

## บทที่ 5

### สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองแค อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี ครั้งนี้ มุ่งศึกษาเพื่อให้ทราบถึงข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองแค อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี ของกลุ่มตัวอย่าง สามารถนำข้อมูลที่ได้ไปกำหนดยุทธศาสตร์ในการให้บริการกับประชาชน และจัดทำแผนพัฒนาด้านการให้บริการ เพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายการทำงาน of เทศบาลตำบลหนองแค อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี โดยในบทนี้ผู้วิจัยขอเสนอแนะโดยแยกเป็นประเด็นต่าง ๆ ดังนี้

1. ความมุ่งหมายในการวิจัย
2. สมมติฐานการวิจัย
3. วิธีดำเนินการวิจัย
4. สรุปผลการวิจัย
5. อภิปรายผล
6. ข้อเสนอแนะ

#### ความมุ่งหมายในการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองแค อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองแค อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี จำแนกตาม เพศ สถานภาพสมรส อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน งานที่มาติดต่อขอรับบริการ และจำนวนครั้งของการมาขอรับบริการต่อปี

#### สมมติฐานการวิจัย

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองแค อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี แตกต่างกันเมื่อจำแนกตาม เพศ สถานภาพสมรส อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน งานที่มาติดต่อขอรับบริการ และจำนวนครั้งของการมาขอรับบริการต่อปี

## วิธีดำเนินการวิจัย

การดำเนินการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมีวิธีดำเนินการวิจัย ซึ่งพอสรุปได้ดังนี้

### 1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนที่มาใช้บริการของเทศบาลตำบลหนองแค อำเภอนองแค จังหวัดสระบุรี ซึ่งมีจำนวนประชากรทั้งสิ้น 13,024 คน (เทศบาลตำบลหนองแค, 2551, กันยายน 16)

1.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เนื่องจากประชากรมีจำนวนแน่นอน (finite population) ใช้สูตรการคำนวณขนาดของประชากรของ ยามาเน่ (Yamane) ในการคำนวณหาขนาดของตัวอย่าง ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 388 คน กำหนดไว้กำหนดให้มีความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่างที่ยอมให้เกิดขึ้นเท่ากับ 0.05 หรือ ร้อยละ 5 ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (accidental sampling) โดยเก็บจากประชาชนที่มาใช้บริการของเทศบาลตำบลหนองแค อำเภอนองแค จังหวัดสระบุรี ทำการเก็บในช่วงตั้งแต่ 1 กุมภาพันธ์ - 15 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2552

### 2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม (questionnaire) ประเภทปลายปิด (closed form) และลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) เป็นการวัดเพื่อแสดงระดับมี 5 ระดับ ผู้วิจัยได้ศึกษาข้อมูลจากเอกสาร แนวคิดทฤษฎี งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และขอคำแนะนำจากอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ นำมาประกอบในการสร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองแค อำเภอนองแค จังหวัดสระบุรี จำนวน 1 ฉบับ ซึ่งสามารถแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามนำมาวิเคราะห์โดยวิธีแจกแจงความถี่ หาค่าร้อยละ และนำมาเสนอในรูปตารางประกอบความเรียง

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์เกี่ยวกับข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองแค อำเภอนองแค จังหวัดสระบุรี ทั้ง 5 ด้านนำมาวิเคราะห์โดยใช้สถิติพื้นฐานหาค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) โดยแปลความหมายตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ มี 5 ระดับ ดังนี้

- 5 หมายถึง ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองแค อำเภอนองแค จังหวัดสระบุรี มากที่สุด
- 4 หมายถึง ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองแค อำเภอนองแค จังหวัดสระบุรี มาก
- 3 หมายถึง ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองแค อำเภอนองแค จังหวัดสระบุรี ปานกลาง

- 2 หมายถึง ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองแค อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี น้อย
- 1 หมายถึง ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองแค อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี น้อยที่สุด

### 3. ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือและหาคุณภาพเครื่องมือ

ผู้วิจัยดำเนินการสร้างเครื่องมือและหาคุณภาพของเครื่องมือตามลำดับขั้นตอนดังนี้

3.1 ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสาร ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองแค อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี เพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

3.2 ศึกษาแบบสอบถามต่างๆ จากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อกำหนดขอบเขตในการสร้างเครื่องมือให้สอดคล้องกับตัวแปรที่ศึกษา ตลอดจนเปรียบเทียบและปรับปรุงให้มีความเหมาะสมและทันสมัยมากยิ่งขึ้น

3.3 สร้างแบบสอบถามและนำไปให้คณะกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์พิจารณาตรวจสอบแก้ไขสำนวน ภาษา เพื่อให้ได้แบบสอบถามที่ครอบคลุมเนื้อหา ตลอดจนข้อเสนอแนะอื่นๆ ให้มีความถูกต้องสมบูรณ์มากขึ้น

3.4 ทดสอบความเที่ยงตรง (validity) เป็นการตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (content validity) ซึ่งผู้วิจัยได้รับความกรุณาจากผู้เชี่ยวชาญจำนวน 5 ท่าน ในการตรวจสอบและปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถาม

จากนั้นนำแบบสอบถามมาหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับเนื้อหา (Item Objective Congruence Index : IOC) โดยให้คะแนนเป็น 3 ระดับ คือ

+1	แทน	สอดคล้อง
0	แทน	ไม่แน่ใจ
-1	แทน	ไม่สอดคล้อง

โดยค่าดัชนีความสอดคล้องของแบบสอบถามต้องมีค่าตั้งแต่ 0.5 ขึ้นไป (สุวริย์ศิริโกคาภิรมย์, 2546, หน้า 243)

3.5 นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทดลองใช้ (try out) กับประชากรซึ่งมิใช่กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย จำนวน 30 คน จากประชาชนที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสระบุรี เพื่อคำนวณหาค่าความเชื่อมั่น (reliability) โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) และค่าที่ได้คือ 0.9845 ซึ่งเป็นเกณฑ์ที่สามารถนำไปใช้ได้

3.6 นำแบบสอบถามมาแก้ไขและปรับปรุงเพิ่มเติมอีกครั้งหนึ่งก่อนที่จะนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจริงต่อไป

#### 4. การวิเคราะห์ แปลความหมายข้อมูล

ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ซึ่งสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ เพื่อความแปลความหมายของข้อมูลมีขั้นตอนดำเนินการ ดังนี้

4.1 วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม และความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองแค อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี และนำมาวิเคราะห์โดยวิธีแจกแจงความถี่ หาค่าร้อยละ และนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบความเรียง

4.2 วิเคราะห์ข้อมูลโดยหาค่าเฉลี่ย (mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) ของคะแนนที่ได้จากแบบสอบถามที่วัดระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองแค อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี

4.3 ทดสอบและเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของ เพศ สถานภาพสมรส อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน งานที่มาติดต่อขอรับบริการ และจำนวนครั้งของการมาขอรับบริการต่อปี โดยใช้การทดสอบค่าที (t-test) สำหรับกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม และใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบจำแนกทางเดียว (one - way ANOVA) สำหรับกลุ่มตัวอย่าง 3 กลุ่ม ขึ้นไป เมื่อมีนัยสำคัญทางสถิติจึงเปรียบเทียบรายคู่โดยใช้วิธีของฟิชเชอร์ (Fisher's Least Significant Difference : LSD)

#### สรุปผลการวิจัย

จากการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองแค อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี สรุปผลได้ ดังนี้

##### ตอนที่ 1 สรุปลักษณะสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ประชาชนที่มาใช้บริการของเทศบาลตำบลหนองแค อำเภอ หนองแค จังหวัดสระบุรี ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 63.90 สถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 44.80 อายุ 26 - 35 ปี คิดเป็นร้อยละ 41.50 การศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช. คิดเป็นร้อยละ 32.20 ประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน คิดเป็นร้อยละ 30.90 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,000 - 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 39.90 งานที่มาติดต่อขอรับบริการ ได้แก่ การแจ้งเกิด แจ้งตาย งานทะเบียนราษฎร คิดเป็นร้อยละ 29.10 และจำนวนครั้งของการมาขอรับบริการต่อปี คือ น้อยกว่า 3 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 54.90

## ตอนที่ 2 การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองแค อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองแค อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี ด้านภาพรวม โดยภาพรวมระดับมาก โดยเรียงลำดับรายด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ด้านกระบวนการในการให้บริการ รองลงมาเป็นด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการให้บริการด้วยความเสมอภาค ด้านความสะดวกรวดเร็วในการบริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ตามลำดับ สำหรับรายละเอียดของทุกปัจจัยได้ผลการศึกษาดังต่อไปนี้

2.1 ด้านกระบวนการในการให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองแค อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี ด้านกระบวนการในการให้บริการ โดยภาพรวมระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับรายข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ การให้บริการเป็นระบบและขั้นตอน รองลงมาเป็นมีสัญลักษณ์หรือป้ายอธิบายขั้นตอนในการรับบริการชัดเจน เข้าใจง่าย และมีคำแนะนำ/เอกสาร/เจ้าหน้าที่/ป้ายประกาศ อย่างเหมาะสม ตามลำดับ ส่วนค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ มีตู้รับความคิดเห็น/รับแบบประเมินการให้บริการ

2.2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองแค อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวมระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับรายข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ในงานที่บริการเป็นอย่างดี รองลงมาเป็นเจ้าหน้าที่ให้บริการมีการแต่งกาย สุภาพสะอาด เรียบร้อย และเจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างจริงใจไม่มีการเรียกรับอำμισสินจ้าง ตามลำดับ ส่วนค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส

2.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองแค อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับรายข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ มีป้ายบอกทางหรือป้ายแสดงจุดให้บริการ รองลงมาเป็นมีสื่อต่างๆ เพื่อบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ วารสาร โทรทัศน์ และมีเครื่องถ่ายเอกสาร น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ไว้บริการ ตามลำดับ ส่วนค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ มีห้องน้ำสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการ

2.4 ด้านความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองแค อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี ด้านความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ โดยภาพรวมระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับรายข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ มีการดำเนินงานตามขั้นตอน และเสร็จสิ้นตามกำหนดเวลาได้ตามมาตรฐาน รองลงมาเป็นมีขั้นตอนของการให้บริการ โดยมีแผนผังแสดงขั้นตอนที่ไม่ซับซ้อน และช่วงระยะเวลาในการบริการ ประสานงาน การติดต่อขอรับบริการ

ในทุกชั้นตอน สะดวกรวดเร็ว ตามลำดับ ส่วนค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน

2.5 ด้านการให้บริการด้วยความเสมอภาค พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองแคว อำเภอหนองแคว จังหวัดสระบุรี ด้านการให้บริการด้วยความเสมอภาค โดยภาพรวมระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับรายชื่อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ มีการให้บริการภายใต้ระเบียบแบบแผนเดียวกัน รongลงมาเป็นการให้บริการต่อประชาชนผู้รับบริการอย่างเท่าเทียม ไม่ลำเอียงแบบเลือกที่รักมักที่ชัง และเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ตามลำดับก่อน-หลัง ตามลำดับ ส่วนค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ มีการจัดทำบัตรคิวในการขอรับบริการ

**ตอนที่ 3 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองแคว อำเภอหนองแคว จังหวัดสระบุรี จำแนกตามสถานภาพทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง**

การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองแคว อำเภอหนองแคว จังหวัดสระบุรี จำแนกตามสถานภาพทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน งานที่มาติดต่อขอรับบริการ และจำนวนครั้งของการมาขอรับบริการต่อปี ได้ผลการศึกษาดังต่อไปนี้

**3.1 เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองแคว อำเภอหนองแคว จังหวัดสระบุรี จำแนกตามเพศ**

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองแคว อำเภอหนองแคว จังหวัดสระบุรี เมื่อจำแนกตามเพศ พบว่า ภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และเมื่อพิจารณาแต่ละรายด้านพบว่า ด้านกระบวนการในการให้บริการ และด้านการให้บริการด้วยความเสมอภาค แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และด้านความสะดวกรวดเร็วในการบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ไม่แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**3.2 เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองแคว อำเภอหนองแคว จังหวัดสระบุรี จำแนกตามอายุ**

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองแคว อำเภอหนองแคว จังหวัดสระบุรี เมื่อจำแนกตามอายุ พบว่า ภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และเมื่อพิจารณาแต่ละราย



ขึ้นไป และกลุ่มอายุ 46 - 55 ปี กับกลุ่มอายุ 56 ปี ขึ้นไป แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 และกลุ่มอายุ 26 - 35 ปี กับกลุ่มอายุ 36 - 45 ปี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3.2.5 ด้านการให้บริการด้วยความ เสมอภาค พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองแคว อำเภอหนองแคว จังหวัดสระบุรี ในด้านการให้บริการด้วยความเสมอภาค เมื่อจำแนกตามอายุ พบว่า กลุ่มอายุ 15 - 25 ปี กับกลุ่มอายุ 46 - 55 ปี กลุ่มอายุ 26 - 35 ปี กับกลุ่มอายุ 56 ปี ขึ้นไป และกลุ่มอายุ 36 - 45 ปี กับกลุ่มอายุ 56 ปี ขึ้นไป แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 กลุ่มอายุ 36 - 45 ปี กับกลุ่มอายุ 46 - 55 ปี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และกลุ่มอายุ 46 - 55 ปี กับกลุ่มอายุ 56 ปี ขึ้นไป แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001

3.2.6 ด้านภาพรวม พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองแคว อำเภอหนองแคว จังหวัดสระบุรี ในด้านภาพรวม เมื่อจำแนกตามอายุ พบว่า กลุ่มอายุ 15 - 25 ปี กับกลุ่มอายุ 46 - 55 ปี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 กลุ่มอายุ 26 - 35 ปี กับกลุ่มอายุ 46 - 55 ปี และกลุ่มอายุ 36 - 45 ปี กับกลุ่มอายุ 46 - 55 ปี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001

### 3.3 เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองแคว อำเภอหนองแคว จังหวัดสระบุรี จำแนกตามสถานภาพสมรส

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองแคว อำเภอหนองแคว จังหวัดสระบุรี เมื่อจำแนกตามสถานภาพสมรส พบว่า ภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และเมื่อพิจารณาแต่ละรายด้านพบว่า ด้านกระบวนการในการให้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านการให้บริการด้วยความเสมอภาค แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 ส่วนด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านความสะดวกรวดเร็วในการบริการ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยรายด้านมีความแตกต่าง 4 ด้าน ดังนี้

3.3.1 ด้านกระบวนการในการให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองแคว อำเภอหนองแคว จังหวัดสระบุรี ในด้านกระบวนการในการให้บริการ เมื่อจำแนกตามสถานภาพสมรส พบว่า สถานภาพโสด กับสถานภาพสมรส แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 สถานภาพโสด กับสถานภาพหม้าย/หย่าร้าง และสถานภาพโสด กับสถานภาพแยกกันอยู่ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3.3.2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองแคว อำเภอหนองแคว จังหวัดสระบุรี ในด้านเจ้าหน้าที่ผู้

ให้บริการ เมื่อจำแนกตามสถานภาพสมรส พบว่า สถานภาพโสด กับสถานภาพสมรส และสถานภาพสมรส กับสถานภาพหม้าย/หย่าร้าง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001

3.3.3 ด้านการให้บริการด้วยความเสมอภาค พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองแค อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี ในด้านการให้บริการด้วยความเสมอภาค เมื่อจำแนกตามสถานภาพสมรส พบว่า สถานภาพโสด กับสถานภาพหม้าย/หย่าร้าง และสถานภาพสมรส กับสถานภาพหม้าย/หย่าร้าง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 สถานภาพโสด กับสถานภาพแยกกันอยู่และสถานภาพสมรส กับสถานภาพแยกกันอยู่ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3.3.4 ด้านภาพรวม พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองแค อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี ในด้านภาพรวม เมื่อจำแนกตามสถานภาพสมรส พบว่า สถานภาพโสด กับสถานภาพสมรส แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และสถานภาพสมรส กับสถานภาพหม้าย/หย่าร้าง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001

### 3.4 เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองแค อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี จำแนกตามระดับการศึกษา

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองแค อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และเมื่อพิจารณาแต่ละรายด้านพบว่า ด้านกระบวนการในการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านความสะดวกรวดเร็วในการบริการ และด้านการให้บริการด้วยความเสมอภาค แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยรายด้านมีความแตกต่าง 6 ด้าน ดังนี้

3.4.1 ด้านกระบวนการในการให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองแค อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี ในด้านกระบวนการในการให้บริการ เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า การศึกษาค่ากว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย กับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. การศึกษาค่ากว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย กับการศึกษาอนุปริญญา/ปวส. และการศึกษาค่ากว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย กับการศึกษาปริญญาตรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 การศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. กับการศึกษาอนุปริญญา/ปวส. และการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. กับการศึกษาปริญญาตรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 การศึกษาอนุปริญญา/ปวส. กับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี และการศึกษาปริญญาตรี กับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01



นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 การศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. กับการศึกษาอนุปริญญา/ปวส. และการศึกษาอนุปริญญา/ปวส. กับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

3.4.6 ด้านภาพรวม พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองแค อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี ในด้านภาพรวม เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า การศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย กับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. การศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย กับการศึกษาอนุปริญญา/ปวส. การศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย กับการศึกษาปริญญาตรี และการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย กับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001

### 3.5 เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองแค อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี จำแนกตามอาชีพ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองแค อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี เมื่อจำแนกตามอาชีพ พบว่า ภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และเมื่อพิจารณาแต่ละรายด้านพบว่า ด้านกระบวนการในการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านความสะดวกรวดเร็วในการบริการ และด้านการให้บริการด้วยความเสมอภาค แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 โดยรายด้านมีความแตกต่าง 6 ด้าน ดังนี้

3.5.1 ด้านกระบวนการในการให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองแค อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี ในด้านกระบวนการในการให้บริการ เมื่อจำแนกตามอาชีพ พบว่า อาชีพข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ กับอาชีพอื่น ๆ อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน กับอาชีพอื่น ๆ และอาชีพรับจ้าง / แม่บ้าน กับอาชีพอื่น ๆ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และอาชีพค้าขาย / ธุรกิจส่วนตัว กับอาชีพอื่น ๆ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001

3.5.2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองแค อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี ในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เมื่อจำแนกตามอาชีพ พบว่า อาชีพข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ กับอาชีพอื่น ๆ อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน กับอาชีพค้าขาย / ธุรกิจส่วนตัว และอาชีพรับจ้าง / แม่บ้าน กับอาชีพอื่น ๆ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และอาชีพค้าขาย / ธุรกิจส่วนตัว กับอาชีพอื่น ๆ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001

3.5.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองแค อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก



### 3.6 เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองแค อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองแค อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี เมื่อจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า ภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และเมื่อพิจารณาแต่ละรายด้านพบว่า ด้านกระบวนการในการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านความสะดวกรวดเร็วในการบริการ และด้านการให้บริการด้วยความเสมอภาค แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยรายด้านมีความแตกต่าง 6 ด้าน ดังนี้

3.6.1 ด้านกระบวนการในการให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองแค อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี ในด้านกระบวนการในการให้บริการ เมื่อจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า รายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท กับรายได้ 5,000-10,000 บาท รายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท กับรายได้ 10,001-15,000 บาท รายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท กับรายได้ 15,001-20,000 บาท รายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท กับรายได้ 20,001 บาท ขึ้นไป แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 รายได้ 5,000-10,000 บาท กับรายได้ 10,001-15,000 บาท และรายได้ 10,001-15,000 บาท กับรายได้ 15,001-20,000 บาท แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

3.6.2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองแค อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี ในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เมื่อจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า รายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท กับรายได้ 5,000-10,000 บาท รายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท กับรายได้ 10,001-15,000 บาท รายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท กับรายได้ 15,001-20,000 บาท แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 รายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท กับรายได้ 20,001 บาท ขึ้นไป แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 รายได้ 5,000-10,000 บาท กับรายได้ 10,001-15,000 บาท และรายได้ 10,001-15,000 บาท กับรายได้ 15,001-20,000 บาท แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3.6.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองแค อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เมื่อจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า รายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท กับรายได้ 5,000-10,000 บาท และรายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท กับรายได้ 10,001-15,000 บาท แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001

3.6.4 ด้านความสะดวกรวดเร็วในการบริการ พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองแค อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี ใน

ด้านความสะดวกรวดเร็วในการบริการ เมื่อจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า รายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท กับรายได้ 5,000-10,000 บาท รายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท กับรายได้ 10,001-15,000 บาท รายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท กับรายได้ 20,001 บาท ขึ้นไป และรายได้ 10,001-15,000 บาท กับรายได้ 15,001-20,000 บาท แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 รายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท กับรายได้ 15,001-20,000 บาท แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 และรายได้ 5,000-10,000 บาท กับรายได้ 15,001-20,000 บาท แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

3.6.5 ด้านการให้บริการด้วยความเสมอภาค พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองแค อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี ในด้านการให้บริการด้วยความเสมอภาค เมื่อจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า รายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท กับรายได้ 5,000-10,000 บาท แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 รายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท กับรายได้ 10,001-15,000 บาท รายได้ 5,000-10,000 บาท กับรายได้ 15,001-20,000 บาท และรายได้ 10,001-15,000 บาท กับรายได้ 15,001-20,000 บาท แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

3.6.6 ด้านภาพรวม พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองแค อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี ในด้านภาพรวม เมื่อจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า รายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท กับรายได้ 5,000-10,000 บาท รายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท กับรายได้ 10,001-15,000 บาท และรายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท กับรายได้ 15,001-20,000 บาท แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 รายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท กับรายได้ 20,001 บาท ขึ้นไป และรายได้ 10,001-15,000 บาท กับรายได้ 15,001-20,000 บาท แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**3.7 เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองแค อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี จำแนกตามงานที่มาติดต่อขอรับบริการ**

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองแค อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี เมื่อจำแนกตามงานที่มาติดต่อขอรับบริการ พบว่า ภาพรวม และรายด้านทุกด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยรายด้านมีความแตกต่าง 6 ด้าน ดังนี้

3.7.1 ด้านกระบวนการในการให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองแค อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี ในด้านกระบวนการในการให้บริการ เมื่อจำแนกตามงานที่มาติดต่อขอรับบริการ พบว่า การสนับสนุนน้ำ กับงานทะเบียนราษฎร การสนับสนุนน้ำ กับการขออนุญาต การสนับสนุนน้ำ กับการจัดเก็บ



ทางสถิติที่ระดับ 0.001 การสนับสนุนน้ำ กับอื่นๆ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และงานทะเบียนราษฎร กับการขออนุญาต แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

3.7.6 ด้านภาพรวม พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองแค อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี ในด้านภาพรวม เมื่อจำแนกตามงานที่มาติดต่อขอรับบริการ พบว่า การสนับสนุนน้ำ กับการขออนุญาต การสนับสนุนน้ำ กับการจัดเก็บภาษี การสนับสนุนน้ำ กับการขอรับเบี้ยยังชีพ งานทะเบียนราษฎร กับการขออนุญาต งานทะเบียนราษฎร กับการจัดเก็บภาษี และงานทะเบียนราษฎร กับการขอรับเบี้ยยังชีพ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 การสนับสนุนน้ำ กับอื่นๆ และการจัดเก็บภาษี กับการขอรับเบี้ยยังชีพ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**3.8 เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองแค อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี จำแนกจำนวนครั้งของการมาขอรับบริการต่อปี**

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองแค อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี เมื่อจำแนกตามจำนวนครั้งของการมาขอรับบริการต่อปี พบว่า ภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และเมื่อพิจารณาแต่ละรายด้านพบว่า ด้านกระบวนการในการให้บริการ และด้านการให้บริการ ด้วยความเสมอภาค แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านความสะดวกรวดเร็วในการบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 โดยรายด้านมีความแตกต่าง 6 ด้าน ดังนี้

3.8.1 ด้านกระบวนการในการให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองแค อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี ในด้านกระบวนการในการให้บริการ เมื่อจำแนกตามจำนวนครั้งของการมาขอรับบริการต่อปี พบว่า จำนวนน้อยกว่า 3 ครั้ง กับจำนวน 3 - 5 ครั้ง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และจำนวนน้อยกว่า 3 ครั้ง กับจำนวนมากกว่า 5 ครั้ง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

3.8.2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองแค อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี ในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เมื่อจำแนกตามจำนวนครั้งของการมาขอรับบริการต่อปี พบว่า จำนวนน้อยกว่า 3 ครั้ง กับจำนวน 3 - 5 ครั้ง และจำนวนน้อยกว่า 3 ครั้ง กับจำนวนมากกว่า 5 ครั้ง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001

3.8.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองแค อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เมื่อจำแนกตามจำนวนครั้งของการมาขอรับบริการต่อปี พบว่า จำนวนน้อยกว่า 3 ครั้ง กับจำนวนมากกว่า 5 ครั้ง และจำนวน 3 - 5 ครั้ง กับจำนวนมากกว่า 5 ครั้ง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001

3.8.4 ด้านความสะดวกรวดเร็วในการบริการ พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองแค อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี ในด้านความสะดวกรวดเร็วในการบริการ เมื่อจำแนกตามจำนวนครั้งของการมาขอรับบริการต่อปี พบว่า จำนวนน้อยกว่า 3 ครั้ง กับจำนวนมากกว่า 5 ครั้ง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 และจำนวน 3 - 5 ครั้ง กับจำนวนมากกว่า 5 ครั้ง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3.8.5 ด้านการให้บริการด้วยความเสมอภาค พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองแค อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี ในด้านการให้บริการด้วยความเสมอภาค เมื่อจำแนกตามจำนวนครั้งของการมาขอรับบริการต่อปี พบว่า จำนวนน้อยกว่า 3 ครั้ง กับจำนวน 3 - 5 ครั้ง และจำนวนน้อยกว่า 3 ครั้ง กับจำนวนมากกว่า 5 ครั้ง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

3.8.6 ด้านภาพรวม พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองแค อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี ในด้านภาพรวม เมื่อจำแนกตามจำนวนครั้งของการมาขอรับบริการต่อปี พบว่า จำนวนน้อยกว่า 3 ครั้ง กับจำนวน 3 - 5 ครั้ง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และจำนวนน้อยกว่า 3 ครั้ง กับจำนวนมากกว่า 5 ครั้ง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001

### อภิปรายผล

การวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองแค อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี ผู้วิจัยได้พบประเด็นสำคัญที่ควรนำมา อภิปรายผลดังต่อไปนี้

**ผลจากการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองแค อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี**

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองแค อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี ด้านภาพรวม โดยภาพรวมระดับมาก โดยเรียงลำดับรายด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ด้านกระบวนการในการให้บริการ รองลงมาเป็นด้านสิ่งอำนวยความสะดวก



ด้านการให้บริการด้วยความเสมอภาค ด้านความสะดวกรวดเร็วในการบริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ตามลำดับ สำหรับรายละเอียดของทุกปัจจัยได้ผลการศึกษาดังต่อไปนี้

1. ด้านกระบวนการในการให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองแค อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี ด้านกระบวนการในการให้บริการ โดยภาพรวมระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับรายชื่อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ การให้บริการเป็นระบบและขั้นตอน รองลงมาเป็นมีสัญลักษณ์หรือป้ายอธิบายขั้นตอนในการรับบริการชัดเจน เข้าใจง่าย และมีคำแนะนำ/เอกสาร/เจ้าหน้าที่/ป้ายประกาศ อย่างเหมาะสม ตามลำดับ ส่วนค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ มีตู้รับความคิดเห็น/รับแบบประเมินการให้บริการ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ชูโชค ทิพย์โสทธิ (2545, บทคัดย่อ) ศึกษาวิจัยเรื่องการสำรวจทัศนคติต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของสำนักงานเขตบางนา ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนผู้รับบริการด้านงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน ของสำนักงานเขตบางนา กรุงเทพมหานคร ในภาพรวมทั้ง 3 ด้าน มีทัศนคติต่อความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อยตามลำดับดังนี้ ด้านขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสถานที่และสภาพแวดล้อมในการให้บริการ

2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองแค อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวมระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับรายชื่อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ในงานที่บริการเป็นอย่างดี รองลงมาเป็นเจ้าหน้าที่ให้บริการมีการแต่งกาย สุภาพสะอาด เรียบร้อย และเจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างจริงใจไม่มีการเรียกรับอำภิสสินจ้าง ตามลำดับ ส่วนค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส สอดคล้องกับงานวิจัยของ ชูโชค ทิพย์โสทธิ (2545, บทคัดย่อ) ศึกษาวิจัยเรื่องการสำรวจทัศนคติต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของสำนักงานเขตบางนา ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนผู้รับบริการด้านงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน ของสำนักงานเขตบางนา กรุงเทพมหานคร ในภาพรวมทั้ง 3 ด้าน มีทัศนคติต่อความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อยตามลำดับดังนี้ ด้านขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสถานที่และสภาพแวดล้อมในการให้บริการ

3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองแค อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับรายชื่อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ มีป้ายบอกทางหรือป้ายแสดงจุดให้บริการ รองลงมาเป็นมีสื่อต่างๆ เพื่อบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ วารสาร โทรทัศน์ และมีเครื่องถ่ายเอกสาร น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์

ไว้บริการ ตามลำดับ ส่วนค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ มีห้องน้ำสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ชูโชค ทิพย์โสทธิ (2545, บทคัดย่อ) ศึกษาวิจัยเรื่องการสำรวจทัศนคติต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการดำเนินงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของสำนักงานเขตบางนา ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนผู้รับบริการดำเนินงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน ของสำนักงานเขตบางนา กรุงเทพมหานคร ในภาพรวมทั้ง 3 ด้าน มีทัศนคติต่อความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อยตามลำดับดังนี้ ด้านขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสถานที่และสภาพแวดล้อมในการให้บริการ

4. ด้านความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองแค อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี ด้านความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ โดยภาพรวมระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับรายชื่อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ มีการดำเนินงานตามขั้นตอน และเสร็จสิ้นตามกำหนดเวลาได้ตามมาตรฐาน รองลงมาเป็นมีขั้นตอนของการให้บริการ โดยมีแผนผังแสดงขั้นตอนที่ไม่ซ้ำซ้อน และช่วงระยะเวลาในการบริการ ประสานงาน การติดต่อขอรับบริการในทุกขั้นตอน สะดวกรวดเร็ว ตามลำดับ ส่วนค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ ศิรินารถ บัวสอน (2548, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลจตุรพักตรพิมาน อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด ผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลจตุรพักตรพิมาน อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง เรียงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย คือ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค และด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

5. ด้านการให้บริการด้วยความเสมอภาค พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองแค อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี ด้านการให้บริการด้วยความเสมอภาค โดยภาพรวมระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับรายชื่อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ มีการให้บริการภายใต้ระเบียบแบบแผนเดียวกัน รองลงมาเป็นการให้บริการต่อประชาชนผู้รับบริการอย่างเท่าเทียม ไม่ลำเอียงแบบเลือกที่รักมักที่ชัง และเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ตามลำดับก่อน-หลัง ตามลำดับ ส่วนค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ มีการจัดทำบัตรคิวในการขอรับบริการ ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ ศิรินารถ บัวสอน (2548, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลจตุรพักตรพิมาน อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด ผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลจตุรพักตรพิมาน อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับ

ปานกลาง เรียงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย คือ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค และด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

สรุปได้ว่าประชาชนที่มาใช้บริการของเทศบาลตำบลหนองแค อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองแค อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี ได้ภาพรวมระดับมาก โดยเรียงลำดับรายด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ด้านกระบวนการในการให้บริการ รองลงมาเป็นด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการให้บริการด้วยความเสมอภาค ด้านความสะดวกรวดเร็วในการบริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ตามลำดับ ซึ่งแสดงให้เห็นว่าข้อมูลที่ได้สามารถนำไปใช้ในการกำหนด ยุทธศาสตร์ในการให้บริการกับประชาชน และจัดทำแผนพัฒนาด้านการให้บริการ เพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายการทำงานของเทศบาลตำบลหนองแค อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี ที่มุ่งเน้นการบริการที่เป็นเลิศ

**การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองแค อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี จำแนกตามสถานภาพทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง**

การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองแค อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี จำแนกตามสถานภาพทั่วไป ของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน งานที่มาติดต่อขอรับบริการ และจำนวนครั้งของการมาขอรับบริการต่อปี พบว่ามีประเด็นที่ควรนำมาอภิปรายผล ดังนี้

1. ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองแค อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี เมื่อจำแนกตามเพศ พบว่า ภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 สอดคล้องกับงานวิจัยของ แคทรียา เดชบุรัมย์ (2549, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ผลการศึกษาพบว่า ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามเพศ ระดับการศึกษา และอาชีพ พบว่า ประชาชนที่มีเพศ และระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคามแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2. ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองแค อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี เมื่อจำแนกตามอายุ พบว่า ภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 สอดคล้องกับงานวิจัยของ ทิพย์อักษร จันทร์ศิริ (2551, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการงานทะเบียนราษฎรในเทศบาลเมืองลพบุรี ผลการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการรับบริการงานทะเบียนราษฎร ในเทศบาลเมืองลพบุรีอยู่ในระดับสูง และพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน ที่แตกต่างกันสร้างความพึงพอใจต่อการรับบริการงานทะเบียนราษฎร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และปัจจัยด้านสังคม ได้แก่ ประสบการณ์ในการมารับบริการ ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับงานที่มารับบริการ การรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับงานที่มารับบริการที่แตกต่างกัน ความพึงพอใจต่อการรับบริการงาน ทะเบียนราษฎรแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3. ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองแค อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี เมื่อจำแนกตามสถานภาพสมรส พบว่า ภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ ประทุมพร พลายเมือง (2551, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลนครอุบลราชธานี ผลการวิจัย พบว่า การศึกษาเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลนครอุบลราชธานี ผลการวิจัยพบว่า ตัวแปรต้นที่มีผลทำให้ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลนครอุบลราชธานี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ คือ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ส่วนตัวแปรต้นที่ไม่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลนครอุบลราชธานี คือ เพศ อายุ สถานภาพสมรส และจากการศึกษา

4. ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองแค อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 สอดคล้องกับงานวิจัยของ แคทรียา เดชบุรีรัมย์ (2549, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ผลการศึกษาพบว่า ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม พบว่า ประชาชนที่มีเพศ และระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคามแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5. ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองแค อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี เมื่อจำแนกตามอาชีพ พบว่า ภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 สอดคล้องกับงานวิจัยของ ศิรินารถ บัวสอน (2548, บทคัดย่อ)

ได้ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณสุขของเทศบาลตำบล จตุรพักตรพิมาน อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด ผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณสุขของเทศบาลตำบลจตุรพักตรพิมาน อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามอาชีพ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

6. ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองแค อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี เมื่อจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า ภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 สอดคล้องกับงานวิจัยของ ทิพย์อักษร จันท์ศิริ (2552, มกราคม 4) ได้ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการงานทะเบียนราษฎรในเทศบาลเมืองลพบุรี ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน ที่แตกต่างกันสร้างความพึงพอใจต่อการรับบริการงานทะเบียนราษฎร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และปัจจัยด้านสังคม ได้แก่ ประสบการณ์ในการมารับบริการ ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับงานที่มารับบริการ การรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับงานที่มารับบริการที่แตกต่างกัน ความพึงพอใจต่อการรับบริการงานทะเบียนราษฎรแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

7. ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองแค อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี เมื่อจำแนกตามงานที่มาติดต่อขอรับบริการ พบว่า ภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 สอดคล้องกับงานวิจัยของ ทิพย์อักษร จันท์ศิริ (2552, มกราคม 4) ได้ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการงานทะเบียนราษฎรในเทศบาลเมืองลพบุรี ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน ที่แตกต่างกันสร้างความพึงพอใจต่อการรับบริการงานทะเบียนราษฎร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และปัจจัยด้านสังคม ได้แก่ ประสบการณ์ในการมารับบริการ ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับงานที่มารับบริการ การรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับงานที่มารับบริการที่แตกต่างกัน ความพึงพอใจต่อการรับบริการงานทะเบียนราษฎรแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

8. ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองแค อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี เมื่อจำแนกตามจำนวนครั้งของการมาขอรับบริการต่อปี พบว่า ภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 สอดคล้องกับงานวิจัยของ ทิพย์อักษร จันท์ศิริ (2552, มกราคม 4) ได้ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการงานทะเบียนราษฎรในเทศบาลเมืองลพบุรี ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน ที่แตกต่างกันสร้างความพึงพอใจต่อการรับบริการงานทะเบียนราษฎร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และปัจจัยด้านสังคม ได้แก่ ประสบการณ์ในการมารับบริการ ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับงานที่มารับบริการ

การรับรู้ ชาวสารเกี่ยวกับงานที่มารับบริการที่แตกต่างกัน ความพึงพอใจต่อการรับบริการงานทะเบียนราษฎรแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

## ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองแค อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะทั่วไป และมีข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป ดังนี้

### 1. ข้อเสนอแนะทั่วไป

1.1 ด้านกระบวนการในการให้บริการ จากผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองแค อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี ที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ มีผู้รับความคิดเห็น/รับแบบประเมินการให้บริการ ดังนั้น ผู้บริหารหรือผู้บังคับบัญชาเทศบาลตำบลหนองแค อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี จึงควรให้ความสำคัญกับการรับฟังความคิดเห็นหรือการประเมินผลการให้บริการจากประชาชนที่เข้ามาใช้บริการเทศบาลตำบลหนองแค อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี โดยมีผู้หรือกล่องรับความคิดเห็นไว้ให้ผู้มาใช้บริการใส่อย่างทั่วถึงทุกจุดที่ให้บริการ

1.2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จากผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองแค อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี ที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส ดังนั้น ผู้บริหารหรือผู้บังคับบัญชาเทศบาลตำบลหนองแค อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี จึงควรให้ความสำคัญกับการอบรม สัมมนา เกี่ยวกับพฤติกรรมกรรมการแสดงออกของบุคลิกภาพ ท่าทาง และการให้บริการของเจ้าหน้าที่

1.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จากผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองแค อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี ที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ มีห้องน้ำสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการ ดังนั้น ผู้บริหารหรือผู้บังคับบัญชาเทศบาลตำบลหนองแค อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี จึงควรให้ความสำคัญกับจำนวนและปริมาณของห้องน้ำให้เพียงพอรองรับการให้บริการประชาชนที่เข้ามาใช้บริการเทศบาลตำบลหนองแค อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี นอกจากนี้ยังรวมถึงการให้มีผู้รับผิดชอบเพื่อดูแลความสะอาดของห้องน้ำอย่างจริงจังอีกด้วย

1.4 ด้านความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ จากผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองแค อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี ที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน ดังนั้น ผู้บริหารหรือผู้บังคับบัญชาเทศบาลตำบลหนองแค อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี จึงควรให้ความสำคัญกับระยะเวลาในการให้บริการที่เหมาะสม ไม่ช้าหรือนานเกินไปต่อการให้บริการ

โดยให้เจ้าหน้าที่มีส่วนร่วมในการประชุมแก้ปัญหาเพื่อหาวิธีที่สามารถลดขั้นตอนการทำงานที่ยุงยากให้มีความคล่องตัวมากขึ้น มีการติดตามผู้มารับบริการเมื่อเกิดปัญหา

1.5 ด้านการให้บริการด้วยความเสมอภาค จากผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองแค อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรีที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ มีการจัดทำบัตรคิวในการขอรับบริการ ดังนั้น ผู้บริหารหรือผู้บังคับบัญชาเทศบาลตำบลหนองแค อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี จึงควรให้ความสำคัญกับการให้บริการที่มีการกำหนดระยะเวลาแต่ละอย่าง โดยปิดประกาศให้ผู้มารับบริการได้รับทราบโดยประมาณหรืออาจมีการจัดทำบัตรคิว

## 2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

จากการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองแค อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไปดังนี้

1. ควรวิจัยความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลในพื้นที่จังหวัดอื่น ๆ ที่มีสภาพทั่วไปแตกต่างจากเขตพื้นที่จังหวัดสระบุรี เพื่อให้ทราบว่ามีความแตกต่างจากเขตพื้นที่จังหวัดสระบุรี หรือไม่

2. ควรวิจัยโดยขยายมิติของปัจจัยให้มากขึ้น และให้มีความสอดคล้องกับสภาพปัจจุบันให้มากที่สุด เพื่อที่จะให้การวิจัยมีแง่มุมที่กว้างขวางขึ้น รวมทั้งได้ผลลัพธ์ที่มีข้อเท็จจริงตามสถานการณ์มากขึ้น