

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลลำลูกกา อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี
People's Satisfaction Towards Service of Lam Luk Ka Subdistrict Administrative
Organization, Lam Luk Ka District, Pathum Thani Province

อาชิรญาณ์ เจียประเสริฐ

Achiraya Jearprasert

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

Suan Sunandha Rajabhat University, Thailand

Email: 63563827023@ssru.ac.th

Received: July 13, 2023

Revised: August 18, 2023

Accepted: August 19, 2023

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลำลูกกา อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี และ 2) เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลำลูกกา อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี จำแนกเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชากรที่ใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลำลูกกา จำนวน 390 คน ได้จากเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าความแปรปรวน T-test, F-test และการทดสอบความแปรปรวนแบบทางเดียว

ผลการวิจัยพบว่า 1) ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา ด้านการให้บริการที่เสมอภาค ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ตามลำดับ และ 2) การเปรียบเทียบข้อมูลทางประชากรศาสตร์ต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลำลูกกา อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี พบว่าประชาชนที่มีเพศ และอาชีพที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการไม่แตกต่างกัน ส่วนประชากรที่มีอายุ ระดับการศึกษา และรายได้ แตกต่างกันมีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการแตกต่างกัน

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ, ประชาชน, การให้บริการ

Abstract

The research's purpose was to study: 1) people's satisfaction towards the service of Lam Luk Ka Subdistrict Administrative Organization, Lam Luk Ka District, Pathum Thani Province. 2) Compare people's satisfaction towards the service of Lam Luk Ka Subdistrict Administrative Organization, Lam Luk Ka District, Pathum Thani Province, classified sex, age, education level, occupation, and income. This research was quantitative. The population used in this research was 390 people who came to use the Lam Luk Ka Subdistrict Administrative Organization services, selected from accidental sampling. The statistics used in the data analysis were frequency, percentage, mean, standard deviation, and variance t-test, F-test, and One-Way ANOVA

The findings revealed as follows: 1) the overall people's satisfaction with the service was rated at a high level. When considering each aspect, it was found that the average was increased in all aspects. In descending order, continuous service with the highest standard followed by equal service. The element with the least mean was service advancement, respectively. 2) a comparative analysis of demographic data on people's satisfaction towards Lam Luk Ka Subdistrict Administrative Organization services, Lam Luk Ka District, Pathum Thani Province. Found that people with sex and different occupations had no difference in the satisfaction of the people on the service. The age population, level of education, and income were diverse. The people's satisfaction with the service was significantly different

Keywords: Satisfaction, People, Service

บทนำ

ปัจจุบันแนวโน้มของการบริการการปกครองให้ความสำคัญกับการกระจายอำนาจของรัฐบาลและการมีส่วนร่วมของประชาชน ซึ่งเป็นกระแสสากลทั่วโลก ในประเทศไทยการกระจายอำนาจเป็นสาระสำคัญประการหนึ่งที่กำหนดไว้ชัดเจนในรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2560 ในหมวดแนวนโยบายพื้นฐานแห่งรัฐ มาตรา 78 ได้กำหนดแนวนโยบายพื้นฐานแห่งรัฐ เกี่ยวกับการกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่นไว้ว่า “รัฐจะต้องกระจายอำนาจให้ท้องถิ่นพึ่งตนเองและตัดสินใจในกิจการท้องถิ่นได้เอง พัฒนาเศรษฐกิจในท้องถิ่น พัฒนาระบบเศรษฐกิจท้องถิ่น ระบบสาธารณสุขและสาธารณูปการ ตลอดจนโครงสร้างพื้นฐานสารสนเทศในท้องถิ่นให้เท่าเทียมกันทั่วประเทศ รวมทั้งพัฒนาจังหวัดที่มีความพร้อมให้เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดใหญ่โดยคำนึงถึงเจตนารมณ์ของประชาชนในจังหวัดนั้น การเปลี่ยนแปลงอีกประการหนึ่งที่เป็นผลจากรัฐธรรมนูญฉบับปัจจุบันคือ ทำให้บทบาทขององค์กรบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเด่นชัดขึ้น และเป็นองค์กรหลักในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนในท้องถิ่น เพราะรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยฉบับปัจจุบันพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรบริการสาธารณะขององค์กรปกครอง

ส่วนท้องถิ่น โดยแบ่งภารกิจ ออกเป็น 6 ด้าน คือ ด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต ด้านการจัดระเบียบชุมชน ด้านการรักษาความสงบเรียบร้อย ด้านการวางแผน ด้านการเสริมการลงทุนพาณิชย์กรรมและการท่องเที่ยว ด้านศิลปวัฒนธรรม จารัตประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น (รัชยา ภักดีจิตต์, 2558)

องค์การบริหารส่วนตำบลถูกจัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 ลงวันที่ 13 ธันวาคม พ.ศ. 2515 นับตั้งแต่พระราชบัญญัติสภาตำบลและ องค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 มีผลบังคับใช้เมื่อวันที่ 2 มีนาคม 2538 ทำให้มีการปรับฐานะ การบริหารงานในระดับตำบลโดยเฉพาะ การเปลี่ยนแปลงรูปแบบของสภาตำบลทั่วประเทศ (โกวิทย์ พวงงาม, 2544) องค์การบริหารส่วนตำบลเป็นหน่วย การปกครองส่วนท้องถิ่น ขนาดเล็กที่สุดซึ่งมีฐานะเป็นนิติบุคคลและเป็นราชการส่วนท้องถิ่น สามารถดำเนิน กิจกรรมต่าง ๆ ได้ตามกฎหมายโดยองค์การบริหารส่วนตำบลมีความสำคัญต่อชุมชนในลักษณะที่เป็นองค์กร พื้นฐานของท้องถิ่นและเป็นกลไกสำคัญต่อการบริหารการพัฒนาในระดับตำบลทั้งในทางทฤษฎีและในการปฏิบัติ ในทางทฤษฎีมีความเชื่อว่าองค์การบริหารส่วนตำบลมีแนวโน้มว่าจะมีศักยภาพสูงในการพัฒนาชนบทเป็นองค์กรที่มี พลังของประชาชนในท้องถิ่นอยู่ใกล้ชิดกับประชาชนและ ทรัพยากรต่าง ๆ ในชนบท จึงน่าจะรู้ปัญหาความ ต้องการที่แท้จริงรวมทั้งแนวทางแก้ไขได้เป็นอย่างดี อันจะส่งผลถึงความสำเร็จหรือความล้มเหลวของการพัฒนา ด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมืองและ สิ่งแวดล้อมภายในชุมชน (วิรัช วิรัชนิภาวรรณ, 2536)

ทั้งนี้การจะให้องค์การพัฒนาสู่ความเป็นเลิศนั้น การพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนเป็นนโยบาย ที่สำคัญของทุกองค์กรทั้งภาครัฐและภาคเอกชน ทั้งนี้เนื่องจากการตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน อันเป็นพันธกิจสำคัญอันดับแรกที่หน่วยงานพึงกระทำ ด้วยการปรับเปลี่ยนระบบการทำงานโดยเน้นการให้ ความสำคัญต่อการให้บริการประชาชน รวมทั้งปรับทัศนคติในการทำงาน โดยยึดมั่นในหลักจรรยาบรรณ แห่งวิชาชีพของการเป็นข้าราชการที่ดีมีคุณภาพ ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเสียสละ ซื่อสัตย์สุจริต อุทิศเวลาให้กับ งานราชการอย่างจริงจังและปลูกฝังจิตสำนึกของบุคลากรให้มีจิตใจใฝ่บริการหรือเรียกกันว่า “Service mind” โดยการอำนวยความสะดวกการช่วยเหลือการให้ความกระจ่างการสนับสนุนความกระตือรือร้นต่อการให้บริการ คนอื่น รวมทั้งการยิ้มแย้มแจ่มใส การให้การต้อนรับด้วยไมตรีจิตที่ดีต่อผู้อื่น ต้องการให้ผู้อื่น ประสบความสำเร็จ ในสิ่งที่เขาต้องการเพื่อให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจและประทับใจจากการได้รับการบริการที่ดีอันจะนำไปสู่ ภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กรต่อไป (จิราภรณ์ มากสวัสดิ์, 2558)

องค์การบริหารส่วนตำบลลำลูกกา อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น องค์กรหนึ่งที่มีอำนาจหน้าที่ในการปกครองตนเองและมีอิสระในการบริหารงานตาม อำนาจหน้าที่ที่กฎหมาย กำหนดไว้ โดยที่องค์การบริหารส่วนตำบลลำลูกกา เป็นหน่วยงานท้องถิ่นที่มีความใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุดใน การบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลลำลูกกา จึงถูกคาดหวังจากหลายฝ่ายว่าจะสามารถพัฒนาท้องถิ่น และให้บริการกับประชาชนในท้องถิ่นได้อย่างทั่วถึง โดยคำนึงถึงความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น เน้นการ ให้บริการประชาชนเป็นหัวใจสำคัญและสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชน ด้วยเหตุนี้จึงได้ทำการศึกษาสำรวจ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่ได้รับบริการโดยตรง ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาการทางานของบุคลากร รวมถึงแก้ไขปัญหา อุปสรรคต่าง ๆ เพื่อให้ข้าราชการ พนักงานส่วนท้องถิ่นและลูกจ้างใช้เป็นแนวทางในการ

ปฏิบัติงานอันจะก่อให้เกิดประสิทธิภาพ และประสิทธิผลในการทางานด้านการบริการประชาชนผู้รับบริการ จากองค์การบริหารส่วนตำบลลำลูกกา ตำบลลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี ต่อไป

วัตถุประสงค์ของงานวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลำลูกกา อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี
2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลำลูกกา อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี จำแนกเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้

สมมติฐานการวิจัย

1. ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลำลูกกา อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี แตกต่างกัน
2. ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลำลูกกา อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี แตกต่างกัน
3. ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลำลูกกา อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี แตกต่างกัน
4. ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลำลูกกา อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี แตกต่างกัน
5. ประชาชนที่มีรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลำลูกกา อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี แตกต่างกัน

การทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

อารี ร่มโพธิ์ชี (2553) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีสิ่งใดสิ่งหนึ่ง หรือปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับความรู้สึกพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนองหรือ บรรลุจุดมุ่งหมาย

วรูม (Vroom, 1984) ให้คำจำกัดความไว้ว่า ทัศนคติและความพึงพอใจในสิ่งหนึ่งสามารถใช้แทนกันได้ เพราะทั้งสองคำนี้จะหมายถึงผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้น ทัศนคติในด้านบวกจะแสดงให้เห็นถึงสภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้น และทัศนคติในด้านลบจะแสดงให้เห็นถึงสภาพความไม่พึงพอใจ

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ

อารี ร่มโพธิ์ชี (2553) กล่าวถึงงานบริการเป็นงานสร้างความพึงพอใจและประทับใจให้กับลูกค้าและผู้มาติดต่อการบริการที่ดีย่อมมีผลดีต่อการปฏิบัติงาน ความล้มเหลวในการบริการจะเป็นผลเสียหายร้ายแรงหากไม่ได้รับการปรับปรุง แก้ไขให้ดีขึ้น

โกเมฆ มีรัตนคำ (2558) กล่าวว่า การให้บริการ คือ การรับใช้ให้ความสะดวกต่าง ๆ ในการบริการ

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ

จอห์น ดี มิลเลท (Millett, 1954) ได้ กล่าวถึงเป้าหมายของการบริการสาธารณะว่ามีเป้าหมายที่สำคัญ คือ การสร้างความพึงพอใจในการบริการแก่ประชาชน

ชลิต สละ (2556) ได้ให้ความหมายของการบริการสาธารณะ หมายถึง กิจกรรมที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอำนาจหน้าที่ที่จะกระทำเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นเป็นสำคัญ

สรุปได้ว่า การให้บริการสาธารณะ หมายถึง การให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนโดยมีจุดมุ่งหมาย เพื่อสนองความต้องการของประชาชนโดยส่วนรวมการเข้าถึงบริการได้ อย่างสะดวกโดยคำนึงถึงลักษณะที่ตั้ง การเดินทาง ความสะดวกสบายและสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการเป็นไปอย่างต่อเนื่องและยุติธรรม ทุกคนได้รับการปฏิบัติเท่าเทียมกัน

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้ออกแบบการวิจัยเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลนั้นผู้วิจัยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชากรในเขตตำบลลำลูกกา อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี จำนวน 16,869 คน (งานทะเบียนราษฎรที่ว่าการอำเภอลำลูกกา ณ เดือน พฤษภาคม 2564)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ประชากรในเขตตำบลลำลูกกา อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี ที่มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลำลูกกา ในช่วงเดือนกันยายน - ตุลาคม พ.ศ. 2564 จำนวน 390 คน ใช้การเก็บข้อมูลแบบไม่อาศัยความน่าจะเป็น (Nonprobability sampling) โดยเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลที่สร้างขึ้น นำมากำหนดเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย โดยข้อคำถามได้ครอบคลุมถึงวัตถุประสงค์ของการวิจัย แบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ลักษณะคำถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Checklist) จำนวน 5 ข้อคำถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลำลูกกา อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี โดยแบ่งข้อคำถามทั้งหมดเป็น 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า จำนวน 20 ข้อคำถาม

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ เป็นการสอบถามข้อเสนอแนะของประชาชนผู้มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลำลูกกา อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี มีลักษณะเป็นแบบสอบถามปลายเปิด จำนวน 1 ข้อคำถาม

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ผู้วิจัยดำเนินการขอหนังสือราชการเพื่อขออนุญาตเก็บข้อมูลภายในองค์การบริหารส่วนตำบลลำลูกกา อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี
2. ผู้วิจัยดำเนินการขออนุญาตเก็บข้อมูลองค์การบริหารส่วนตำบลลำลูกกา และทำการประสานงานเพื่อนัดหมายเวลาที่เก็บข้อมูลกับองค์การบริหารส่วนตำบลลำลูกกา อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี
3. ผู้วิจัยเป็นผู้เก็บข้อมูลด้วยตนเอง โดยแจกแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลำลูกกา อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี โดยมีแบบสอบถามให้แก่ผู้ที่ดำเนินการใช้บริการจนเสร็จสิ้นกระบวนการแล้ว
4. เมื่อได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาผู้วิจัยจะตรวจสอบความถูกต้องความสมบูรณ์ของแบบสอบถามในทันที กรณีแบบสอบถามไม่สมบูรณ์ครบถ้วน ผู้วิจัยจะแจ้งให้ผู้ตอบแบบสอบถามให้ดำเนินการแก้ไข
5. เมื่อผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจนครบตามจำนวน 390 ชุด แล้วจึงนำแบบสอบถามมาวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยประมวลข้อมูลวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ มาประมวลผลวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (descriptive statistics) ได้แก่ ค่าสถิติความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน S.D. (standard Deviation) ค่า t-test, F-test

ผลการวิจัย

1. การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลำลูกกา อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี มี 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ โดยภาพรวม

รายการ	ระดับความคิดเห็น		
	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
1. ด้านการให้บริการที่เสมอภาค	4.25	0.69	มาก
2. ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา	4.16	0.76	มาก
3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	4.13	0.64	มาก
4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	4.27	0.81	มาก
5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	4.10	0.94	มาก
รวม	4.18	0.59	มาก

จากตารางที่ 1 พบว่า การวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลำลูกกา อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.18$, S.D. = 0.59) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่

ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.27$, S.D. = 0.81) รองลงมา ด้านการให้บริการที่เสมอภาค ($\bar{X} = 4.25$, S.D. = 0.69) ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ($\bar{X} = 4.10$, S.D. = 0.94) ตามลำดับ

2. ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบ

2.1 เพศกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลำลูกกา อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี ผลการศึกษาพบว่า ค่า Sig. มีค่ามากกว่า .05 แสดงว่า ประชาชนเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน

2.2 อายุกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลำลูกกา อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี ผลการศึกษาพบว่า ค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า .05 แสดงว่า ประชาชนที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจแตกต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน

2.3 ระดับการศึกษากับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลำลูกกา อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี ผลการศึกษาพบว่า ค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า .05 แสดงว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจแตกต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน

2.4 อาชีพกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลำลูกกา อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี ผลการศึกษาพบว่า ค่า Sig. มีค่ามากกว่า .05 แสดงว่า ประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกันมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน

2.5 รายได้กับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลำลูกกา อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี ผลการศึกษาพบว่า ค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า .05 แสดงว่า ประชาชนที่มีรายได้แตกต่างกันมีความพึงพอใจแตกต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน

อภิปรายผล

จากการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลำลูกกา อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

1. การวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลำลูกกา อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา ด้านการให้บริการที่เสมอภาค ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของณวัศพล พานทอง (2561) ได้ศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลท่าข้าม จังหวัดฉะเชิงเทรา ผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลท่าข้าม จังหวัดฉะเชิงเทรา ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2 ด้าน คือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคและด้านการให้บริการด้านสถานที่ รองลงมาคือ ด้านการให้บริการอย่างตรงเวลาตามลำดับ และสอดคล้องกับงานวิจัยของสุเมธ เมฆาวณิช (2562) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งขวาง อำเภอนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมี

ความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งขวาง ประกอบด้วย ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่องและด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ทุกด้านอยู่ในระดับมาก

2. ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบข้อมูลทางประชากรศาสตร์ต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลำลูกกา อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี พบว่าประชาชนที่มีเพศ และอาชีพที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการไม่แตกต่างกัน ส่วนประชากรที่มีอายุ ระดับการศึกษา และรายได้ แตกต่างกันมีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสุเมธ เมฆาวณิช (2562) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งขวาง อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี ผลการศึกษาพบว่าผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการของประชาชนจำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพ การศึกษา อาชีพ รายได้และระยะเวลาที่ อาศัยอยู่ในท้องถิ่น พบว่าประชาชนต่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ และสอดคล้องกับงานวิจัยของสุกัญญา เจริญกล้า (2557) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตะกาดเจ้า อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ประชาชนที่มีเพศ อายุ การศึกษา และรายได้ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตะกาดเจ้า อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1. ควรมีนโยบายด้านกระบวนการตลอดจนขั้นตอนการให้บริการแก่ผู้มารับบริการอย่างชัดเจน การให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัวให้บริการอย่างรวดเร็วกระชับ บริการทุกขั้นตอนในจุดเดียว (One stop service)

2. ควรจัดให้มีการอบรมให้ความรู้ในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาองค์การบริหารสู่ความเป็นเลิศและพฤติกรรมบริการให้กับเจ้าหน้าที่พนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลทุกคน

3. ควรมีการติดตาม ประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างเป็นระยะ ๆ เพื่อนำผลการประเมินไปสู่การปรับปรุงระบบการให้บริการต่อไป

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาประเมินผลโครงการจัดตั้งเครือข่ายความร่วมมือระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นในเขตอำเภอลำลูกกา กับภาครัฐ ภาควิชาการ ภาคประชาชนและเอกชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานให้มีประสิทธิภาพ

2. ควรศึกษาความพึงพอใจในการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในพื้นที่อื่น ๆ หรือบริเวณใกล้เคียง เพื่อปรับปรุงการและพัฒนาการให้บริการต่อไป

เอกสารอ้างอิง

- โกเมฆ มีรัตน์คำ. (2558). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีการให้บริการของฝ่ายทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน สำนักทะเบียนอำเภอวัฒนาคร จังหวัดสระแก้ว (วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยบูรพา.
- โกวิทย์ พวงงาม. (2544). การปกครองท้องถิ่นไทย: หลักการและมิติใหม่ในอนาคต. กรุงเทพฯ: วิญญูชน.
- จิราภรณ์ มากสวัสดิ์. (2558). ความพึงพอใจของผู้ใช้น้ำประปาที่มีต่อการให้บริการของการประปา ส่วนภูมิภาค สาขาหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา (สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยหาดใหญ่ .
- ชลิต สละ. (2556). ความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับการบริหารงานงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ณวิศพล พานทอง. (2561). ความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลท่าข้าม จังหวัดฉะเชิงเทรา (วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยบูรพา.
- วิรัช วิรัชนิการรณ. (2536). การบริหารงานพัฒนาชนบท การพัฒนาขีดความสามารถในการบริหารงานพัฒนาสภาพตำบล: สาเหตุและแนวทางแก้ไข. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.
- สกุณา เจริญกล้า. (2557). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วน ตำบลตะกาดแก้ว อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี (วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สุเมธ เมฆาณิษฐ์. (2562). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งขวาง อำเภอพนสนิม จังหวัดชลบุรี (วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยบูรพา.
- อารี ร่มโพธิ์สี. (2553). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการออกบัตรประจำตัว ประชาชนของอำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี (วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยบูรพา.
- Millet, J. D. (1954). *Management in the public service. the quest for effective performance*. New York: McGraw-Hill Book.
- Vroom, V. H. (1984). *Work and motivation*. Florida: Robert E, Krieger Publishing.