

## บทที่ 5

### สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

งานวิจัย เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ตำบลบางเพรียง จังหวัดสมุทรปราการ มีวัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ตำบลบางเพรียง จังหวัดสมุทรปราการ
2. เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในบริการของผู้ใช้บริการ จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์

#### วิธีดำเนินการวิจัย

##### 1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ ประชาชนที่ใช้บริการในตำบลบางเพรียง จังหวัดสมุทรปราการ จำนวน 14,276 คน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้านี้ ได้จากการสุ่มแบบเจาะจง (purposive- sampling) และ ขนาดของกลุ่มตัวอย่างได้จากตารางกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Krejcie และ Morgan (1970, p. 608) ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 375 คน

##### 2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ แบบสอบถามจำนวน 1 ฉบับ แบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ

2.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และ อาชีพ จำนวน 5 ข้อ

2.2 ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ตำบลบางเพรียง จังหวัดสมุทรปราการ ด้านต่าง ๆ 5 ด้าน คือ การให้บริการของเจ้าหน้าที่ในส่วนต่าง ๆ กระบวนการให้บริการ ข้อมูลข่าวสาร บุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ และ สถานที่และสภาพแวดล้อม ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วน ประมาณค่า 5 ระดับ ของลิเคิร์ต (Likert) จำนวน 26 ข้อ

### 3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บข้อมูลด้วยตนเอง ระหว่างวันที่ 1-15 กันยายน 2552 ได้รับแบบสอบถามคืนมา จำนวน 375 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100

### 4. การวิเคราะห์ข้อมูล

1. วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และ อาชีพ โดยใช้ความถี่ และ ร้อยละ

2. วิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ตำบลบางเพรียง จังหวัดสมุทรปราการ โดยใช้ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)

3. เปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ของคะแนนปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ตำบลบางเพรียง จังหวัดสมุทรปราการ จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์ โดยใช้ t-test และ F-test

4. เปรียบเทียบพหุคูณเพื่อทดสอบค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ของคะแนนปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ตำบลบางเพรียง จังหวัดสมุทรปราการ จากผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนโดยวิธี Least Significant Difference (LSD)

### สรุปผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ตำบลบางเพรียง จังหวัดสมุทรปราการ สามารถสรุปได้ดังนี้

#### 1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 58.70 อายุ มากกว่า 40 ปี ร้อยละ 29.90 รองลงมา 31-40 ปี ร้อยละ 29.60 ระดับการศึกษา อนุปริญญา/หรือต่ำกว่า ร้อยละ 61.60 รองลงมา ปริญญาตรี ร้อยละ 33.60 อาชีพรับจ้าง ร้อยละ 45.10 รองลงมา เจ้าของธุรกิจ/ค้าขาย ร้อยละ 25.00 สถานภาพสมรส ร้อยละ 56.30 รองลงมา โสด ร้อยละ 30.70

#### 2. วิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในบริการของผู้ใช้บริการ จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์

ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจในบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ตำบลบางเพรียง จังหวัดสมุทรปราการ ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.62$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ดังนี้

### การให้บริการของเจ้าหน้าที่ในส่วนต่าง ๆ

ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจโดยรวม อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.50$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.51-3.66$ ) จำนวน 5 รายการ คือ

1. การให้บริการสังคมสงเคราะห์ คนชรา
2. การชำระภาษีและค่าธรรมเนียมต่าง ๆ
3. การจัดระบบการใช้ของน้ำอุปโภคบริโภค
4. การจัดเก็บขยะมูลฝอย
5. การรับแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์หรืออุบัติภัยและคนพิการ

ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับผู้ให้บริการที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี และ 31 – 40 ปี

### กระบวนการให้บริการ

ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.63$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.61-3.67$ ) ทุกรายการ คือ

1. ความเสมอภาคในการบริการ
2. ความสะดวกในการติดต่อขอรับบริการ
3. ความรวดเร็วถูกต้องในการให้บริการ
4. การจัดลำดับขั้นตอนการบริการ

ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับเพศชายและเพศหญิง อายุต่ำกว่า 20 ปี 20 - 30 ปี และ 31-40 ปี

ทุกระดับการศึกษา อาชีพรับจ้าง ทุกสถานภาพสมรส

### ข้อมูลข่าวสาร

ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจโดยรวม อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.65$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.59-3.77$ ) ทุกรายการ คือ

1. ความถูกต้องของข้อมูลที่ให้แก่ผู้รับบริการ
2. การจัดเตรียมเอกสารและคำแนะนำการบริการต่าง ๆ ให้กับผู้มาใช้บริการ
3. ความชัดเจนของข้อมูลที่จัดไว้บริการในแต่ละขั้นตอน
4. การแก้ไขปัญหาหรือเรียน และตอบข้อสงสัยในเรื่องราวร้องทุกข์

ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับเพศชาย และ เพศหญิง อายุต่ำกว่า 20 ปี 20 - 30 ปี และ มากกว่า 40 ปี ระดับการศึกษา อนุปริญญา/ต่ำกว่า และ ปริญญาตรี ทุกอาชีพ ทุกสถานภาพสมรส

### บุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่

ผู้ใช้บริการ มีความพึงพอใจโดยรวม อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.70$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.55-3.83$ ) ทุกรายการ 5 อันดับแรก คือ

1. การแต่งกายสุภาพ
2. การเอาใจใส่ในการบริการ
3. ความตรงต่อเวลาในการบริการ
4. ความรู้ความสามารถในงานของผู้ให้บริการ
5. ความซื่อสัตย์ต่อการให้บริการ
6. การแสดงกิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่

ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับเพศชายและเพศหญิง อายุต่ำกว่า 20 ปี 20 - 30 ปี และ มากกว่า 40 ปีทุกระดับการศึกษา อาชีพรับจ้าง และ บริษัทเอกชน สถานภาพโสด และสมรส

### สถานที่และสภาพแวดล้อม

ผู้ใช้บริการ มีความพึงพอใจโดยรวม อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.60$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.60-3.71$ ) จำนวน 5 รายการ คือ

1. ความสะอาดของสถานที่
2. ความเป็นระเบียบเรียบร้อย
3. การแบ่งพื้นที่ใช้สอยอย่างเป็นสัดส่วน
4. การจัดที่นั่งไว้รองรับผู้มาใช้บริการ
5. การจัดสภาพแวดล้อมในเรื่องของการถ่ายเทอากาศ และแสงสว่าง

ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับเพศหญิง อายุ 31- 40 ปีและมากกว่า 40 ปี การศึกษา  
อนุปริญญา /  
ต่ำกว่า อาชีพรับจ้าง และ เจ้าของธุรกิจ/ค้าขาย

### 3. ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนน ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในบริการของผู้ใช้บริการ จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์ สรุปได้ดังนี้

ผู้ใช้บริการที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และสถานภาพสมรส ต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ตำบลบางเพ็ญ จังหวัดสมุทรปราการ ในภาพรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ดังนี้

### **การให้บริการของเจ้าหน้าที่ในส่วนต่าง ๆ**

ผู้ให้บริการ ที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจโดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 รายการ คือ การแก้ไขปัญหาคำถามเค็ดรื้อนเนื่องจากการก่อสร้างในที่สาธารณะ

ผู้ให้บริการ ที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจโดยรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 รายการ คือ การรับแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์หรือ อุบัติภัยและคนพิการ

ผู้ให้บริการ ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจโดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 1 รายการ คือ การขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร คัดแปลง รื้อถอน อาคาร หรือเคลื่อนย้ายเอกสาร

ผู้ให้บริการ ที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจโดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 1 รายการ คือ การรับแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์หรือ อุบัติภัยและคนพิการ

ผู้ให้บริการ ที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีความพึงพอใจโดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 1 รายการ คือ การรับแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์หรือ อุบัติภัยและคนพิการ

และแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 รายการ คือ การซ่อมแซม ถนน ตรอก ซอย สะพาน บ้ายบอกรือทาง

### **กระบวนการให้บริการ**

ผู้ให้บริการ ที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 1 รายการ คือ ความรวดเร็วถูกต้องในการให้บริการ

ผู้ให้บริการ ที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 1 รายการ คือ ความสะดวกในการติดต่อขอรับบริการ

และแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 รายการ คือ การจัดลำดับขั้นตอนการบริการ

### **ข้อมูลข่าวสาร**

ผู้ให้บริการ ที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และ สถานภาพสมรส ต่างกัน มีความพึงพอใจโดยรวม และ พิจารณาเป็นรายข้อไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

### **บุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่**

ผู้ให้บริการ ที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 1 รายการ คือ การแต่งกายสุภาพ

### **สถานที่และสภาพแวดล้อม**

ผู้ให้บริการ ที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจโดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 รายการ คือ การแบ่งพื้นที่ใช้สอยอย่างเป็นสัดส่วน

ผู้ให้บริการ ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจโดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 รายการ คือ ความเป็นระเบียบเรียบร้อย

ผู้ให้บริการ ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจโดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 รายการ คือ ความเป็นระเบียบเรียบร้อย

ผู้ให้บริการ ที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีความพึงพอใจโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 1 รายการ คือ การจัดเจ้าหน้าที่ดูแลความปลอดภัยของสถานที่

และแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 2 รายการ คือ

1. ความเป็นระเบียบเรียบร้อย
2. การจัดที่นั่งไว้รองรับผู้มาใช้บริการ

## อภิปรายผล

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ตำบลบางเพ็ญ จังหวัดสมุทรปราการ ได้ผลการวิจัยที่สามารถนำมาอภิปรายผลได้ดังนี้

### 1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 58.70 อายุ มากกว่า 40 ปี ร้อยละ 29.90 รองลงมา 31-40 ปี ร้อยละ 29.60 ระดับการศึกษา อนุปริญญา / หรือต่ำกว่า ร้อยละ 61.60 รองลงมา ปริญญาตรี ร้อยละ 33.60 อาชีพ รับจ้าง ร้อยละ 45.10 รองลงมา เจ้าของธุรกิจ / ค้าขาย ร้อยละ 25.00 สถานภาพสมรส สมรส ร้อยละ 56.30 รองลงมา โสด ร้อยละ 30.70

### 2. วิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในบริการของผู้ใช้บริการ จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์

ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ตำบลบางเพ็ญ จังหวัดสมุทรปราการ ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.62$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า การให้บริการของเจ้าหน้าที่ในส่วนต่าง ๆ กระบวนการให้บริการ ข้อมูลข่าวสาร บุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ สถานที่และสภาพแวดล้อม ผู้ใช้บริการ มีความพึงพอใจโดยรวม อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.50$ ,  $\bar{X} = 3.63$ ,  $\bar{X} = 3.65$ ,  $\bar{X} = 3.70$ , และ  $\bar{X} = 3.60$  ตามลำดับ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ทุกรายการ และ การให้บริการของเจ้าหน้าที่ในส่วนต่าง ๆ ผู้ใช้บริการ ที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจโดยรวมไม่แตกต่างกัน

จากผลการค้นพบดังกล่าว พบว่า มีค่าสอดคล้องกับผลการวิจัยของ ชวลิต ปานมาก (2542) ศึกษาเรื่อง ทัศนคติของประชาชนต่อบทบาทของสมาชิกสภาเทศบาลในการพัฒนาท้องถิ่น ศึกษาเฉพาะกรณี ตำบลบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ ผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ส่วนมากเป็นเพศหญิง ร้อยละ 57.80 ประชาชนมีอายุ 31-40 ปี ร้อยละ 41.00 มีอาชีพรับจ้าง ร้อยละ 47.70 และพบว่า ทัศนคติของประชาชนต่อบทบาทของสมาชิกสภาเทศบาล ในการพัฒนาท้องถิ่น โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ประชาชนที่ตอบแบบสอบถามที่มีเพศต่างกัน มีทัศนคติต่อบทบาทของสมาชิกสภาเทศบาลในการพัฒนาท้องถิ่น ไม่แตกต่างกัน

การบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในทุก ๆ ด้าน ทั้งด้าน การให้บริการของเจ้าหน้าที่ในส่วนต่าง ๆ กระบวนการให้บริการ ข้อมูลข่าวสาร บุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ สถานที่และสภาพแวดล้อม ต้องมีความสอดคล้องกัน เจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลจำเป็นต้องมีจิตสำนึก และ ทัศนคติที่ดีต่อการให้บริการ สำหรับผู้มาใช้บริการอย่างจริงใจ และมีเมตตากรุณาที่ดีต่อกัน ซึ่งจะส่งผลต่อความเชื่อมั่นต่อองค์การบริหารส่วนตำบล และ ส่งผลถึงระดับความร่วมมือ และ

ความคิดเห็นในทางบวก และ จะส่งผลต่อการพัฒนาท้องถิ่น ให้เกิดผลประโยชน์สูงสุด และ บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร

### 3. ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในบริการของผู้ใช้บริการ จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์ พบว่า

ผู้ให้บริการที่มีอายุ และ อาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในบริการโดยรวม และ พิจารณาเป็นรายข้อ กระบวนการให้บริการ และ บุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ ผู้ให้บริการที่มีอายุ และ อาชีพต่างกัน ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับผลการวิจัยของ สมพงษ์ สุวรรณโหมยิต (2546) ศึกษาเรื่องความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานในด้านสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลสำนักบก อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี พบว่าประชาชนที่มีอายุ และ อาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารในด้านสังคมแตกต่างกัน โดยผู้ที่มีอายุ 60 ปี ขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นมากกว่าผู้ที่มีอายุ 18 -30 ปี และ 31 – 59 ปี และ ผู้ที่มีอาชีพเป็นพนักงานบริษัท มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นมากกว่าอาชีพเกษตรกร และ อาชีพรับจ้าง และ ผลการวิจัยของ ดวงภรณ์ ตรีชัยญา (2547) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนครปฐม อำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม พบว่า ผู้ให้บริการที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จากข้อค้นพบดังกล่าวเป็นไปตามคุณลักษณะของบุคคลที่มีอายุ และ อาชีพต่างกัน จะมีความคิดเห็น ความต้องการ และ ความพึงพอใจต่างกัน เนื่องจากผู้ที่มีพื้นฐานทางระดับการศึกษา สังคม ฐานะทางเศรษฐกิจ และ สิ่งแวดล้อม แตกต่างกัน จะมีบุคลิก ลักษณะ ที่แตกต่างกัน ส่งผลให้มีความคิดเห็น ความต้องการ และ ความพึงพอใจ ต่อสิ่งต่าง ๆ แตกต่างกันด้วย



## ข้อเสนอแนะในการทำวิจัย

ผู้ที่ต้องการศึกษาเกี่ยวกับการบริการขององค์กรสามารถนำผลที่ได้ไปศึกษาต่อดังนี้

1. การวิจัยปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล เพื่อให้รับรู้ถึงความต้องการเบื้องต้นเพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขการบริหารงาน ให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการ

2. การวิจัยปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล เพื่อใช้ในการปรับปรุงด้านการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และสามารถใช้เป็นมาตรฐานในการจัดการได้

3. การวิจัยปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลอื่น ๆ เพื่อนำผลที่ได้มาใช้ในการเปรียบเทียบการบริหารจัดการ และ เป็นแนวความคิดในการปรับทิศทางการบริหารจัดการ และ เพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลต่อไป

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี