

## บทที่ 5

### สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

ในการศึกษา ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาขาม อำเภอเรณูนคร จังหวัดนครพนม ผู้ศึกษานำมาสรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ ดังนี้

#### วัตถุประสงค์การศึกษา

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาขาม อำเภอเรณูนคร จังหวัดนครพนม
2. เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาขาม อำเภอเรณูนคร จังหวัดนครพนม ที่มี เพศ อายุ และอาชีพ แตกต่างกัน
3. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะในการเพิ่มความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาขาม อำเภอเรณูนคร จังหวัดนครพนม

#### สมมติฐานการศึกษา

1. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาขาม อำเภอเรณูนคร จังหวัดนครพนม อยู่ในระดับมาก
2. ประชาชนผู้มารับบริการที่มีเพศ อายุ และอาชีพแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาขาม อำเภอเรณูนคร จังหวัดนครพนม แตกต่างกัน

#### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ประชาชนที่มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลนาขาม โดยผู้ศึกษาใช้ขนาดประชากรจากข้อมูลองค์การบริหารส่วนตำบลนาขาม อำเภอเรณูนคร จังหวัดนครพนม จำนวน 1,451 คน
2. ผู้ศึกษาหาขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรการคำนวณของยามานะ (Yamane) ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 314 คน

## เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

ลักษณะของเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา เป็นแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามปลายปิด เกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุและอาชีพ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามปลายปิด เกี่ยวกับระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาขาม อำเภอเรณูนคร จังหวัดนครพนม ทั้ง 5 ด้าน โดยมีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) มี 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อยและน้อยที่สุด ซึ่งให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบ ได้เพียงคำตอบเดียว

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามปลายเปิด ซึ่งเป็นข้อเสนอแนะในการเพิ่มความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาขาม อำเภอเรณูนคร จังหวัดนครพนม

## การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลใช้โปรแกรมสำเร็จรูปคอมพิวเตอร์ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบสมมติฐาน ใช้การทดสอบโดยวิธี  $t$ -test (Independent Samples) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) โดยกำหนดนัยสำคัญของการทดสอบที่ระดับ .05 กรณีพบความแตกต่าง ผู้ศึกษาจะทำการเปรียบเทียบความแตกต่างโดยการทดสอบรายคู่ด้วยวิธี LSD (Lest Significant Differences) ของฟิชเชอร์

## สรุปผล

จากการศึกษา ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลนาขาม อำเภอเรณูนคร จังหวัดนครพนม สรุปผลการศึกษา ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุ 41 – 50 ปี และมีอาชีพเป็นผู้รับจ้างทั่วไปหรือเกษตรกร
2. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาขาม อำเภอเรณูนคร จังหวัดนครพนม พบว่า ประชาชนโดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงลำดับ

ค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย 3 อันดับแรก คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านความสะดวกที่ได้รับ และด้านระยะเวลาในการดำเนินการ

3. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาขาม อำเภอเรณูนคร จังหวัดนครพนม ของประชาชนที่มีเพศ อายุและอาชีพแตกต่างกัน พบว่า

3.1 ประชาชนผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาขาม อำเภอเรณูนคร จังหวัดนครพนม ที่มีเพศแตกต่างกัน โดยรวมมีความมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านคุณภาพของการบริการ ด้านข้อมูลทั่วไป มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ส่วนด้านความสะดวกที่ได้รับและด้านระยะเวลาในการบริการ มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3.2 ประชาชนผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาขาม อำเภอเรณูนคร จังหวัดนครพนม ที่มีอายุแตกต่างกัน โดยรวมมีความมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความสะดวกที่ได้รับ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3.3 ประชาชนผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาขาม อำเภอเรณูนคร จังหวัดนครพนม ที่มีอาชีพแตกต่างกัน โดยรวมและรายด้าน มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4. ข้อเสนอแนะเพื่อเพิ่มความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาขาม อำเภอเรณูนคร จังหวัดนครพนม เรียงลำดับจากจำนวนข้อเสนอแนะมากไปน้อยจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า

4.1 ด้านความสะดวกที่ได้รับ เรียงลำดับจากจำนวนข้อเสนอแนะมากไปน้อย คือ ควรจัดให้มีน้ำดื่มไว้บริการผู้มารับบริการ ควรมีจุดประชาสัมพันธ์เพื่ออำนวยความสะดวกในการติดต่อ ควรเพิ่มเก้าอี้สำหรับนั่งรอรับบริการ ควรออกให้บริการนอกสถานที่ และควรมีป้ายแสดงที่ตั้งของแต่ละส่วนงาน

4.2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เรียงลำดับจากจำนวนข้อเสนอแนะมากไปน้อย คือ ควรเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้เพียงพอต่อการบริการประชาชน ควรเพิ่มความสนใจและการให้คำแนะนำกับประชาชนด้วยความกระตือรือร้น ควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่ประจำจุดประชาสัมพันธ์ และควรจัดให้มีการบริการให้เป็นไปตามขั้นตอนของแต่ละงาน

4.3 ด้านคุณภาพการบริการ เรียงลำดับจากจำนวนข้อเสนอแนะมากไปน้อย คือ การเพิ่มการแนะนำเกี่ยวกับการรับบริการ ควรให้บริการตามขั้นตอน และควรแจ้งผลการให้บริการหลังการรับบริการ

4.4 ด้านระยะเวลาในการดำเนินงาน เรียงลำดับจากจำนวนข้อเสนอแนะมากไปน้อย คือ ควรปรับลดเวลาในการให้บริการ ควรมีป้ายแสดงระยะเวลาการให้บริการ และควรกำหนดระยะเวลาในการบริการให้ชัดเจน

4.5 ด้านข้อมูลทั่วไป เรียงลำดับจากจำนวนข้อเสนอแนะมากไปน้อย คือ ควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์อย่างสม่ำเสมอและเป็นปัจจุบัน ควรมีการประชาสัมพันธ์เคลื่อนที่ และเสียงตามสาย และควรปรับลดขั้นตอนในการขอข้อมูล

## อภิปรายผล

ผลจากการศึกษาความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาขาม อำเภอเรณูนคร จังหวัดนครพนม ผู้ศึกษาได้นำมาอภิปรายผล ดังนี้

**สมมติฐานที่ 1 ความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาขาม อำเภอเรณูนคร จังหวัดนครพนม อยู่ในระดับมาก**

ผลการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาขาม อำเภอเรณูนคร จังหวัดนครพนม อยู่ในระดับมาก ผลการศึกษาที่พบเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ผลการศึกษาสอดคล้องกับ วราพรรณ สันตสนะโชค (2540 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) ศึกษาเฉพาะกรณีสาขาพญาไท กรุงเทพมหานคร พบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับ จีระศักดิ์ เงยวิจิตร (2543 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของผู้ใช้น้ำประปาต่อการให้บริการของสำนักงานประปาเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ผู้ใช้น้ำประปาประเภทที่อยู่อาศัยส่วนใหญ่โดยเฉลี่ยมีความพึงพอใจในระดับพอใจมาก สอดคล้องกับ มนัส นุชบุญ (2550 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกุ่ม อำเภอสองพี่น้อง จังหวัดสุพรรณบุรี พบว่า ระดับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับ นภวัลย์ ถัมหมางคกุล (2551: บทคัดย่อ) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม พบว่าความพึง

พอใจของประชาชนโดยรวมอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับ ยุทธศาสตร์ กระที่สี่ (2551 : 97-102) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดร้อยเอ็ด พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนอยู่ในระดับมาก

ไม่สอดคล้องกับ อภิชาติ พรหมพิทักษ์กุล (2540 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการใช้บริการและการจัดสภาพแวดล้อมการทำงานของที่ว่าการอำเภอที่มีการรื้อปรับระบบและที่ไม่มีมีการรื้อปรับระบบ พบว่า โดยรวมความพึงพอใจของประชาชนอยู่ในระดับปานกลาง ไม่สอดคล้องกับ ชาญชัย ราชโคตร (2544 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสำนักงานอำเภอกระนวน จังหวัดขอนแก่น พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ไม่สอดคล้องกับ เพ็ชรผจง รวงผึ้ง (2545 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาล ตำบลจอมพลเจ้าพระยา อำเภอปลวกแดง จังหวัดระยอง พบว่า ในภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ไม่สอดคล้องกับ คงพัชร ใจรัมย์ (2549 : 68) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาป่า อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ไม่สอดคล้องกับ เรวัต บุญยานุรักษ์ (2551 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธร โกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม พบว่า ความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาขาม อำเภอเรณูนคร จังหวัดนครพนม โดยเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทำหน้าที่ให้บริการประชาชนด้วยวาจาที่สุภาพและยิ้มแย้มแจ่มใส มีการแต่งกายที่เหมาะสมรวมถึงการให้บริการอย่างเป็นระบบมีขั้นตอนในการบริการ และการติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบล ยังได้รับความสะดวกในด้านสถานที่ตั้งของสำนักงาน ที่มีเส้นทางเข้าออกสะดวก มีสถานที่สำหรับจอดรถและมีที่นั่งรอรับบริการ ซึ่งพิจารณาได้จาก ค่าเฉลี่ยในด้านของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านความสะดวกที่ได้รับ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.71 และ 3.65 ตามลำดับ นอกจากนี้ประชาชนยังมีความพึงพอใจในคุณภาพของการบริการที่มีความถูกต้องตรงไปตรงมา มีเจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำด้วยความใส่ใจเมื่อมีข้อสงสัยหรือขอรับบริการและระยะเวลาในการดำเนินการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมีการกำหนดระยะเวลาในการให้บริการที่ชัดเจน และสามารถให้บริการได้ตามเวลาและขั้นตอนที่ระบุไว้ รวมถึงการให้บริการด้านการจัดทำข้อมูลการบริการต่างๆ สำหรับบริการประชาชนอย่างเพียงพอ



**สมมติฐานที่ 2 ประชาชนที่มี เพศ อายุ และอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาขาม อำเภอเรณูนคร จังหวัดนครพนม แตกต่างกัน**

1. ประชาชนผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาขาม อำเภอเรณูนคร จังหวัดนครพนม ที่มีเพศแตกต่างกัน โดยรวมมีความมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ผลการศึกษาที่พบ ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ผลการศึกษาสอดคล้องกับ เรวัตี บุญยานุรักษ์ (2551: บทคัดย่อ) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธร โกลุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม พบว่า ประชาชนที่มีเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับ อภิชัย พรหมพิทักษ์กุล (2540 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการใช้บริการและการจัดสภาพแวดล้อมการทำงานของที่ว่าการอำเภอที่มีการรื้อปรับระบบและที่ไม่มีการรื้อปรับระบบ พบว่า เพศ ต่าง ไม่ก่อให้เกิดความแตกต่างกันของความพึงพอใจของประชาชน

ไม่สอดคล้องกับ ยุทธศาสตร์ กระพีสัตย์ (2551 : 97-102) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดร้อยเอ็ด พบว่า ประชาชนที่มีเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างกัน ไม่สอดคล้องกับ ปิติชัย รังสียานนท์ (2541:บทคัดย่อ) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่กรุงเทพมหานคร ศึกษากรณีสำนักเขตบึงกุ่ม พบว่าประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการต่างกัน

ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะการได้รับการบริการจากเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาขาม ที่ให้บริการประชาชน โดยไม่เลือกให้บริการระหว่างเพศชายหรือเพศหญิง ทำให้คุณภาพของการบริการมีคุณภาพที่เท่าเทียมกัน ไม่ก่อให้เกิดความรู้สึกที่แตกต่างกัน ซึ่งพิจารณาได้จากค่าเฉลี่ยโดยรวมระหว่างเพศชายกับเพศหญิงที่ไม่ต่างกันมากนัก (ตารางที่ 10)

2. ผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาขาม อำเภอเรณูนคร จังหวัดนครพนม ที่มีอายุแตกต่างกัน โดยรวมมีความมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

ผลการศึกษาสอดคล้องกับ อภิชัย พรหมพิทักษ์กุล (2540 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการใช้บริการและการจัดสภาพแวดล้อมการทำงานของที่ว่าการอำเภอที่มีการรื้อปรับระบบและที่ไม่มีการรื้อปรับระบบ พบว่า ประชาชนที่มีอายุแตกต่างกัน ไม่ก่อให้เกิดความแตกต่างกันของความพึงพอใจของประชาชน สอดคล้องกับ ยุทธศาสตร์ กระพีสัตย์ (2551 : 97-102) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดร้อยเอ็ด พบว่า ประชาชนที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

ไม่สอดคล้องกับ ปิติชัย รังสียานนท์ (2541 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่กรุงเทพมหานคร ศึกษากรณีสำนักงานเขตบึงกุ่ม พบว่า ประชาชนอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างกัน

ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะความแตกต่างในเรื่องอายุนั้นทางองค์การบริหารส่วนตำบลนาขามได้ให้บริการ โดยเท่าเทียมกัน ซึ่งเป็นไปตามระเบียบและขั้นตอนของการให้บริการตามลักษณะงานแต่ละประเภท ซึ่งพิจารณาได้จาก ผลการศึกษาในแต่ละข้อคำถามแยกเป็นรายด้านคือ ด้านคุณภาพของการบริการ ด้านระยะเวลาและด้านข้อมูลทั่วไป มีค่าเฉลี่ยมาก ถึงแม้ว่าจะได้รับบริการจากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการที่ปฏิบัติงานหรือให้บริการแตกต่างตามลักษณะของการขอรับบริการคนละกลุ่ม จึงเป็นผลทำให้ประชาชนได้รับความสะดวกในการรับบริการแตกต่างกัน แต่ก็ไม่ได้ทำให้ความพึงพอใจของประชาชนที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจแตกต่างกัน

3. ผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาขาม อำเภอเรณูนคร จังหวัดนครพนมที่มีอาชีพแตกต่างกัน โดยรวมมีความพึงพอใจแตกต่างกัน

สอดคล้องกับ ปิติชัย รังสียานนท์ (2541:บทคัดย่อ) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการ ให้บริการของเจ้าหน้าที่กรุงเทพมหานคร ศึกษากรณีสำนักงานเขตบึงกุ่ม พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการต่างกัน สอดคล้องกับ ชาญชัย ราชโคตร (2544 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสำนักงานอำเภอกระนวน จังหวัดขอนแก่น พบว่า ประชาชนระหว่างกลุ่มอาชีพ 6 กลุ่ม พบว่ามีความพึงพอใจแตกต่างกัน สอดคล้องกับ เรวัตติ บุญยานุรักษ์ (2551: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธร โกลุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกัน

ไม่สอดคล้องกับ นภวัลย์ สัมหามงคลกุล (2551 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจ ไม่แตกต่างกัน

ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมีความเอนเอียงในการให้บริการที่อาจจะให้บริการกลุ่มอาชีพ ข้าราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจที่มีความคาดหวังจากการให้บริการที่สูง ความสะดวก รวดเร็ว จากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จึงเป็นผลทำให้เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเกิดความเกรงใจต่อผู้ที่อาชีพข้าราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ จึงทำให้อาชีพข้าราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจมากกว่าอาชีพค้าขายหรือธุรกิจส่วนตัว และอาชีพเกษตรกรหรือรับจ้างทั่วไป พิจารณาจากค่าเฉลี่ยตามตารางที่ 16

## ข้อเสนอแนะ

### 1. ข้อเสนอแนะเพื่อการนำไปใช้

จากผลการศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาขาม อำเภอเรณูนคร จังหวัดนครพนม ผู้ศึกษาได้กำหนดข้อเสนอแนะในการนำไปใช้ เพื่อเพิ่มความพึงพอใจในการให้บริการด้านต่างๆ ดังนี้

- 1.1 ควรส่งเสริมและปรับปรุงงานด้านข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับการให้บริการด้านต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบล
- 1.2 องค์การบริหารส่วนตำบลควรจัดให้มีการบริการอินเทอร์เน็ตฟรี
- 1.3 องค์การบริหารส่วนตำบลควรมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลต่างๆ อย่างสม่ำเสมอและเป็นปัจจุบัน
- 1.4 องค์การบริหารส่วนตำบลควรจัดเตรียมวัสดุอุปกรณ์ที่ทันสมัยไว้บริการ
- 1.5 องค์การบริหารส่วนตำบลควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่ไว้แนะนำและแจ้งผลการบริการ
- 1.6 กรณีมีข้อบกพร่องเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลควรดำเนินการแก้ไขอย่างรวดเร็ว
- 1.7 องค์การบริหารส่วนตำบลควรกำหนดระยะเวลาการบริการให้เหมาะสมกับลักษณะงานแต่ละประเภท
- 1.8 องค์การบริหารส่วนตำบลควรจัดที่จอดรถให้เพียงพอและเป็นระเบียบ มีเส้นทางเข้าออกอย่างสะดวก สำหรับประชาชนที่มาติดต่อ
- 1.9 ควรจัดให้มีที่นั่งสำหรับประชาชนผู้มารับบริการ
- 1.10 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการควรเพิ่มความกระตือรือร้นในการให้บริการ
- 1.11 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการควรให้บริการอย่างเป็นระบบและเป็นขั้นตอน
- 1.12 องค์การบริหารส่วนตำบลควรปรับปรุงการให้บริการกับผู้มารับบริการทุกอาชีพ อย่างเสมอภาคและเท่าเทียม

### 2. ข้อเสนอแนะเพื่อการศึกษาครั้งต่อไป

- 2.1 ควรศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาขาม อำเภอเรณูนคร จังหวัดนครพนม ด้านข้อมูลทั่วไป



2.2 ควรศึกษาหาวิธีการทำหรือปัจจัยที่ทำให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการรับบริการมากที่สุด

2.3 ควรศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาขาม อำเภอเรณูนคร จังหวัดนครพนม ด้านระยะเวลาการให้บริการ



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY