

## บทที่ 5

### สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

#### วัตถุประสงค์การศึกษา

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพนสา อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพนสา อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย โดยจำแนกตามเพศ ระดับการศึกษา และอาชีพ
3. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพนสา อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย

#### สมมติฐานการศึกษา

1. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพนสา อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย อยู่ในระดับปานกลาง
2. ประชาชน ที่มีเพศ ระดับการศึกษา และอาชีพ แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพนสา อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย แตกต่างกัน

#### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ศึกษาครั้งนี้ คือ ประชาชนผู้มารับบริการ ณ องค์การบริหารส่วนตำบลโพนสา อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย จำนวนทั้งสิ้น 693 คน และได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 254 คน

## สรุปผลการศึกษา

จากการศึกษา ความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพนสา อำเภอบำบ่อง จังหวัดหนองคาย สรุปผลการศึกษา ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็น เพศหญิง มีการศึกษาระดับประถมศึกษา และมีอาชีพเกษตรกร
2. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพนสา อำเภอบำบ่อง จังหวัดหนองคาย พบว่า ประชาชน โดยรวมมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก 1 ด้าน คือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค และระดับปานกลาง 4 ด้าน เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย 3 อันดับแรก คือ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า และด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

3. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพนสา อำเภอบำบ่อง จังหวัดหนองคาย ของประชาชน ที่มีเพศ ระดับการศึกษาและอาชีพแตกต่างกัน พบว่า

3.1 ประชาชนผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพนสา อำเภอบำบ่อง จังหวัดหนองคาย ที่มีเพศแตกต่างกัน โดยรวมมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านการให้บริการที่ตรงเวลา /รวดเร็ว ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ส่วนด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า มีความพึงพอใจแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3.2 ประชาชนผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพนสา อำเภอบำบ่อง จังหวัดหนองคาย ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน โดยรวมมีความพึงพอใจแตกต่างกัน และรายด้านพบว่า ทุกด้าน มีความพึงพอใจแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3.3 ประชาชนผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพนสา อำเภอบำบ่อง จังหวัดหนองคาย ที่มีอาชีพแตกต่างกัน โดยรวมมีความพึงพอใจแตกต่างกัน และรายด้านพบว่า ทุกด้าน มีความพึงพอใจแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4. ข้อเสนอแนะเพื่อเพิ่มความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์สา อำเภอบำบ่อง จังหวัดหนองคาย เรียงลำดับจากจำนวนข้อเสนอแนะมากไป น้อย จำแนกเป็นรายด้าน พบว่า

ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค เรียงลำดับจากจำนวนข้อเสนอแนะมากไปน้อย คือ ควรจัดให้มีน้ำดื่มไว้บริการผู้มารับบริการ ควรจัดให้มีบัตรคิวในการให้บริการ ก่อน- หลัง และควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่ให้บริการประชาชนอย่างเท่าเทียมกัน

ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา/รวดเร็ว เรียงลำดับจากจำนวนข้อเสนอแนะมากไปน้อย คือ ควรจัดระยะเวลาการให้บริการแต่ละส่วนงานให้รวดเร็ว ควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างตรงเวลา ควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างรวดเร็ว

ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ เรียงลำดับจากจำนวนข้อเสนอแนะมากไปน้อย คือ ควรเพิ่มป้ายแสดงจุดให้บริการทุกส่วน ควรเพิ่มเก้าอี้สำหรับนั่งรอรับบริการ และควรเพิ่มวัสดุจำเป็น เช่น ปากกา แบบฟอร์มคำร้อง พร้อมตัวอย่างการเขียนแบบฟอร์ม

ด้านการให้บริการที่ต่อเนื่อง เรียงลำดับจากจำนวนข้อเสนอแนะมากไปน้อย คือ ควรจัดให้มีการบริการให้เป็นไปตามขั้นตอนของแต่ละงาน ควรจัดให้มีการให้บริการครบทุกส่วนงานในช่วงพักกลางวัน และควรจัดให้มีการให้บริการในวันหยุดราชการ

ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า เรียงลำดับจากจำนวนข้อเสนอแนะมากไปน้อย คือ ควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์อย่างสม่ำเสมอและเป็นปัจจุบัน ควรเพิ่มการให้บริการรับ-ส่งแฟกซ์ และควรเพิ่มการให้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง

### อภิปรายผล

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์สา อำเภอบำบ่อง จังหวัดหนองคาย ผู้ศึกษาได้นำมาอภิปรายผล ดังนี้

**สมมติฐานที่ 1 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์สา อำเภอบำบ่อง จังหวัดหนองคาย อยู่ในระดับปานกลาง**

ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์สา อำเภอบำบ่อง จังหวัดหนองคาย อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะว่า เจ้าหน้าที่ให้บริการประชาชนอย่างเท่าเทียมกัน และบริการด้วยความเสมอภาคต่อประชาชนทุกคน ไม่มีการเลือกปฏิบัติในการให้บริการแต่อย่างใด โดยมี

การจัดลำดับการให้บริการ ก่อน- หลัง บริการด้วยความรวดเร็ว ตรงตามความต้องการของประชาชน

ผลการศึกษา สอดคล้องกับ พิเศษฐ สุคเดือน (2544 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี ผลการวิจัยพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง สอดคล้องกับ ปราโมทย์ ครอบงูทร และคณะ (2545 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการงานทะเบียนราษฎรด้วยระบบบัตรคิวของสำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครขอนแก่น ผลการวิจัยพบว่า ในด้านการประเมินความพึงพอใจประชาชนมีความพึงพอใจต่อสภาพการบริการของงานทะเบียนราษฎรอยู่ในระดับพอใจทุกด้าน สอดคล้องกับ นริศรา อิศรียานนท์ (2548 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการของสายการบินต้นทุนต่ำ ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจในด้านการบริการในภาคพื้นดินและบริการทั่วไป ด้านราคา ด้านสถานที่จัดจำหน่าย และด้านการส่งเสริมการตลาดอยู่ในระดับปานกลาง สอดคล้องกับ ปรัชญา เมืองสุข (2550 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลไร่ส้ม อำเภอเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนตำบลไร่ส้ม ส่วนใหญ่มีความรู้ความพึงพอใจต่อการให้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง

ผลการศึกษา ไม่สอดคล้องกับ ศิริชัย อัมพวา (2542 : บทคัดย่อ) ทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลอนุ อำเภออุทัย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโดยภาพรวมอยู่ในระดับค่อนข้างมาก ไม่สอดคล้องกับ พลนาวรรณ คำคุณ และคณะ (2545 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความต้องการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกับสำนักงานประกันสังคมจังหวัดอุดรธานี ผลการวิจัยพบว่า โดยภาพรวมกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจที่ได้รับจากการบริการ การให้คำแนะนำ ของเจ้าหน้าที่รวมทั้งการบริการของฝ่ายต่างๆ ของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดอุดรธานี อยู่ในระดับน้อย ไม่สอดคล้องกับ นริศรา อิศรียานนท์ (2548 : บทคัดย่อ) ผลการวิจัยพบว่า โดยภาพรวมความพึงพอใจในด้านพนักงาน ด้านการให้บริการบนเครื่องบินอยู่ในระดับมาก ไม่สอดคล้องกับ ยุทธนา บุญทุน (2550 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทรงคนอง พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในบริการขององค์การบริหารส่วน

ตำบลทรงคนองอยู่ในระดับสูง ไม่สอดคล้องกับ สุจิตรา คงแก้ว (2550 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านค่าย อำเภอเมืองชัยภูมิ จังหวัดชัยภูมิ ผลการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านค่าย อำเภอเมืองชัยภูมิ จังหวัดชัยภูมิ อยู่ในระดับมาก

**สมมติฐานที่ 2 ประชาชนที่มี เพศ ระดับการศึกษา และอาชีพแตกต่างกัน มี ความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพนสา อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย แตกต่างกัน**

1. ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพนสา อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ที่มีเพศ แตกต่างกัน โดยรวมมีความมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ประชาชนต่างก็ได้รับการบริการจากขององค์การบริหารส่วนตำบลโพนสาอย่างเสมอภาค ไม่มีการเลือกปฏิบัติในการให้บริการทุกคนไม่ว่าจะเป็นเพศหญิงหรือเพศชายต้องได้รับสิทธิเท่าเทียมกัน ซึ่งสอดคล้องกับ รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2550 หมวด 3 สิทธิและเสรีภาพของชนชาวไทย เรื่อง ความเสมอภาค ใน มาตรา 30 ได้ระบุว่า บุคคลย่อมเสมอภาคในกฎหมายและได้รับความคุ้มครองตามกฎหมายเท่าเทียมกัน ชายและหญิงมีสิทธิเท่าเทียมกัน ไม่มีการเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรมต่อบุคคลเพราะเหตุแห่งความแตกต่าง ได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน ได้แก่ การต้อนรับจากเจ้าหน้าที่ การพูดจาไพเราะ การบริการด้วยความเต็มใจ มีการจัดลำดับให้บริการ ก่อน-หลัง การตอบปัญหาข้อสงสัยของเจ้าหน้าที่ และการแสดงมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อประชาชน

ผลการศึกษา สอดคล้องกับ ศิริชัย อัมพวา (2542 : บทคัดย่อ) พบว่า ตัวแปรที่ไม่มีผลต่อความพึงพอใจในการบริการที่ได้รับของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลได้แก่ เพศ สอดคล้องกับ นริศรา อีสริยานนท์ (2548 : บทคัดย่อ) ผลการวิจัยพบว่า เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการบริการของสายการบินต้นทุนต่ำของผู้ใช้บริการที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจไม่ต่างกัน

ผลการศึกษา ไม่สอดคล้องกับ พิเชษฐ สุดเดือน (2544 : บทคัดย่อ) ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้รับบริการ ได้แก่ เพศ ที่ต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างกัน ไม่สอดคล้องกับ ยุทธนา บุญทน (2550 : บทคัดย่อ) พบว่า ประชาชนที่มีเพศที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทรงคนองแตกต่าง

กัน ไม่สอดคล้องกับ สุจิตรา คงแก้ว (2550 : บทคัดย่อ) ผลการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ จำแนกตามเพศมีความแตกต่างกันอย่างนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยประชาชนเพศชายมีความพึงพอใจมากกว่าเพศหญิง

2. ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพนสา อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน โดยรวมมีความพึงพอใจแตกต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า การศึกษาทำให้ประชาชนเกิดความรู้ ความเข้าใจที่ดีขึ้น จึงส่งผลทำให้เกิดความคิดเห็นแตกต่างกัน ทำให้ระดับความพึงพอใจของประชาชนในแต่ละด้านแตกต่างกันไปด้วย จากเหตุผลดังกล่าวจึงทำให้ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพนสา อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย โดยรวมแตกต่างกัน

ผลการศึกษา สอดคล้องกับ พิเศษฐ สูดเดือน (2544 : บทคัดย่อ) ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้รับบริการ ได้แก่ ระดับการศึกษา ที่ต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างกัน สอดคล้องกับ ปรัชญา เมืองสุข (2550 : บทคัดย่อ) ทำการเปรียบเทียบพบว่า ประชาชนผู้รับบริการในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลไร่ส้ม อำเภอเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกัน สอดคล้องกับ ยุทธนา บุญทน (2550 : บทคัดย่อ) เมื่อทำการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการกับองค์การบริหารส่วนตำบลทรงคนอง พบว่า ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนที่มีการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจบริการแตกต่างกัน โดยประชาชนที่มีการศึกษานุปริญญาขึ้นไปมีความพึงพอใจมากกว่า ระดับการศึกษาต่ำกว่าอนุปริญญา สอดคล้องกับ สุจิตรา คงแก้ว (2550 : บทคัดย่อ) ผลการวิจัยพบว่าระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ จำแนกตามระดับการศึกษา มีความแตกต่างกันอย่างนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ประชาชนที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการมากกว่ากลุ่มการศึกษาระดับมัธยมศึกษา และกลุ่มระดับการศึกษาปริญญาตรี/สูงกว่าปริญญาตรีตามลำดับ

ผลการศึกษา ไม่สอดคล้องกับ ศิริชัย อัมพวา (2542 : บทคัดย่อ) พบว่า ตัวแปรที่ไม่มีผลต่อความพึงพอใจในการบริการที่ได้รับของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลธนู ได้แก่ ระดับการศึกษา ไม่สอดคล้องกับ นริศรา อิศรียานนท์ (2548 : บทคัดย่อ) ผลการวิจัยพบว่า เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการบริการของสายการบินต้นทุนต่ำของผู้ใช้บริการที่มีการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจไม่ต่างกัน

3. ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพนสา อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ที่มีอาชีพแตกต่างกัน โดยรวมมีความมีความพึงพอใจแตกต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า บุคคลที่ประกอบอาชีพแตกต่างกัน อาจมีความคิดเห็นที่แตกต่างกัน ซึ่งการแสดงความคิดเห็นเป็นเรื่องของแต่ละบุคคล ความคิดเห็นของแต่ละคนต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่งแม้เป็นเรื่องเดียวกัน ไม่จำเป็นต้องเหมือนกันเสมอไป และอาจแตกต่างกันออกไป ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับปัจจัยพื้นฐานของแต่ละบุคคลที่ได้รับมาจนมีอิทธิพลต่อการแสดงความคิดเห็น

ผลการศึกษา สอดคล้องกับ พิเศษฐ สุกเดือน (2544 : บทคัดย่อ) ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้รับบริการ ได้แก่ อาชีพที่ต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างกัน สอดคล้องกับ ปรัชญา เมืองสุข (2550 : บทคัดย่อ) พบว่า ประชาชนผู้รับบริการในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลไร่ส้ม อำเภอเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี ที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกัน สอดคล้องกับ ยุทธนา บุญทน (2550 : บทคัดย่อ) พบว่า ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกันมีความพึงพอใจบริการแตกต่างกัน โดย ประชาชนที่มีอาชีพกินเงินเดือนมีความพึงพอใจมากกว่าอาชีพเกษตรและทำธุรกิจส่วนตัว

ไม่สอดคล้องกับ ศิริชัย อัมพวา (2542 : บทคัดย่อ) พบว่า ตัวแปรที่ไม่มีผลต่อความพึงพอใจในการบริการที่ได้รับของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลธนู ได้แก่ อาชีพ ไม่สอดคล้องกับ นริศรา อีสริยานนท์ (2548 : บทคัดย่อ) ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจในด้านการบริการในภาคพื้นดินและบริการทั่วไป ด้านราคา ด้านสถานที่จัดจำหน่าย และด้านการส่งเสริมการตลาดอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการบริการของสายการบินต้นทุนต่ำของผู้ใช้บริการที่มีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจไม่ต่างกัน ไม่สอดคล้องกับ ปรัชญา เมืองสุข (2550 : บทคัดย่อ) ทำการเปรียบเทียบพบว่า ประชาชนผู้รับบริการในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลไร่ส้ม อำเภอเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี ที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกัน ไม่สอดคล้องกับ สุจิตรา คงแก้ว (2550 : บทคัดย่อ) ผลการวิจัยพบว่าระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ จำแนกตามอาชีพ ไม่มีความแตกต่าง

## ข้อเสนอแนะ

### 1. ข้อเสนอแนะเพื่อการนำไปใช้

จากผลการความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพนสา อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ผู้ศึกษาได้กำหนดข้อเสนอแนะในการนำไปใช้ เพื่อเพิ่มความพึงพอใจในการให้บริการด้านต่างๆ ดังนี้

1.1 ควรส่งเสริมและปรับปรุงงานด้านการให้บริการที่ตรงเวลา/รวดเร็ว ขององค์การบริหารส่วนตำบล

1.2 องค์การบริหารส่วนตำบลควรจัดให้มีการบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงฟรี

1.3 องค์การบริหารส่วนตำบลควรมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลต่างๆ อย่างสม่ำเสมอและเป็นปัจจุบัน

1.4 องค์การบริหารส่วนตำบลควรจัดเตรียมวัสดุอุปกรณ์ที่ทันสมัยไว้บริการ

1.5 องค์การบริหารส่วนตำบลควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่ไว้แนะนำและแจ้งผลการบริการ

1.6 กรณีมีข้อบกพร่องเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลควรดำเนินแก้ไขอย่างรวดเร็ว

1.7 องค์การบริหารส่วนตำบลควรกำหนดระยะเวลาการบริการให้เหมาะสมกับลักษณะงานแต่ละประเภท

1.8 องค์การบริหารส่วนตำบลควรจัดที่จอดรถให้เพียงพอและเป็นระเบียบ มีเส้นทางเข้าออกอย่างสะดวก สำหรับประชาชนที่มาติดต่อ

1.9 ควรเพิ่มที่นั่งสำหรับประชาชนผู้มารับบริการ

1.10 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการควรเพิ่มความกระตือรือร้นในการให้บริการ

1.11 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการควรให้บริการอย่างเป็นระบบและเป็นขั้นตอน

1.12 องค์การบริหารส่วนตำบลควรปรับปรุงการให้บริการกับผู้มารับบริการทุกอาชีพ อย่างเสมอภาคและเท่าเทียม



## 2. ข้อเสนอแนะเพื่อการศึกษาครั้งต่อไป

2.1 ควรศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพนสา อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา/รวดเร็ว

2.2 ควรศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพนสา อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

2.3 ควรศึกษาหาวิธีการหรือปัจจัยที่ทำให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการรับบริการมากที่สุด



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY