

## บทที่ 5

### สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนจัว อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม ครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลคอนจัว อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม และเพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลคอนจัว อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม ที่มีเพศ อายุระดับการศึกษาและอาชีพต่างกัน

#### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชาชน ได้แก่ ประชาชนผู้มารับบริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลคอนจัว ทั้ง 10 หมู่บ้าน ประจำปี 2547 ระหว่างวันที่ 1 มกราคม 2547 -1 มกราคม 2548 จำนวน 649 คน และกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนผู้มารับบริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลคอนจัว ระหว่างวันที่ 1-31 มกราคม 2548 จำนวน 112 คน โดยวิธีกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตร ทาโร ยามาเน่และสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญจากจำนวนประชากร ส่วนที่เหลือ จำนวน 136 คน นำแบบสอบถามไปขอความร่วมมือตอบแบบสอบถามจากประชาชนที่เคยมาติดต่อขอรับบริการ ณ องค์การบริหารส่วนตำบลคอนจัว อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม ในปี พ.ศ. 2547

#### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเอง ประกอบด้วย 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนจัว อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม แยกได้ 4 ด้าน คือ ด้านอาคารสถานที่ ด้านระบบบริการ ด้านบุคลากรและด้านเงินอุดหนุนในการส่งเสริมอาชีพ

ตอนที่ 3 เป็นข้อเสนอแนะทั่วไปที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนจัว อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม

## การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. เจ้าหน้าที่สอบถามข้อมูล ขอความร่วมมือจากองค์การบริหารส่วนตำบลคอนจัว เป็นเจ้าหน้าที่สอบถามและจัดเก็บข้อมูล
2. การเตรียมเจ้าหน้าที่สอบถาม ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นซึ่งเพิ่มความเข้าใจกับเจ้าหน้าที่สอบถามข้อมูลทุกคน
3. นำแบบสอบถามไปใช้กลุ่มตัวอย่างและขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามในช่วงระหว่างวันที่ 1–31 มกราคม 2548 จำนวน 112 ชุด ส่วนที่เหลือ จำนวน 136 ชุด นำแบบสอบถามไปขอความร่วมมือตอบแบบสอบถามจากประชาชนที่เคยมาติดต่อขอรับบริการ ณ องค์การบริหารส่วนตำบลคอนจัว อำเภอศรีป้อม จังหวัดมหาสารคาม ในปี พ.ศ. 2547
4. รวบรวมแบบสอบถามจากประชากรกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 248 ชุด ตรวจสอบความถูกต้องก่อนนำมาวิเคราะห์

## การวิเคราะห์ข้อมูล มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

1. หาค่าสถิติพื้นฐาน คือ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
2. วิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัย โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ เปรียบเทียบความพึงพอใจระหว่างเพศชายกับหญิงใช้ สถิติ t-test และเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีระดับการศึกษาและอาชีพต่างกันใช้สถิติ F-test

## สรุปผลการวิจัย

จากการผลการวิเคราะห์ข้อมูล สรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

1. ประชาชนที่ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 55.2 อายุระหว่าง 36-45 ปี ร้อยละ 33.1 รองลงมาคือ อายุระหว่าง 26-35 ปี ร้อยละ 27.0 และอายุระหว่าง 46-60 ปี ร้อยละ 23.8 ระดับการศึกษาส่วนใหญ่ต่ำกว่ามัธยมศึกษาปีที่ 6 ร้อยละ 64.9 และประกอบอาชีพเกษตรกร ร้อยละ 68.1
2. ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลคอนจัว โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า
  - 2.1 ด้านอาคารสถานที่ ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลคอนจัวโดยรวมอยู่ในระดับปานกลางและรายข้ออยู่ในระดับมาก 2 ข้อ คือ ที่ตั้งอาคารสำนักงานสะดวกต่อการมาติดต่อและภายในอาคารสำนักงานมีลักษณะโปร่งใส อากาศ

ถ่ายเทได้ดี อยู่ในระดับปานกลาง 11 ข้อ เรียงตามค่าเฉลี่ยมากไปน้อย 3 อันดับแรกดังนี้ ป้ายบอกสถานที่ตั้งอาคารสำนักงาน อบต. รongลงมา คือ การรักษาความสะอาดเรียบร้อยในสำนักงาน เช่น พื้นห้อง ผนัง เพดาน โຕ้ะ เก้าอี้ และการจัดสัดส่วนพื้นที่ระหว่างโຕ้ะทำงานของเจ้าหน้าที่ และผู้มาใช้บริการมีความเหมาะสม

2.2 ด้านระบบบริการ ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลคอนจัวโดยรวมอยู่ในระดับปานกลางและรายชื่อ อยู่ในระดับมาก 1 ข้อ คือ ความถูกต้องของเอกสารและอยู่ในระดับปานกลาง 5 ข้อ เรียง ตามค่าเฉลี่ยมากไปน้อย 3 อันดับแรกดังนี้ ความรวดเร็วในการให้บริการ รongลงมา คือ ระยะเวลารอคอยในการรับบริการและอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัย

2.3 ด้านบุคลากร ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลคอนจัว โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และรายชื่อ อยู่ในระดับมาก 1 ข้อ คือ การแต่งกายที่มีความเหมาะสม สุภาพ และอยู่ในระดับปานกลาง 7 ข้อ เรียง ตามค่าเฉลี่ยมากไปน้อย 3 อันดับแรกดังนี้ การใช้วาจาของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานต่อผู้รับบริการ รongลงมา คือ ความกระตือรือร้นเต็มใจในการให้บริการและจำนวนบุคลากรเพียงพอ

2.4 ด้านเงินอุดหนุนในการส่งเสริมอาชีพ ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลคอนจัว โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และรายชื่ออยู่ในระดับปานกลาง ทุกข้อ เรียงตามค่าเฉลี่ยมากไปน้อย 3 อันดับแรกดังนี้ กลุ่มได้รับการประเมิน โครงการตามระยะเวลาที่กำหนดรongลงมา คือ การพิจารณาอนุมัติโครงการมีความเป็นธรรมและกลุ่มได้รับเงินสนับสนุนอย่างต่อเนื่องหลังสิ้นสุดโครงการ แต่ละครั้งและเสนอโครงการใหม่

3. การเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนจัว อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม

### 3.1 เพศ

ประชาชนเพศชายกับเพศหญิงมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนจัว โดยรวมด้านอาคารสถานที่ และด้านเงินอุดหนุนในการส่งเสริมอาชีพ ไม่แตกต่างกัน ยกเว้นระบบบริการและด้านบุคลากร ประชาชนเพศชายกับเพศหญิงมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนจัว แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

### 3.2 อายุ

ประชาชนที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี 26-35 ปี 36-45 ปี 46-60 ปีและมากกว่า 60 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนจัว อำเภอบรบือ

จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

### 3.3 การศึกษา

ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาปีที่ 6 มัธยมศึกษาปีที่ 6 ถึง อนุปริญญา ปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนจัว อำเภอบริบูรณ์ จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

#### 4. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนจัว

4.1 ควรมีป้ายบอกสถานที่ติดต่อรับบริการชัดเจน

4.2 เจ้าหน้าที่ในการให้บริการมีไม่เพียงพอ

4.3 เจ้าหน้าที่ควรมีการให้บริการด้วยความเต็มใจและเอาใจใส่ต่อประชาชนที่มารับ

บริการ

4.4 ควรเพิ่มจำนวนเก้าอี้สำหรับนั่งรอรับบริการเพิ่มเติม

4.5 ควรมีการจัดลำดับคิว ก่อน - หลัง ในการให้บริการ

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
Rajabhat Mahasarakham University  
จากผลการวิจัยมีประเด็นที่น่าสนใจนำอภิปรายผลดังนี้

1. ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลคอนจัว โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลางเป็นไปตามสมมติฐาน ทั้งนี้เพราะความไม่พร้อม องค์การบริหารส่วนตำบลเอง ไม่ว่าจะเป็น บรรยากาศบริเวณรอบองค์การบริหารส่วนตำบลเอง ยังไม่ได้มีการปรับปรุง พนักงานเจ้าหน้าที่ ขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนจัว ยังขาดประสบการณ์ในการทำงาน เนื่องจากพนักงานเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนจัว ส่วนใหญ่ได้รับการบรรจุแต่งตั้งใหม่ จำนวนบุคลากรมีจำนวนจำกัด ทำให้การบริการมีข้อจำกัดซึ่ง สอดคล้องกับ งานวิจัยของ ชิตพงษ์ เปลี่ยนขำ (2539 : บทคัดย่อ) ที่ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการ บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม พบว่า ประชาชนมีความ พึงพอใจต่อการบริการไฟฟ้าสาธารณะ โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลางเมื่อจำแนกตาม รายด้าน พบว่า

1.1 ด้านอาคารสถานที่ ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลคอนจัว โดยรวมอยู่ในระดับปานกลางและรายข้ออยู่ในระดับมาก 2 ข้อ คือ ที่ตั้ง อาคารสำนักงานสะดวกต่อการมาติดต่อและภายในอาคารสำนักงานมีลักษณะโปร่งใส อากาศ ถ่ายเทได้ดี แสดงให้เห็นว่า องค์การบริหารส่วนตำบลคอนจัวให้ความสำคัญกับสถานที่ตั้งของ องค์การบริหารส่วนตำบล ใกล้แหล่งชุมชนเพื่อสะดวกต่อประชาชนที่มาติดต่อ และจัดสำนักงาน

ให้ถ่ายทอดการให้บริการ ไม่แออัด อากาศถ่ายเทสะดวกสอดคล้องกับงานวิจัยของแจ่มจันทร์ นาไชยเงิน(2547 : บทคัดย่อ)ที่พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักทะเบียนด้านอาคารสถานที่ ที่ตั้งอาคารสะดวกต่อการมาติดต่อ ภายในอาคารมีอากาศถ่ายเทได้ดี มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ส่วนข้อที่อยู่ในระดับปานกลาง คือ ป้ายบอกสถานที่ตั้งอาคารสำนักงาน อบต. รongลงมา คือ การรักษาความสะอาดเรียบร้อยในสำนักงาน เช่น พื้นห้อง ผนัง เพดาน โถง แก้ว ฝ้า และการจัดสัดส่วนพื้นที่ระหว่างโต๊ะทำงานของเจ้าหน้าที่และผู้มาใช้บริการมีความเหมาะสม สาเหตุที่เป็นเช่นนี้เพราะ ป้ายแสดงมีมากมายทำให้มีความสับสนและป้ายที่เขียนแสดงตัวหนังสือ เล็กเกินไป ทำให้ผู้รับบริการมีความสับสนบ้างในบางครั้ง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของนงลักษณ์ หยาคทอง ( 2546 : บทคัดย่อ ) พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการโดยรวมด้านอาคารสถานที่อยู่ในระดับปานกลาง ในเรื่องที่มีป้ายบอกเด่นชัด มีแสงสว่างเพียงพอ และสถานที่คับแคบ ดังนั้นควรมีปรับปรุงในเรื่องให้มีความชัดเจน อ่านแล้วเข้าใจ ไม่ซับซ้อนจนเกินไป ซึ่งจะทำให้การบริการรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ

1.2 ด้านระบบบริการ ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลคอนจัว โดยรวมอยู่ในระดับปานกลางและรายชื่อ อยู่ในระดับมากคือความถูกต้องของเอกสาร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของอัญญา โทบุญ (2534 : บทคัดย่อ) ที่พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้เพราะ องค์การบริหารส่วนตำบลได้มีการนำระบบฐานข้อมูลและค้นหาโดยใช้คอมพิวเตอร์ ทำให้ประชาชนได้รับเอกสารและข้อมูลที่ต้องการและข้อที่อยู่ในระดับปานกลาง คือ ความรวดเร็วในการให้บริการ รongลงมา คือ ระยะเวลารอคอยในการรับบริการ เพราะบางวันอาจมีผู้ใช้บริการมาก ทำให้ล่าช้าบ้างในบางวันและในบางขั้นตอนที่มีประชาชนมาใช้บริการมาก บุคลากรยังขาดประสบการณ์ในการทำงาน และมีจำกัดในด้านบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลเองด้วย ทำให้ความรวดเร็วในการบริการแก่ประชาชนที่มารับบริการล่าช้าไปบ้าง

1.3 ด้านบุคลากร ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลคอนจัว โดยรวมและรายชื่อ 7 ข้อ อยู่ในระดับปานกลาง คือ การใช้วาจาของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานต่อผู้รับบริการ รongลงมา คือ ความกระตือรือร้นเต็มใจในการให้บริการและจำนวนบุคลากรเพียงพอ ทั้งนี้เพราะบุคลากรมีจำนวนจำกัด และบุคลากรยังขาดประสบการณ์ในการทำงาน เนื่องจากส่วนใหญ่ได้รับการบรรจุแต่งตั้งใหม่ แต่ประชาชนมาใช้บริการมีจำนวนมาก ทำให้เจ้าหน้าที่บางท่านแสดงกิริยาที่ไม่เหมาะสมบ้างแต่อย่างไรก็ตาม โดยภาพรวมถือว่ามีความเหมาะสมและรายชื่ออยู่ในระดับมาก คือ การแต่งกายที่มีความเหมาะสม สุภาพ สอดคล้องกับงานวิจัยของอัญญา โทบุญ (2534 : บทคัดย่อ) และ นงลักษณ์ หยาคทอง ( 2546 : บทคัดย่อ ) พบว่า

ประชาชนที่มารับบริการมีความพึงพอใจในระดับมาก ในเรื่องการแต่งกายทั้งนี้เพราะการแสดง ปฏิทิตริยาท่าทางและการใช้วาจาของเจ้าหน้าที่สุภาพ ให้ความเป็นกันเองต่อผู้รับบริการ การแต่งกาย ที่มีความเหมาะสม สุภาพ และการแสดงท่าทีที่เป็นมิตร ยิ้มแย้มแจ่มใส ซึ่งส่วนนี้ทำให้ ผู้มารับ บริการมีความ พึงพอใจและเป็นส่วนสำคัญของการบริการด้วย

1.4 ด้านเงินอุดหนุนในการส่งเสริมอาชีพ ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการ ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนจัว โดยรวมและรายข้อทุกข้ออยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้เพราะองค์การบริหารส่วนตำบลคอนจัว ได้จัดสรรงบประมาณเงินอุดหนุนในการส่งเสริม อาชีพให้กับทุกหมู่บ้านเพิ่มขึ้นทุกปี โดยยึดผลการดำเนินงาน

2. ประชาชนเพศชายกับเพศหญิงมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลคอนจัว โดยรวมด้านอาคารสถานที่ และด้านเงินอุดหนุนในการส่งเสริม อาชีพ ไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของแจ่มจันทร์ นาไชยเงิน (2547 : บทคัดย่อ) ที่พบว่า ผู้รับบริการเพศชายกับเพศหญิงมีความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภออมลลา ไสย โดยรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกันและงานวิจัยของอัจฉนา โทบุญ (2534 : บทคัดย่อ) ที่พบว่าประชาชนผู้มารับบริการที่มีคุณลักษณะแตกต่างกันในด้านเพศ มีความพึงพอใจโดยรวม และรายด้านไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้เพราะประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การ บริหารส่วนตำบลคอนจัว เพราะการให้บริการมีความสะดวก ทั้งด้านอาคารสถานที่ สำนักงานมี ความเป็นระบบในการให้บริการ มีสถานที่จอดรถเพียงพอ ซึ่งง่ายต่อการติดต่อ เครื่องมือมีความ ทันสมัย มีการขยายระยะเวลาในการให้บริการและด้านบุคลากร เจ้าหน้าที่ที่มีความเป็นมิตร ยิ้มแย้ม แจ่มใส ความสุภาพอ่อนโยน การแต่งกายสุภาพ จากเหตุผลนี้ทำให้ความพึงพอใจในบริการของ เพศชายกับหญิงไม่แตกต่างกัน ส่วนด้านระบบบริการประชาชนเพศชายกับเพศหญิงมีความ พึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนจัว แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทาง สถิติที่ระดับ .05 อาจเป็นเพราะประชาชนที่มารับบริการต้องการความถูกต้องทางด้านเอกสารทำให้เจ้าหน้าที่ต้องใช้เวลาในการสืบค้น และเจ้าหน้าที่มีจำนวนจำกัดและยังขาดประสิทธิภาพในการ ทำงานนั้น ทำให้ระยะเวลาในการบริการและความรวดเร็ว ไม่ทันใจประชาชนที่มารับบริการ จาก เหตุนี้ทำให้มีความพึงพอใจต่างกัน ส่วนด้านบุคลากรอาจเป็นเพราะบุคลากรขององค์การบริหารส่วน ตำบลคอนจัว ได้รับการบรรจุแต่งตั้งใหม่ ยังขาดประสบการณ์ในการทำงาน

3. ประชาชนที่มีอายุ ระดับการศึกษาและอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้ บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนจัว อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมและ รายด้านไม่แตกต่างกัน อาจเป็นเพราะการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมีความสะดวก สำนักงานมีความเป็นระบบในการให้บริการ มีสถานที่จอดรถเพียงพอ ซึ่งง่ายต่อการติดต่อ

เครื่องมือมีความทันสมัย มีการขยายระยะเวลาในการให้บริการและเจ้าหน้าที่ที่มีความเป็นมิตร สุภาพอ่อนโยน การแต่งกายสุภาพและมีการให้บริการเท่าเทียมกัน ไม่เลือกอายุ ระดับการศึกษาและ อาชีพ ดังนั้นอายุ ระดับการศึกษาและอาชีพต่างกันจึงไม่มีผลต่อการรับบริการ

## ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการศึกษาค้นคว้าในครั้งนี้แบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ ข้อเสนอแนะทั่วไป และข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไปมีรายละเอียดดังนี้

### 1. ข้อเสนอแนะทั่วไป

1.1 ควรแก้ไข ปรับปรุง พัฒนา ด้านระบบบริการ ด้านบุคลากร ขององค์การบริหารส่วนตำบลให้มีความสอดคล้อง ทันกับสภาพที่เกิดขึ้นและรวดเร็วในการปฏิบัติงาน

1.2 ควรจัดกิจกรรมอบรม เกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ ต่อการบริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบล เพื่อการทำงานจะได้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

1.3 ควรนำข้อมูลที่ได้ไปใช้เป็นแนวทางพัฒนากระบวนการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลและไปปรับปรุงการบริหารงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

1.4 ควรมีป้ายบอกสถานที่ติดต่อรับบริการชัดเจน

1.5 เจ้าหน้าที่ในการให้บริการมีไม่เพียงพอ

1.6 เจ้าหน้าที่ควรมีการให้บริการด้วยความเต็มใจและเอาใจใส่ต่อประชาชนที่มา  
รับบริการ

1.7 ควรเพิ่มจำนวนเก้าอี้สำหรับนั่งรอรับบริการเพิ่มเติม

1.8 ควรมีการจัดลำดับคิว ก่อน - หลัง ในการให้บริการ

### 2. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

2.1. ควรที่จะได้ศึกษาความพึงพอใจในการให้บริการและความต้องการเฉพาะ ด้านให้ลึกลงไป เช่น ศึกษาด้านระบบการบริการ หรือ ด้านเงินอุดหนุนในการส่งเสริมอาชีพ เป็นต้น

2.2 ควรจะศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลอื่นที่ใกล้เคียง เพื่อที่จะทราบ ข้อมูลปัญหาและความต้องการที่ชัดเจน เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษามาเปรียบเทียบและแก้ไข ปรับปรุง การบริการในองค์การบริหารส่วนตำบล ได้อย่างถูกต้อง