

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเพ็ด อำเภอประทาย จังหวัดนครราชสีมา สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. วัตถุประสงค์การศึกษา
2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
3. ลักษณะของเครื่องมือ
4. การวิเคราะห์ข้อมูล
5. สรุปผลการศึกษา
6. อภิปรายผล
7. ข้อเสนอแนะ

วัตถุประสงค์การศึกษา

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเพ็ด อำเภอประทาย จังหวัดนครราชสีมา
2. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเพ็ด อำเภอประทาย จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามหมู่บ้าน
3. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเพ็ด อำเภอประทาย จังหวัดนครราชสีมา

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชากรในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลโนนเพ็ดในปี พ.ศ. 2553 ที่มารับบริการ มีจำนวนทั้งสิ้น 3,017 (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. 2553 : 18) ผู้ศึกษาได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรคำนวณของทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane. 1973 : 125) ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 354 คน วิธีการสุ่มตัวอย่างตามสูตรของ ทาโร ยามาเน่ และใช้วิธีการสุ่มแบบง่าย

ลักษณะของเครื่องมือ

การศึกษาครั้งนี้ เป็นการศึกษาเชิงสำรวจ ผู้ศึกษาได้กำหนดการเลือกเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา เป็นแบบสอบถามปลายเปิดและปลายปิด โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ตอน คือ เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือ แบบสอบถามแบบปลายปิดและ ปลายเปิดแบ่งเป็น 3 ตอน คือ ข ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 5 ข้อ ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพและรายได้ และระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนพืด อำเภอประเทาย จังหวัดนครราชสีมา แบ่งออกเป็น 3 ด้าน ข้อคำถามจำนวน 30 ข้อ และข้อเสนอแนะอื่น

การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่เกี่ยวข้องรวบรวมจากแบบสอบถามนำมาจัดเป็นหมวดหมู่ลงในแบบลงรหัสหลังจากนั้น จึงนำไปวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ ใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปในการประมวลผล และวิเคราะห์ข้อมูลโดยการดำเนินการดังนี้

1. การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนพืด อำเภอประเทาย จังหวัดนครราชสีมา โดยใช้ ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) แล้วแปรผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามเกณฑ์การแปลความหมาย เพื่อบรรยายลักษณะความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนพืด อำเภอประเทาย จังหวัดนครราชสีมา โดยรวมและรายด้าน
2. การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนพืด อำเภอประเทาย จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามหมู่บ้าน โดยใช้ ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) แล้วแปรผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามเกณฑ์การแปลความหมาย เพื่อบรรยายลักษณะความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนพืด อำเภอประเทาย จังหวัดนครราชสีมา
3. การรวบรวมข้อเสนอแนะของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนพืด อำเภอประเทาย จังหวัดนครราชสีมา โดยใช้ค่าความถี่ (Frequency) นำมาวิเคราะห์เนื้อหาและเรียงเรียงลำดับความสำคัญในแต่ละประเด็นแล้วนำมาสรุปในเชิงพรรณนา

สรุปผลการศึกษา

จากการศึกษา เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเพ็ด อำเภอประทาย จังหวัดนครราชสีมา สรุปผลได้ดังนี้

1. ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเพ็ด อำเภอประทาย จังหวัดนครราชสีมา ผลการศึกษาพบว่าความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเพ็ด อำเภอประทาย จังหวัดนครราชสีมาโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากจำนวน 2 ด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รองลงมา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และอยู่ในระดับปานกลางจำนวน 1 ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และเมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า

1.1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และจำแนกเป็นรายข้อพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก จำนวน 2 ข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ข้อ 6 องค์การบริหารส่วนตำบลจัดทำเอกสาร แผ่นพับในขั้นตอนการบริการอย่างครบถ้วน รองลงมา ข้อ 1 องค์การบริหารส่วนตำบลมีการจัดระบบการให้บริการบัตรคิวตามลำดับ ก่อน-หลัง และอยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 4 ข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือข้อ 2 องค์การบริหารส่วนตำบลมีป้ายแนะนำขั้นตอนการให้บริการทุกขั้นตอน ข้อ 3 องค์การบริหารส่วนตำบลเพิ่มการบริการให้กับประชาชนในวันเสาร์ ข้อ 4 องค์การบริหารส่วนตำบลเพิ่มการบริการให้กับประชาชนในช่วงพักเที่ยง ตามลำดับ

1.2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก และจำแนกเป็นรายข้อพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากจำนวน 10 ข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรกคือ ข้อ 3 เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลบริการประชาชนด้วยความเต็มใจ และกระตือรือร้นในการให้บริการประชาชน รองลงมา ข้อ 2 เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว ข้อ 10 เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลอุทิศเวลาความต่อเนื่องของการให้บริการตามลำดับ และอยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 1 ข้อ คือข้อ 7 เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลให้เกิดริและให้ความสำคัญกับประชาชนที่มาใช้บริการอย่างเท่าเทียมกัน

1.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมอยู่ในระดับมาก และจำแนกเป็นรายข้อพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากจำนวน 8 ข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ ข้อ 10 องค์การบริหารส่วนตำบลจัดให้มีโต๊ะทำงานสำหรับ รองลงมาคือ

ข้อ 9 องค์การบริหารส่วนตำบลมีการจัดปรับปรุงภูมิทัศน์ให้เหมาะสมในการติดต่อขอรับบริการ ข้อ 11 องค์การบริหารส่วนตำบลจัดให้มีการประชาสัมพันธ์เสียงตามสายให้กับประชาชนที่ติดต่อรับบริการ ตามลำดับ อยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 4 ข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรกคือ ข้อ 2 องค์การบริหารส่วนตำบลจัดให้มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงจุดบริการ การให้บริการเห็นได้ง่ายชัดเจน รองลงมาข้อ 1 องค์การบริหารส่วนตำบลจัดตั้งอยู่ในที่สะดวกในการติดต่อขอรับบริการ และข้อ 5 องค์การบริหารส่วนตำบลจัดให้มีบริการน้ำดื่มและจุดบริการน้ำดื่ม ตามลำดับ

2. การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเพ็ด อำเภอประทาย จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามหมู่บ้าน ผลการศึกษาพบว่า

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเพ็ด อำเภอประทาย จังหวัดนครราชสีมา เมื่อจำแนกตามหมู่บ้านโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.66$) เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ หมู่ที่ 6 ($\bar{X}=3.86$) หมู่ที่ 1 ($\bar{X}=3.85$) หมู่ที่ 8 ($\bar{X}=3.81$) หมู่ที่ 9 ($\bar{X}=3.73$) หมู่ที่ 7 ($\bar{X}=3.70$) หมู่ที่ 10 ($\bar{X}=3.69$) หมู่ที่ 11 ($\bar{X}=3.66$) หมู่ที่ 3 ($\bar{X}=3.60$) หมู่ที่ 5 ($\bar{X}=3.58$) หมู่ที่ 4 ($\bar{X}=3.44$) และหมู่ที่ 2 ($\bar{X}=3.40$) ตามลำดับ

3. ข้อเสนอแนะของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเพ็ด อำเภอประทาย จังหวัดนครราชสีมา ผลการศึกษาพบว่า

ประชาชนมีข้อเสนอแนะความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเพ็ด อำเภอประทาย จังหวัดนครราชสีมา พบว่า ความดีรวมในแต่ละด้าน โดยเรียงค่าความดีจากมากไปหาน้อยพบว่า ด้านขั้นตอนการให้บริการ รองลงมาด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้าน ขั้นตอนการให้บริการ เรียงค่าความดีมากไปหาน้อย คือ จัดให้มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้องต่างๆ ชัดเจน ควรเพิ่มจำนวนเก้าอี้สำหรับนั่งรอรับบริการ ควรเพิ่มการบริการให้กับประชาชนในช่วงพักเที่ยง ควรมีป้ายบอกสถานที่ติดต่อรับบริการให้ชัดเจน ควรมีการกำหนดระยะเวลา ขั้นตอนการให้บริการ ตามลำดับ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เรียงค่าความดีมากไปหาน้อย คือ ควรให้เกียรติและให้ความสำคัญกับประชาชนที่มารับบริการอย่างเท่าเทียมกัน ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ด้านการให้บริการเพิ่ม ควรจัดเวรในการให้บริการประชาชน ตามลำดับ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เรียงค่าความถี่มากไปหาน้อย คือ ควรมีจุดให้บริการน้ำดื่มที่เพียงพอ ควรจัดให้มีหนังสือพิมพ์หรือวารสารเพื่อบริการประชาชนผู้มาติดต่อระหว่างพักรอรับบริการ ควรจัดให้มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงจุดบริการ การให้บริการเห็นได้ง่ายชัดเจนขึ้น ควรจัดตั้งอยู่ในที่สะดวกในการติดต่อขอรับบริการ ตามลำดับ

อภิปรายผล

จากผลการศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเพ็ด อำเภอประทาย จังหวัดนครราชสีมา มีประเด็นที่น่าสนใจพอที่จะนำมาอภิปรายเพื่อตอบข้อคำถามตามวัตถุประสงค์ของการศึกษา ดังนี้

1. ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเพ็ด อำเภอประทาย จังหวัดนครราชสีมา

ผลการศึกษาพบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก จำแนกเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากจำนวน 2 ด้าน คือด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รองลงมา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 1 ด้าน คือด้านขั้นตอนการให้บริการ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ

1.1 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ กล่าวคือ เจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลใช้คำพูดสุภาพ ไพเราะในการ มีเจ้าหน้าที่รับบริการอย่างเพียงพอ เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ สอดคล้องกับ เจริญผล พุ่งกลาง (2550 : 36 - 37) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองท้องถิ่น : ศึกษาเฉพาะกรณีประชาชนผู้รับบริการของเทศบาลตำบลเทพาลัย อำเภอคง จังหวัดนครราชสีมา ผลการศึกษาสรุปได้ว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเทพาลัย โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการในแต่ละด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับมาก ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมาก และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมาก ตรงกับความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทั่วไปกับความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเทพาลัย ปรากฏว่าจำนวนสมาชิกในครอบครัว และงานที่บุคคลในครอบครัวคิดต่อมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเทพาลัยอย่างมีนัยสำคัญของสถิติ ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเทพาลัย คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ เทศบาลควรจัดให้มีช่องทางการให้บริการที่ทันสมัย เข้าถึงได้ง่าย โดยให้เพิ่มช่องทางการให้บริการทางค่านอินเทอร์เน็ต

1.2 ด้านขั้นตอนการให้บริการ กล่าวคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีบริการประชาชนด้วยความเต็มใจ และกระตือรือร้นในการให้บริการประชาชน บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลอุทิสเวลา และให้คำแนะนำการตอบข้อซักถาม ปัญหาข้อสงสัยและอธิบายให้กับประชาชนผู้มาติดต่อชัดเจน ซึ่งสอดคล้องกับ เกลิม แก้วปราง (2550 : 61-70) ได้ศึกษา เรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ การขออนุญาตก่อสร้างอาคารขององค์การบริหารส่วนตำบลวิจิตร อำเภอเมืองภูเก็ต จังหวัดภูเก็ต ผลการศึกษาสรุปได้ว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการการขออนุญาตก่อสร้างอาคารขององค์การบริหารส่วนตำบลวิจิตร อำเภอเมืองภูเก็ต จังหวัดภูเก็ต ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยผู้รับบริการมีความพึงพอใจกับปัจจัยในแต่ละด้าน ดังนี้ ด้านคุณภาพของการให้บริการ ในเรื่องการให้บริการได้ตรงตามระเบียบที่ระบุเอาไว้ การได้รับใบอนุญาตภายใน 30 วัน ด้านขั้นตอนและวิธีปฏิบัติในการให้บริการ ในเรื่องความยุ่งยากซับซ้อนของขั้นตอนการขออนุญาตก่อสร้างและความเหมาะสมของค่าใช้จ่ายที่ใช้ในการขออนุญาตก่อสร้าง ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ ในเรื่องเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานตรงเวลาราชการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในเรื่องความเพียงพอของเครื่องใช้สำนักงานที่มีให้บริการ และความสะอาดสวยงามและเรียบร้อยภายในสำนักงาน และสอดคล้องกับ เจมรุตผล ทุงกลาง (2550 : 36 - 37) ได้ศึกษา เรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองท้องถิ่น : ศึกษาเฉพาะกรณีประชาชนผู้รับบริการของเทศบาลตำบลเทพาชัย อำเภอกง จังหวัดนครราชสีมา ผลการศึกษาสรุปได้ว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเทพาชัยโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการในแต่ละด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับมาก ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมาก และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมาก ตรงกับความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทั่วไปกับความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเทพาชัย ปรากฏว่าจำนวนสมาชิกในครอบครัว และงานที่บุคคลในครอบครัวติดต่อมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเทพาชัยอย่างมีนัยสำคัญของสถิติ ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเทพาชัย คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ เทศบาลควรจัดให้มีช่องทางการให้บริการที่ทันสมัย เข้าถึงได้ง่าย โดยให้เพิ่มช่องทางการให้บริการทางด้านอินเทอร์เน็ต

1.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมาก อาจเป็นเพราะองค์การบริหารส่วน

คำบดจัดให้มีโต๊ะทำงานสำหรับบริการให้ประชาชนผู้มาขอรับบริการ มีการจัดปรับปรุงภูมิทัศน์ให้เหมาะสมในการติดต่อขอรับบริการ มีการประชาสัมพันธ์เสียงตามสายให้กับประชาชนที่ติดต่อรับบริการ มีการทำหนังสือประชาสัมพันธ์ให้กับประชาชนที่ติดต่อรับบริการ และจัดให้มีสถานที่นั่งพักรอรับบริการให้อย่าง ซึ่งสอดคล้องกับ ชูชาติ แนนพลกรัง (2550 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษา เรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งสว่าง อำเภอประทาย จังหวัดนครราชสีมา ผลการศึกษาสรุปได้ว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งสว่าง อำเภอประทาย จังหวัดนครราชสีมา ทั้ง 3 ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก การเปรียบเทียบปัจจัย ที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการจำแนกตามระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ จากผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งสว่าง ในด้านปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ มีความสำคัญเป็นอย่างมาก ดังนั้นในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทั้ง 3 ด้าน จะต้องปรับปรุงเพื่อให้เกิดความพึงพอใจในระดับที่มากที่สุด และสอดคล้องกับ เกลิม แก้วปราง (2550 : 61-70) ได้ศึกษา เรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ การขออนุญาตก่อสร้างอาคารขององค์การบริหารส่วนตำบลวิจิต อำเภอเมืองภูเก็ต จังหวัดภูเก็ต ผลการศึกษาสรุปได้ว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการการขออนุญาตก่อสร้างอาคารขององค์การบริหารส่วนตำบลวิจิต อำเภอเมืองภูเก็ต จังหวัดภูเก็ต ในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง โดยผู้รับบริการมีความพึงพอใจกับปัจจัยในแต่ละด้าน ดังนี้ ด้านคุณภาพของการให้บริการ ในเรื่องการให้บริการได้ตรงตามระเบียบที่ระบุเอาไว้ การได้รับใบอนุญาตภายใน 30 วัน ด้านขั้นตอนและวิธีปฏิบัติในการให้บริการ ในเรื่องความยุ่งยากซับซ้อนของขั้นตอนการขออนุญาตก่อสร้างและความเหมาะสมของค่าใช้จ่ายที่ใช้ในการขออนุญาตก่อสร้าง ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ในเรื่องเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานตรงเวลาราชการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในเรื่องความเพียงพอของเครื่องใช้สำนักงานที่มีให้บริการ และความสะอาด สวยงามและเรียบร้อยภายในสำนักงานเช่นกัน

2. การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเพ็ด อำเภอประทาย จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามหมู่บ้าน

ผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเพ็ด อำเภอประทาย จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายหมู่บ้านพบว่า อยู่ในระดับมาก 9 หมู่บ้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ หมู่ที่ 6 รองลงมาคือ หมู่ที่ 1 และ หมู่ที่ 8 ตามลำดับ อยู่ในระดับปานกลาง 2 หมู่บ้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ หมู่ที่ 4 และ หมู่ที่ 2 ซึ่งสามารถอภิปรายผลได้ ดังนี้

2.1 จำแนกตามรายหมู่บ้าน กล่าวคือ ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเพ็ด อำเภอประทาย จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก 9 หมู่บ้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ หมู่ที่ 6 รองลงมาคือ หมู่ที่ 1 และ หมู่ที่ 8 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ องค์การบริหารส่วนตำบลมีสิ่งอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนได้อย่างพอเพียง ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการก็บริการประชาชนด้วยความเต็มใจ และเจ้าหน้าที่มีโอกาสที่จะไปพบปะกับประชาชน โดยมีการจัดองค์การบริหารส่วนตำบลเคลื่อนที่เป็นประจำทุกเดือน มีการแจกเบี้ยให้กับผู้สูงอายุทุกเดือน และมีการแข่งขันกีฬาร่วมกับชุมชนด้วยเป็นประจำทุกปี ด้านขั้นตอนการให้บริการ พบว่ามีการจัดลำดับคิวก่อนและหลังทุกครั้งที่ประชาชนมาติดต่อขอรับบริการและมีป้ายบอกตำแหน่งที่ชัดเจน ซึ่งสอดคล้องกับ เจริญพล ทุงกลาง (2550 : 36 - 37) ได้ศึกษา เรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองท้องถิ่น : ศึกษาเฉพาะกรณีประชาชนผู้รับบริการของเทศบาลตำบลเทพาดี อำเภอคง จังหวัดนครราชสีมา ผลการศึกษารูปได้ว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเทพาดี โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการในแต่ละด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับมาก ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมาก และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมาก ตรงกับความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทั่วไปกับความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเทพาดี ปรากฏว่าจำนวนสมาชิกในครอบครัว และงานที่บุคคลในครอบครัวติดต่อก็มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเทพาดี อย่างมีนัยสำคัญของสถิติ ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเทพาดี คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ เทศบาลควรจัดให้มีช่องทางบริการให้บริการที่ทันสมัย เข้าถึงได้ง่าย โดยให้เพิ่มช่องทางบริการให้บริการทางด้านอินเทอร์เน็ต

สอดคล้องกับ ชูชาติ แนนพลกรัง (2550 : บทคัดย่อ) ที่ได้ศึกษา เรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งสว่าง อำเภอประทาย จังหวัดนครราชสีมา ผลการศึกษาสรุปได้ว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งสว่าง อำเภอประทาย จังหวัดนครราชสีมา ทั้ง 3 ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก การเปรียบเทียบปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการจำแนกตามระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ จากผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งสว่าง ในด้านปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ มีความสำคัญเป็นอย่างมาก ดังนั้นในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทั้ง 3 ด้าน จะต้องปรับปรุงเพื่อให้เกิดความพึงพอใจในระดับที่มากที่สุด

อีกทั้งยังสอดคล้องกับ นฤมล มหาถรณ์ (2546 : บทคัดย่อ) ที่ได้ศึกษา เรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการของเทศบาลเมืองเพชรบุรี ผลการศึกษาสรุปได้ว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการบริการของเทศบาลเมืองเพชรบุรี โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก ยกเว้นด้านข้อมูลข่าวสารที่ได้รับผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย ผู้รับบริการที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของเทศบาลเมืองเพชรบุรี โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านกระบวนการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ผู้รับบริการที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของเทศบาลเมืองเพชรบุรี โดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านกระบวนการให้บริการ ผู้รับบริการที่มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของเทศบาลเมืองเพชรบุรี โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านกระบวนการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และด้านข้อมูลข่าวสารที่ได้รับ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ผู้รับบริการที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของเทศบาลเมืองเพชรบุรี โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม ด้านกระบวนการให้บริการ และด้าน

ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ผู้รับบริการที่มีจำนวนครั้งที่มาใช้บริการต่อปีต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของเทศบาลเมืองเพชรบุรี โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านบุคลากร และด้านข้อมูลข่าวสารที่ได้รับ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ผู้รับบริการที่มีเวลาในการรับบริการแต่ละครั้งต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของเทศบาลเมืองเพชรบุรี โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านบุคลากร และด้านข้อมูลข่าวสารที่ได้รับแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ .01

สำหรับหมู่ที่ 2 และหมู่ที่ 4 ผลการศึกษาพบว่าความพึงพอใจของประชาชนในพื้นที่ดังกล่าวโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะพื้นที่หมู่ที่ 2 และหมู่ที่ 4 พื้นที่ดังกล่าวอยู่ห่างจากองค์การบริหารส่วนตำบลโนนเพ็ด ทำให้การให้บริการล่าช้า และถนนหนทางไปมาไม่สะดวก ซึ่งสิ่งเหล่านี้อาจเป็นนัยสำคัญต่อระดับความพึงพอใจของประชาชนในหมู่ที่ 2 และหมู่ที่ 4 อยู่ในระดับปานกลาง ดังนั้นองค์การบริหารส่วนตำบลโนนเพ็ดควรตระหนักในการให้บริการมากขึ้นกว่าเดิม ซึ่งการศึกษาดังกล่าวสอดคล้องกับ วุทธิ สารฤทธิคาม (2548 :บทคัดย่อ) ได้ศึกษา เรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล : ศึกษาเฉพาะกรณีองค์การบริหารส่วนตำบลคอนจัว อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม ผลการศึกษารูปได้ว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนจัว โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลางเช่นกัน

3. ข้อเสนอแนะของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเพ็ด อำเภอประทาย จังหวัดนครราชสีมา

ผลการศึกษาพบว่าประชาชนมีข้อเสนอแนะต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเพ็ด อำเภอประทาย จังหวัดนครราชสีมา โดยเรียงค่าความถี่จากมากไปหาน้อย คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ รองลงมาด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกตามลำดับ ซึ่งผู้ศึกษาสามารถอภิปรายผลการศึกษาในแต่ละด้าน ดังนี้

ด้านขั้นตอนการให้บริการ เรียงค่าความถี่จากมากไปหาน้อย คือ องค์การบริหารส่วนตำบลโนนเพ็ด ควรจัดให้มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้องต่างๆ ชัดเจน ควรเพิ่มจำนวนเก้าอี้สำหรับนั่งรอรับบริการ ควรเพิ่มการบริการให้กับประชาชนในช่วงพักเที่ยง ควรมีป้ายบอกสถานที่ติดต่อรับบริการให้ชัดเจน ควรมีการกำหนดระยะเวลา ขั้นตอนการให้บริการ

ความล้มเหลว ดังที่ จิตตินันท์ เตชะกุศล (2538 : 15) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ดังนี้ผลิตภัณฑ์ของการบริการ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการจะเกิดขึ้นเมื่อได้รับบริการที่มีคุณภาพและระดับการให้บริการตรงกับความต้องการ ความเอาใจใส่ของผู้ให้บริการและคุณภาพบริการ ราคาค่าบริการ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการจะเกิดขึ้นอยู่กับราคาค่าบริการ ที่ผู้ใช้บริการยอมรับหรือพิจารณาว่าเหมาะสมกับคุณภาพของบริการ และความเต็มใจที่จะจ่ายของผู้ใช้บริการ ทั้งนี้เจตคติของผู้ใช้บริการที่มีต่อราคาค่าบริการกับคุณภาพการบริการของแต่ละคนจะแตกต่างกันออกไป สถานที่บริการ การเข้าถึงบริการ ได้สะดวก ทำเลที่ตั้ง และการกระจายสถานที่ให้บริการให้ทั่วถึง เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ การส่งเสริมแนะนำบริการ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเกิดขึ้น ได้จากการ ได้ยินข้อมูลข่าวสารหรือบุคคลอื่นกล่าวถึงคุณภาพการบริการในทางบวก ซึ่งหากตรงกับความเชื่อที่มีอยู่ก็จะรู้สึกดีกับบริการดังกล่าว อันเป็นแรงจูงใจให้มีความต้องการบริการตามมาได้ ผู้ให้บริการเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติงานบริการ ให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจ ผู้บริหารควรวางนโยบายการบริการ โดยคำนึงถึงความสำคัญของผู้ใช้บริการเป็นหลัก ย่อมสามารถสนองตอบความต้องการของผู้ใช้บริการให้เกิดความพึงพอใจได้ง่ายยิ่งขึ้น สภาพแวดล้อมของการบริการ บรรยากาศของการบริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้บริการ กระบวนการบริการ วิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการประสิทธิภาพของการจัดระบบบริการ จะส่งผลให้การปฏิบัติงานบริการแก่ผู้ใช้บริการมีความคล่องตัวและสนองตอบความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างเหมาะสม

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เรียงค่าความถี่มากไปหาน้อย คือ องค์การบริหารส่วนตำบล โนนเพ็ดควร ให้เกียรติและให้ความสำคัญกับประชาชนที่มาใช้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ด้านการให้บริการเพิ่ม ควรจัดสรรในการให้บริการประชาชน ตามลำดับ ดังที่ รื่น ช่างสาร (2544 : 46) กล่าวไว้ว่า ลักษณะของผู้ให้บริการที่ดี ทักษะของประชาชนต่อทางราชการ ตลอดจนข้อเสนอแนะ ในการปรับปรุงงานบริการ การร้องเรียนของงานบริการ ไว้ดังนี้ พึงพอใจในการให้บริการประชาชนอย่างเต็มกำลังความรู้ ความสามารถด้วยความเป็นธรรมชาติ เอื้อเฟื้อ มีน้ำใจ และใช้ทิวาจากที่สุภาพอ่อนโยน เมื่อเห็นว่าเรื่องใดไม่สามารถปฏิบัติได้ หรือไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของตนเองจะต้องปฏิบัติ ควรชี้แจงเหตุผลหรือแนะนำให้ไปติดต่อยังหน่วยงานหรือบุคคลซึ่งตนทราบว่า มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องกับเรื่องนั้น ๆ ต่อไป พึงประพฤติดนให้เป็นที่ยึดถือศรัทธาของบุคคลทั่วไป พึงละเว้นการรับทรัพย์สินหรือประโยชน์อื่นใด ซึ่งมีมูลค่าเกินปกติวิสัยที่วิญญูชนจะให้อัน โดยเสนอหาจากผู้มาติดต่อราชการ หรือผู้ที่

อาจได้รับประโยชน์จากการปฏิบัติหน้าที่ราชการนั้นหากได้รับไว้แล้ว และทราบภายหลังว่าทรัพย์สินหรือประโยชน์อื่นใดที่ได้รับได้มีมูลค่าเกินปกติวิสัย ก็ให้รายงานผู้บังคับบัญชาทราบโดยเร็ว เพื่อดำเนินการตามสมควรแก่กรณีและ การให้บริการที่ดี สะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง งานมีประสิทธิภาพ บริการฉันทุมิคร มีอัธยาศัยดี สร้างความประทับใจให้แก่ผู้มารับบริการ ให้ความเป็นกันเอง เอาใจเขามาใส่ใจเรา มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี การใช้กฎหมาย ระเบียบวิธีที่ง่าย ไม่ซับซ้อน มีแบบพิมพ์ที่กรอกง่าย ลดขั้นตอน ในการติดต่อในการขอรับบริการ มีการปรับปรุงขั้นตอนอยู่เสมอ มีการประชาสัมพันธ์ที่ดีและทำงานตรงต่อเวลา สถานที่ สะดวกสบาย มีอุปกรณ์พร้อมและมีประสิทธิภาพสามารถติดต่อกับงานที่เกี่ยวข้องไม่ไกลนัก หรือควรรวมการให้บริการไว้ในจุดเดียว บริการด้วยความเสมอภาคเพื่อสร้างความพอใจให้กับประชาชนและพยายามสนองตอบตามที่ประชาชนต้องการ ให้เป็นที่ประทับใจ มีเจ้าหน้าที่เพียงพอ ได้รับการฝึกอบรม ฝึกฝนมาด้วยความชำนาญ เจ้าหน้าที่ระดับต่าง สามารถตัดสินใจได้ในบางเรื่อง ให้บริการก่อนและหลังเวลาราชการ หรือให้บริการในวันหยุด และไม่เรียกร้องใด ๆ จากประชาชน สามารถตรวจสอบการให้บริการได้ว่ามีปัญหาที่ใด เมื่อมีปัญหาสามารถค้นหากฎหมายและระเบียบได้ทันที เสร็จสมบูรณ์ในหนึ่งวัน ณ จุดเดียว เป็นต้น

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เรียงค่าความถี่มากไปหาน้อย คือ องค์การบริหารส่วนตำบลโนนเพ็ดควรมีจุดให้บริการน้ำดื่มที่เพียงพอ ควรจัดให้มีหนังสือพิมพ์หรือวารสารเพื่อบริการประชาชนผู้มาติดต่อระหว่างพักรับบริการ ควรจัดให้มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงจุดบริการ การให้บริการเห็นได้ง่ายชัดเจนขึ้น ควรจัดตั้งอยู่ในที่สะดวกในการติดต่อขอรับบริการ ตามลำดับ ดังที่วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์ (2543 : 6-7) กล่าวไว้ว่า การบริการ คือ กระบวนการหรือกระบวนการกิจกรรมในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการหรือผู้ใช้บริการ โดยบริการเป็นสิ่งที่จับ สัมผัสและต้องได้ยาก และเป็นสิ่งที่เสื่อมสูญสลายไปได้ง่าย บริการจะได้รับการทำขึ้น โดยบริการและส่งมอบสู่ผู้รับบริการเพื่อใช้สอยบริการนั้น ๆ โดยทันที หรือในเวลาเกือบจะทันทีทันทีที่มีการบริการนั้น และมุ่งสู่ความเป็นเลิศด้านบริการหรือขณะใจลูกค้า ความเข้าใจถึงสิ่งที่ลูกค้าคาดหวังและตอบสนองลูกค้าด้วยบริการเป็นเลิศ โดยเสนอสิ่งที่เหนือกว่าความคาดหวังของลูกค้า รวมถึงความรู้ความสามารถในการแก้ปัญหาให้ลูกค้าได้ภายในเวลาที่เหมาะสม

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการศึกษา

จากการศึกษาพบว่า ประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเพ็ด อำเภอประทาย จังหวัดนครราชสีมา ยังมีความต้องการต่อการให้บริการด้านต่าง ๆ ดังนี้

1.1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ องค์การบริหารส่วนตำบลโนนเพ็ด ควรจัดให้มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้องต่างๆ ชัดเจน ควรเพิ่มจำนวนเก้าอี้สำหรับนั่งรอรับบริการ ควรเพิ่มการบริการให้กับประชาชนในช่วงพักเที่ยง ควรมีป้ายบอกสถานที่ติดต่อรับบริการให้ชัดเจน ควรมีการกำหนดระยะเวลา ขั้นตอนการให้บริการ

1.2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ องค์การบริหารส่วนตำบลโนนเพ็ด ควรให้เกิดคิดและให้ความสำคัญกับประชาชนที่มาใช้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ด้านการให้บริการเพิ่ม ควรจัดเวรในการให้บริการประชาชน

1.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก องค์การบริหารส่วนตำบลโนนเพ็ด ควรมีจุดให้บริการน้ำดื่มที่เพียงพอ ควรจัดให้มีหนังสือพิมพ์หรือวารสารเพื่อบริการประชาชนผู้มาติดต่อระหว่างพักรอรับบริการ ควรจัดให้มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงจุดบริการ การให้บริการเห็นได้ง่ายชัดเจนขึ้น ควรจัดตั้งอยู่ในที่สะดวกในการติดต่อขอรับบริการ ตามลำดับ

2. ข้อเสนอแนะเพื่อการศึกษาในคราวต่อไป

2.1 ควรศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเพ็ด อำเภอประทาย จังหวัดนครราชสีมา เพื่อนำมาปรับปรุงองค์กรและเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานให้มากขึ้น

2.2 ควรศึกษาพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเพ็ด อำเภอประทาย จังหวัดนครราชสีมา ทั้งในเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพควบคู่กันไป เพื่อจะได้เป็นแนวทางในการปรับปรุงการบริหารงานบุคคลให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น