



รายงานความพึงพอใจในการให้บริการ  
ขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดน้ำใส

ประจำปีงบประมาณ 2566

สำนักปลัดอบต.  
องค์การบริหารส่วนตำบลกุดน้ำใส

## คำนำ

การสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดน้ำใส เพื่อรายงานผลระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อันเป็นการสะท้อนผลการให้บริการของหน่วยงาน ได้รับทราบคุณภาพการให้บริการที่เกิดขึ้นและนำผลการสอบถามที่ได้มารับปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของเทศบาลฯ และเพื่อให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากยิ่งขึ้นตามลำดับ

ในการนี้ องค์การบริหารส่วนตำบลกุดน้ำใสขอขอบพระคุณผู้รับบริการทุกท่านที่ให้ข้อมูล ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะอันจะเป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงการปฏิบัติงานต่อไป

สำนักปลัดอบต.

องค์การบริหารส่วนตำบลกุดน้ำใส

14 มีนาคม 2566

---

## สารบัญ

	หน้า
คำนำ	
สารบัญ	
บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญ	1
วัตถุประสงค์	1
ขอบเขตของการสำรวจ	2
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	2
ผลสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการ	3
ข้อมูลทั่วไปของประชาชนกลุ่มตัวอย่างในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลกุดน้ำใส	3
ความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดน้ำใส	5
สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	12
สรุปผลการสำรวจ	12
อภิปรายผล	13
ข้อเสนอแนะ	14
ภาคผนวก	
ภาคผนวก ก ตัวอย่างแบบสอบถามความพึงพอใจ	

## บทนำ

### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การปกครองท้องถิ่นเป็นส่วนหนึ่งของการจัดระบบการปกครองภายในประเทศไทย ดังนั้นการปกครองส่วนท้องถิ่นไทย จึงได้มีการพัฒนาและเปลี่ยนแปลงมาตามลำดับจนถึงปัจจุบัน โดยเป็นแนวความคิดในการให้ประชาชนได้ปกครองและบริหารกันเอง ซึ่งมีความสัมพันธ์กันอย่างมากกับแนวคิดในการกระจายอำนาจการปกครอง หลักการกระจายอำนาจการปกครองนี้ มีเพื่อให้ท้องถิ่นสามารถกระทำกิจกรรมต่างๆ ได้โดยมีความเป็นอิสระปลอดจากการชี้นำจากรัฐบาล มีความสามารถที่จะตอบสนองความต้องการของพลเมืองท้องถิ่นได้ โดยการทำงานในยุคปัจจุบันจำเป็นต้องเน้นคุณภาพในการปฏิบัติงาน และสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชนหรือผู้ใช้บริการจากองค์การบริหารส่วนตำบล จึงจำเป็นที่ทุกคนในองค์กรจะต้องสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน เพื่อเป็นการสร้างมนุษยสัมพันธ์ที่ดีได้รับความร่วมมือเป็นอย่างดีในการทำงาน ส่งผลให้คนในองค์กรมีความกระตือรือร้นในการทำงานได้อย่างเต็มที่ ซึ่งเป็นการสร้างภาพพจน์ที่ดีขององค์กรทำให้เป็นที่ยอมรับแก่ประชาชนหรือผู้ใช้บริการ

สำหรับการให้บริการประชาชน เป็นสิ่งที่ซึ่งเป็นผู้รับบริการ ต้องการความสะดวกรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ ซึ่งในสภาพการณ์ที่เป็นจริงแล้ว สำหรับในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลส่วนใหญ่ยังมีปัญหาเกี่ยวกับการให้บริการอยู่อีกมากมาย ซึ่งส่วนใหญ่แล้วในส่วนราชการท้องถิ่น ไม่สามารถบังคับใช้กฎหมาย ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และมีผู้ฝ่าฝืนไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย ทั้งนี้ในส่วนของปัญหา และอุปสรรคในการปฏิบัติงาน เนื่องจากภารกิจงานในหน้าที่ประจำมีมากอยู่แล้ว ขาดบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถ ทางด้านเทคนิควิชาการสนับสนุน ขาดวัสดุอุปกรณ์ และเครื่องมือในการปฏิบัติงาน

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยได้มอบอำนาจในการปกครองท้องถิ่นและเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามีส่วนร่วมในการปกครองท้องถิ่น โดยมีองค์กรผู้รับผิดชอบมีอิสระในการใช้ ดุลยพินิจมีเจ้าหน้าที่และงบประมาณในการดำเนินงานแยกออกจากส่วนราชการส่วนภูมิภาค การปกครองส่วนท้องถิ่น มีความสำคัญต่อระบบการปกครองของประเทศมากในด้านการให้ความช่วยเหลือ และลดภาระความรับผิดชอบจากรัฐบาลกลางในด้านเศรษฐกิจและสังคม เพื่อให้รู้ถึงความต้องการของสภาวะท้องถิ่นอย่างแท้จริง การกระจายอำนาจทางการเมือง การปกครองไปสู่ประชาชนในท้องถิ่นให้รู้จักปกครองตนเองและสร้างลักษณะผู้นำในท้องถิ่น และเพื่อรับผิดชอบจัดดำเนินการบริหารตามความต้องการของสมาชิกในชุมชนนั้นๆ แต่ทั้งนี้ไม่ได้หมายความว่า การบริหารจัดการของหน่วยงานการปกครองส่วนท้องถิ่นจะเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประหยัด โดยเฉพาะอย่างยิ่งการจัดบริการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนที่ทวีขึ้นอย่างรวดเร็ว และเป็นผลให้การบริหารมีความซับซ้อนมากยิ่งขึ้น ดังนั้น ประสิทธิภาพในการบริหารราชการท้องถิ่น จึงต้องคำนึงถึงหลักการและเทคนิคในการบริการ ตลอดจนพัฒนาปรับปรุง แผนงานบุคลากร ตลอดจนวิธีจัดการงบประมาณให้มีความเหมาะสมตามศักยภาพพื้นที่

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามของ ตำบลกุดน้ำใส อำเภोजตุรัส จังหวัดชัยภูมิ
2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดน้ำใส อำเภोजตุรัส จังหวัดชัยภูมิ
3. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดน้ำใส อำเภोजตุรัส จังหวัดชัยภูมิ

ชัยภูมิ

## ขอบเขตของการสำรวจ

ขอบเขตของการศึกษาในครั้งนี้ ครอบคลุมการสำรวจความพึงพอใจของการให้บริการใน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกพร้อมทั้งให้เสนอแนะในสิ่งที่องค์การบริหารส่วนตำบล ต้องแก้ไข ปรับปรุง และสิ่งที่จะเป็นประโยชน์ต่อการต่อการบริการ

## ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เป็นข้อมูลพื้นฐานให้ผู้บริหารขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดน้ำใส อำเภोजัตุรัส จังหวัดชัยภูมิ นำไปใช้ในการปรับปรุง และพัฒนางานการบริการให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล
2. คุณภาพของการบริการ เป็นไปตามแนวการประเมินประสิทธิภาพการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดน้ำใส อำเภोजัตุรัส จังหวัดชัยภูมิ
3. เป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดน้ำใส อำเภोजัตุรัส จังหวัดชัยภูมิ เพื่อพัฒนาบุคลากรให้มีประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชน

## ผลสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดน้ำใส

ผลสำรวจข้อมูลจากการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดน้ำใส นำเสนอรายละเอียดตามลำดับ ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของประชาชนกลุ่มตัวอย่างในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลกุดน้ำใส
2. ความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดน้ำใส
3. ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดน้ำใส

### 1. ข้อมูลทั่วไปของประชาชนกลุ่มตัวอย่างในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลกุดน้ำใส

จากการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของประชาชนกลุ่มตัวอย่างในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลกุดน้ำใส ที่ตอบแบบสอบถาม ด้านการศึกษา ด้านโยธา ด้านรายได้และภาษี ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านสาธารณสุข จำนวน 380 คน ประเมินความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดน้ำใส เป็นดังนี้

#### 1.1 จำนวนกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ อายุและสถานภาพ

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละข้อมูลของกลุ่มตัวอย่าง จำนวนตามเพศ อายุและสถานภาพ

รายการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
<b>เพศ</b>		
ชาย	172	45.26
หญิง	208	54.73
<b>รวม</b>	<b>380</b>	<b>100</b>
<b>อายุ</b>		
20-30 ปี	17	4.47
31- 40 ปี	87	22.89
41-50 ปี	115	30.02
51-60 ปี	95	25.00
61 ปีขึ้นไป	66	17.36
<b>รวม</b>	<b>380</b>	<b>100</b>
<b>สถานภาพ</b>		
โสด	61	16.05
สมรส	311	81.84
หม้าย/หย่า/แยกกันอยู่	8	2.10
<b>รวม</b>	<b>380</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 1. พบว่า กลุ่มตัวอย่างเป็นชาย จำนวน 172 คน (ร้อยละ 45.26) กับเพศหญิง จำนวน 208 คน (ร้อยละ 54.73) ส่วนใหญ่มีอายุ 41-50 ปี จำนวน 115 คน (ร้อยละ 30.02) รองลงมาคือ อายุระหว่าง 51 – 60 ปี จำนวน 95 คน (ร้อยละ 25.00) อายุระหว่าง 31- 40 ปี จำนวน 87 คน (ร้อยละ 22.89) อายุ 61 ปีขึ้นไป จำนวน 66 คน (ร้อยละ 17.36) และอายุ 20 – 30 ปี จำนวน 17 คน (ร้อยละ 4.74) ตามลำดับ สถานภาพ ส่วนมากสมรสแล้ว จำนวน 311 คน (ร้อยละ 81.84) รองลงมาคือโสด จำนวน 61 คน (ร้อยละ 16.05) และหม้าย/หย่า/แยกกันอยู่ จำนวน 8 คน (ร้อยละ 2.10) ตามลำดับ

## 1.2 จำนวนกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามวุฒิการศึกษาและอาชีพ

ตารางที่ 2. จำนวนและร้อยละข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามวุฒิการศึกษาและอาชีพ

รายการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
<b>การศึกษา</b>		
ไม่ได้เรียนหนังสือ	35	9.33
ประถมศึกษา	114	30.16
มัธยมศึกษา	144	38.10
อนุปริญญา/ปวส.	42	11.11
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	40	10.50
สูงกว่าปริญญาตรี	3	0.08
<b>รวม</b>	<b>380</b>	<b>100</b>
<b>อาชีพ</b>		
ข้าราชการ	15	3.97
รับจ้าง	62	16.40
ค้าขาย	34	8.99
พนักงานเอกชน	28	7.41
เกษตรกรกรรม	239	63.23
อื่นๆ	0	0.00
<b>รวม</b>	<b>380</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 2 พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีวุฒิการศึกษาระดับมัธยมศึกษาจำนวน 144 คน (ร้อยละ 38.10) รองลงมาคือ ประถมศึกษา จำนวน 114 คน (ร้อยละ 30.16) และไม่ได้อนุปริญญา/ปวส. 42 (ร้อยละ 11.11) ตามลำดับ ประกอบอาชีพเกษตรกรกรรม มากที่สุด จำนวน 239 คน (ร้อยละ 63.23) รองลงมาคือ อาชีพรับจ้าง จำนวน 62 คน (ร้อยละ 16.40) และค้าขาย จำนวน 34 คน (ร้อยละ 8.99) ตามลำดับ

## 2. ความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดน้ำใส

### 2.1 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดน้ำใสในภาพรวม

จากการสำรวจข้อมูลเชิงปริมาณที่ได้จากแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดน้ำใส ในภาพรวม ทั้ง 4 งาน เป็นดังนี้

ตารางที่ 3 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดน้ำใสในภาพรวม

งานบริการ	(x)	S.D.	ร้อยละ	คะแนน
1.งานด้านช่วยเหลืองานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	4.75	0.44	94.68	9
2.งานด้านส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพผู้สูงอายุและผู้พิการ	4.51	0.51	90.17	9
3.งานด้านบริหารจัดการขยะ	4.79	0.44	95.80	10
4.งานด้านการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่	4.50	0.52	90.07	9
<b>เฉลี่ยรวมทั้ง 4 งาน</b>	<b>4.63</b>	<b>0.48</b>	<b>92.68</b>	<b>9</b>

จากตาราง ที่ 3 พบว่า ผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดน้ำใสในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 4 งาน เท่ากับร้อยละ 92.68 เมื่อเทียบกับเกณฑ์การให้คะแนนตามกรอบการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้รับคะแนนเท่ากับ 9

### 2.2 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านช่วยเหลืองานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

จากการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณที่ได้จากแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านช่วยเหลืองานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เป็นดังนี้

ตาราง 4 งานด้านช่วยเหลือป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

รายการ	(x)	S.D.	ร้อยละ	แปลความ
<b>ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ</b>				
1.ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.51	0.45	90.20	มากที่สุด
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.42	0.46	88.40	มาก
3.มีผังลำดับขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการที่ชัดเจน	4.54	0.42	90.80	มากที่สุด
4.การจัดลำดับการให้บริการ	4.50	0.50	90.00	มาก
5.ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	4.51	0.45	90.20	มากที่สุด
<b>เฉลี่ยรวม</b>	<b>4.50</b>	<b>0.46</b>	<b>89.92</b>	<b>มาก</b>



ด้านช่องทางการให้บริการ				
1. มีช่องทางการให้บริการสาธารณะสะดวกเพียงใด	4.87	0.49	97.40	มากที่สุด
2. ประชาสัมพันธ์เรื่องช่องทางการให้บริการให้ทราบมากน้อยเพียงใด	4.84	0.44	96.80	มากที่สุด
3. มีช่องทางการให้บริการมากน้อยเพียงใด	4.85	0.40	97.00	มากที่สุด
4. ออกบริการประชาชนนอกสถานที่ได้ดีเพียงใด	4.79	0.42	95.80	มากที่สุด
<b>เฉลี่ยรวม</b>	<b>4.83</b>	<b>0.43</b>	<b>96.75</b>	<b>มากที่สุด</b>
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.80	0.41	96.00	มากที่สุด
2. ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.77	0.42	95.40	มากที่สุด
3. ความเอาใจใส่กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.79	0.49	95.80	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหาได้	4.82	0.45	96.40	มากที่สุด
5. ความซื่อสัตย์ สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน หรือหาประโยชน์ในทางมิชอบ	4.85	0.43	97.00	มากที่สุด
<b>เฉลี่ยรวม</b>	<b>4.89</b>	<b>0.43</b>	<b>96.12</b>	<b>มากที่สุด</b>
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	4.80	0.49	96.40	มากที่สุด
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	4.79	0.48	96.00	มากที่สุด
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	4.77	0.43	95.40	มากที่สุด
4. “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	4.82	0.44	96.40	มากที่สุด
5. การจัดการสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบสะดวกต่อการให้บริการ	4.77	0.43	95.40	มากที่สุด
<b>เฉลี่ยรวม</b>	<b>4.79</b>	<b>0.45</b>	<b>95.92</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>เฉลี่ยรวมงานด้านช่วยเหลืองานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย 94.68</b>				

จากตาราง 4 พบว่า ประชาชนที่มาขอรับบริการงานด้านช่วยเหลืองานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีระดับความพึงพอใจ ด้านกระบวนการขั้นตอนการบริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด โดยคิดเป็นคะแนนเฉลี่ยเท่ากับร้อยละ 94.68

## 2.3 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพผู้สูงอายุและผู้พิการ

จากการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณที่ได้จากแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพผู้สูงอายุและผู้พิการเป็นดังนี้

ตาราง 5 งานด้านส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพผู้สูงอายุและผู้พิการ

รายการ	(x)	S.D.	ร้อยละ	แปลความ
<b>ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ</b>				
1.ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.42	0.50	88.40	มาก
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.59	0.43	91.80	มากที่สุด
3.มีผังลำดับขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการที่ชัดเจน	4.45	0.56	89.00	มาก
4.การจัดลำดับการให้บริการ	4.80	0.49	96.00	มากที่สุด
5.ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	4.35	0.66	88.60	มาก
<b>เฉลี่ยรวม</b>	<b>4.52</b>	<b>0.53</b>	<b>90.76</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>ด้านช่องทางการให้บริการ</b>				
1.มีช่องทางการให้บริการสาธารณะสะดวกเพียงใด	4.74	0.46	94.80	มากที่สุด
2. ประชาสัมพันธ์เรื่องช่องทางการให้บริการให้ทราบมากน้อยเพียงใด	4.20	0.55	84.0	มาก
3.มีช่องทางการให้บริการมากน้อยเพียงใด	4.48	0.62	89.60	มาก
4.ออกบริการประชาชนนอกสถานที่ได้ดีเพียงใด	4.77	0.49	95.40	มากที่สุด
<b>เฉลี่ยรวม</b>	<b>4.55</b>	<b>0.53</b>	<b>90.50</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>				
1.ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.45	0.41	89.00	มากที่สุด
2. ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.50	0.55	90.00	มากที่สุด
3.ความเอาใจใส่กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.42	0.48	88.40	มาก
4.เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหาได้	4.23	0.55	84.60	มาก
5.ความซื่อสัตย์ สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบนหรือหาประโยชน์ในทางมิชอบ	4.59	0.36	91.80	มากที่สุด
<b>เฉลี่ยรวม</b>	<b>4.44</b>	<b>0.47</b>	<b>88.76</b>	<b>มาก</b>

### ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

1.สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	4.42	0.47	88.40	มาก
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	4.61	0.58	92.20	มากที่สุด
3.ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	4.56	0.45	91.20	มากที่สุด
4. “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	4.49	0.61	89.80	มาก
5.การจัดการสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบสะดวกต่อการให้บริการ	4.58	0.41	91.60	มากที่สุด
<b>เฉลี่ยรวม</b>	<b>4.53</b>	<b>0.50</b>	<b>90.64</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>เฉลี่ยรวมงานด้านส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพผู้สูงอายุและผู้พิการ</b>				<b>90.17</b>

จากตาราง 5 พบว่า ประชาชนที่มารับบริการงานด้านส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพผู้สูงอายุและผู้พิการ มีระดับความพึงพอใจ ด้านกระบวนการขั้นตอนการบริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากถึงมากที่สุดโดยคิดเป็นคะแนนเฉลี่ยเท่ากับร้อยละ 90.17

### 2.4 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านบริหารจัดการขยะ

จากการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณที่ได้จากแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านบริหารจัดการขยะ เป็นดังนี้

ตาราง 6 ความพึงพอใจงานด้านบริหารจัดการขยะ

รายการ	(x)	S.D.	ร้อยละ	แปลความ
<b>ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ</b>				
1.ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.79	0.40	95.80	มากที่สุด
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.71	0.43	94.20	มากที่สุด
3.มีผังลำดับขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการที่ชัดเจน	4.74	0.40	94.80	มากที่สุด
4.การจัดลำดับการให้บริการ	4.83	0.49	96.60	มากที่สุด
5.ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	4.88	0.66	97.60	มากที่สุด
<b>เฉลี่ยรวม</b>	<b>4.79</b>	<b>0.43</b>	<b>95.80</b>	<b>มากที่สุด</b>

ด้านช่องทางการให้บริการ				
1.มีช่องทางการให้บริการสาธารณะสะดวกเพียงใด	4.77	0.41	95.40	มากที่สุด
2. ประชาสัมพันธ์เรื่องช่องทางการให้บริการให้ทราบมากน้อยเพียงใด	4.80	0.44	96.00	มากที่สุด
3.มีช่องทางการให้บริการมากน้อยเพียงใด	4.79	0.43	95.80	มากที่สุด
4.ออกบริการประชาชนนอกสถานที่ได้ดีเพียงใด	4.74	0.48	94.80	มากที่สุด
<b>เฉลี่ยรวม</b>	<b>4.77</b>	<b>0.44</b>	<b>95.50</b>	<b>มากที่สุด</b>
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
1.ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.80	0.49	96.00	มากที่สุด
2. ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.89	0.40	97.80	มากที่สุด
3.ความเอาใจใส่กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.85	0.46	97.00	มากที่สุด
4.เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหาได้	4.79	0.43	95.80	มากที่สุด
5.ความซื่อสัตย์ สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน หรือหาประโยชน์ในทางมิชอบ	4.88	0.44	97.60	มากที่สุด
<b>เฉลี่ยรวม</b>	<b>4.84</b>	<b>0.44</b>	<b>96.80</b>	<b>มากที่สุด</b>
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
1.สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	4.82	0.45	96.40	มากที่สุด
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	4.71	0.47	94.20	มากที่สุด
3.ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	4.74	0.48	94.80	มากที่สุด
4. “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	4.75	0.43	95.00	มากที่สุด
5.การจัดการสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบสะดวกต่อการให้บริการ	4.83	0.46	96.60	มากที่สุด
<b>เฉลี่ยรวม</b>	<b>4.77</b>	<b>0.45</b>	<b>95.40</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>เฉลี่ยรวมความพึงพอใจงานด้านบริหารจัดการขยะ</b>				<b>95.80</b>

จากตาราง 6 พบว่าประชาชนที่มาขอรับบริการความพึงพอใจงานด้านบริหารจัดการขยะมีระดับความพึงพอใจ ด้านกระบวนการขั้นตอนการบริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุดทุกรายการ คิดเป็นคะแนนเฉลี่ยเท่ากับร้อยละ 95.80

## 2.5 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่

จากการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณที่ได้จากแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ เป็นดังนี้

ตาราง 7 งานด้านการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่

รายการ	(x)	S.D.	ร้อยละ	แปลความ
<b>ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ</b>				
1.ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.51	0.66	90.20	มากที่สุด
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.54	0.47	90.80	มากที่สุด
3.มีผังลำดับขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการที่ชัดเจน	4.61	0.52	92.20	มากที่สุด
4.การจัดลำดับการให้บริการ	4.33	0.56	86.60	มาก
5.ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	4.49	0.43	89.80	มาก
<b>เฉลี่ยรวม</b>	<b>4.50</b>	<b>0.53</b>	<b>89.92</b>	<b>มาก</b>
<b>ด้านช่องทางการให้บริการ</b>				
1.มีช่องทางการให้บริการสาธารณะสะดวกเพียงใด	4.44	0.52	88.80	มาก
2. ประชาสัมพันธ์เรื่องช่องทางการให้บริการให้ทราบมากน้อยเพียงใด	4.34	0.65	86.80	มาก
3.มีช่องทางการให้บริการมากน้อยเพียงใด	4.62	0.47	94.20	มากที่สุด
4.ออกบริการประชาชนนอกสถานที่ได้ดีเพียงใด	4.51	0.48	90.20	มากที่สุด
<b>เฉลี่ยรวม</b>	<b>4.48</b>	<b>0.53</b>	<b>90.00</b>	<b>มาก</b>
<b>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>				
1.ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.58	0.48	91.60	มากที่สุด
2. ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคคลลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.45	0.42	89.00	มาก
3.ความเอาใจใส่กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.68	0.59	93.60	มากที่สุด
4.เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหาได้	4.77	0.63	95.40	มากที่สุด
5.ความซื่อสัตย์ สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน หรือหาประโยชน์ในทางมิชอบ	4.64	0.56	92.80	มากที่สุด
<b>เฉลี่ยรวม</b>	<b>4.62</b>	<b>0.54</b>	<b>92.84</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>				
1.สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	4.52	0.47	90.40	มากที่สุด

2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	4.49	0.58	89.80	มาก	
3.ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	4.34	0.44	86.80	มาก	
4. “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	4.22	0.37	84.40	มาก	
5.การจัดการสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบสะดวก ต่อการให้บริการ	4.31	0.52	86.20	มาก	
	<b>เฉลี่ยรวม</b>	<b>4.38</b>	<b>0.48</b>	<b>87.52</b>	<b>มากที่สุด</b>
					<b>เฉลี่ยรวมงานด้านการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ 90.07</b>

จากตาราง 7 พบว่า ประชาชนที่มาขอรับบริการงานด้านการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ มีระดับความพึงพอใจ ด้านกระบวนการขั้นตอนการบริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด คิดเป็นคะแนนเฉลี่ยเท่ากับร้อยละ 90.07

## สรุปผลสำรวจ อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

ในการสำรวจครั้งนี้ ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดน้ำใส มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดน้ำใส ต่อการบริการด้านต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดน้ำใส อำเภอจัตุรัสจังหวัดชัยภูมิ ประชากรและกลุ่มตัวอย่างเป็นประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลกุดน้ำใส ที่รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลกุดน้ำใส เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม จากนั้นได้ออกแบบสอบถาม เพื่อทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง และนำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม มาทำการวิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ด้านสังคมศาสตร์ พร้อมนำเสนอในรูปของตาราง ประกอบด้วยคำบรรยาย และสรุปผลการสำรวจ ได้ดังนี้

### 1.สรุปผลการสำรวจ

#### 1.1 ข้อมูลทั่วไป

ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชาย จำนวน 172 คน (ร้อยละ 45.26) กับเพศหญิง จำนวน 208 คน (ร้อยละ 54.73) ส่วนใหญ่มีอายุ 41.50 ปี จำนวน 115 คน (ร้อยละ 30.02) รองลงมาคือ อายุระหว่าง 51-60 ปี จำนวน 95 คน (ร้อยละ 25.00) อายุระหว่าง 31- 40 ปี จำนวน 87 คน(ร้อยละ22.89) อายุ 61 ปีขึ้นไป จำนวน 66 คน (ร้อยละ 17.36) และอายุ 20-30 ปี จำนวน 17 คน (ร้อยละ 4.74) ตามลำดับ สถานภาพส่วนมากสมรสแล้ว จำนวน 311 คน (ร้อยละ 81.84) รองลงมาคือโสดจำนวน 61 คน (ร้อยละ 16.05) และหม้าย/หย่า/แยกกันอยู่ จำนวน 8 คน (ร้อยละ 2.10) ตามลำดับ

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีวุฒิการศึกษาระดับมัธยมศึกษาจำนวน 144 คน (ร้อยละ 38.10) รองลงมาคือ ประถมศึกษา จำนวน 124 (ร้อยละ 30.16) และไม่ได้อนุปริญญา/ปวส. 42 คน (ร้อยละ 11.11) ตามลำดับ ประกอบอาชีพเกษตรกรรม มากที่สุด จำนวน 239 คน (ร้อยละ 63.23) รองลงมาคืออาชีพรับจ้าง จำนวน 62 คน (ร้อยละ 16.40) และค้าขาย จำนวน 34 คน (ร้อยละ 8.99) ตามลำดับ

#### 1.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดน้ำใส

ความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดน้ำใสในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด 4 งาน เท่ากับร้อยละ 92.68 เมื่อเทียบกับเกณฑ์การให้คะแนนตามกรอบการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้รับคะแนนเท่ากับ 9 จำแนกรายงานได้ดังนี้

1) งานด้านช่วยเหลืองานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ประชาชนที่มาขอรับบริการงานด้านช่วยเหลืองานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีระดับความพึงพอใจ ด้านกระบวนการขั้นตอนการบริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุดถึงมากที่สุด โดยคิดเป็นคะแนนเฉลี่ยเท่ากับร้อยละ 94.68

2) งานด้านส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพผู้สูงอายุและผู้พิการ มีระดับความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการบริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุดถึงมากที่สุด โดยคิดเป็นคะแนนเฉลี่ยเท่ากับร้อยละ 90.17

3) งานด้านบริหารจัดการขยะมีระดับความพึงพอใจ ด้านกระบวนการขั้นตอนการบริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุดทุกรายการ คิดเป็นคะแนนเฉลี่ยเท่ากับร้อยละ 95.80

4) งานด้านการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ มีระดับความพึงพอใจ ด้านกระบวนการขั้นตอนการบริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นคะแนนเฉลี่ยเท่ากับร้อยละ 90.07

## 2 อภิปรายผล

จากการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดน้ำใสอำเภอจตุรสังข์จังหวัดชัยภูมิ ทำให้ทราบถึงผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดน้ำใส อำเภอจตุรสังข์จังหวัดชัยภูมิ ซึ่งข้อมูลทั้งหมดนี้ จะสามารถนำไปใช้ในการปรับปรุงการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดน้ำใส อำเภอจตุรสังข์จังหวัดชัยภูมิใช้เป็นมาตรฐานเปรียบเทียบอ้างอิง (Benchmarking) ต่อไปซึ่งมีประเด็นที่ควรนำมาอภิปรายผล ดังนี้

ในส่วนของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดน้ำใส อำเภอจตุรสังข์จังหวัดชัยภูมิ พบว่างานด้านการศึกษามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ในงานด้านโยธามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดในงานด้านรายได้และภาษี มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ในงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ในงานด้านสาธารณสุขมีมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และการให้บริการต่อผู้ใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดน้ำใส อยู่ในระดับที่ได้มาตรฐาน สามารถสร้างความพึงพอใจและสร้างความประทับใจให้กับประชาชนที่มารับบริการได้เป็นอย่างดี ซึ่งจะส่งผลต่อการกลับมาใช้บริการในครั้งต่อไปของประชาชน

จากสรุปผลงานวิจัยดังกล่าวได้สอดคล้องกับการศึกษาของ ทราวยทอง วรณพิศิษฐ์ และปภาดา กัณฑ์อินทร์ (2546 : 5-7) ที่ได้กล่าวไว้ว่า การงานอาชีพเกือบทุกประเภทไม่ว่าจะเป็นธุรกิจหรือราชการย่อมมีส่วนเกี่ยวข้องกับงานบริการ หรือกิจกรรมที่อำนวยความสะดวกต่างๆ แทบทั้งสิ้น เนื่องจากการบริการเป็นเรื่องของคนและเกี่ยวข้องกับคนโดยตรง เป็นการกระทำเพื่อตอบสนองความต้องการอย่างใดอย่างหนึ่งในเรื่องต่างๆ จากกล่าวได้ว่า ในชีวิตประจำวันของคนเรานั้นเกี่ยวข้องกับงานบริการอยู่ตลอดเวลาเลยทีเดียว เพราะเราไม่สามารถทำทุกสิ่งทุกอย่างให้สำเร็จลุล่วงไปได้เพียงลำพัง จำเป็นต้องอาศัยความช่วยเหลือจากคนอื่นในสังคมพฤติกรรมบริการใดๆ เริ่มตั้งแต่การรับรู้ความต้องการบริการ การวางแผนการให้บริการที่ตรงกับความต้องการการดำเนินการให้บริการ และการตรวจสอบผลของการให้บริการอันจะนำไปสู่การบริการที่สร้างความประทับใจไม่ว่าจะเป็นบริการที่มากับการซื้อสินค้าทั่วไปหรือการซื้อบริการโดยตรง สอดคล้องกับการศึกษาของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช (2542 : บทคัดย่อ) เกี่ยวกับคุณภาพของการบริการไว้ว่า การบริการที่จะมีคุณภาพนั้นจำเป็นต้องคำนึงถึงความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นหลักสำคัญซึ่งผู้ให้บริการจำเป็นต้องรับรู้และเรียนรู้เกี่ยวกับความคาดหวังพื้นฐานของผู้รับบริการเพื่อเสนอบริการที่ตรงกับความคาดหวัง ผู้ให้บริการจะต้องมีความพร้อมและให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ ทำให้เห็นว่าการบริการนั้นมีคุณค่า มีเมตริจิตในการบริการและการต้อนรับลูกค้าด้วยใบหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส และทำที่ที่สุภาพอ่อนโยมนั้นจะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจในการบริการผลการศึกษาดังกล่าวยังสอดคล้องกับการศึกษาของจุฬาลักษณ์ ช่างคำและคณะ (2547 : 26) เกี่ยวกับหน้าที่ของผู้ให้บริการที่ดี คือ อาคารสถานที่งานต้องมีความสะอาด ผู้ให้บริการต้องตรงต่อเวลาต้องแต่งกายให้สุภาพ หรือแต่งกายตามระเบียบของหน่วยงานที่วางไว้ กิริยามารยาทและการต้อนรับควรต้อนรับผู้ใช้บริการด้วยกิริยามารยาทที่ดีและมีน้ำเสียงที่ไพเราะ มีการใช้คำลงท้ายที่สุภาพ เช่น ครับ ค่ะ เป็นต้นนอกจากนี้ยังสอดคล้องกับการศึกษาของ ร้อยตำรวจเอก จตุรงค์ มหิทธิโชติ (2541 : บทคัดย่อ อ้างถึงในธนวัฒน์ ประกอบศรีกุล, 2548: 48) เกี่ยวกับหลักการการบริการที่ดีที่สร้างความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจ ส่วนสำคัญที่จะทำให้ธุรกิจหรือหน่วยงานมีประสิทธิภาพหรือประสบ



ผลสำเร็จหรือผลกำไรซึ่งสิ่งที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจนั้นก็ประกอบด้วย ความน่าเชื่อถือ ความรู้ความสามารถ ที่ตอบสนองความต้องการลูกค้าหรือผู้รับบริการ การให้บริการที่ดี ผู้ให้บริการจะต้องมีความสุภาพ อ่อนโยน มีการสื่อสารที่ดี มีความซื่อสัตย์ มีความเข้าใจถึงวิธีการตอบสนองความต้องการ หรืออาจกล่าวสั้น ๆ ได้ว่าความพึงพอใจ คือความสามารถในการสนองความต้องการนั่นเอง

### 3 ข้อเสนอแนะ

#### 3.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยในครั้งนี้ไปใช้

3.1.2 ควรมีการจัดฝึกอบรมบุคลากร เรื่องเทคนิคด้านการบริการประชาชนและ เสริมสร้างด้านบุคลิกภาพในการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3.1.3 ผลการศึกษาในครั้งนี้เป็นภาพสะท้อนให้ผู้บริหารองค์กร และบุคลากรภายใน องค์กรได้เล็งเห็นถึงความสำคัญของการบริการเพื่อกำหนดเป็นนโยบายในการบริหารและพัฒนาองค์กรต่อไป

#### 3.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

3.2.1 ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในงานต่างๆให้ครบถ้วนเพื่อ เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาองค์กรเพื่อให้ประสิทธิภาพ และให้เกิดประสิทธิผลที่ยั่งยืน

3.2.2 ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการ ในแง่ของปัจจัยที่ทำให้ บุคลากรมีคุณภาพในการปฏิบัติงาน