



ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลช่องสามหมื่น  
อำเภอคอนสารรค์ จังหวัดชัยภูมิ

ดร. ศาสตราจารย์ศิลป์ ละม้ายศรี และคณะ

คณะรัฐศาสตร์  
มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ  
ประจำปี 2563

## บทที่ 5

### สรุป และข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์กรบริหารส่วน ตำบลช่องสามหมู่ อำเภอคอนสารรค จังหวัดชัยภูมิ สรุปผล และข้อเสนอแนะ ได้ดังนี้

#### 1. สรุปผล

#### 2. ข้อเสนอแนะ

#### 5.1 สรุปผล

การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์กรบริหารส่วน ตำบลช่องสามหมู่ อำเภอคอนสารรค จังหวัดชัยภูมิ สรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์กรบริการส่วน ตำบลช่องสามหมู่ อำเภอคอนสารรค จังหวัดชัยภูมิ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.82$ ) คิดเป็นร้อยละ 96.40 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านงานที่มีระดับความพึงพอใจเรียงลำดับจากสูงสุดมาหาต่ำสุด คือ ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ( $\bar{X} = 4.86$ ) คิดเป็นร้อยละ 97.20 ด้านรายได้หรือการจัดเก็บภาษี ( $\bar{X} = 4.85$ ) คิดเป็นร้อยละ 97.00 ด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ( $\bar{X} = 4.85$ ) คิดเป็นร้อยละ 97.00 ด้านการส่งเสริมการศึกษาศาสนาและวัฒนธรรม ( $\bar{X} = 4.85$ ) คิดเป็นร้อยละ 97.00, ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล ( $\bar{X} = 4.78$ ) คิดเป็นร้อยละ 95.60 และ ด้านการส่งเสริมการเกษตร ( $\bar{X} = 4.75$ ) คิดเป็นร้อยละ 95.00 ตามลำดับ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน สรุปผลได้ดังนี้

1. ด้านการส่งเสริมการเกษตรในภาพรวมมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.75$ ) คิดเป็นร้อยละ 95.00 เมื่อพิจารณาเป็นรายองค์ประกอบพบว่าองค์ประกอบที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.84$ ) คิดเป็นร้อยละ 96.80 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ เรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย คือ องค์กรบริหารส่วน ตำบลช่องสามหมู่ มีการปรับปรุง และพัฒนาช่องทางการให้บริการ ด้านการเกษตรให้ทันสมัยอยู่เสมอ ( $\bar{X} = 4.97$ ), ช่องทาง การให้บริการ ด้านการเกษตรที่นำมาให้บริการ เป็นช่องทางที่ง่ายและสะดวกต่อการใช้บริการ ( $\bar{X} = 4.78$ ) และกำหนดช่องทางการให้บริการ ด้านการเกษตรหลากหลายช่องทางเพื่อให้ประชาชน เลือกใช้ได้ตามความเหมาะสม ( $\bar{X} = 3.67$ )

รองลงมา คือ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ( $\bar{X} = 4.76$ ) คิดเป็นร้อยละ 95.20 เมื่อ พิจารณาเป็นรายข้อ เรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีการ ด้านการเกษตร มีการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการให้มีประสิทธิภาพอยู่เสมอ ( $\bar{X} = 4.83$ ),

การให้บริการด้านการเกษตรของเจ้าหน้าที่เป็นไปด้วยความเสมอภาคและมีประสิทธิภาพ ( $\bar{X} = 4.79$ ) และพัฒนาช่องทางการให้บริการด้านสาธารณูปโภคให้ทันสมัยอยู่เสมอ และเจ้าหน้าที่ให้บริการด้านการเกษตรด้วยความกระตือรือร้น ( $\bar{X} = 4.67$ ) ตามลำดับ และ ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการด้าน ( $\bar{X} = 4.71$ ) คิดเป็นร้อยละ 94.20 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย คือ องค์การบริหารส่วนตำบลมีการปรับปรุงและพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการด้าน การเกษตรให้มีประสิทธิภาพอยู่เสมอ ( $\bar{X} = 4.76$ ), สิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการด้าน การเกษตรมีความทันสมัยและใช้งานได้ย่างมีประสิทธิภาพ ( $\bar{X} = 4.70$ ) และการให้บริการด้าน การเกษตรมีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกสะดวกสำหรับผู้มารับบริการอย่างเหมาะสม ( $\bar{X} = 4.67$ ) ตามลำดับ

ส่วนองค์ประกอบที่มีความพึงพอใจต่ำสุด คือ ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.68$ ) คิดเป็นร้อยละ 93.60 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ เรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย คือ ขั้นตอนการให้บริการด้านการเกษตร เช่นการปลูกพืช เลี้ยงสัตว์ และการประมง เป็นต้นมีขั้นตอนที่ชัดเจนไม่ซับซ้อน ( $\bar{X} = 4.73$ ), มีการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการด้านการเกษตร เช่นการปลูกพืช เลี้ยงสัตว์ และการประมง เป็นต้น ให้ทันสมัยอยู่เสมอ ( $\bar{X} = 4.66$ ) และการให้บริการด้านการเกษตร เช่นการปลูกพืช เลี้ยงสัตว์ และการประมง เป็นต้น เป็นไปตามลำดับขั้นตอนที่กำหนดไว้ ( $\bar{X} = 4.65$ ) ตามลำดับ

**1.2 ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาลในภาพรวมมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.78$ ) คิดเป็นร้อยละ 95.60** เมื่อพิจารณาเป็นรายของค์ประกอบพบว่าองค์ประกอบที่มีความพึงพอใจ สูงสุด คือ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.81$ ) คิดเป็นร้อยละ 96.20 เมื่อพิจารณา เป็นรายข้อ เรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย คือ กำหนดช่องทางการให้บริการด้านด้าน สิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาลหลากหลายช่องทางเพื่อให้ประชาชนเลือกใช้ได้ตามความเหมาะสม ( $\bar{X} = 4.87$ ), องค์การบริหารส่วนตำบลซึ่งสามารถมีการปรับปรุงและพัฒนาช่องทางการให้บริการด้าน สิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาลให้ทันสมัยอยู่เสมอ ( $\bar{X} = 4.79$ ) และช่องทางการให้บริการด้านสิ่งแวดล้อม และสุขาภิบาลที่นำมาให้บริการเป็นช่องทางที่ง่ายและสะดวกต่อการใช้บริการ ( $\bar{X} = 4.78$ )

รองลงมา คือ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ( $\bar{X} = 4.78$ ) คิดเป็นร้อยละ 95.60 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ เรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้าน สิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาลด้วยความกระตือรือร้น ( $\bar{X} = 4.80$ ), การให้บริการด้านสิ่งแวดล้อมและ สุขาภิบาลของเจ้าหน้าที่เป็นไปด้วยความเสมอภาคและมีประสิทธิภาพ ( $\bar{X} = 4.78$ ) และเจ้าหน้าที่ผู้ ให้บริการมีการด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล มีการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการให้มี ประสิทธิภาพอยู่เสมอ ( $\bar{X} = 4.77$ ) ตามลำดับ และ ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ( $\bar{X} = 4.78$ ) คิดเป็นร้อยละ 95.60 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย คือ องค์การ บริหารส่วนตำบลมีการปรับปรุงและพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการด้านสิ่งแวดล้อมและ

สุขาภิบาลให้มีประสิทธิภาพอยู่่เสมอ ( $\bar{X} = 4.80$ ), สิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาลมีความทันสมัยและใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ( $\bar{X} = 4.77$ ) และการให้บริการด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาลมีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้มารับบริการอย่างเหมาะสม ( $\bar{X} = 4.72$ ) ตามลำดับ

ส่วนองค์ประกอบที่มีความพึงพอใจต่ำสุด คือ ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.76$ ) คิดเป็นร้อยละ 95.20 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ เรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย คือ มีการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการด้านด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาลให้ทันสมัยอยู่่เสมอ ( $\bar{X} = 4.79$ ), ขั้นตอนการให้บริการด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาลมีขั้นตอนที่ชัดเจนไม่ซับซ้อน ( $\bar{X} = 4.77$ ) และการให้บริการด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาลเป็นไปตามลำดับขั้นตอนที่กำหนดไว้ ( $\bar{X} = 4.73$ ) ตามลำดับ

**1.3 ด้านการส่งเสริมการศึกษาศาสตร์และวัฒนธรรม** โดยภาพรวมมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.85$ ) คิดเป็นร้อยละ 97.00 เมื่อพิจารณาเป็นรายองค์ประกอบพบว่า องค์ประกอบที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.89$ ) คิดเป็นร้อยละ 97.80 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ เรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย คือ องค์การบริหารส่วนตำบลช่องสามหมู่มีการปรับปรุงและพัฒนาช่องทางการให้บริการด้านการศึกษา ศาสตร์และวัฒนธรรมให้ทันสมัยอยู่่เสมอ ( $\bar{X} = 4.92$ ), ช่องทางการให้บริการด้านการศึกษา ศาสตร์และวัฒนธรรมที่นำมาให้บริการเป็นช่องทางที่ง่ายและสะดวกต่อการใช้บริการ ( $\bar{X} = 4.90$ ) และกำหนดช่องทางการให้บริการด้านการศึกษา ศาสตร์และวัฒนธรรม หลากหลายช่องทางเพื่อให้ประชาชนเลือกใช้ได้ตามความเหมาะสม ( $\bar{X} = 4.84$ )

รองลงมา คือ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ( $\bar{X} = 4.86$ ) คิดเป็นร้อยละ 97.20 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ เรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีการให้บริการด้านการศึกษา ศาสตร์และวัฒนธรรมมีการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการให้มีประสิทธิภาพอยู่่เสมอ ( $\bar{X} = 4.90$ ), การให้บริการด้านการจัดการศึกษา ศาสตร์และวัฒนธรรมของเจ้าหน้าที่เป็นไปด้วยความเสมอภาคและมีประสิทธิภาพ ( $\bar{X} = 4.89$ ) และเจ้าหน้าที่ให้บริการด้านการศึกษา ศาสตร์และวัฒนธรรมด้วยความกระตือรือร้น ( $\bar{X} = 4.79$ ) ตามลำดับ และ ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ( $\bar{X} = 4.83$ ) คิดเป็นร้อยละ 96.60 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย คือ การให้บริการด้านการศึกษา ศาสตร์และวัฒนธรรมมีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้มารับบริการอย่างเหมาะสม ( $\bar{X} = 4.89$ ), สิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการด้านการศึกษา ศาสตร์และวัฒนธรรมมีความทันสมัยและใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ( $\bar{X} = 4.82$ ) และองค์การบริหารส่วนตำบลมีการปรับปรุงและพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการด้านการศึกษา ศาสตร์และวัฒนธรรมให้มีประสิทธิภาพอยู่่เสมอ ( $\bar{X} = 4.77$ ) ตามลำดับ

ส่วนองค์ประกอบที่มีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ คือ ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.82$ ) คิดเป็นร้อยละ 96.40 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ เรียงลำดับความพึงพอใจมากไปหน้าอย คือ การให้บริการด้านการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรมเป็นไปตามลำดับขั้นตอนที่กำหนดไว้ ( $\bar{X} = 4.85$ ), ขั้นตอนการให้บริการด้านการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรมมีขั้นตอนที่ชัดเจนไม่ซับซ้อน ( $\bar{X} = 4.82$ ) และ มีการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการด้านการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรมให้ทันสมัยอยู่เสมอ ( $\bar{X} = 4.78$ ) ตามลำดับ

**1.4 ด้านการป้องกัน และบรรเทาสาธารณภัย โดยภาพรวมมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.84$ ) คิดเป็นร้อยละ 96.80 โดยด้านที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.88$ ) คิดเป็นร้อยละ 97.60 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ เรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหน้าอย ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ( $\bar{X} = 4.87$ ), สิ่งอำนวยความสะดวกที่ด้านการป้องกันและในการให้บริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีความทันสมัยและใช้ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยในภาพรวมมีความพึงพอใจในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.86$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายองค์ประกอบพบว่าองค์ประกอบงานได้อ่ายมีประสิทธิภาพ ( $\bar{X} = 4.87$ ) และขั้นตอนการให้บริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีขั้นตอนที่ชัดเจนไม่ซับซ้อน ( $\bar{X} = 4.86$ )**

รองลงมา คือ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.85$ ) คิดเป็นร้อยละ 97.00 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ เรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหน้าอย คือ ช่องทางการให้บริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยที่นำมาให้บริการเป็นช่องทางที่ง่ายและสะดวกต่อการใช้บริการ ( $\bar{X} = 4.90$ ), กำหนดช่องทางการให้บริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย หลากหลายช่องทาง เพื่อให้ประชาชนเลือกใช้ได้ตามความเหมาะสม ( $\bar{X} = 4.86$ ) และองค์กรบริหารส่วนตำบลช่องสาม หมอมีการปรับปรุงและพัฒนาช่องทางการให้บริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ให้ทันสมัยอยู่เสมอ ( $\bar{X} = 4.85$ ) ตามลำดับ และ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ( $\bar{X} = 4.86$ ) คิดเป็นร้อยละ 97.20 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหน้าอย คือ การให้บริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเจ้าหน้าที่เป็นไปด้วยความเสมอภาคและมีประสิทธิภาพ ( $\bar{X} = 4.90$ ), เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการให้มีประสิทธิภาพอยู่เสมอ ( $\bar{X} = 4.89$ ) และเจ้าหน้าที่ให้บริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยด้วยความกระตือรือร้น ( $\bar{X} = 4.79$ ) ตามลำดับ

ส่วนองค์ประกอบที่มีความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ( $\bar{X} = 4.84$ ) คิดเป็นร้อยละ 96.80 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ เรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหน้าอย คือ องค์กรบริหารส่วนตำบลมีการปรับปรุงและพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ให้มีประสิทธิภาพอยู่เสมอ ( $\bar{X} = 4.89$ ), สิ่งอำนวยความสะดวกใน การให้บริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีความทันสมัยและใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ( $\bar{X} = 4.89$ ) และสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีความทันสมัยและใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ( $\bar{X} = 4.89$ )

งสุด คือ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ( $\bar{X} = 4.85$ ) 97.00 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ เรียงลำดับ มากความพึงพอใจมากไปหนาน้อย คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้านรายได้หรือการจัดเก็บภาษีด้วยความเร็ว ( $\bar{X} = 4.93$ ), ขั้นตอนการให้บริการด้านรายได้หรือการจัดเก็บภาษีมีขั้นตอนที่ชัดเจนไม่ซับซ้อน ( $\bar{X} = 4.83$ ) และการให้บริการด้านรายได้หรือการจัดเก็บภาษีเป็นไปตามลำดับขั้นตอนที่กำหนดไว้ ( $\bar{X} = 4.81$ )

รองลงมา คือ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.85$ ) คิดเป็นร้อยละ 97.00 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ เรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหนาน้อย คือ ช่องทางการให้บริการด้านรายได้หรือการจัดเก็บภาษีที่นำมาให้บริการเป็นช่องทางที่ง่ายและสะดวกต่อการใช้บริการ ( $\bar{X} = 4.89$ ), ช่องทางการให้บริการมีการด้านรายได้หรือการจัดเก็บภาษีมีการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการให้มีเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีการด้านรายได้หรือการจัดเก็บภาษีมีการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.84$ ) และ การให้บริการด้านรายได้หรือการจัดเก็บภาษีของเจ้าหน้าที่ประสิทธิภาพอยู่เสมอ ( $\bar{X} = 4.79$ ) ตามลำดับ และ ความพึงพอใจต่อขั้นช่อง เป็นไปด้วยความเสมอภาคและมีประสิทธิภาพ ( $\bar{X} = 4.84$ ) คิดเป็นร้อยละ 96.80 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงลำดับความพึงพอใจจากทางการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.84$ ) คิดเป็นร้อยละ 96.80 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงลำดับความพึงพอใจจากทางการให้บริการด้านรายได้หรือการจัดเก็บภาษีให้ทันสมัยอยู่เสมอ ( $\bar{X} = 4.90$ ), ช่องทางการให้บริการด้านรายได้หรือการจัดเก็บภาษีที่นำมาให้บริการเป็นช่องทางที่ง่ายและสะดวกต่อการใช้บริการ ( $\bar{X} = 4.82$ ) และกำหนดช่องทางการให้บริการด้านรายได้หรือการจัดเก็บภาษีหลากหลายช่องทางเพื่อให้ประชาชนเลือกใช้ได้ตามความเหมาะสม ( $\bar{X} = 4.80$ ) ตามลำดับ

ส่วนองค์ประกอบที่มีความพึงพอใจต่ำสุด คือ ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ( $\bar{X} = 4.82$ ) คิดเป็นร้อยละ 96.40 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ องค์การบริหารส่วนตำบลมีการปรับปรุงและพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการด้านรายได้หรือการจัดเก็บภาษีให้มีประสิทธิภาพอยู่เสมอ ( $\bar{X} = 4.89$ ), สิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการด้านรายได้หรือการจัดเก็บภาษีมีความทันสมัยและใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ( $\bar{X} = 4.80$ ) และการให้บริการด้านรายได้หรือการจัดเก็บภาษีมีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้มารับบริการอย่างเหมาะสม ( $\bar{X} = 4.78$ ) ตามลำดับ

## 5.2 ข้อเสนอแนะ

จากวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลช่องสามหมู่ อำเภอสารคด จังหวัดชัยภูมิ มีประเด็นที่น่าสนใจดังนี้

### 1. ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้

1.1 ด้านการส่งเสริมการเผยแพร่ว่า องค์ประกอบที่มีความพึงพอใจต่ำสุด คือ ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ องค์การบริหารส่วนตำบลช่องสามหมู่ต้องมีการปรับปรุงและให้

ประสิทธิภาพ ( $\bar{X} = 4.85$ ) และการให้บริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้มารับบริการอย่างเหมาะสม ( $\bar{X} = 4.78$ ) ตามลำดับ

### 1.5 ด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ในภาพรวมมีความพึงพอใจในระดับ

มากที่สุด ( $\bar{X} = 4.85$ ) คิดเป็นร้อยละ 97.00 เมื่อพิจารณาเป็นรายองค์ประกอบพบว่าองค์ประกอบที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ( $\bar{X} = 4.89$ ) คิดเป็นร้อยละ 97.80 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ เรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย คือ การให้บริการด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมมีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้มารับบริการอย่างเหมาะสม ( $\bar{X} = 4.85$ ), สิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีความทันสมัยและใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ( $\bar{X} = 4.87$ ) และองค์กรบริหารส่วนตำบลมีการปรับปรุงและพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ให้มีประสิทธิภาพอยู่เสมอ ( $\bar{X} = 4.83$ )

รองลงมา คือ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.85$ ) คิดเป็นร้อยละ 97.00 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ เรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย คือ ช่องทางการให้บริการด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ที่นำมาให้บริการเป็นช่องทางที่ง่ายและสะดวกต่อการใช้บริการ ( $\bar{X} = 4.89$ ), กำหนดช่องทางการให้บริการด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม หลากหลายช่องทางเพื่อให้ประชาชนเลือกใช้ได้ตามความเหมาะสม ( $\bar{X} = 4.86$ ) และองค์กรบริหารส่วนตำบลช่องสามหมอมีการปรับปรุงและพัฒนาช่องทางการให้บริการด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ให้ทันสมัยอยู่เสมอ ( $\bar{X} = 3.80$ ) ตามลำดับ และ ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.84$ ) คิดเป็นร้อยละ 96.80 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย คือ ขั้นตอนการให้บริการด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีขั้นตอนที่ชัดเจนไม่ซับซ้อน ( $\bar{X} = 4.87$ ), การให้บริการด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม เป็นไปตามลำดับขั้นตอนที่กำหนดไว้ ( $\bar{X} = 4.83$ ) และมีการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ให้ทันสมัยอยู่เสมอ ( $\bar{X} = 4.82$ ) ตามลำดับ

ส่วนองค์ประกอบที่มีความพึงพอใจต่ำสุด คือ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ( $\bar{X} = 4.83$ ) คิดเป็นร้อยละ 96.60 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ เรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมด้วยความกระตือรือร้น ( $\bar{X} = 4.85$ ), การให้บริการด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเจ้าหน้าที่เป็นไปด้วยความเสมอภาคและมีประสิทธิภาพ ( $\bar{X} = 4.83$ ) และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีการด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมมีการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการให้มีประสิทธิภาพอยู่เสมอ ( $\bar{X} = 4.80$ ) ตามลำดับ

### 1.6 ด้านรายได้หรือการจัดเก็บภาษี ในภาพรวมมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} =$

4.85) คิดเป็นร้อยละ 97.00 เมื่อพิจารณาเป็นรายองค์ประกอบพบว่าองค์ประกอบที่มีความพึงพอใจ

การสำคัญต่อการจัดการด้านขั้นตอนการให้บริการให้มีความสะดวกและมีประสิทธิภาพ  
มากที่สุด

1.2 ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล พบว่า องค์ประกอบที่มีความพึงพอใจต่ำสุด คือ  
ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ องค์การบริหารส่วนตำบลช่องสามหมู่ต้องมีการปรับปรุงและ  
แก้ไขความสำคัญต่อการจัดการด้านขั้นตอนการให้บริการให้มีความสะดวกและมีประสิทธิภาพให้มากที่สุด  
จะให้มีความต่อเนื่องสม่ำเสมอ

1.3 ด้านการส่งเสริมการศึกษาศาสนาและวัฒนธรรม พบว่า องค์ประกอบที่มีความพึง  
พอใจต่ำสุด คือ ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ แสดงว่างานบริหารส่วนตำบลช่องสาม  
หมู่ต้องมีการปรับปรุงขั้นตอนการให้บริการไม่ให้มีความซับซ้อนหรือยุ่งยาก และต้องเน้นขั้นตอนที่มี  
ประสิทธิภาพในการให้บริการให้มากที่สุด

1.4 ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย พบว่า องค์ประกอบที่มีความพึงพอใจต่ำสุด  
คือ ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก แสดงให้เห็นว่า สิ่งอำนวยความสะดวก ได้แก่ วัสดุ  
อุปกรณ์ ยานพาหนะ ที่ต้องนำไปอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานยังไม่สามารถให้บริการได้อย่าง  
พึงพอใจหรือไม่มีประสิทธิภาพ องค์การบริหารส่วนตำบลช่องสามหมู่จึงต้องจัดการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก  
ความสะดวกดังกล่าวให้พร้อมเพียงและมีคุณภาพมากที่สุด

1.5 ด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม พบว่า องค์ประกอบที่มีความพึงพอใจ  
ต่ำสุดคือ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ แสดงให้เห็นว่า เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการยังปฏิบัติหน้าที่  
ในการให้บริการได้ไม่เต็มศักยภาพ หรือให้บริการโดยขาดหลักจิตวิทยา ผู้บริหารจึงต้องการหันไป  
เจ้าหน้าที่ได้ให้บริการอย่างเต็มความสามารถและมีคุณภาพมากที่สุด

1.6 ด้านรายได้หรือการจัดเก็บภาษี พบว่า องค์ประกอบที่มีความพึงพอใจต่ำสุด คือ  
ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ องค์การบริหารส่วนตำบลช่องสามหมู่ต้อง<sup>ที่</sup>  
มีการปรับปรุงและให้ความสำคัญต่อสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีไม่เพียงพอ หรือขาดคุณภาพให้มากที่สุด

## 2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรศึกษาอาชีพ เพศ อายุ อาชีพ และรายได้ของประชาชนที่ส่งผลความพึงพอใจของ

ผู้รับบริการแก่ประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลช่องสามหมู่ อําเภอคอนสารรรค์ จังหวัดชัยภูมิ

2.2 ควรศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของสมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบล เจ้าหน้าที่และ  
พนักงาน ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลช่องสามหมู่ อําเภอคอนสารรรค์ จังหวัด  
ชัยภูมิ

2.3 ควรศึกษารูปแบบการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบล ที่เหมาะสมสอดคล้อง  
กับบริบทของตำบลช่องสามหมู่ อําเภอคอนสารรรค์ จังหวัดชัยภูมิ เพื่อนำไปใช้ได้อย่างเหมาะสม