

คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลรั้ว จังหวัดชุมพร Service quality of Rab Ro Subdistrict Administrative Organization

สงกรานต์ กาญจนดิษฐ์¹ โสภ มุขมณฑิร² และ วันเพ็ญ จันทรงค์³
Songkran Kanjanadit Sopha Mukmontien and Wanpen jankong

Received: 15 February 2022; Revised: 12 March 2022; Accepted: 20 March 2022

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมาย (1) เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลรั้ว จังหวัดชุมพร (2) เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคลของผู้มาใช้บริการกับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลรั้ว จังหวัดชุมพร โดยใช้แบบสอบถามจำนวน 392 ชุด และวิเคราะห์และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ เพื่อหาค่าสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสถิติเชิงอนุมาน คือ Chi-square ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ผลการวิจัยพบว่า มีระดับคุณภาพการให้บริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากเมื่อแยกประเด็นเป็นรายพบว่า มีคุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ทั้ง 5 ด้าน เรียงตามลำดับได้ดังนี้ ด้านการดูแลเอาใจใส่ ด้านความไว้วางใจ ด้านการตอบสนองลูกค้าและด้านทำให้ความมั่นใจ ด้านรูปลักษณ์ เมื่อทดสอบสมมติฐาน พบว่าปัจจัยส่วนบุคคล ด้านเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้/เดือน ศาสนา จำนวนครั้งที่ใช้บริการ/ปี นั้น ไม่มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล รั้ว จังหวัดชุมพร

คำสำคัญ : คุณภาพ, การให้บริการ, องค์การบริหารส่วนตำบล

¹ นักศึกษาศาขการบัญชี คณะบัญชี มหาวิทยาลัยตาปี E-mail: Songkran99899@gmail.com เบอร์โทร 098-2544088

² นักศึกษาศาขการบัญชี คณะบัญชี มหาวิทยาลัยตาปี เบอร์โทร 089-6906418

³ อาจารย์สาขการบัญชี คณะบัญชี มหาวิทยาลัยตาปี E-mail: wanpen@tapee.ac.th เบอร์โทร 081-3687689

Abstract

The objectives of this research (1) were to study the level of opinions about the service quality of the Rab Ro Sub-District Administrative Organization, Chumphon Province (2) to find the relationship between the personal characteristics of the people. The service was used with opinions about the service quality of the Tambon Administrative Organization, Chumphon Province by using 392 questionnaires and analyzing and analyzing the data with a statistical packaged program. to find descriptive statistics such as frequency, percentage, mean, standard deviation. and the inferential statistic was Chi-square at the significance level of 0.05. The results showed that the overall service quality level was at a high level. At a high level, all 5 can be arranged in order as follows: trust Customer response and confidence appearance When testing a hypothesis It was found that personal factors, gender, age, status, education level, occupation, income/month, religion, number of service usage/year had no relationship with opinions on service quality of Tambon Administrative Organization, Rab Ro, Chumphon Province.

Keywords : quality, service, Subdistrict Administrative Organization

บทนำ

องค์การบริหารส่วนตำบล เป็นหน่วยงานปกครองท้องถิ่น ที่เป็นผลมาจากแนวคิดในการกระจายอำนาจ ซึ่งรัฐบาลได้มอบอำนาจหน้าที่ในการปกครองและจัดบริการสาธารณะโดยดำเนินงานด้วยงบประมาณและเจ้าหน้าที่ของตนเอง องค์การบริหารส่วนตำบล ได้จัดตั้งขึ้นในฐานะนิติบุคคลตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 มีจุดมุ่งหมายและหน้าที่ตามพระราชบัญญัติ ตามมาตราต่างๆ ได้แก่ มาตรา 66,67, 68 และมาตรา 16 หน้าที่โดยตรงในการบำบัดทุกข์และบำรุงสุขของประชาชน ไปจนถึงการพัฒนาและบำรุงรักษาเขตพื้นที่ซึ่งตนรับผิดชอบอยู่ ทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม ไปจนถึงทรัพยากรธรรมชาติและอยู่ใกล้ชิดกับประชาชน ทั้งนี้เป็นผลมาจากการสนับสนุนให้มีการกระจายอำนาจการปกครองและบริหารไปสู่ท้องถิ่นต่าง ๆ ทั้งในส่วนของโครงสร้าง บทบาท ภารกิจ อำนาจหน้าที่ รายได้และภาษีอากร และการมีส่วนร่วมของประชาชนในการปกครองส่วนท้องถิ่นมากขึ้น โดยทำการถ่ายโอนภารกิจอำนาจหน้าที่หลายประการที่รัฐดำเนินการอยู่ให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในแต่ละพื้นที่นั้นๆดำเนินการ และจัดสรรรายได้ให้เหมาะสมกับกิจการ

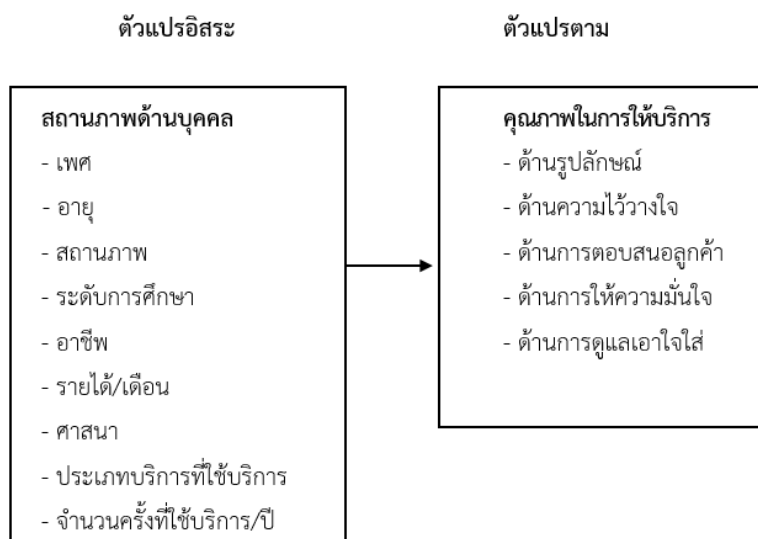
จากที่กล่าวมาในเรื่องของการกระจายอำนาจจากรัฐไปสู่หน่วยงานท้องถิ่นต่างๆ ซึ่งรวมไปถึง องค์การบริหารส่วนตำบล การที่จะพัฒนาประสิทธิภาพและประสิทธิผลของหน่วยงาน เพื่อ จุดมุ่งหมายสูงสุดในการตอบสนองความต้องการและสร้างความสุขให้กับประชาชนได้นั้น การบริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมียุทธศาสตร์ ให้บริการได้อย่างมี ประสิทธิภาพ สร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนผู้ใช้บริการ อันจะนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพชีวิต ของประชาชนในทุก ๆ ด้านในที่สุด

ดังนั้น การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงมีจุดประสงค์ที่จะศึกษาคุณภาพการให้บริการขององค์การ บริหารส่วนตำบลบ่อไร่ จังหวัดชุมพร เพื่อใช้เป็นประโยชน์ในการศึกษาความคิดเห็นต่อคุณภาพการ ให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพของหน่วยงานในอนาคต

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของผู้มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อไร่ จังหวัด ชุมพร
2. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพในการให้บริการขององค์การบริหารส่วน ตำบลบ่อไร่ จังหวัดชุมพร
3. เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคลของผู้มาใช้บริการกับความ คิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อไร่ จังหวัดชุมพร

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพประกอบที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร (Population) คือ ผู้ใช้บริการที่อาศัยอยู่ในตำบลรับรอง จำนวน 23 หมู่บ้าน ประชากรทั้งหมด จำนวน 20,123 คน

1.2 กลุ่มตัวอย่าง (Sample) ผู้วิจัยกำหนดขนาดตัวอย่างตามแนวทางของ Taro (1973: 727-728) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และค่าความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5 ผู้วิจัยจึงกำหนดกลุ่ม ตัวอย่างในการวิจัยดังสูตรต่อไปนี้

$$\text{สูตร } n = \frac{N}{1+Ne^2}$$

เมื่อ n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = จำนวนประชากรทั้งหมด

e = ความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ ($\alpha = 0.05$)

$$\begin{aligned} \text{สูตร } n &= \frac{20,123}{1 + (20,123)(0.05)^2} \\ &= 392.18 \end{aligned}$$

ดังนั้น ได้กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ 392 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยจะใช้แบบสอบถามโดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน ศาสนา ประเภทที่ใช้บริการ จำนวนครั้งที่ใช้บริการ มีลักษณะเป็นคำถามปลาย ปลายจำนวน 9 ข้อ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นคุณภาพการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลรับรอง ใน 5 ด้าน ได้แก่ ด้านรูปลักษณ์ ด้านความไว้วางใจ ด้านการตอบสนองลูกค้า ด้านการให้ความมั่นใจ และด้านการดูแลเอาใจใส่ ซึ่งเป็นแบบมาตราประมาณค่า(Rating Scale) 5 ระดับ แบบลิเคิร์ต ซึ่งมี ความหมายดังนี้

5	หมายถึง	มีคุณภาพในการให้บริการในระดับมากที่สุด
4	หมายถึง	มีคุณภาพในการให้บริการในระดับมาก
3	หมายถึง	มีคุณภาพในการให้บริการในระดับปานกลาง
2	หมายถึง	มีคุณภาพในการให้บริการในระดับน้อย
1	หมายถึง	มีคุณภาพในการให้บริการในระดับน้อยที่สุด

โดยใช้เกณฑ์ประเมินผลดังนี้ (Best, 1977, p.174)

คะแนนเฉลี่ย	1.00 – 1.49	มีความพึงพอใจน้อยที่สุด
คะแนนเฉลี่ย	1.50 – 2.49	มีความพึงพอใจน้อย
คะแนนเฉลี่ย	2.50 – 3.49	มีความพึงพอใจปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย	3.50 – 4.49	มีความพึงพอใจมาก
คะแนนเฉลี่ย	4.50 – 5.00	มีความพึงพอใจมากที่สุด

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ข้อมูลที่ใช้ในการแบ่งออกเป็น 2 ส่วนดังนี้

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นข้อมูลที่ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล จำนวน 392 คน ในการตอบแบบสอบถาม

2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นข้อมูลที่ใช้ประกอบการศึกษา โดยทำการค้นคว้าจากวิทยานิพนธ์ เอกสารงานวิจัยเชิงวิชาการต่าง ๆ และวิชาตำราเรียนที่เกี่ยวข้องเป็นแนวทางในการศึกษาครั้งนี้

4. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

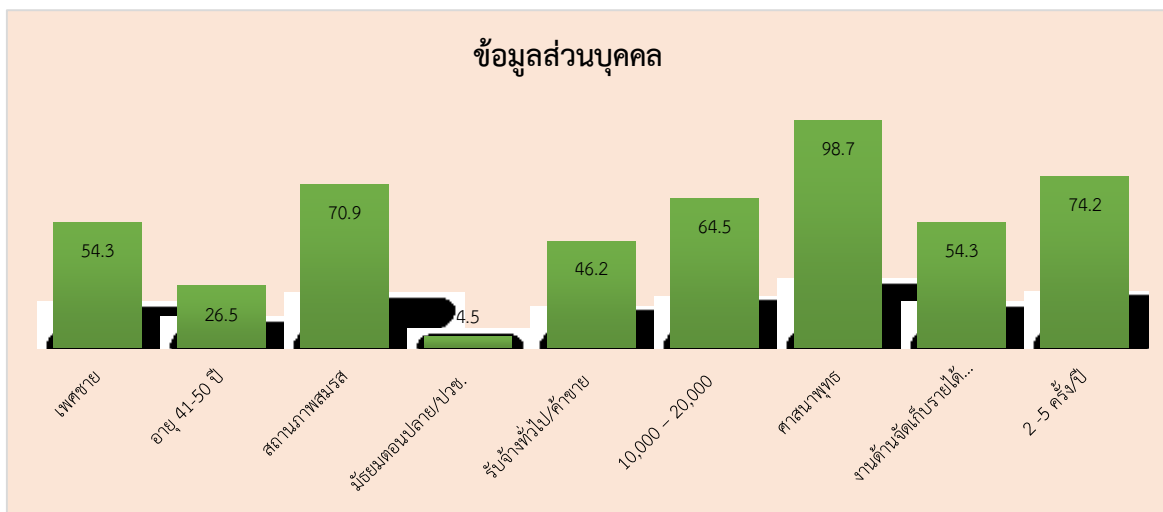
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์โดยแจกแจง ความถี่ และหาค่าร้อยละของปัจจัยส่วนบุคคลแต่ละรายการ เสนอเป็นตารางประกอบการบรรยาย

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลรับร่อ จังหวัดชุมพร วิเคราะห์โดยใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนค่าเบี่ยงมาตรฐาน (Standard Deviation) เสนอเป็นตารางประกอบบรรยาย

ส่วนที่ 3 การหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลรับร่อ จังหวัดชุมพร เพื่อใช้ในการพิสูจน์ว่าสมมุติฐานที่ตั้งขึ้นแตกต่างหรือไม่แตกต่างกับสมมุติฐานที่ตั้งไว้ ใช้ทดสอบสมมุติฐานโดยใช้ค่า Chi Square (X²) ด้วยวิธีของเพียร์สัน

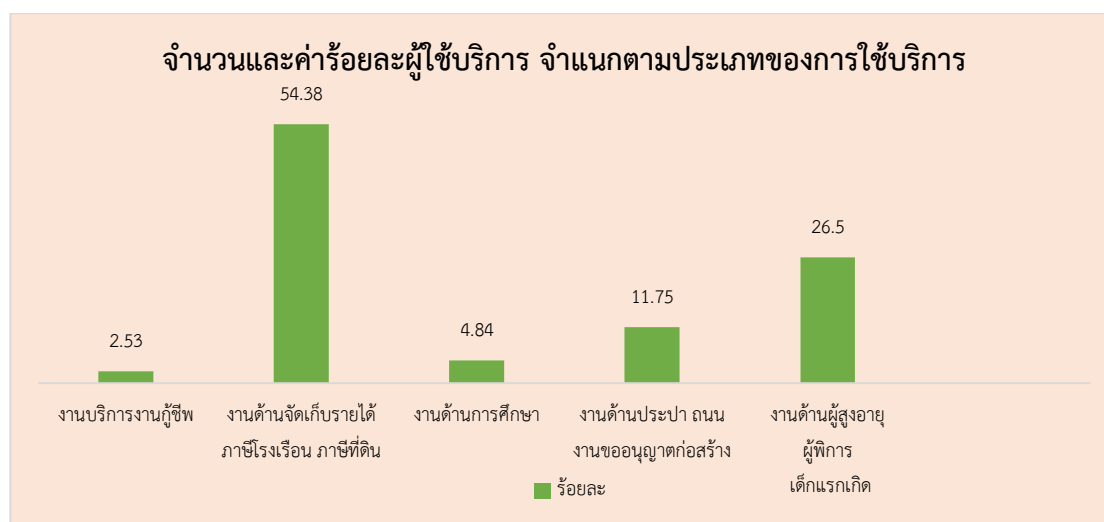
ผลการวิจัย

1. การวิเคราะห์ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการองค์การบริหารองค์การบริหารส่วนตำบลบ่อไร่ จังหวัดชุมพร



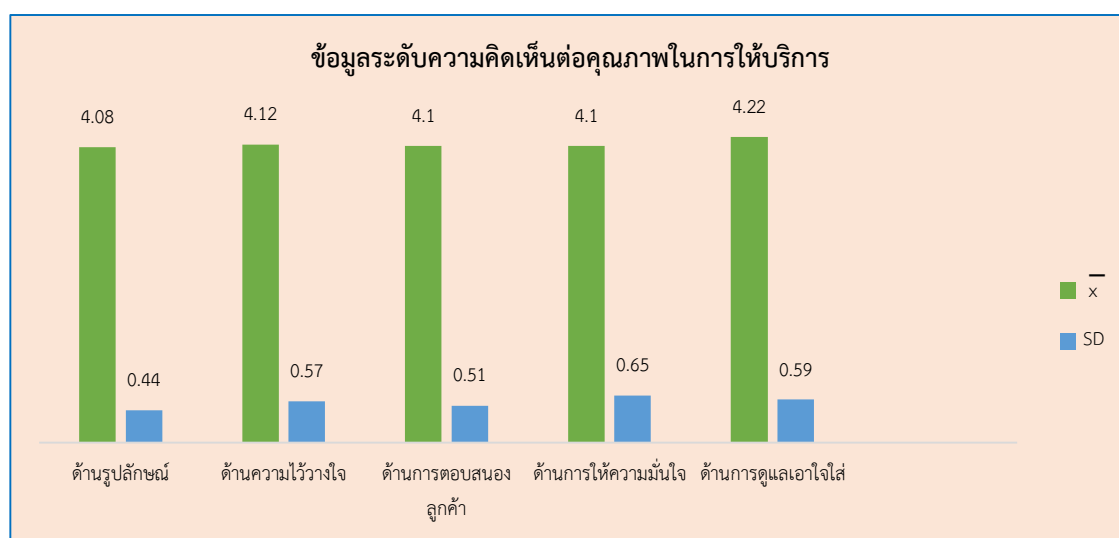
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 54.30 อายุ 41 - 50 ปี ร้อยละ 26.50 มีสถานภาพสมรส ร้อยละ 70.90 ระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. ร้อยละ 38.80 มีอาชีพรับจ้างทั่วไป/ค้าขาย ร้อยละ 46.20 มีรายได้ต่อเดือน 10,000 - 20,000 บาท ร้อยละ 64.50 นับถือศาสนาพุทธ ร้อยละ 98.70 เป็นงานด้านจัดเก็บรายได้ ภาษีโรงเรือน ภาษีที่ดิน ร้อยละ 54.38 ใช้บริการ 2 - 5 ครั้ง/ปี ร้อยละ 74.20

2. ผลการวิเคราะห์จำนวนและค่าร้อยละผู้ให้บริการ จำแนกตามประเภทของการใช้บริการ



ผลการวิเคราะห์ พบว่าผู้มาใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลรับร่อ จังหวัดชุมพร ส่วนใหญ่เป็นงานบริการงานด้านจัดเก็บรายได้ ภาษีโรงเรือน ภาษีที่ดิน คิดเป็นร้อยละ 54.38 รองลงมาเป็นงานด้านผู้สูงอายุ ผู้พิการ เด็กแรกเกิด คิดเป็นร้อยละ 26.50 งานด้านประปา ถนน งานขออนุญาตก่อสร้าง คิดเป็นร้อยละ 11.75 งานด้านการศึกษา คิดเป็นร้อยละ 4.84 และน้อยที่สุดงานบริการงานกู้ชีพ คิดเป็นร้อยละ 2.53

3. ผลวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลรับร่อ จังหวัดชุมพร



ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลรับร่อ จังหวัดชุมพร มีระดับคุณภาพการให้บริการโดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.12$) และเมื่อแยกประเด็นเป็นรายด้าน พบว่า มีคุณภาพการให้บริการมากในทุกด้าน ดังนี้ ด้านการดูแลเอาใจใส่ ($\bar{x} = 4.22$) รองลงมาด้านความไว้วางใจ ($\bar{x} = 4.12$) ด้านการตอบสนองลูกค้าและด้านการให้ความมั่นใจ ($\bar{x} = 4.10$) และน้อยที่สุดในด้านรูปลักษณ์ ($\bar{x} = 4.08$) เรียงตามลำดับ และเมื่อแยกประเด็นเป็นรายด้าน ดังนี้

ด้านรูปลักษณ์ พบว่า มีคุณภาพการให้บริการมากในทุกด้าน ดังนี้ จุดนั่งรอ สถานที่จอดรถ ห้องน้ำสะอาดเพียงพอสำหรับผู้รับบริการ ($\bar{x} = 4.14$) รองลงมาในข้อ พนักงานแต่งกายสุภาพเรียบร้อย ($\bar{x} = 4.08$) และน้อยที่สุดในข้อ เครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ในการบริการมีความทันสมัย ($\bar{x} = 4.03$) เรียงตามลำดับ

ด้านความไว้วางใจ พบว่า มีคุณภาพการให้บริการมากในทุกด้าน ดังนี้ การให้บริการของพนักงานมีความเท่าเทียมกัน ($\bar{X} = 4.18$) รองลงมาในข้อ พนักงานให้คำแนะนำ ชี้แจงข้อสงสัยแก่ท่านเป็นอย่างดี ($\bar{X} = 4.10$) และน้อยที่สุดในข้อ การบริการเป็นไปตามลำดับ ก่อน - หลัง ($\bar{X} = 4.09$) เรียงตามลำดับ

ด้านการตอบสนองลูกค้า พบว่า มีคุณภาพการให้บริการมากในทุกด้าน ดังนี้ การบริการเป็นไปด้วยความรวดเร็วตามกำหนดเวลา ($\bar{X} = 4.16$) รองลงมาในข้อ งานที่ท่านติดต่อได้รับความถูกต้องครบถ้วน ($\bar{X} = 4.08$) และน้อยที่สุดในข้อ มีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 4.07$) เรียงตามลำดับ

ด้านการให้ความมั่นใจ พบว่า มีคุณภาพการให้บริการมากในทุกด้าน ดังนี้ มีช่องทางการติดต่อสื่อสารที่ง่ายและสะดวก ($\bar{X} = 4.13$) รองลงมาในข้อ มีการแนะนำด้วยความสุภาพเป็นอย่างดีโดยสม่ำเสมอ ($\bar{X} = 4.09$) และน้อยที่สุดในข้อ พนักงานเป็นผู้มีความรู้ ความชำนาญ ในงานนั้นๆ ($\bar{X} = 4.08$) เรียงตามลำดับ

ด้านการดูแลเอาใจใส่ พบว่า มีคุณภาพการให้บริการมากในทุกด้าน ดังนี้ พนักงาน พุดจาไพเราะ ยิ้มแย้ม แจ่มใส ตลอดเวลาการให้บริการ ($\bar{X} = 4.24$) รองลงมาในข้อ รับฟังถึงปัญหา และยอมรับคำตำหนิและสำรวมกิริยาท่าทาง ($\bar{X} = 4.23$) และน้อยที่สุดในข้อ รับฟังถึงปัญหา และยอมรับคำตำหนิและสำรวมกิริยาท่าทาง ($\bar{X} = 4.20$) เรียงตามลำดับ

4. วิเคราะห์ข้อมูลเพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลรับร้อ จังหวัดชุมพร

จากผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้/เดือน ศาสนา จำนวนครั้งที่ใช้บริการ/ปี นั้น ไม่มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลรับร้อ จังหวัดชุมพร ในภาพรวม ณ ระดับ นัยสำคัญที่ 0.05

อภิปรายผล

ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลรับร้อ จังหวัดชุมพร

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 54.30 อายุ 41 -50 ปี ร้อยละ 26.50 มีสถานภาพสมรส ร้อยละ 70.90 ระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. ร้อยละ 38.80 มีอาชีพรับจ้างทั่วไป/ค้าขาย ร้อยละ 46.20 มีรายได้ต่อเดือน 10,000 – 20,000 บาท ร้อยละ 64.50 นับถือศาสนาพุทธ ร้อยละ 98.70 เป็นงานด้านจัดเก็บรายได้ ภาษีโรงเรือน ภาษีที่ดิน ร้อยละ 54.38 ใช้บริการ 2 -5 ครั้ง/ปี ร้อยละ 74.20

ผลการวิเคราะห์จำนวนและค่าร้อยละผู้ใช้บริการจำแนกตามประเภทของการใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลรับร้อ จังหวัดชุมพร

ผลการวิเคราะห์ พบว่าผู้มาใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลรับร้อ จังหวัดชุมพร ส่วนใหญ่เป็นงานบริการงานด้านจัดเก็บรายได้ ภาษีโรงเรือน ภาษีที่ดิน คิดเป็นร้อยละ 54.38 รองลงมาเป็นงานด้านผู้สูงอายุ ผู้พิการ เด็กแรกเกิด คิดเป็นร้อยละ 26.50 งานด้านประปา ถนน งานขออนุญาตก่อสร้าง คิดเป็นร้อยละ 11.75 งานด้านการศึกษา คิดเป็นร้อยละ 4.84 และน้อยที่สุดงานบริการงานกู้ชีพ คิดเป็นร้อยละ 2.53

ระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลรับร้อ จังหวัดชุมพร

ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลรับร้อ จังหวัดชุมพร มีระดับคุณภาพการในการให้บริการโดยภาพรวม อยู่ในระดับและเมื่อแยกประเด็นเป็นรายด้าน ทั้ง 5 ด้านด้านรูปลักษณ์ ด้านความไว้วางใจ ด้านการตอบสนองลูกค้า ด้านการให้ความมั่นใจและด้านการดูแลเอาใจใส่ พบว่าผู้ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลรับร้อ จังหวัดชุมพรมีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากทั้งหมด

ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลรับร้อ จังหวัดชุมพร

จากผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้/เดือน ศาสนา จำนวนครั้งที่ใช้บริการ/ปี นั้น ไม่มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลรับร้อ จังหวัดชุมพร ในภาพรวม ณ ระดับ นัยสำคัญที่ 0.05

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลรับร้อ จังหวัดชุมพร มีข้อเสนอแนะ ดังนี้

ข้อเสนอแนะในการวิจัย

1. เพื่อให้ประชาชนที่ใช้บริการได้รับประโยชน์สูงสุดควรมีการปรับปรุงด้านอุปกรณ์ให้ทันสมัยและเพียงพอ
2. ควรจัดทำแผนผังแสดงขั้นตอน ของงานภารกิจต่าง ๆ ติดผนังที่ชัดเจนและหรือมีเอกสารแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ มีการจัด บัตรคิวเพื่อความสะดวก
3. เพื่อให้ประชาชนได้รับประโยชน์สูงสุด เจ้าหน้าที่ที่เปิดโอกาสให้ผู้รับบริการได้แสดงความคิดเห็น/ซักถาม เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ / อธิยาศัยดี / วาจา สุภาพ

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาความสัมพันธ์เจาะลึกในส่วนของความพึงพอใจโดยแยกเป็นรายด้าน เพื่อนำข้อมูลมาปรับปรุง พัฒนาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลรับรองให้มีความชัดเจนมากขึ้น

เอกสารอ้างอิง

สาธิต พุทธชัยงค์. (2559). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล กรุงเทพมหานคร.

ประนอม คำผาและคณะ. (2562). การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลตอจิก อำเภอพิบูลมังสาหาร จังหวัดอุบลราชธานี ปีงบประมาณ พ.ศ.2562. โครงการความร่วมมือระหว่าง มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานีและองค์การบริหารส่วนตำบลตอจิก.

สุขศิริ ประสมสุข ณ์ทกวี ศิริรัตน์. (2560). การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าไม้ อำเภอกระทุมแบน จังหวัดสมุทรสาคร. คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี.