

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลจตุรพักตรพิมาน อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด สามารถสรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลจตุรพักตรพิมาน อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่จำแนกตามอาชีพและเพศที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลจตุรพักตรพิมาน อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
3. เพื่อศึกษาความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลจตุรพักตรพิมาน อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด

2. สมมติฐานของการวิจัย

1. ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลจตุรพักตรพิมาน อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด อยู่ในระดับน้อย
2. ประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลจตุรพักตรพิมาน อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด แตกต่างกัน
3. ประชาชนที่มีเพศแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลจตุรพักตรพิมาน อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด แตกต่างกัน

3. วิธีดำเนินการวิจัย

3.1 ประชากร (Population) ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลจตุรพักตรพิมาน อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด ในปี พ.ศ. 2548 มีจำนวนทั้งหมด 5,463 คน

3.2 กลุ่มตัวอย่าง (Sample) ผู้วิจัยเลือกกลุ่มตัวอย่างจากสถิติ จำนวนประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลจตุรพักตรพิมาน อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด การหาขนาดกลุ่มตัวอย่าง ใช้สูตรของ ทาโร ยามาเนะ (Taro Yamane) เพื่อเป็นตัวแทนของประชากร ทำการสุ่มตัวอย่างจากประชากร โดยวิธีการสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) และการสุ่มแบบกำหนดโควตา (Quota Sampling) โดยเลือกหน่วยตัวอย่างจากประชากรที่ได้รับการแบ่งตามอาชีพ และเพศ กลุ่มละใกล้เคียงทั้งหมดรวม 372 คน แบ่งเป็นเพศหญิง 186 คน เพศชาย 186 คน โดยแต่ละหมู่มีจำนวนรวม 124 คน ทั้ง 3 หมู่ละเท่าๆ กัน แต่ละหมู่แบ่งเป็นอาชีพเกษตรกร ค้าขาย รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ อาชีพพลีใกล้เคียงกัน

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสอบถามมี 1 ฉบับ แบ่งออกเป็น 3 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลพื้นฐานทั่วไป ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ ที่อยู่อาศัย

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลในการวัดระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลจตุรพักตรพิมาน อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด แยกเป็น 4 ด้าน ดังนี้

- 2.1 ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ
- 2.2 ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง
- 2.3 ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค
- 2.4 ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะทั่วไปที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลจตุรพักตรพิมาน อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด เป็นคำถามชนิดปลายเปิด

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามทั้ง 372 ฉบับ มาจำแนกตามอาชีพและเพศ ของประชาชน โดยใช้โปรแกรม SPSS for Window โดยเป็นขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูล และสถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล มีดังนี้

4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานทั่วไป เพื่อบรรยายคุณลักษณะ ของกลุ่มตัวอย่างใช้สถิติความถี่ (frequency) และร้อยละ (percentage)

4.2 การวิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อ การให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลจตุรพักตรพิมาน อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด ใช้ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (mean) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

4.3 การทดสอบเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนระหว่างเพศชาย และเพศหญิง ใช้การทดสอบด้วย *t*-test ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ส่วนการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนระหว่างอาชีพใช้การวิเคราะห์ ความแปรปรวนทางเดียว (One way ANOVA) ถ้าพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ .05 ผู้วิจัยจะทำการทดสอบเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ด้วยวิธีการ Scheffe

4.4 ประมวลความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากประชาชนที่มีต่อการให้ บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลจตุรพักตรพิมาน อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด นำมาวิเคราะห์เนื้อหาและเรียงลำดับความถี่ในแต่ละประเด็น

5. สรุปผลของการวิจัย

5.1 ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้ บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลจตุรพักตรพิมาน อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด

จากการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้ บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลจตุรพักตรพิมาน อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และความพึงพอใจ รายด้านทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง เรียงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย คือ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ

ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค และด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

**5.2 ผลการศึกษาเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชน
ที่จำแนกตามอาชีพและเพศที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาล
ตำบลจตุรพักตรพิมาน อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด**

จากการศึกษาพบว่าระดับความพึงพอใจของประชาชนระหว่างอาชีพ
ทั้ง 3 อาชีพ คือ อาชีพเกษตรกร คำขาย รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ ที่มีต่อการให้
บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลจตุรพักตรพิมาน อำเภอจตุรพักตรพิมาน
จังหวัดร้อยเอ็ด มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 1 คู่
คือ ระหว่างอาชีพเกษตรกรกับอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ โดยอาชีพเกษตรกร
มีความพึงพอใจมากกว่าอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ ส่วนคู่อื่นมีความพึงพอใจ
ไม่แตกต่างกัน

ส่วนการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนระหว่างเพศชายและเพศ
หญิงไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05 โดยระดับความพึงพอใจทั้งเพศชายและเพศหญิง
มีความพึงพอใจใกล้เคียงกัน

**5.3 ผลการศึกษาวเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ
ทั่วไปของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาล
ตำบลจตุรพักตรพิมาน อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด**

จากการศึกษาพบว่าประชาชนที่ใช้บริการสาธารณะของเทศบาล
ตำบลจตุรพักตรพิมาน อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด มีความคิดเห็น
และข้อเสนอแนะ ดังนี้ มีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอย่างหลากหลาย
จำนวน 18 หัวข้อ เรียงความถี่ของความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากมากไปหาน้อย
5 อันดับแรก คือ ควรปรับปรุงการประปาให้น้ำไหลแรงและสะอาดกว่าเดิม
รวมถึงการปรับปรุงการเก็บน้ำประปาให้เป็นปัจจุบัน และเพิ่มจำนวนบุคลากรให้เพียงพอ
ในการทำงาน การให้บริการเกี่ยวกับทะเบียนราษฎร อยากให้มีความเสมอภาค
ต่อประชาชน ควรจัดให้มีส้วมสาธารณะที่บริเวณตลาดสดและที่ว่าการอำเภอให้เพียงพอ
ต่อความต้องการของประชาชนและบำรุงรักษาให้สะอาดด้วย ควรจัดให้มีสถานที่
ออกกำลังกาย เล่นกีฬา เช่น สถานที่เดินแอโรบิก สนามเปตอง สนามปิงปอง
สนามตระกร้อ สนามบาสเกตบอล รวมทั้งการจัดให้มีการส่งเสริมการให้ประชาชน
ได้เล่นกีฬาประเภทต่างๆ ควรมีมากกว่านี้ การจัดให้มีท่อระบายน้ำเสีย ควรจัดให้มี
ตามถนนสายต่างๆ จนครบ และควรมีการซ่อมแซมปรับปรุงให้อยู่ในสภาพที่น้ำเสียไหล
ได้อย่างสะดวก เพราะน้ำจะไม่ได้เกิดการกักขังเป็นสาเหตุของแหล่งเพาะพันธุ์ยุงลายได้

6. อภิปรายผลการวิจัย

1. ผลการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณสุขของเทศบาลตำบลจตุรพักตรพิมาน อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลางซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ผู้วิจัยตั้งไว้ว่าอยู่ในระดับน้อย อาจจะเป็นไปได้ว่าการบริการสาธารณสุขของเทศบาลตำบลจตุรพักตรพิมาน อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด ได้มีการปรับปรุงการบริหารและการบริการใหม่ เพื่อให้เป็นไปตามนโยบายขององค์การบริหารส่วนท้องถิ่นและนโยบายของรัฐบาลปัจจุบัน ที่เน้นการบริการให้มีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะอย่างยิ่งนโยบายของเทศบาลทั่วประเทศ ที่ต้องมีการจัดทำแผนปฏิบัติการทุกปี มีการกำหนดกรอบงานบริการแก่ประชาชนในทุกๆ ด้าน เพื่อให้บริการประชาชนอย่างทั่วถึงทุกชุมชน ด้านความเพียงพอ ด้านความต่อเนื่อง ด้านความเสมอภาค และด้านความก้าวหน้า ให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดและให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจสูงสุด จึงทำให้ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณสุขของเทศบาลตำบลจตุรพักตรพิมาน อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

ผลการวิจัยครั้งนี้สอดคล้องกับเลิศสิน จิงจรัสทรัพย์ (2535 : บทคัดย่อ) ที่ได้วิจัยความพึงพอใจต่อการบริการสาธารณสุขของสุขภาพอำเภอหนองเรือ จังหวัดขอนแก่น พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการบริการสาธารณสุขโดยรวมและรายด้าน 5 ด้าน คือ ด้านความเสมอภาค ด้านความทันเวลา ด้านความเพียงพอ ด้านความต่อเนื่อง และด้านความก้าวหน้าของการบริการอยู่ในระดับปานกลาง ผลการวิจัยยังสอดคล้องกับ ชิตพงษ์ เปลี่ยนขำ (2539 : บทคัดย่อ) ที่ได้วิจัยความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณสุขโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง และสอดคล้องกับวราภรณ์ บุตรพรหม (2547 : บทคัดย่อ) ที่ได้วิจัยความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณสุขของเทศบาลตำบลแวง อำเภอโพหนอง จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง

2. จากผลการวิจัยเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านสามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

ผลการวิจัย ด้านการให้การบริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า พบว่า ประชาชนที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการบริการของเทศบาลโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ข้อที่มีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจสูงสุด คือการบริการน้ำประปา ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุด คือการจัดให้มีและดำเนินการโรงรับจำนำ

อาจเป็นเพราะว่าเทศบาลตำบลจตุรพักตรพิมานได้ให้ความสำคัญและเน้นการบริการด้านการสาธารณสุขไปไกล โดยจัดให้มีน้ำประปาที่ไหลสะดวกและสะอาดให้เพียงพอในการอุปโภคบริโภคของประชาชนแต่ละครัวเรือน เพราะน้ำประปามีความจำเป็นในชีวิตประจำวันเป็นอย่างมาก จึงทำให้ประชาชนที่ได้รับการบริการเกิดความพึงพอใจสูงสุด ส่วนสาเหตุที่ทำให้ความพึงพอใจของประชาชนต่ำสุดในข้อการจัดให้มีและดำเนินการโรงรับจำนำ อาจเป็นไปได้ว่าประชาชนยังไม่เคยได้รับบริการโรงรับจำนำ เพราะทางองค์การเทศบาลตำบลจตุรพักตรพิมานยังไม่ได้มีการจัดให้มีและดำเนินการโรงรับจำนำ รวมทั้งยังมองไม่เห็นความจำเป็นในกิจการนี้ เมื่อประชาชนยังไม่ได้รับบริการ จึงเป็นสาเหตุให้ระดับความพึงพอใจในการรับบริการต่ำสุด

3. การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อ

การให้บริการสาธารณสุขของเทศบาลตำบลจตุรพักตรพิมาน อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด ระหว่างอาชีพและเพศ

จากการศึกษาวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชากรที่มีต่อ

การให้บริการสาธารณสุขของเทศบาลตำบลจตุรพักตรพิมาน อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด ระหว่างอาชีพ คือ เกษตรกร ค้าขาย รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างอาชีพ ทั้ง 3 อาชีพ พบว่ามีคู่ที่มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 1 คู่ คือ ระหว่างอาชีพเกษตรกรกับอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ โดยอาชีพเกษตรกรมีความพึงพอใจมากกว่าอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ ส่วนคู่อื่นมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ว่า ประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณสุขของเทศบาลตำบลจตุรพักตรพิมาน อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด แตกต่างกัน อาจเป็นเพราะว่าประชาชนที่ประกอบอาชีพเกษตรกรมีความคาดหวังในการรับบริการสาธารณสุขจากทางเทศบาลอยู่ในระดับน้อย แต่เมื่อได้รับการให้บริการสาธารณสุขทุกด้านอย่างเพียงพอและมีความต่อเนื่อง จึงทำให้ประชาชนเกิดความรู้สึกพึงพอใจในการรับบริการอยู่ในระดับปานกลางและสูง ส่วนประชาชนที่ประกอบอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจมีความคาดหวังในการรับบริการสาธารณสุขจากทางเทศบาลอยู่ในระดับสูง เมื่อได้รับการให้บริการสาธารณสุขทุกด้านอย่างเพียงพอและมีความต่อเนื่องเหมือนกัน แต่ก็ยังมีความรู้สึกไม่พึงพอใจในการให้บริการสาธารณสุขจากทางเทศบาล จึงเกิดรู้สึกความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยกว่าที่คาดหวังไว้

จากการศึกษาวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชากรที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลจตุรพักตรพิมาน อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด ระหว่างเพศชายและเพศหญิง ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจระหว่างเพศชายกับเพศหญิงโดยรวม พบว่าไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05 กล่าวคือ ทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจใกล้เคียงกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ว่า ประชาชนที่มีเพศแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลจตุรพักตรพิมาน อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด แตกต่างกัน อาจจะเป็นไปได้ว่าประชาชนทั้งเพศชายและเพศหญิงได้มีส่วนร่วมในการแสดงความต้องการของตนเองต่อกิจกรรมส่วนรวม โดยการจัดประชุม การประชาคมเพื่อให้ทราบปัญหาความต้องการของประชาชน เพื่อจะได้กำหนดกรอบ นโยบาย ทิศทางในการพัฒนาของเทศบาลตำบลจตุรพักตรพิมาน ซึ่งทำให้ประชาชนยอมรับรู้สึกผูกมัดตนเองที่จะต้องดำเนินกิจกรรมบางประการที่เสนอแนะมาปฏิบัติให้บรรลุผล ประชาชนจะเกิดการร่วมแรงร่วมปฏิบัติงานอย่างจริงจัง และต่อเนื่องจนประสบผลสำเร็จ รวมทั้งการรับบริการสาธารณะ เจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลจตุรพักตรพิมานได้ให้บริการอย่างเสมอภาคต่อประชาชนทั้งเพศหญิงและเพศชาย จึงทำให้ประชาชนทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจใกล้เคียงกัน

7. ข้อเสนอแนะ

7.1 ข้อเสนอแนะในการนำไปปฏิบัติงาน

ในการศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลจตุรพักตรพิมาน อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด ทำให้ผู้วิจัยได้ข้อมูลเสนอแนะบางประการอันอาจเป็นประโยชน์ต่อเทศบาลตำบลจตุรพักตรพิมาน อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด และการบริหารส่วนท้องถิ่นในการกำหนดนโยบายหรือวางแผนการดำเนินงาน ปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติงานในบางส่วนที่บกพร่องให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ดังนี้

7.1.1 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลจตุรพักตรพิมาน อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ดังนั้นควรมีการปรับปรุงการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลจตุรพักตรพิมานเพื่อยกระดับความพึงพอใจของประชาชนให้มากยิ่งขึ้น

7.1.2 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลจตุรพักตรพิมาน อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด ในด้านต่าง ๆ รวม 4 ด้าน คือ การให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง การให้บริการอย่างเสมอภาค และการให้บริการอย่างก้าวหน้า โดยรวมพบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีรายละเอียดดังนี้ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า มีด้านละ 20 ข้อ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ การบริการน้ำประปา ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุด คือ การจัดทำมีและดำเนินการโรงรับจำนำ เหมือนกันทุกด้าน ดังนั้น การให้บริการทั้ง 4 ด้าน ควรที่จะจัดให้มีและดำเนินการโรงรับจำนำเพื่อประชาชนจะได้รับบริการและความความพึงพอใจมากขึ้น

7.2 ข้อเสนอแนะในการทำงานวิจัยครั้งต่อไป

ในการศึกษาวิจัยครั้งต่อไปควรศึกษาเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลจตุรพักตรพิมาน อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด ระหว่างงานสาธารณะด้านอื่นนอกจากการบริการสาธารณะทั้งที่กฎหมายกำหนดให้กระทำและเลือกกระทำให้ครอบคลุมกลุ่มเพศ กลุ่มอายุ กลุ่มอาชีพ เพื่อให้ทราบถึงการให้บริการสาธารณะของเทศบาลที่มีต่อประชาชนหลากหลายสาขาอาชีพว่ามีความแตกต่างกันอย่างไร