

## บทที่ 5

### สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษา ความพึงพอใจของคณะกรรมการชุมชนต่อการบริการของเทศบาลตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ เปรียบเทียบความคิดเห็นของคณะกรรมการชุมชนที่มีเพศ ระดับการศึกษา และอาชีพแตกต่างกันต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม และศึกษาข้อเสนอแนะในการให้บริการ สมมุติฐานในการวิจัยคือ ความพึงพอใจในการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง และคณะกรรมการชุมชนของเทศบาล ที่มีเพศ ระดับการศึกษาและอาชีพแตกต่างกันมีความพึงพอใจแตกต่างกัน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ คณะกรรมการชุมชนในเขตเทศบาลตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม จำนวน 96 คน ที่ได้มาจากการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย จำนวน 4 ชุมชน ๆ ละ 24 คน เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า แล้วทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรม SPSS for Windows สถิติที่ใช้ ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบสมมุติฐาน ใช้ t-test และ F-test และเปรียบเทียบรายคู่โดยวิธี LSD. โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

#### 1. สรุปผลการวิจัย

จากการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของคณะกรรมการชุมชนต่อการบริการของเทศบาลตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม ปรากฏผลการศึกษา ดังนี้

1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นคณะกรรมการชุมชนในเขตเทศบาลตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม จำนวน 96 คน จำแนกตามข้อมูลทั่วไป เป็นเพศชาย จำนวน 45 คน เพศหญิง จำนวน 51 คน การศึกษาระดับประถมศึกษา จำนวน 49 คน ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 14 คน ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย จำนวน 19 คน ระดับอนุปริญญาหรือ ปวส. จำนวน 5 คน ระดับปริญญาตรีขึ้นไป จำนวน 9 คน และมีอาชีพรับจ้าง จำนวน 32 คน อาชีพนักธุรกิจหรือค้าขาย จำนวน 18 อาชีพเกษตรกร จำนวน 29 คน อาชีพลูกจ้างเอกชน จำนวน 9 คน และอาชีพอื่น ๆ จำนวน 8 คน

1.2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม พบว่า โดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อจำแนกเป็น

รายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 4 ด้าน คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านความสะดวกที่ได้รับ ด้านคุณภาพของการบริการที่ได้รับและด้านข้อมูลทั่วไป และมีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย คือ ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ

1.3 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของคณะกรรมการชุมชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม ที่มีเพศ ระดับการศึกษา และอาชีพแตกต่างกันพบว่า

1.3.1 คณะกรรมการชุมชนที่มีเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมและเป็นรายด้าน ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

1.3.2 คณะกรรมการชุมชนที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม โดยรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า คณะกรรมการชุมชนที่มีระดับการศึกษาระดับประถมศึกษา มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม ด้านความสะดวกที่ได้รับ แตกต่างกับคณะกรรมการชุมชนที่มีระดับการศึกษาระดับอนุปริญญาหรือ ปวส. อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยระดับประถมศึกษา มีความพึงพอใจมากกว่าระดับอนุปริญญาหรือ ปวส. ส่วนระดับการศึกษาอื่นไม่แตกต่างกัน

1.3.3 คณะกรรมการชุมชนที่มีอาชีพแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า

(1) ด้านความสะดวกที่ได้รับ คณะกรรมการชุมชนที่มีอาชีพเกษตรกร มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม แตกต่างกับอาชีพรับจ้าง อาชีพนักธุรกิจหรือค้าขาย และอาชีพอื่น ๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยอาชีพรับจ้าง อาชีพนักธุรกิจหรือค้าขาย และอาชีพอื่น ๆ มีความพึงพอใจมากกว่าอาชีพเกษตรกร

(2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คณะกรรมการชุมชนที่มีอาชีพเกษตรกร มีความพึงพอใจการบริการของเทศบาลตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม แตกต่างกับอาชีพรับจ้าง อาชีพนักธุรกิจหรือค้าขาย อาชีพลูกจ้างเอกชน และอาชีพอื่น ๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยอาชีพรับจ้าง อาชีพนักธุรกิจหรือ ค้าขาย อาชีพลูกจ้างเอกชน และอาชีพอื่น ๆ มีความพึงพอใจมากกว่าอาชีพเกษตรกร

(3) ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ คณะกรรมการชุมชนที่มีอาชีพเกษตรกร มีความพึงพอใจการบริการของเทศบาลตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม แตกต่างกับอาชีพรับจ้าง อาชีพนักธุรกิจหรือค้าขาย และอาชีพอื่น ๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยอาชีพรับจ้าง อาชีพนักธุรกิจหรือค้าขาย และอาชีพอื่น ๆ มีความพึงพอใจมากกว่าอาชีพเกษตรกร

1.4 ข้อเสนอแนะในการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม คณะกรรมการชุมชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง มีดังนี้

- 1.4.1 ควรลดความซ้ำซ้อนของขั้นตอนของงานที่ให้บริการ
- 1.4.2 เจ้าหน้าที่ควรตรงต่อเวลาในการให้บริการ
- 1.4.3 ควรมีการกำหนดเวลาในการให้บริการ
- 1.4.4 ควรเพิ่มการปรับปรุงภูมิทัศน์และบรรยากาศภายในอาคารสำนักงาน
- 1.4.5 ควรรวมขั้นตอนของงานบริการที่คล้ายคลึงกันเข้าด้วยกัน

## 2. อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัย ความพึงพอใจของคณะกรรมการชุมชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม ครั้งนี้ มีประเด็นสำคัญควรแก่การนำมาอภิปรายผลได้ดังนี้

1. สมมติฐานที่ 1 ความพึงพอใจของคณะกรรมการชุมชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม อยู่ในระดับปานกลาง

จากการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของคณะกรรมการชุมชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคามโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งใจ ซึ่งสอดคล้องกับอัจฉนา โทบุญ (2534 : บทคัดย่อ) ที่ได้ศึกษาวิจัยเรื่องระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎร สำนักงานทะเบียนอำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง สอดคล้องกับชาญชัย ราชโคตร (2544 : บทคัดย่อ) ที่ได้ศึกษาวิจัยความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานอำเภอกระนวน จังหวัดขอนแก่น ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง สอดคล้องกับวรภรณ์ บุตรพรหม (2547 : บทคัดย่อ) ที่ได้ทำการวิจัยความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแวง อำเภอนาทอง จังหวัดร้อยเอ็ด ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนโดยรวม และรายด้าน

อยู่ในระดับปานกลาง และสอดคล้องกับศิริชัย ศิริไพล์ (2547 : บทคัดย่อ) ที่ได้ทำการวิจัย ความพึงพอใจของประชาชนผู้มาขอรับบริการ ในการให้บริการของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ศึกษาเฉพาะกรณีการสาธารณสุขการสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการงานของเทศบาลเมืองมหาสารคามอยู่ในระดับปานกลาง แต่ไม่สอดคล้องกับเรื่องบุญ สิริรังศรี (2535 : บทคัดย่อ) ที่ได้ศึกษาวิจัยความพึงพอใจของผู้มารับบริการงานบัตรประจำตัวประชาชน อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ในวันเวลาราชการ ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนผู้มารับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และไม่สอดคล้องกับเชษฐชัย จัตุชัย (2547 : บทคัดย่อ) ที่ได้ศึกษาวิจัยความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนอยู่ในระดับมาก

จากผลการวิจัยความพึงพอใจของคณะกรรมการชุมชน ต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม ที่พบว่าโดยรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง อาจเป็นเพราะว่าเทศบาลตำบลโคกพระเป็นเทศบาลระดับตำบลที่มีงบประมาณค่อนข้างจำกัด จึงสามารถให้บริการได้ในระดับปานกลางเท่านั้นและงานของเทศบาลตำบลที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 แก้ไขเพิ่มเติม (ครั้งที่ 12) พ.ศ. 2546 มาตรา 50 และ 51 มีทั้งงานที่ต้องทำ 9 ประการ และงานที่อาจทำอีก 9 ประการ ซึ่งล้วนแต่เป็นงานที่ต้องใช้งบประมาณและความรู้ความสามารถของพนักงาน ซึ่งด้วยข้อจำกัดด้านงบประมาณและพนักงานดังกล่าวทำให้เทศบาลตำบลโคกพระให้บริการได้ในระดับปานกลางเท่านั้น นอกจากนี้เทศบาลตำบลทุกแห่งรวมทั้งเทศบาลตำบลโคกพระอยู่ระหว่างการถ่ายโอนภาระงานจากหน่วยงานอื่นจึงอาจอยู่ในช่วงปรับปรุงงานและนอกจากนั้นคณะผู้บริหารและสมาชิกสภาของเทศบาลตำบลมาจากประชาชนหลากหลายอาชีพ และมีระดับการศึกษาแตกต่างกัน ซึ่งอาจมีวิสัยทัศน์ในการทำงานที่ไม่สอดคล้องกันทุกเรื่อง จึงมีผลต่อการให้บริการประชาชนอยู่ในระดับปานกลาง

2. สมมติฐานที่ 2 คณะกรรมการชุมชนที่มีเพศ ระดับการศึกษาและอาชีพแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกัน ผลการวิจัย มีดังนี้

2.1 จากการวิจัย คณะกรรมการชุมชนที่มีเพศแตกต่างกัน พบว่า มีระดับความพึงพอใจโดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับชาญชัย ราชโคตร (2544 : บทคัดย่อ) ที่ได้ศึกษาวิจัยความพึงพอใจของประชาชน ต่อการบริการของสำนักงานอำเภอ

กระนวน จังหวัดขอนแก่น ซึ่งผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจระหว่างเพศมีระดับใกล้เคียงกัน และสอดคล้องกับศิริชัย ศิริไพล์ (2547 : บทคัดย่อ) ที่ได้ทำการวิจัยความพึงพอใจของประชาชนผู้มาขอรับบริการด้านงานทะเบียนราษฎรจากสำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม ผลการวิจัย พบว่า เพศชายและเพศหญิง มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

จากผลการวิจัย ความพึงพอใจของคณะกรรมการชุมชนที่มีเพศแตกต่างกันต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม ที่พบว่ามีระดับความพึงพอใจแตกต่างกันอาจเป็นเพราะว่าคณะผู้บริหารที่ควบคุมและการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลมาจากการเลือกตั้ง ซึ่งต้องให้ความสำคัญในการให้บริการทั้งเพศชายและเพศหญิงอย่างเท่าเทียมประกอบกับการบริการของเทศบาลมีทั้งผู้ให้บริการทั้งเพศชายและเพศหญิง สามารถทำงานร่วมกันได้อย่างเท่าเทียมอันเป็นผลต่อการให้บริการ และอาจเป็นไปได้ว่าปัจจุบันประชาชนมีสิทธิเท่าเทียมกันโดย กฎหมายรัฐธรรมนูญทั้งเพศชายและเพศหญิงไม่ให้ข้าราชการเลือกปฏิบัติโดยให้ปฏิบัติเสมอภาคกันจึงทำให้ผู้รับบริการระหว่างเพศชายและเพศหญิงมีระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

2.2 จากผลการวิจัย คณะกรรมการชุมชนที่มีการศึกษาแตกต่างกันพบว่ามีระดับความพึงพอใจโดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า คณะกรรมการชุมชนที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษาที่มีความพึงพอใจมากกว่าคณะกรรมการชุมชนที่มีระดับการศึกษาระดับอนุปริญญาหรือปวส.

จากผลการวิจัยความพึงพอใจของคณะกรรมการชุมชนที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันพบว่าโดยรวมมีความพึงพอใจที่ไม่แตกต่างกันอาจเป็นเพราะว่าการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกพระ เป็นการให้บริการตามที่กฎหมายกำหนดไว้โดยไม่จำเป็นว่าจะมีการศึกษาอยู่ในระดับใดและเป็นการให้บริการที่เป็นสาธารณะที่ผู้มีการศึกษาไม่ว่าระดับใดสามารถได้รับการบริการที่เหมือนกัน

ส่วนคณะกรรมการชุมชนที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษาที่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกพระมากกว่าคณะกรรมการชุมชนที่มีการศึกษาระดับอนุปริญญาหรือ ปวส. นั้น อาจเป็นเพราะว่า คณะกรรมการชุมชนระดับประถมศึกษาส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกรกรรมมีเวลาที่จะไปติดต่องานมากกว่า ดังนั้นผู้มีการศึกษาระดับประถมศึกษาและมีการติดต่องานหรือรับบริการที่ไม่จำเป็นต้องรีบเร่งมากนัก และอาจจะมาจากการที่

คณะกรรมการชุมชนระดับประถมศึกษาไม่เข้าใจระบบการให้บริการมากนักโดยอาจเข้าใจว่าการรับบริการจากเทศบาลล่าช้าไปบ้าง เป็นเรื่องปกติธรรมดา และอาจเป็นไปได้ว่าคณะกรรมการชุมชนที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา มีความสัมพันธ์ใกล้ชิดคิดเป็นการส่วนตัว จึงถือว่าการรับบริการล่าช้าไปบ้างก็พร้อมที่จะเข้าใจและให้อภัย ซึ่งลักษณะดังกล่าวแตกต่างจากผู้มีการศึกษาระดับอนุปริญญาหรือ ปวส. ที่มีงานประจำปีเวลาจำกัดในการขอรับบริการ จึงต้องการการบริการที่รวดเร็วและมีความรู้ความเข้าใจในการให้บริการของรัฐที่ต้องจัดบริการให้ทันทั่วถึง และอาจมีความเข้าใจว่าการบริการล่าช้าไป เพราะหน่วยงานมีความไม่พร้อมทั้งในด้านเครื่องมือและเจ้าหน้าที่และสุดท้ายอาจเข้าใจว่า เมื่อนักการเมืองมาเป็นผู้บริหารควรบริการประชาชนให้รวดเร็ว และทันต่อเวลา

2.3 จากผลการวิจัย คณะกรรมการชุมชนที่มีอาชีพแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ และเมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า คณะกรรมการชุมชนที่มีอาชีพรับจ้าง นักรูทกิจหรือค้าขายอาชีพลูกจ้างเอกชนและอาชีพอื่น ๆ มีความพึงพอใจมากกว่าอาชีพเกษตรกร 3 ด้าน คือ ด้านความสะดวกที่ได้รับ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านระยะเวลาในการดำเนินงาน ผลการวิจัยสอดคล้องกับชาญชัย ราชโคตร (2544 : บทคัดย่อ) ที่ได้ศึกษาวิจัยความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักงานอำเภอกระนวน จังหวัดขอนแก่น ที่พบว่าความพึงพอใจของประชาชนระหว่างกลุ่มอาชีพ 6 กลุ่ม มีความพึงพอใจแตกต่างกัน และสอดคล้องกับเชษฐชัย จัตุชัย (2547 : บทคัดย่อ) ที่ได้ศึกษาวิจัยความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านงานทะเบียนราษฎรจากสำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม ซึ่งผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจระหว่างกลุ่มอาชีพ 3 กลุ่มมีความพึงพอใจแตกต่างกัน แต่ไม่สอดคล้องกับศิริชัย ศิริไปล์ (2547 : บทคัดย่อ) ที่ได้ทำการวิจัยความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการในการให้บริการของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ศึกษาเฉพาะกรณีการโยธา สาธารณะ การสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ผลการวิจัยพบว่าประชาชนผู้มารับบริการที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

การที่ผลการวิจัยพบว่า คณะกรรมการชุมชนที่มีอาชีพรับจ้าง อาชีพนักรูทกิจหรือค้าขาย อาชีพลูกจ้างเอกชนและอาชีพอื่น ๆ มีความพึงพอใจมากกว่าอาชีพเกษตรกรอาจเป็นเพราะว่าพนักงานผู้ให้บริการอาจเล็งเห็นว่าผู้มีอาชีพอื่น ๆ นอกจากอาชีพเกษตรกรที่มาติดต่องานมีความเร่งด่วนที่จะปฏิบัติงานอื่นต่อจึงรีบดำเนินการให้ ส่วนเกษตรกรนั้นนั้นมีเวลาว่าง

มากจึงไม่จำเป็นต้องรีบเร่ง หรืออีกประการหนึ่งอาจเป็นไปได้ว่าพนักงานมีความเกรงใจผู้ที่ประกอบอาชีพอื่นมากกว่าอาชีพเกษตรกรจึงรีบดำเนินการให้หรืออาจเป็นไปได้ว่าผู้มาขอรับบริการที่ประกอบอาชีพอื่น ๆ ที่ไม่ใช่เกษตรกร เข้าใจขั้นตอนในการขอรับบริการจึงมีการเตรียมความพร้อมจึงสามารถปฏิบัติตามเงื่อนไขของทางราชการได้รวดเร็วกว่า

ด้วยเหตุผลดังกล่าว คณะกรรมการชุมชนที่มีอาชีพรับจ้าง อาชีพนักธุรกิจ หรือค้าขาย อาชีพลูกจ้างเอกชน และอาชีพอื่น ๆ จึงมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคามมากกว่าคณะกรรมการชุมชนที่มีอาชีพเกษตรกร

### 3. ข้อเสนอแนะ

#### 3.1 ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้

ในการวิจัยเรื่องของพึงพอใจของคณะกรรมการชุมชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม ทำให้ผู้วิจัยได้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อเทศบาลตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม เพื่อนำไปใช้ในการวางแผนการให้บริการและปรับปรุงการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ดังนี้

3.1.1 ความพึงพอใจของคณะกรรมการชุมชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ดังนั้น ควรมีการปรับปรุงการให้บริการของพนักงานเทศบาล เพื่อเพิ่มระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการให้มากขึ้น

3.1.2 ความพึงพอใจของคณะกรรมการชุมชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า อยู่ในระดับปานกลาง 4 ด้าน และอยู่ในระดับน้อย 1 ด้าน คือด้านระยะเวลาในการดำเนินงาน ดังนั้น จึงควรมีการปรับปรุงด้านนี้เป็นพิเศษ เช่น มีการประกาศวันเวลาในการบริการ การจัดขั้นตอนการบริการอย่างเป็นระบบ และเพิ่มเครื่องมือในการให้บริการให้ทันสมัย พร้อมทั้งมีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนได้ทราบ

3.1.3 ความพึงพอใจของคณะกรรมการชุมชนถ้ามีอาชีพแตกต่างกัน มีความพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคามแตกต่างกัน ดังนั้นเทศบาลต้องปรับปรุงการให้บริการอย่างเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติโดยอาจทำเป็นบัตรคิวเข้ารับบริการก่อน-หลัง และจัดเจ้าหน้าที่คอยให้ข้อเสนอแนะในการรับบริการ และจัดให้มีการ

ฝึกอบรมพนักงานผู้ให้บริการเป็นระยะ รวมถึงให้มีการประเมินผลการให้บริการของพนักงาน ทุก 3 เดือน หรือ ทุก 6 เดือน เพื่อนำผลการประเมินมาเป็นข้อมูลในการปรับปรุงและพัฒนา การให้บริการต่อไป

### 3.2 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

ในการทำวิจัยครั้งต่อ ควรมีการวิจัย ดังนี้

3.2.1 ควรมีการศึกษากลุ่มตัวอย่างจากประชาชนทั่วไปในเขตเทศบาล ที่มาขอรับ บริการของเทศบาล ตำบลพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม จะทำให้การวิจัยครอบคลุม มากขึ้น

3.2.2 ควรมีการวิจัย ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาล ตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคามในแต่ละด้าน เพื่อจะได้ข้อมูลมาปรับปรุง การให้บริการให้สมบูรณ์ทุกด้าน



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY