

## บทที่ 5

### สรุปผล อภิปรายผล ข้อเสนอแนะ

การวิจัย ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบล อาจสามารถ อำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด ผู้วิจัยนำมาสรุป อภิปรายผล และให้ ข้อเสนอแนะ ดังนี้

#### 1. วัตถุประสงค์การวิจัย

- 1.1 เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาล ตำบลอาจสามารถ อำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด
- 1.2 เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่จำแนกตามเพศ อาชีพ และระดับ การศึกษา
- 1.3 เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลอาจ สามารถ อำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด

#### 2. สมมติฐานในการวิจัย

- 2.1 ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง
- 2.2 ประชาชนที่มีเพศ อาชีพ และระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อ การให้บริการแตกต่างกัน

#### 3. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

- 3.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนที่มีอายุตั้งแต่ 15 ปีขึ้นไป จำนวน 2,654 คน
- 3.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตร ของการคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างตามวิธีของทาโร ยามาเน่ จำนวน 350 คน

#### 4. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ

## 5. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ สถิติที่ใช้ ได้แก่ การหาความถี่ ค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบสมมติฐาน ใช้ t-test และ F-test และเปรียบเทียบรายคู่โดยวิธี LSD โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

## 6. สรุปผลการวิจัย

จากการวิจัยความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลอาจสามารถ อำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด ปรากฏผลโดยสรุปการวิจัย ดังนี้

6.1 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากเป็นเพศชาย จำนวน 248 คน (ร้อยละ 70.86) เป็นเพศหญิง จำนวน 102 คน (ร้อยละ 29.14) ระดับการศึกษาพบว่าส่วนใหญ่คือระดับต่ำกว่ามัธยมศึกษาปีที่ 6 จำนวน 157 คน (ร้อยละ 44.86) และรองลงมาก็คือระดับมัธยมศึกษาปีที่ 6 - อนุปริญญาหรือเทียบเท่า จำนวน 102 คน (ร้อยละ 29.14) และระดับปริญญาตรีขึ้นไป จำนวน 91 คน (ร้อยละ 26.00) ด้านอาชีพพบว่าส่วนมากประกอบอาชีพ ธุรกิจส่วนตัวหรือค้าขาย จำนวน 172 คน (ร้อยละ 49.19) รองลงมาก็คือ นักศึกษา จำนวน 73 คน (ร้อยละ 20.86) ข้าราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 64 คน (ร้อยละ 18.29) และอาชีพเกษตรกร จำนวน 41 คน (ร้อยละ 11.71)

6.2 ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลอาจสามารถ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง 4 ด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รองลงมาก็คือ ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการข้อมูลทั่วไป มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย 1 ด้าน คือ ด้านความสะดวกที่ได้รับ

6.3 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลอาจสามารถ อำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด ที่มี เพศ อาชีพ และระดับการศึกษาแตกต่างกันพบว่า

6.3.1 ประชาชนที่มีเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลอาจสามารถ อำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05

6.3.2 ประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลอาจสามารถ อำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า

1) ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลอาจสามารถ อำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ดที่มีอาชีพแตกต่างกัน ด้านความสะดวกที่ได้รับ มีความพึงพอใจแตกต่างกัน โดย อาชีพ เกษตรกรแตกต่างจากอาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ และนักศึกษา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2) ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลอาจสามารถ อำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านตัวเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ แตกต่างกัน โดยอาชีพ เกษตรกรแตกต่างจากอาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ นักศึกษา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3) ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลอาจสามารถ อำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ แตกต่างกัน อาชีพเกษตรกรแตกต่างจากอาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย อาชีพนักศึกษา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

6.4 ข้อเสนอแนะต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลอาจสามารถ อำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด ของประชาชนผู้ตอบแบบสอบถาม มีดังนี้

#### 6.4.1 ด้านความสะดวกที่ได้รับ

- 1) ควรจัดหาบริเวณก่อสร้างสำนักงานแห่งใหม่
- 2) ควรจัดวางผังภายในสำนักงานให้เป็นระเบียบ
- 3) ควรมีป้ายบอกทางไปสำนักงานให้เพียงพอและชัดเจน
- 4) ควรจัดให้มีหลังคาสำหรับที่จอดรถจักรยานยนต์

#### 6.4.2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

- 1) เจ้าหน้าที่ควรตรงต่อเวลาในการมาทำงาน
- 2) เจ้าหน้าที่ควรอธิบายระเบียบขั้นตอนการให้บริการให้เข้าใจง่าย
- 3) เจ้าหน้าที่ควรจัดเตรียมเอกสารการให้บริการไว้ล่วงหน้า
- 4) เจ้าหน้าที่ควรปฏิบัติงานตามเวลาของทางราชการอย่างเคร่งครัด

#### 6.4.3 ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

- 1) ควรมีการให้บริการนอกสถานที่ในชุมชนใหญ่ๆ

2) ควรให้บริการในวันเสาร์ครึ่งวัน

3) ควรให้บริการให้แล้วเสร็จในวันเดียว

#### 6.4.4 ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ

1) ควรรวมขั้นตอนการให้บริการที่เกี่ยวข้องกันให้เป็นระบบเดียวกัน

2) ควรเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการให้รวดเร็วให้มากขึ้น

3) ควรกำหนดระยะเวลาในการดำเนินการอย่างชัดเจนและทำได้จริง

#### 6.4.5 ด้านการให้บริการข้อมูลทั่วไป

1) ควรมีการประชาสัมพันธ์เสียงตามสายทุกวัน

2) ควรมีการให้บริการข้อมูลของหน่วยงานรัฐอื่นๆ ไปด้วย

3) ควรพัฒนาเว็บไซต์ของเทศบาลให้ทันสมัยมากขึ้น

#### 6.3.3 ประชาชนที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อ

การให้บริการของเทศบาลตำบลอาจสามารถ อำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม ไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า แตกต่างกัน 1 ด้าน คือ ด้านบริการอย่างต่อเนื่อง

## 7. อภิปรายผล

จากผลการวิจัย ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบล อาจสามารถ อำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด ครั้งนี้มีประเด็นสำคัญควรแก่การนำมาอภิปราย ผลได้ดังนี้

### 7.1 สมมติฐานที่ 1 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบล อาจสามารถ อำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด อยู่ในระดับปานกลาง

ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาล ตำบลอาจสามารถ อำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ สอดคล้องกับศิรินารด บัวสอน (2548 : บทคัดย่อ) ที่ได้ศึกษาระดับ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลจตุรพักตรพิมาน อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด ผลการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลจตุรพักตรพิมาน อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง สอดคล้องกับวราภรณ์ บุตรพรหม (2547 : บทคัดย่อ) ที่ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของ

เทศบาลตำบลแมง อำเภอนาทอง จังหวัดร้อยเอ็ด ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง สอดคล้องกับศิริชัย ศิริไพล์ (2547 : บทคัดย่อ) ที่ได้ทำการวิจัย ความพึงพอใจของประชาชนผู้มาขอรับบริการในการให้บริการของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการงานเทศบาลเมืองมหาสารคามโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง สอดคล้องกับชาญชัย ราชโคตร (2544 : บทคัดย่อ) ที่ได้ศึกษาวิจัยความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสำนักงานอำเภอกระนวน จังหวัดขอนแก่น ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง แต่ไม่สอดคล้องกับเรื่องบุญสิริธรรังศรี (2535 : บทคัดย่อ) ที่ได้ศึกษาวิจัยความพึงพอใจของผู้มารับบริการงานบัตรประจำตัวประชาชน อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม โดยศึกษาจากผู้มารับบริการทำบัตรประจำตัวประชาชนในที่ทำการปกครองอำเภอเมืองมหาสารคามในวัน เวลาราชการ ความพึงพอใจของผู้มารับบริการประกอบด้วย 5 ด้าน คือ ความเสมอภาค ความรวดเร็ว เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ วิธีการบริการ และความสะดวกที่ได้รับ ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนผู้รับบริการงานบัตรประจำตัวประชาชนมีความพึงพอใจโดยเฉลี่ยรวมทุกด้านในระดับมาก และมีความพึงพอใจด้านต่าง ๆ ทั้ง 5 ด้านในระดับมากเช่นเดียวกัน และไม่สอดคล้องกับ อุทุมพร ปาลกะวงษ์ (2542 : บทคัดย่อ) ที่ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการงานทะเบียนราษฎรเทศบาลเมืองศรีราชา จังหวัดชลบุรี ผลการวิจัย พบว่า ผู้มารับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับสูง โดยมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ในการบริการไม่มีการลัดคิวจากบุคคลอื่น มีความพึงพอใจรองลงมาคือ อธาศัยของเจ้าหน้าที่ ที่ไม่แสดงอาการแข็งกระด้าง หยาบคายต่อผู้มารับบริการ และมีความพึงพอใจน้อย คือ ความยิ้มแย้มแจ่มใสของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

จากผลการวิจัยความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบล อาจสามารถ อำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด ที่พบว่า โดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง นั้นเป็นเพราะว่าเทศบาลได้จัดการบริการด้านต่างๆ ได้ในระดับหนึ่งแต่ต้องมีการปรับปรุงเพิ่มขึ้นอีก เช่น

- 7.1.1 เทศบาลมีที่นั่งรอรับบริการมีสภาพแข็งแรง
- 7.1.2 เทศบาลมีป้ายบอกขั้นตอนการให้บริการประชาชน
- 7.1.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างกระตือรือร้น ต่อประชาชนนั้นยังอยู่ในระดับที่ต้องพัฒนาให้มากขึ้น

7.1.4 เจ้าหน้าที่อธิบายเหตุผลอย่างชัดเจนไม่เพียงพอกรณีการให้บริการ  
ไม่แล้วเสร็จ

7.1.5 การแจ้งผลการให้บริการแก่ประชาชนทราบอย่างต่อเนื่องของเทศบาล  
อยู่ในระดับที่ต้องมีการปรับปรุงอีก

7.1.6 การให้บริการทดแทนกันในกรณีที่เจ้าหน้าที่ไม่อยู่ของเทศบาลยังอยู่  
ในระดับที่ต้องมีการพัฒนาอีกระดับหนึ่ง

7.1.7 การบริการยังไม่เป็นไปตามระยะเวลาที่ระบุไว้ซึ่งยังต้องม  
ีการปรับปรุงอีก

7.1.8 ป้ายบอกขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการของเทศบาลยังไม่  
ชัดเจนมากนัก

7.1.9 การให้บริการข้อมูลการบริการด้านอื่นๆยังไม่สมบูรณ์

7.1.10 การให้บริการข้อมูลที่ทันสมัยยังไม่เพียงพอต่อความต้องการของ  
ประชาชนผู้มารับบริการมากนัก

7.2 สมมติฐานที่ 2 ประชาชนที่มีเพศ อาชีพ และระดับการศึกษา แตกต่างกัน  
มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกัน

7.2.1 จากการวิจัย ประชาชนที่มีเพศแตกต่างกัน พบว่า มีระดับความพึงพอใจ  
โดยรวมไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับชาญชัย ราช โคตร (2544 : บทคัดย่อ) ผลการวิจัยพบว่า  
ความพึงพอใจระหว่างเพศโดยรวมไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับศิริชัย ศิริ ไปได้ (2547 :  
บทคัดย่อ) ผลการวิจัยพบว่า เพศชาย เพศหญิง มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับ  
ศรินารด บัวสอน (2548 : บทคัดย่อ) ผลการวิจัยพบว่าเพศชาย เพศหญิง มีความพึงพอใจไม่  
แตกต่างกัน และสอดคล้องกับ วราภรณ์ บุตรพรหม (2547: บทคัดย่อ) ผลการวิจัยพบว่า  
เพศชาย เพศหญิง มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

จากการวิจัยความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลอาจ  
สามารถ อำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด ที่มีเพศแตกต่างกัน แล้วปรากฏว่าความพึงพอใจไม่  
แตกต่างกันเป็นเพราะว่า

1) ด้านความสะดวกที่ได้รับจากเทศบาลนั้นไม่ว่าจะเป็นชายหรือหญิงก็ได้รับ  
การบริการจากทางเทศบาลอยู่ในระดับใกล้เคียงกัน

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ไม่ได้แยกเรื่องของเพศชายหรือหญิงต่อ  
การให้บริการจึงมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางเช่นเดียวกัน

3) ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ไม่มีความแตกต่างกันในการให้บริการของเทศบาลเช่นกัน

4) ด้านระยะเวลาการดำเนินงาน เทศบาลให้ความสำคัญต่อการให้บริการเท่าเทียมกัน ไม่จำแนกกว่าเป็นชายหรือหญิง

5) ด้านการให้บริการข้อมูลทั่วไป การให้บริการของเทศบาลไม่จำแนกกว่าเป็นชายหรือหญิง ในการให้บริการข้อมูลทั่วไปจึงมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางเช่นกัน

7.2.2 จากผลการวิจัย ประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลอาจสามารถ อำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ และเมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า ประชาชนที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ และนักศึกษา มีความพึงพอใจมากกว่าอาชีพเกษตรกร 3 ด้าน คือ ด้านความสะดวกที่ได้รับ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านระยะเวลาในการดำเนินการ ผลการวิจัยสอดคล้องกับชาญชัย ราชโคตร (2544 : บทคัดย่อ) ที่พบว่า ประชาชนระหว่างกลุ่มอาชีพ มีความพึงพอใจแตกต่างกัน สอดคล้องกับศิรินารด บัวสอน (2548: บทคัดย่อ) ผลวิจัยพบว่า ประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกัน และสอดคล้องกับวราภรณ์ บุตรพรหม (2547: บทคัดย่อ) ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มารับบริการที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างกัน

จากผลการวิจัยที่พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัวหรือค้าขาย ข้าราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ และนักศึกษา มีความพึงพอใจมากกว่าอาชีพเกษตรกร 3 ด้าน คือ ด้านความสะดวกที่ได้รับ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านระยะเวลาในการดำเนินการ เป็นเพราะว่า ประชาชนกลุ่มอาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ และนักศึกษา มีความคาดหวังในการรับบริการที่สูง สะดวก รวดเร็ว จากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จึงเป็นผลให้ผู้ให้บริการที่เป็นเจ้าหน้าที่เทศบาลมีความเอาใจใส่ในการให้บริการที่อาจจะดีกว่าอาชีพเกษตรกร ซึ่งเป็นเพราะค่านิยม ความเกรงใจ ต่อประชาชนที่มีอาชีพหน้าที่การงานสูงก็เลยเกิดทัศนคติในการให้บริการดังกล่าว ด้วยเหตุดังกล่าว ประชาชนที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ และนักศึกษา จึงมีความพึงพอใจมากกว่าอาชีพเกษตรกร

7.2.3 จากผลการวิจัย ประชาชนที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันพบว่า มีระดับความพึงพอใจ โดยรวมไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า

ประชาชนที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่ามัธยมศึกษาปีที่ 6 มีความพึงพอใจมากกว่าระดับการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไป

ส่วนผลการวิจัยความพึงพอใจของประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาปีที่ 6 มีความพึงพอใจมากกว่าระดับการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไป เป็นเพราะว่า

1) ประชาชนในระดับต่ำกว่ามัธยมศึกษาปีที่ 6 ส่วนใหญ่ ประกอบอาชีพเกษตรกรกรรม หรือไม่กี่ประกอบธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย มีเวลาว่างในการไปติดต่อขอรับบริการมากกว่า

2) ผู้มีระดับการศึกษาน้อย ไม่เร่งรีบมากนัก และอาจจะไม่ทราบสิทธิของตนเองในเรื่องการรับบริการจากหน่วยงานของรัฐ

3) ระดับการศึกษาที่สูงกว่าระดับต่ำกว่ามัธยมศึกษาปีที่ 6 ทราบสิทธิแห่งการรับบริการจากหน่วยงานของรัฐ จึงต้องการการบริการที่ดี ตามที่คาดหวังไว้ ยิ่งประชาชนที่มีการศึกษาสูงย่อมคาดหวังการบริการจากเทศบาลสูงด้วยเช่นกัน

## 8. ข้อเสนอแนะ

### 8.1 ข้อเสนอแนะในการนำไปปฏิบัติ

8.1.1 ควรจัดสถานที่ในการรับบริการเรียงลำดับเป็นขั้นตอน ให้มีความชัดเจนเป็นระบบมากยิ่งขึ้นเพื่อการรับบริการมีความสะดวกมากยิ่งขึ้น

8.1.2 ควรจัดหาบุคลากรมาทำความสะอาดสถานที่ให้บริการให้มีความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อยให้มากขึ้น

8.1.3 ควรกระตุ้นให้เจ้าหน้าที่ที่มีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติหน้าที่ให้มากขึ้น โดยการจัดฝึกอบรมบทบาท หน้าที่ ให้เกิดจิตสำนึกต่อการปฏิบัติงาน

8.1.4 ควรจัดหาเจ้าหน้าที่ที่สามารถอธิบายเหตุผลให้ชัดเจนในกรณีการให้บริการไม่แล้วเสร็จตามกำหนดเวลาเพื่อความพึงพอใจที่มากขึ้นของประชาชนผู้มารับบริการ

8.1.5 ควรมีการติดตามแก้ไขปัญหา แก่ข้อสงสัยของประชาชนที่มีต่อการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ เพื่อจัดข้อสงสัยให้กระจ่างแก่ประชาชนผู้มาขอรับบริการ

8.1.6 ควรจัดให้มีการบริการให้คำแนะนำอื่น ๆ แก่ประชาชนไว้ให้ชัดเจนและต่อเนื่อง

8.1.7 ควรจัดข้อมูลที่ประชาชนต้องการ ไว้อย่างเพียงพอเมื่อมีการร้องขอข้อมูล

8.1.8 ควรพยายามให้บริการให้เป็นไปตามระยะเวลาที่ระบุไว้ให้ได้ เพื่อความพึงพอใจที่สูงขึ้นต่อประชาชนผู้มารับบริการ

8.1.9 ควรพัฒนาปรับปรุงการให้บริการข้อมูลทางอินเทอร์เน็ตให้มีความทันสมัย อยู่เสมอและสามารถสืบค้นข้อมูลได้จริง

8.1.10 ควรให้บริการข้อมูลด้านอื่นๆ ควรมีย่างเพียงพอต่อความต้องการของประชาชนผู้มารับบริการ

## 8.2 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

8.2.1 ควรมีการวิจัยเฉพาะด้าน โดยเฉพาะด้านความสะดวกที่ได้รับ เนื่องจากว่า ผลการวิจัยครั้งนี้เป็นด้านที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย จึงอยากเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไปทำการศึกษาในด้านความสะดวกที่ได้รับเพื่อนำผลการวิจัยไปเป็นข้อมูลพัฒนาด้านความสะดวกที่ได้รับให้มีระดับที่มากขึ้น

8.2.2 ควรมีการวิจัยในแต่ละหมู่บ้านภายในเขตเทศบาล ที่มารับบริการของเทศบาลตำบลอาจสามารถ อำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด เพื่อรับทราบแนวทางการความต้องการด้านการบริการจากประชาชนแบบเจาะจงในแต่ละหมู่บ้าน