

## บทที่ 5

### สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองหนองคาย อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย สามารถสรุปผลอภิปรายผล และข้อเสนอแนะ ดังนี้

#### วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองหนองคาย อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่จำแนกตามเพศ และอาชีพที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองหนองคาย อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย
3. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองหนองคาย อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย

#### สมมติฐานการวิจัย

1. ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองหนองคาย อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย อยู่ในระดับปานกลาง
2. ประชาชนที่มีเพศ และอาชีพ ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองหนองคาย อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย แตกต่างกัน

#### วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากร ในการวิจัยครั้งนี้ หมายถึง ประชาชนที่มีสิทธิเลือกตั้งอายุ 18 ปี ที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลเมืองหนองคาย อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ในปี พ.ศ. 2550 มีจำนวนทั้งหมด 34,463 คน (สำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง พ.ศ. 2550)

2. กลุ่มตัวอย่าง ได้มาจากการสุ่มตัวอย่างประชาชนที่มีสิทธิเลือกตั้งอายุ 18 ปี ที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลเมืองหนองคาย อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ในปี พ.ศ. 2550 จำนวน 396 คน โดยคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างเพื่อเป็นตัวแทนของประชากร โดยวิธีการหาขนาดกลุ่มตัวอย่างตามสูตร ทาโร ยามานะ (Taro Yamane) เพื่อเป็นตัวแทนของประชากรทำการสุ่มตัวอย่างจากประชากรโดยวิธีการสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) และการสุ่มแบบกำหนดโควตา (Quota Sampling) โดยเลือกหน่วยตัวอย่างจากประชากรที่ได้รับการแบ่งตามเพศ และอาชีพกลุ่มและใกล้เคียงกัน ทั้งหมดรวม 396 คน แบ่งเป็นเพศหญิง 198 คน เพศชาย 198 คน กลุ่มอาชีพ 3 กลุ่ม แบ่งเป็นอาชีพเกษตรกรหรือรับจ้าง เพศชายและเพศหญิง 132 คน อาชีพค้าขายหรือประกอบธุรกิจส่วนตัว 132 คน และอาชีพรับราชการหรือรัฐวิสาหกิจ 132 คน

3. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสอบถาม 1 ฉบับ แบ่งออกเป็น 3 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลพื้นฐานทั่วไป ได้แก่ เพศ การศึกษา อาชีพ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลในการวัดระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองหนองคาย อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 (ฉบับที่ 12) พ.ศ. 2546 มาตรา 53 อำนาจหน้าที่ที่ต้องทำในเขตเทศบาลเมือง จำนวน 15 ข้อ ในด้านต่างๆจำนวน 5 ด้าน ดังนี้

2.1 ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน

2.2 ด้านการให้บริการรวดเร็ว ทันต่อเวลา

2.3 ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ

2.4 ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

2.5 ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

ผู้วิจัยจึงเลือกใช้ระดับความพึงพอใจโดยการวัดแบบมาตราส่วนประมาณค่า ซึ่งกำหนดระดับความพึงพอใจ เป็นเลขระดับคะแนน 5 ระดับ ของลิเคิร์ต ดังนี้

มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด	กำหนดให้	5	คะแนน
มีระดับความพึงพอใจมาก	กำหนดให้	4	คะแนน
มีระดับความพึงพอใจปานกลาง	กำหนดให้	3	คะแนน
มีระดับความพึงพอใจน้อย	กำหนดให้	2	คะแนน

มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด กำหนดให้ 1 คะแนน  
ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะทั่วไปที่มีต่อการให้บริการสาธารณสุขของเทศบาลเมืองหนองคาย อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย เป็นคำถามชนิดปลายเปิด

### การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่กรอกแล้วทั้ง 396 ฉบับ มาจัดหมวดหมู่ตามเพศ และอาชีพ แล้วตรวจนับคะแนนตามเกณฑ์การให้คะแนน จากนั้นนำข้อมูลที่ได้ไปทำการวิเคราะห์ โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์และใช้สถิติวิเคราะห์ ดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานทั่วไปเพื่อบรรยายคุณลักษณะของกลุ่มตัวอย่างใช้สถิติความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage)
2. การวิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณสุขของเทศบาลเมืองหนองคาย อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ใช้ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
3. การวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนระหว่างเพศ ใช้การทดสอบด้วย t-test ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ส่วนการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนระหว่างอาชีพ ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA)
4. การวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณสุขของเทศบาลเมืองหนองคาย อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ใช้การประมวลเนื้อหาและนำมาวิเคราะห์และเรียงลำดับความถี่ในแต่ละประเด็น

### สรุปผลการวิจัย

1. ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณสุขของเทศบาลเมืองหนองคาย อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย

จากการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณสุขของเทศบาลเมืองหนองคาย อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และความพึงพอใจรายด้านทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง

เรียงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยคือ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียม ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการให้บริการรวดเร็ว ทันต่อเวลา และ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ

2. ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองหนองคาย อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย จำแนกตามเพศ และ อาชีพที่แตกต่างกัน

จากการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองหนองคาย อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ระหว่างเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจ ไม่แตกต่างกัน ระหว่างอาชีพมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 2 คู่ คือ อาชีพเกษตรกรหรือรับจ้างกับอาชีพค้าขายหรือประกอบธุรกิจส่วนตัว และอาชีพเกษตรกรหรือรับจ้างกับอาชีพรับราชการหรือรัฐวิสาหกิจ

3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะทั่วไปของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองหนองคาย อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย

จากการศึกษาพบว่า ประชาชนที่ใช้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองหนองคาย อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย มีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ดังนี้ มีข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอย่างหลากหลายจำนวน 20 หัวข้อ เรียงความถี่ของความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากมากไปหาน้อย 5 อันดับแรก คือ ควรมีที่เก็บขยะและถังขยะเพียงพอ ควรรักษาความสะอาดอยู่เสมอ ควรปรับปรุงท่อระบายน้ำในเขตเทศบาล เพราะเวลาฝนตกน้ำท่วมระบายน้ำไม่ทัน ควรมีการปรับปรุงถนน มีการปลูกต้นไม้และดูแลถนนให้สะอาดอยู่เสมอ เจ้าหน้าที่ของเทศบาลควรบริการประชาชนให้เสมอภาคและบริการด้วยใจ ควรมีการขยายระบบน้ำประปาในเขตเทศบาลและบริเวณที่ขยายเขตเทศบาลให้ทั่วถึงกว่านี้ และความคิดเห็นที่ประชาชนเสนอเป็นลำดับสุดท้าย คือ ปรับปรุงโรงเรียนเขตเทศบาลให้มีมาตรฐานทางการศึกษาสูงขึ้นเท่าเทียมกัน ครูควรเอาใจใส่นักเรียน และให้มีการแจกทุนการศึกษา

### อภิปรายผลข้อมูล

1. จากผลการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองหนองคาย อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ผู้วิจัยตั้งไว้ว่าระดับความพึงพอใจของประชาชนที่

มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองหนองคาย อำเภอเมือง จังหวัดหนองคายอยู่ในระดับปานกลาง ผลการวิจัยแสดงว่า ประชาชนที่มาติดต่อราชการนั้นได้รับการบริการ ได้รับการอำนวยความสะดวกคือ ด้านความเสมอภาค ด้านความทันเวลา ด้านความพอเพียง ด้านความต่อเนื่อง และด้านความก้าวหน้าไม่ทั่วถึง หรือการบริการเลือกที่จะบริการ จึงทำให้ประชาชนความพึงพอใจระดับปานกลาง ดังนั้นการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองหนองคาย อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ควรพัฒนาการให้บริการให้ประชาชนมีความพึงพอใจเพิ่มมากขึ้น

ผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับเลิศสิน จิงจรัสทรัพย์ (2535 : บทคัดย่อ) ที่วิจัยความพึงพอใจต่อบริการสาธารณะของสุขาภิบาล อำเภอหนองเรือ จังหวัดขอนแก่น พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการบริการสาธารณะโดยรวมและรายด้าน 5 ด้าน คือ ด้านความเสมอภาค ด้านความทันเวลา ด้านความพอเพียง ด้านความต่อเนื่อง และด้านความก้าวหน้าของการบริการอยู่ในระดับปานกลาง ผลการวิจัยยังสอดคล้องกับ ชิดพงษ์ เปลียนจำ (2539 : บทคัดย่อ) ที่ได้วิจัยความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง อีกทั้งยังสอดคล้องกับวรภรณ์ บุตรพรหม (2547 : บทคัดย่อ) ได้วิจัยความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลเวียง อำเภอโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง และสอดคล้องกับงานวิจัยของศิรินารด บัวสอน (2548 : บทคัดย่อ) ได้วิจัยความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลจตุรพักตรพิมาน อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง ไม่สอดคล้องกับกับ เชษฐชัย จตุชัย (2547 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม ผลการวิจัยพบว่าด้านความสะดวกของอาคารสถานที่ ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และด้านความเสมอภาคของการบริการ มีความพึงพอใจในระดับมากทุกด้าน ไม่สอดคล้องกับกำพล เกียรติปฐมวัย (2538 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักงานทะเบียนอำเภอ ศึกษาเฉพาะกรณีจังหวัดสกลนคร โดยศึกษาความพึงพอใจ 4 มิติ คือ อรรถาศัยของเจ้าหน้าที่ ประชาชนผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎรในภาพรวมส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมาก

## 2. จากผลการวิจัยเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านสามารถอภิปรายผลได้ ดังนี้

ผลการวิจัย ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียม ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการให้บริการรวดเร็ว ทันต่อเวลา และ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ พบว่า ประชาชนที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการบริการของเทศบาล โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ข้อที่มีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจสูงสุด คือ การรักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุด คือ ให้มีและบำรุงส้วมสาธารณะ อาจจะเป็นเพราะว่าเทศบาลเมืองหนองคายได้ให้ความสำคัญและเน้นการให้บริการด้านการรักษาความสงบเรียบร้อยให้แก่ประชาชน โดยจัดให้มีเจ้าหน้าที่ตำรวจและฝ่ายปกครองดูแลความสงบเรียบร้อย ไม่ว่าจะเป็นในเรื่องชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน จึงทำให้ประชาชนที่ได้รับการบริการเกิดความพึงพอใจสูงสุด ส่วนสาเหตุที่ทำให้ความพึงพอใจของประชาชนต่ำสุดในข้อการให้มีและบำรุงส้วมสาธารณะ อาจเป็นไปได้ว่า ในเขตเทศบาลเมืองหนองคายยังมีส้วมสาธารณะไม่เพียงพอต่อการรับบริการของประชาชน ส่วนที่มีอยู่ก็ยังไม่ได้รับการบำรุงรักษาและดูแลดีเท่าที่ควร เมื่อประชาชนได้พบเห็นและเป็นข้อสังเกต จึงเป็นสาเหตุให้ระดับความพึงพอใจในการรับบริการต่ำสุด

## 3. การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองหนองคาย อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย จำแนกตามเพศ และอาชีพที่แตกต่างกัน

จากการศึกษาวิจัยพบว่า การศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองหนองคาย อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย จำแนกตามเพศ และอาชีพ ผลการวิจัยเรื่องเพศไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ผู้วิจัยได้ตั้งไว้ว่า ประชาชนจำแนกตามเพศ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองหนองคายแตกต่างกัน เพราะผลการวิจัยเปรียบเทียบในระหว่างเพศไม่พบความแตกต่าง มีความพึงพอใจใกล้เคียงกัน ซึ่งน่าจะเป็นเพราะว่าการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศบาลเมืองหนองคายได้ให้ความสำคัญต่อการบริการประชาชนอย่างเท่าเทียมกัน ไม่แยกชาย-หญิง จึงทำให้ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

ส่วนผลการวิจัยเปรียบเทียบระหว่างอาชีพ พบว่าตรงตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ดังนี้ ในระหว่างอาชีพ พบว่ามีคู่ที่มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 2 คู่ คือ อาชีพเกษตรกรหรือรับจ้างกับอาชีพค้าขายหรือประกอบธุรกิจส่วนตัว และ

อาชีพเกษตรกรหรือรับจ้างกับอาชีพรับราชการหรือรัฐวิสาหกิจ ซึ่งอภิปรายได้ว่า ประชาชนกลุ่มอาชีพเกษตรกรหรือรับจ้างได้รับการดูแล ตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐานได้เป็นอย่างดี เช่น ได้รับการดูแลในเรื่องทุนต่างๆ ทุนประกอบอาชีพ เบี้ยยังชีพ ทุนการศึกษาบุตร และการช่วยเหลืออื่นๆ ทำให้ประชาชนกลุ่มอาชีพนี้มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเทศบาลมากกว่าอาชีพค้าขายหรือประกอบธุรกิจส่วนตัว ซึ่งบางครั้งกลุ่มอาชีพค้าขายหรือประกอบธุรกิจส่วนตัวจะมีปัญหาในเรื่องผลประโยชน์การทำมาหากิน การจัดระเบียบการของบริษัทห้างร้านต่างๆ และการยื่นขอขงประมูลสิ่งก่อสร้างต่างๆ อาจจะทำให้ไม่ได้รับผลประโยชน์จากทางเทศบาล เป็นผลทำให้เกิดความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเทศบาลน้อยกว่ากลุ่มอาชีพเกษตรกรหรือรับจ้าง เช่นเดียวกับกลุ่มอาชีพรับราชการหรือรัฐวิสาหกิจ ซึ่งมีความคาดหวังในการให้บริการของเทศบาลไม่สูง เนื่องจากว่าอาจจะเป็นหน่วยงานราชการเช่นเดียวกัน หรือหากไม่ได้รับความเดือดร้อน ถึงกับร้องทุกข์ การร้องเรียน ก็จะไม่ยุ่งเกี่ยวกับหน่วยงานเทศบาล และไม่ให้ความสนใจเพราะถือเป็นเรื่องการเมืองท้องถิ่น เป็นการหาเสียง จึงทำให้ความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลน้อยกว่ากลุ่มอาชีพเกษตรกรหรือรับจ้าง

## ข้อเสนอแนะ

### 1. ข้อเสนอแนะในการนำไปปฏิบัติงาน

ในการศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองหนองคาย อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ทำให้ผู้วิจัยได้ข้อมูลที่จะสามารถนำไปเป็นประโยชน์ต่อเทศบาลเมืองหนองคาย อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย และการบริหารส่วนท้องถิ่นในการกำหนดนโยบายหรือวางแผนการดำเนินงาน ปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติงานในส่วนที่บกพร่องให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ดังนี้

1.1 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองหนองคาย อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง ดังนั้นควรมีการปรับปรุงการบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองหนองคาย อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย เพื่อยกระดับความพึงพอใจของประชาชนให้มากยิ่งขึ้น

1.2 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองหนองคาย อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ในด้านต่างๆ รวม 5 ด้าน คือ ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ด้านการให้บริการรวดเร็ว ทันต่อเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่องและด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า โดยรวมอยู่ในระดับปาน

กลาง โดยมีรายละเอียดดังนี้ ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ด้านการให้บริการรวดเร็วทันต่อเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่องและด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า มีด้านละ 15 ข้อ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจสูงสุด คือ การรักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุด คือ ให้มีและบำรุงส้วมสาธารณะกับให้มีและบำรุงทางระบายน้ำ เหมือนกันทุกด้าน ดังนั้น การให้บริการทั้ง 5 ด้าน ควรจัดให้มีการบำรุงส้วมสาธารณะและให้มีการบำรุงทางระบายน้ำในเขตเทศบาลอย่างต่อเนื่อง เพื่อประชาชนจะได้รับบริการและความพึงพอใจมากขึ้น

1.3 ควรเอาใจใส่ดูแลอาชีพราชการและค้าขายให้ได้รับบริการและความพึงพอใจมากขึ้น เพื่อจะได้มีความพึงพอใจเท่ากับเกษตรกร

## 2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

ในการทำวิจัยครั้งต่อไป ควรจะศึกษาบทบาทของผู้บริหารและกรรมการสภาเทศบาล ว่ามีผลกระทบต่อความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน เพราะการบริหารงานภายในองค์กรแต่ละสมัยการปกครองแตกต่างกันและผู้มีอำนาจสามารถทำให้เกิดความคับข้องใจ และถูกครอบงำทางความคิด อาจจะเป็นผลกระทบต่อการทำงานของเจ้าหน้าที่และส่งผลกระทบต่อประชาชนในการขอรับบริการในด้านต่างๆ ได้