

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากเทศบาลตำบลสมเด็จ อำเภอสมเด็จ จังหวัดกาฬสินธุ์ สามารถสรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ ดังนี้

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากเทศบาลตำบลสมเด็จ อำเภอสมเด็จ จังหวัดกาฬสินธุ์
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากเทศบาลตำบลสมเด็จ อำเภอสมเด็จ จังหวัดกาฬสินธุ์ จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ
3. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะการให้บริการของเทศบาลตำบลสมเด็จ อำเภอสมเด็จ จังหวัดกาฬสินธุ์

สมมติฐานการศึกษา

1. ความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากเทศบาลตำบลสมเด็จ อำเภอสมเด็จ จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวมและรายด้าน อยู่ในระดับปานกลาง
2. ความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากเทศบาลตำบลสมเด็จ อำเภอสมเด็จ จังหวัดกาฬสินธุ์ จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจที่มารับบริการแตกต่างกัน

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร (Population) ที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนที่มารับบริการจากเทศบาลตำบลสมเด็จ อำเภอสมเด็จ จังหวัดกาฬสินธุ์ ในปีพุทธศักราช 2553 โดยไม่

ทราบจำนวนที่แน่ชัด (Infinite Population)

2. กลุ่มตัวอย่าง (Sample) ได้แก่ ประชาชนผู้มารับบริการจากเทศบาลตำบลสมเด็จ อำเภอสมเด็จ จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยการคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่าง (Sample Size) เพื่อเป็นตัวแทนของประชากร จากการหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของ วีจี โคชเรน (W.G. Cochran) ได้จำนวน 204 คน โดยวิธีการสุ่มแบบบังเอิญและแบบควบคุม (อภิสิทธิ์ จันตะนี. 2549 : 35)

เครื่องมือที่ใช้

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลเพื่อการศึกษาในครั้งนี้ คือ แบบสอบถามที่ผู้ศึกษาได้ปรับปรุงจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อใช้ในการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากเทศบาลตำบลสมเด็จ อำเภอสมเด็จ จังหวัดกาฬสินธุ์ แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 เป็นข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของกลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วย เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ จำนวน 4 ข้อ

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) มีตัวเลือก 5 ระดับ เกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากเทศบาลตำบลสมเด็จ อำเภอสมเด็จ จังหวัดกาฬสินธุ์

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะทั่วไปที่มีต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากเทศบาลตำบลสมเด็จ อำเภอสมเด็จ จังหวัดกาฬสินธุ์ เป็นคำถามชนิดปลายเปิด

การวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษานี้ ผู้ศึกษาได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป ดังต่อไปนี้

1. การวิเคราะห์สถานภาพทั่วไปของประชาชนที่มารับบริการจากเทศบาลตำบลสมเด็จ อำเภอสมเด็จ จังหวัดกาฬสินธุ์ ใช้สถิติค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean)

2. การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากเทศบาลตำบลสมเด็จ อำเภอสมเด็จ จังหวัดกาฬสินธุ์ ใช้สถิติค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

3. ทดสอบเปรียบเทียบความพึงพอใจระหว่างเพศชายกับเพศหญิง (2 ตัวแปร) ใช้การทดสอบด้วย t – test (Independent Samples)

4. ทดสอบเปรียบเทียบความพึงพอใจระหว่างอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ (ตัวแปรมากกว่า 2 ตัว) ใช้การทดสอบด้วย F - test (One - way ANOVA) โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ .05

5. วิเคราะห์ข้อเสนอแนะด้วยวิธีการวิเคราะห์เนื้อหา (Contents Analysis) แล้วนำเสนอเชิงพรรณนาด้วยค่าความถี่

สรุปผล

การวิเคราะห์ข้อมูลจากการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากเทศบาลตำบลสมเด็จ อำเภอสมเด็จ จังหวัดกาฬสินธุ์ สรุปผลการศึกษาได้ดังนี้

1. สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งมีทั้งสิ้น จำนวน 204 คน ผลการศึกษาพบว่า เพศชายและหญิงมีจำนวนเท่ากัน อายุส่วนใหญ่อยู่ที่ 40-50 ปี การศึกษาส่วนใหญ่อยู่ในระดับประถมศึกษา และประกอบอาชีพส่วนตัว

2. ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากเทศบาลตำบลสมเด็จ อำเภอสมเด็จ จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า

ด้านอาคารสถานที่อยู่ในระดับมาก ส่วนด้านระบบบริการ และด้านบุคลากรอยู่ในระดับปานกลางตามลำดับ

3. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากเทศบาลตำบลสมเด็จ อำเภอสมเด็จ จังหวัดกาฬสินธุ์ ที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ แตกต่างกัน พบว่า

3.1 เพศ พบว่า โดยรวมและรายด้าน ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3.2 อายุ พบว่า โดยรวมและด้าน บุคลากรประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านอาคารสถานที่ และด้านระบบบริการมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3.3 ระดับการศึกษา พบว่า โดยรวมและรายด้าน ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3.4 อาชีพ พบว่า โดยรวมและรายด้าน ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4. ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นจากผู้ตอบแบบสอบถามปลายเปิดเกี่ยวกับข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการเทศบาลตำบลสมเด็จ อำเภอสมเด็จ จังหวัดกาฬสินธุ์ พบว่า

4.1 ด้านอาคารสถานที่ อยากให้ปรับปรุงภูมิทัศน์ภายนอกให้ดีกว่านี้

4.2 ด้านบุคลากร อยากให้เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานให้มากกว่านี้

4.3 ด้านระบบบริการ อยากให้บริการด้วยความโปร่งมากขึ้น

อภิปรายผล

จากผลการศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากเทศบาลตำบลสมเด็จ อำเภอสมเด็จ จังหวัดกาฬสินธุ์ สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากเทศบาลตำบลสมเด็จ อำเภอสมเด็จ จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวมและรายด้าน อยู่ในระดับปานกลาง

ผลการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากเทศบาลตำบลสมเด็จ อำเภอสมเด็จ จังหวัดกาฬสินธุ์

1. โดยรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ซึ่งสอดคล้องกับ มังกร ชูระพันธ์ (2551 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลอาจสามารถ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดร้อยเอ็ด พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง สอดคล้องกับ วรภรณ์ บุตรพรหม (2547 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแวง อำเภอน้ำขุ่น จังหวัดร้อยเอ็ด ผลการศึกษาพบว่า โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง สอดคล้องกับ ชิดพงษ์ เปลี้นงำ (2539 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองมหาสารคาม โดยรวมในระดับปานกลาง และสอดคล้องกับ สิริชัย สิริไปต์ (2547 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้มาขอรับบริการในการให้บริการของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ศึกษาเพราะกรณี

สุดใจ เปลียนพล (2550 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษา เรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกกรวด อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา ผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกกรวด อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา โดยรวมอยู่ในระดับมาก ไม่สอดคล้องกับ ลักณา แสนภักดี (2550 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษา เรื่องความพึงพอใจประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลหัวขวาง อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหัวขวาง อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ การให้บริการของเทศบาลตำบลสมเด็จ อำเภอสมเด็จ จังหวัดกาฬสินธุ์นั้น มีการให้บริการที่นำไปตามหน้าที่ ไม่มีความกระตือรือร้นในการทำงานบริการ จึงไม่เน้นไปทางใดทางหนึ่ง ทำให้โดยรวมของความพึงพอใจของผู้มารับบริการจากเทศบาลตำบลสมเด็จ อำเภอสมเด็จ จังหวัดกาฬสินธุ์นั้นอยู่ในระดับปานกลาง (ตารางที่ 2)

2. รายด้าน มีความพึงพอใจในด้านอาคารสถานที่อยู่ในระดับมากไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ด้านระบบบริการและด้านบุคลากรอยู่ในระดับปานกลางเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ซึ่งไม่สอดคล้องกับใครเพราะศึกษากันละด้านกัน ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะตัวอาคารสำนักงานตั้งอยู่ใจกลางเมือง การติดป้ายประกาศต่าง ๆ มีความชัดเจนและสามารถมองเห็นได้ชัดเจน เช่น ป้ายบอกทางไปอาคารสำนักงาน ป้ายประกาศภายในตัวอาคารสำนักงาน(ตารางที่ 3) การจัดสถานที่มีความเหมาะสม เช่น การจัดระเบียบช่องให้บริการ ที่นั่งรอรับบริการ (ตารางที่ 3) จึงทำให้มีความพึงพอใจในระดับมาก ส่วนด้านบุคลากรนั้น อาจเป็นเพราะเจ้าหน้าที่เป็นข้าราชการประจำที่กินเงินเดือน จะทำงานมากทำงานน้อยก็ได้ เงินเดือนเท่าเดิม จึงทำให้ขาดแรงจูงใจในการทำงานตามทฤษฎีแรงจูงใจของแมคเกรเกอร์ (Douglas Mc Gregor) เช่น ขาดความกระตือรือร้นในการทำงาน ไม่แก้ปัญหที่เกิดขึ้น หมดเวลาทำงานแล้วไปพักผ่อนหรือกลับบ้านเลย ไม่มีการบริการต่อเนื่องทำงานให้เสร็จ (ตารางที่ 4) และด้านระบบบริการนั้นในการจัดลำดับก่อนหลังการให้บริการ และความโปร่งใสในการให้บริการ ยังมีความไม่ชัดเจนอยู่ จึงทำให้ผลที่ออกมาอยู่ในระดับปานกลาง (ตารางที่ 5)

สมมติฐานที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากเทศบาลตำบลสมเด็จ อำเภอสมเด็จ จังหวัดกาฬสินธุ์ จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ แตกต่างกันมีความพึงพอใจ ที่มารับบริการแตกต่างกัน ผลการศึกษาพบว่า

1. ประชาชนที่มารับบริการจากเทศบาลตำบลสมเด็จ อำเภอสมเด็จ จังหวัดกาฬสินธุ์ ที่มีเพศแตกต่างกัน ทั้งโดยรวมและรายด้าน มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ซึ่งสอดคล้องกับ มังกร รุระพันธ์ (2551 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลอาจสามารถ อำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลอาจสามารถ อำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด ที่มีเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับ สุดใจ เปลียนพล (2550 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษา เรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกกรวด อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา ผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกกรวด อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา ที่มีเพศแตกต่างกันไม่มีความแตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะการให้บริการของเทศบาลมีความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ ให้บริการครอบคลุมทุกด้าน จึงสร้างความพึงพอใจให้กับเพศชายและเพศหญิงไม่แตกต่างกัน

2. ประชาชนที่มารับบริการจากเทศบาลตำบลสมเด็จ อำเภอสมเด็จ จังหวัดกาฬสินธุ์ ที่มีอายุแตกต่างกัน โดยรวมและค่านิยมบุคลากรประชาชนที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ สอดคล้องกับมังกร รุระพันธ์ (2551 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลอาจสามารถ อำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลอาจสามารถ อำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด ที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจแตกต่างกัน และสอดคล้องกับ สุดใจ เปลียนพล (2550 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษา เรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกกรวด อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา ผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกกรวด อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา ที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจแตกต่างกัน ส่วนด้านอาคารสถานที่และด้านระบบบริการ มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะประชาชนที่มารับบริการมีความคาดหวังในการให้บริการแตกต่างกัน โดยที่ความคาดหวังนั้นจะเกิดขึ้นหรือไม่ก็ได้ (สุรางค์ จันทน์เอม, 2529 : 55) เช่น ประชาชนที่มีอายุมากอาจจะมีความคาดหวังในการให้บริการน้อย เพราะคิดว่าตัวเองมีอายุแล้วเจ้าหน้าที่คงไม่ใส่ใจเท่าที่ควร ส่วนประชาชนที่มีอายุน้อยนั้นอาจมีความคาดหวังไว้สูงกว่าเจ้าหน้าที่จะให้บริการอย่างดีแต่ผลที่ออกมากลับไม่เป็นไปตามความคาดหวังของตัวเอง จึงทำให้ความพึงพอใจของแต่ละวัยแตกต่างกัน (ตารางที่ 12)

3. ประชาชนที่มารับบริการจากเทศบาลตำบลสมเด็จ อำเภอสมเด็จ จังหวัดกาฬสินธุ์ ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน พบว่าโดยรวมและรายด้าน มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ แต่สอดคล้องกับ มังกร ฐระพันธ์ (2551 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลอาจสามารถ อำเภอาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลอาจสามารถ อำเภอาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับ สุดใจ เปลียนพล (2550 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษา เรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกกรวด อำเภอมือง จังหวัดนครราชสีมา ผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกกรวด อำเภอมือง จังหวัดนครราชสีมา ที่มีระดับการศึกษา แตกต่างกันอย่างมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ การให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่มีความเข้าใจในสถานภาพของผู้มารับบริการที่มีความรู้ความสามารถแตกต่างกัน สำหรับผู้ที่ไม่เข้าใจก็คอยให้คำแนะนำการให้บริการจึงออกมาดีจึงส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้มารับบริการ (ตารางที่ 15)

4. ประชาชนที่มารับบริการจากเทศบาลตำบลสมเด็จ อำเภอสมเด็จ จังหวัดกาฬสินธุ์ ที่มีอาชีพแตกต่างกัน พบว่าโดยรวมและรายด้าน ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับ สุดใจ เปลียนพล (2550 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษา เรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกกรวด อำเภอมือง จังหวัดนครราชสีมา ผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกกรวด อำเภอมือง จังหวัดนครราชสีมา ที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ไม่สอดคล้องกับ มังกร ฐระพันธ์ (2551 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลอาจสามารถ อำเภอาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลอาจสามารถ อำเภอาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด ที่มีอาชีพแตกต่างกันมีความพึงพอใจแตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าการให้บริการของเทศบาลเป็นการให้บริการที่มีความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ ส่งผลให้ความพึงพอใจของผู้ที่มารับบริการไม่แตกต่างกัน (ตารางที่ 20)

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำไปดำเนินงาน

จากการค้นคว้าอิสระ ความพึงพอใจของผู้ที่มารับบริการจากเทศบาลตำบลสมเด็จ อำเภอสมเด็จ จังหวัดกาฬสินธุ์ ครั้งนี้ มีข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดในแต่ละด้าน สมควรจะนำไปปรับปรุงและพัฒนาให้ดีขึ้น ได้แก่

1.1 ควรเพิ่มจำนวนห้องน้ำให้มากขึ้น เพื่อให้เพียงพอกับผู้มารับบริการ และควรจัดให้มีที่นั่งรอรับบริการให้เพียงพอ

1.2 เจ้าหน้าที่ควรอุทิศเวลาการบริการอย่างต่อเนื่องกรณีนอกเวลาราชการให้แล้วเสร็จ และควรแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม

1.3 ควรให้บริการด้วยความโปร่งใสและจัดลำดับก่อนหลังในการให้บริการ ดังนั้น ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทั้งที่เป็นผู้บริหารท้องถิ่น หัวหน้าส่วนราชการ ควรนำไปเป็นข้อสารสนเทศในการกำหนดนโยบาย หรือวางแผนปรับปรุงพัฒนาการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลสมเด็จให้ดีขึ้น โดยเฉพาะควรเพิ่มจำนวนห้องน้ำ และจัดให้มีที่นั่งรอรับบริการให้เพียงพอ เจ้าหน้าที่ควรอุทิศเวลาการบริการอย่างต่อเนื่อง (กรณีนอกเวลาราชการให้แล้วเสร็จ) และควรแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นให้ได้อย่างเหมาะสม ตลอดจนควรให้บริการด้วยความโปร่งใส และควรจัดลำดับก่อนหลังในการให้บริการ นอกจากนี้ คณะผู้บริหารเทศบาล ควรปรับปรุงภูมิทัศน์ภายนอกให้มีความร่มรื่น และควรกำชับให้เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานให้มากขึ้นกว่าที่เป็นอยู่

2. ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

2.1 ศึกษาความพึงพอใจของผู้ที่มารับบริการจากเทศบาลตำบลสมเด็จ อำเภอสมเด็จ จังหวัดกาฬสินธุ์ ในแต่ละด้านโดยตรง เช่น กองช่าง กองคลัง กองวิชาการ ฯลฯ

2.2 ศึกษาจุดแข็ง จุดอ่อน และอุปสรรคการให้บริการของเทศบาลตำบลสมเด็จ อำเภอสมเด็จ จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยเปรียบเทียบกับเทศบาลอื่น