

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลปอภาร อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด ผู้ศึกษานำมาสรุปผล อภิปรายผล และกำหนดข้อเสนอแนะในการศึกษา ดังนี้

วัตถุประสงค์การศึกษา

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลปอภาร อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชน จำแนก เพศ อาชีพ และระดับการศึกษา ที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลปอภาร อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด
3. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลปอภาร อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด

สมมติฐานการศึกษา

1. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลปอภาร อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด อยู่ในระดับปานกลาง
2. ประชาชน จำแนกตามเพศ อาชีพ และระดับการศึกษา มีความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลปอภาร อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด แตกต่างกัน

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการจากสำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลปอภาร อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด ในเดือน มีนาคม-พฤษภาคม 2553 จำนวน 651 คน (สถิติเทศบาลตำบลปอภาร. 2553)

1.2 กลุ่มตัวอย่าง กำหนดจากประชากรโดยหาขนาดกลุ่มตัวอย่างจากการใช้ตารางสำเร็จรูปของเคจซี และมอร์แกน (Crejcie and Morgan) (สมเกียรติ เกียรติเจริญ. 2552 : 55) จำนวน 242 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา เป็นแบบสอบถามแบ่งเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ที่ตอบแบบคำถาม

ตอนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลปอการ อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด โดยแบ่งเป็น 5 ระดับ ตามมาตราส่วนประมาณค่าคือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 เป็นข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลปอการ อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลใช้โปรแกรมสำเร็จรูปคอมพิวเตอร์ สถิติที่ใช้ ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชน ใช้ t- test และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One way ANOVA) โดยกำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สรุปผลการศึกษา

จากการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลปอการ อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด ปรากฏผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

1. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลปอการ อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.53$) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมาก 3 ด้าน เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา ($\bar{X}=3.74$) ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ($\bar{X}=3.63$) ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ($\bar{X}=3.61$) อยู่ในระดับปานกลาง 2 ด้าน ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ($\bar{X}=3.41$) และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ($\bar{X}=3.24$)

2. ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลปอการ อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด ที่มีเพศ อาชีพ และระดับการศึกษาแตกต่างกัน พบว่า โดยรวม และรายด้านทุกด้านไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05

3. ข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลปอการ อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด 2 ข้อแรกแต่ละด้าน มีดังนี้ เจ้าหน้าที่บริการทุกคน ควรให้บริการทุกอาชีพเสมอภาคกัน เจ้าหน้าที่ควรมีบัตรคิวเพื่อให้บริการก่อนหลัง ควรกำหนดเวลาในการให้บริการแต่ละงาน ควรบริการหลังเลิกงานเพราะสะดวกกับข้าราชการ ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ให้บริการ ควรจัดที่นั่งรอการบริการแยกจากทะเบียนอำเภอ เจ้าหน้าที่ควรให้บริการจนเสร็จ ควรให้บริการช่วงเวลาพักเที่ยง ควรย้ายที่บริการไปที่เทศบาล ควรมีบริการเครื่องถ่ายเอกสาร

อภิปรายผล

จากผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลปอการ อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด ผู้ศึกษาได้นำมาอภิปรายผลได้ ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลปอการ อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด อยู่ในระดับปานกลาง

ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลปอการ อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ อาจเป็นเพราะว่า

1. สำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเรียกเก็บค่าธรรมเนียมมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง
3. เจ้าหน้าที่บริการตรงตามเวลาในการให้บริการ
4. ระยะเวลาในการบริการมีความเหมาะสม
5. สถานที่จอดรถเพียงพอต่อผู้มาติดต่อขอรับบริการ
6. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างต่อเนื่องจนงานเสร็จ
7. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการบริการ
8. การให้บริการ ถูกต้อง ตามระเบียบ

จากเหตุผลดังกล่าว ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลปอการ อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมจึงปรากฏผลอยู่ในระดับมาก

ผลการวิจัยสอดคล้องกับเรื่องบุญ สิริรังศรี (2535: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยความพึงพอใจของผู้มารับบริการงานบัตรประจำตัวประชาชน อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม โดยศึกษาจากผู้มารับบริการทำบัตรประจำตัวประชาชนในที่ทำการปกครองอำเภอเมืองมหาสารคาม ในวัน เวลา ราชการ ความพึงพอใจของผู้มารับบริการประกอบด้วย 5 ด้าน คือ ความเสมอภาค ความรวดเร็ว เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ วิธีการบริการ และความสะดวกที่ได้รับ ผลการวิจัยพบว่าประชาชนผู้มารับบริการงานบัตรประจำตัวประชาชนมีความพึงพอใจโดยเฉลี่ยรวมทุกด้านอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับอุทุมพร ปาลกะวงศ์ (2542 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการงานทะเบียนราษฎรเทศบาลเมืองศรีราชา จังหวัดชลบุรี ผลการวิจัยพบว่าความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการงานทะเบียนราษฎรโดยรวมอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับเชษฐชัย จตุชัย (2547 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม 4 ด้าน คือ ด้านความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านความเสมอภาคของการบริการ และด้านความสะดวกของอาคารสถานที่ ผลการวิจัยพบว่าประชาชนผู้มารับบริการงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับมาก

ผลการศึกษาไม่สอดคล้องกับชนิดพงษ์ เปลี่ยนจำ (2539 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของเทศบาลเมืองมหาสารคาม จำนวน 7 ด้าน ได้แก่ บริการไฟฟ้าสาธารณะ ถนนสาธารณะ ด้านการระบายน้ำ การกำจัดขยะมูลฝอย ตลาดสวนสาธารณะ และสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ดังนี้ มีความพึงพอใจต่อบริการไฟฟ้าสาธารณะ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ไม่สอดคล้องกับชาญชัย ราชโคตร (2544 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสำนักงานอำเภอกระนวน จังหวัดขอนแก่น ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ไม่สอดคล้องกับศิริชัย ศิริไปได้ (2547 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการในการให้บริการของเทศบาลเมืองมหาสารคาม : ศึกษาเฉพาะกรณีการโยธาสาธารณะการสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการงานเทศบาลเมืองมหาสารคามอยู่ในระดับปานกลาง ไม่สอดคล้องกับวรภรณ์ บุตรพรหม (2547 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารการสาธารณะของเทศบาลตำบลแวง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด โดยศึกษาจากกลุ่มประชาชนที่อาศัยในเขตชุมชนหนาแน่นกับกลุ่มประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตชุมชนรอบเมือง ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการ

สาธารณะของเทศบาลโดยรวมและรายได้อยู่ในระดับปานกลาง ไม่สอดคล้องกับศิรินารก บัวสอน (2548 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาล จตุรพักตรพิมาน อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด ผลการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลจตุรพักตรพิมาน อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง ไม่สอดคล้องกับมังกร ชูระพันธ์ (2551 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลอาจสามารถ อำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลอาจสามารถ อำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

สมมติฐานที่ 2 ประชาชน จำแนกตามเพศ อาชีพ และระดับการศึกษา มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลปอภาร อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด แตกต่างกัน

ผลการศึกษาพบว่า

1. ประชาชน จำแนกตามเพศ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลปอภาร อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมไม่แตกต่างกัน ผลการศึกษาที่พบ ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า

1.1 เจ้าหน้าที่ให้บริการกับประชาชนทุกกลุ่มอย่างเสมอภาคกัน โดยไม่แยกเพศ

1.2 เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ

1.3 สำนักงานมีเครื่องมือในการให้บริการที่ทันสมัย จึงสามารถให้บริการได้ถูกต้อง รวดเร็วกับประชาชนทุกกลุ่ม

1.4 ประชาชนทุกกลุ่มได้รับการบริการในลักษณะเดียวกัน

2. ประชาชน จำแนกตามอาชีพ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลปอภาร อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมไม่แตกต่างกัน ผลการศึกษาที่พบ ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า

2.1 เจ้าหน้าที่ให้บริการกับประชาชนทุกกลุ่มอย่างเสมอภาคกัน โดยไม่แยกว่า

ผู้มารับบริการมีอาชีพใด

2.2 เจ้าหน้าที่มีความเข้าใจการให้บริการที่ดี

2.3 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานหรือให้บริการตามระเบียบ โดยไม่เลือกอาชีพ

3. ประชาชน จำแนกตามระดับการศึกษา มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลปอธาร อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมไม่แตกต่างกัน ผลการศึกษาที่พบ ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า

3.1 เจ้าหน้าที่ให้บริการกับประชาชนทุกกลุ่มอย่างเสมอภาคกัน โดยไม่แยกว่าผู้มารับบริการมีการศึกษาระดับใดใด

3.2 เจ้าหน้าที่ได้รับการอบรมเกี่ยวกับการให้บริการที่ดี

3.3 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานหรือให้บริการตามระเบียบ โดยไม่เลือกระดับการศึกษาของผู้มารับบริการ

จากเหตุผลดังกล่าว ประชาชน จำแนกตามเพศ อาชีพ และระดับการศึกษา มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลปอธาร อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมไม่แตกต่างกัน ทางสถิติที่ระดับ .05 ผลการวิจัยสอดคล้องกับศิริชัย ศิริไปล์ (2547 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการในการให้บริการของเทศบาลเมืองมหาสารคาม : ศึกษาเฉพาะกรณีการโยธาสาธารณูปโภค สาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการงานเทศบาลเมืองมหาสารคาม อยู่ในระดับปานกลาง โดยผู้มารับบริการ เพศชาย และเพศหญิง และที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการให้บริการงานของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05 สอดคล้องกับศิรินารก บัวสอน (2548 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลจตุรพักตรพิมาน อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด ผลการวิจัยพบว่าประชาชนอาชีพเกษตรกรกับรับราชการ/วิสาหกิจ ส่วนคู่อื่นมีความพอใจไม่ต่างกัน แต่เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชน โดยรวมที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลจตุรพักตรพิมาน อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด ที่จำแนกตามเพศ คือ เพศหญิงและเพศชาย ไม่แตกต่างกัน ทางสถิติที่ 0.5 สอดคล้องกับมังกร ชูระพันธ์ (2551 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลอาจสามารถ อำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด ผลการวิจัยพบว่าประชาชนที่มีเพศ และระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลอาจสามารถ โดยรวมไม่แตกต่างกัน ทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการศึกษาไม่สอดคล้องกับศิรินารก บัวสอน (2548 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลจตุรพักตรพิมาน อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนจำแนกตามอาชีพ คือ อาชีพเกษตรกรรับราชการ รัฐวิสาหกิจ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.5 จำนวน 1 คู่

ไม่สอดคล้องกับมังกร ชูระพันธ์ (2551 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลอาจสามารถ อำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด ผลการวิจัยพบว่าประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจ ต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลอาจสามารถแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะเพื่อนำผลการศึกษาไปใช้

จากผลการศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลปอการ อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด ผู้ศึกษาได้นำมา กำหนดข้อเสนอแนะในการนำไปใช้เพื่อปรับปรุงการให้บริการ ดังนี้

- 1.1 เจ้าหน้าที่ควรให้การบริการด้วยความสุภาพมากขึ้น
 - 1.2 เจ้าหน้าที่บริการทุกคนควรให้บริการทุกอาชีพเสมอภาคกัน
 - 1.3 ควรกำหนดเวลาในการให้บริการแต่ละงาน
 - 1.4 ควรมีการกำหนดเวลาแต่ละชั้นตอนการให้บริการ
 - 1.5 ที่ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ให้บริการ
 - 1.6 ควรมีป้ายบอกชั้นตอนในการบริการอย่างชัดเจน
 - 1.7 ควรมีห้องน้ำเพียงพอแก่ผู้มาติดต่อขอรับบริการ
 - 1.8 สถานที่นั่งรอรับบริการควรมีจำนวนเก้าอี้เพียงพอแก่ผู้มาติดต่อขอรับบริการ
- และแยกส่วนจากทะเบียนอำเภอ
- 1.9 ควรจัดให้มีการบริการในช่วงพักกลางวัน กรณีงานไม่แล้วเสร็จ
 - 1.10 ควรย้ายที่บริการไปที่เทศบาล
 - 1.11 ควร มีการจัดบริการรับฟังความคิดเห็น เช่น จัดกล่องรับฟังความคิดเห็น

2. ข้อเสนอแนะเพื่อการศึกษาในคราวต่อไป

เนื่องจากการศึกษาครั้งนี้พบว่าความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลปอการ อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด อยู่ในระดับปานกลาง 2 ด้าน คือด้านการบริการอย่างเพียงพอ และการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

ดังนั้น ในการศึกษาครั้งต่อไป ควรมีการศึกษาวิจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลปอการ อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ และการให้บริการอย่างต่อเนื่อง