

## บทที่ 5

### สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การศึกษาคูณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลลำพาน อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ ผู้วิจัย  
ขอนำเสนอการสรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะตามลำดับดังนี้

- 5.1 สรุปผลการวิจัย
- 5.2 อภิปรายผลการวิจัย
- 5.3 ข้อเสนอแนะ

#### 5.1 สรุปผลการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้สรุปผลการวิจัยแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

5.1.1 ผลการวิเคราะห์ทั่วไปของประชาชนเทศบาลตำบลลำพาน อำเภอเมือง จังหวัด  
กาฬสินธุ์ ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน 170 คน คิดเป็น  
ร้อยละ 56.60 และเพศชาย จำนวน 125 คิดเป็นร้อยละ 42.40 เมื่อจำแนกตามอายุส่วนใหญ่อายุ  
ระหว่าง 31 – 41 ปี จำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 31.50 อายุ 50 ปี ขึ้นไป จำนวน 91 คน คิดเป็นร้อย  
ละ 30.80 อายุระหว่าง 42 – 49 ปี จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 22.70 อายุ ระหว่าง 26 – 33 ปี  
จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 9.80 และอายุระหว่าง 18 – 25 ปี จำนวน 15 คิดเป็นร้อยละ 5.10 เมื่อ  
จำแนกตามระดับการศึกษาส่วนใหญ่ ศึกษาระดับประถมศึกษา จำนวน 118 คน คิดเป็นร้อยละ  
40.00 มัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 20.30 ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.  
จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 15.30 ระดับอนุปริญญา/ปวส. จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 15.30  
และระดับปริญญาตรีขึ้นไป จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 9.20 เมื่อจำแนกตามอาชีพส่วนใหญ่มี  
อาชีพเกษตรกร จำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 34.90 อาชีพค้าขาย จำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ  
27.80 อาชีพรับจ้าง จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 25.10 และรับราชการ จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อย  
ละ 12.20 วัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 1 เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการของเทศบาล  
ตำบลลำพาน อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์

5.1.2 ผลการวิเคราะห์ระดับคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลลำพาน อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวมและรายด้าน ผลการศึกษาพบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากสูงไปหาลำดับต่ำ คือ ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.16$  ; S.D. = 0.30) ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ( $\bar{X} = 4.00$  ; S.D. = 0.25) และด้านความพร้อมในการให้บริการ ( $\bar{X} = 3.78$  ; S.D. = 0.19) ตามลำดับ วัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 2 เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลลำพาน อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ ตามความคิดเห็นของประชาชน จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และหมู่บ้านที่อาศัยอยู่

5.1.3 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลลำพาน อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ ตามความคิดเห็นของประชาชน จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และหมู่บ้านที่อาศัยอยู่ พบว่า 1) ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลลำพาน อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ ไม่แตกต่างกัน 2) ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลลำพาน อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 3) ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลลำพาน อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 4) ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลลำพาน อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 5) ประชาชนที่อาศัยอยู่หมู่บ้านต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลลำพาน อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 6) วัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 3 เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลลำพาน อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์

5.1.4 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลลำพาน อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ สรุปแยกเป็นรายด้าน ดังนี้ 1) ด้านความพร้อมในการให้บริการ 1.1) ควรจัดบรรยากาศสภาพที่ทำงาน จัดสถานที่ให้สะอาดเรียบร้อย มีป้ายบอกสถานที่ ขั้นตอนการติดต่อกับผู้มาติดต่อสามารถอ่านหรือติดต่อได้ด้วยตนเองไม่ต้องสอบถามใคร ตั้งแต่เส้นทางเข้าจนถึงตัวบุคคลผู้ให้บริการ 1.2) การให้บริการควรเป็น One Stop Service คือ ไปแห่งเดียวงานสำเร็จ 1.3) ควรจัดให้มีหน่วยบริการเคลื่อนที่ เพื่อให้บริการประชาชนตามหมู่บ้านต่าง ๆ 1.4) เครื่องมืออุปกรณ์ในสำนักงานควรพร้อมใช้งานได้ตลอดเวลาและเพียงพอ 2) ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ 2.1) ควรเปิดโอกาสให้ประชาชนรับรู้เพื่อเสนอความเห็นในการให้บริการ เช่น มีส่วนร่วมคิด เสนอความคิดเห็น 2.2) ควรสร้างความไว้วางใจระหว่างองค์กรและประชาชน 2.3) ควรมีช่องทางและ

กระบวนการให้ประชาชนตรวจความถูกต้องชัดเจน 2.4) ควรสร้างจิตสำนึกให้บุคลากรตระหนักถึงสิทธิและหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย 2.5) ควรมีจรรยาบรรณในวิชาชีพของตน มุ่งประโยชน์ส่วนรวม และที่สำคัญต้องมีความซื่อสัตย์สุจริตต่อหน้าที่การงาน 3) ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ 3.1) ควรใส่ใจปัญหาของประชาชนและกระตือรือร้นในการแก้ไขปัญหา 3.2) ควรขี้มเข้มแจ่มใส หน้าต่างบานแรกของหัวใจในการให้บริการคือความรู้สึก ความเต็มใจและความกระตือรือร้นที่จะให้บริการ 3.3) ควรเอาใจเขามาใส่ใจเรา เน้นถึงความรู้สึกของผู้มาติดต่อขอรับบริการ เขามุ่งหวังได้รับความสะดวกสบาย ความรวดเร็ว ความถูกต้อง การแสดงออกด้วยไมตรีจากผู้ให้บริการ 3.4) ควรอธิบายในสิ่งที่ผู้มารับบริการไม่รู้ด้วยความชัดเจน ภาษาที่เปี่ยมไปด้วยไมตรีจิต มีความเอื้ออาทร ติดตามงานและให้ความสนใจต่องานที่รับบริการอย่างเต็มที่ จะทำให้ผู้มาขอรับบริการเกิดความพึงพอใจ 3.5) ควรมีช่องทางการสื่อสารกับประชาชนอย่างทั่วถึง เช่น มีแจ้งหนังสือมาติดประกาศบอร์ดประจำหมู่บ้าน มีวิทยุชุมชน (หอกระจายข่าว)

## 5.2 อภิปรายผล

สมมติฐาน ข้อที่ 1 คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลลำพาน อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ อยู่ในระดับปานกลาง

ผลการวิจัยพบว่า ระดับคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลลำพาน อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากสูงไปหาค่า คือ ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ และด้านความพร้อมในการให้บริการ ตามลำดับ

ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า บุคลากรองค์กรที่ให้บริการ เจ้าหน้าที่ทุกระดับมีการช่วยกัน ขับเคลื่อนพัฒนางานบริการให้มีคุณภาพและมีประสิทธิภาพ มีการดำเนินการเพื่อประโยชน์ ของผู้อื่น การบริการที่ดีผู้รับบริการจะได้รับความประทับใจและเกิดความชื่นชมองค์กร อันเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีแก่องค์กร

สอดคล้องกับอมรรัตน์ วงศ์ไชยสิทธิ์ (2550) มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสบปราบ จำแนกตามเพศอายุ การศึกษา และรายได้ และศึกษาถึงปัญหาอุปสรรคตลอดจนความต้องการของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสบปราบ อำเภอสบปราบ จังหวัดลำปาง ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสบปราบอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.54) สอดคล้องกับวรพรรณ พงษ์ศักดิ์ (2553) วิจัยเรื่อง ศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการ

ให้บริการของเทศบาลตำบลสารอง อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี ผลการวิจัยพบว่าความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสารอง อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับมากเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านการให้บริการประชาชนที่มารับบริการ มีความพึงพอใจมากที่สุดรองลงมาคือด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการส่วนด้านสิ่งอำนวยความสะดวกประชาชนที่มารับบริการ มีความพึงพอใจน้อยที่สุด สอดคล้องกับขุนันต์ จำปามูล (2553) ได้ศึกษาเรื่องความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลลำปลายมาศ อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์ มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลลำปลายมาศ อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์ พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลลำปลายมาศ อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับรัตนกรณ วังษ์ยา (2554) ได้ศึกษาเรื่องความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) วังตะเคียน อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราดมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของประชาชนในตำบลวังตะเคียนต่อคุณภาพการให้บริการของ อบต.วังตะเคียน อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด ผลการวิจัยพบว่าคุณภาพการให้บริการ ของ อบต.วังตะเคียน อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราดในภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก

สมมติฐานข้อที่ 2 คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลลำพาน อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ ตามความคิดเห็นของประชาชน จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และหมู่บ้านที่อาศัยอยู่ มีความแตกต่างกัน

ผลการวิจัยพบว่า 1) ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลลำพาน อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ ไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า เทศบาลลำพาน อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ มีการบริหารจัดการการบริการที่เป็นระบบและเสมอภาคกันทั้งเพศชายและเพศหญิง โดยไม่มีข้อจำกัดในเรื่องเพศสอดคล้องกับอมรรัตน์ วงศ์ไชยสิทธิ์ (2550) การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสบปราบ จังหวัดลำปาง มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสบปราบ จำแนกตามเพศอายุ การศึกษา และรายได้ และศึกษาถึงปัญหาอุปสรรคตลอดจนความต้องการของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสบปราบ อำเภอสบปราบ จังหวัดลำปาง ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนผู้มารับบริการซึ่งมีเพศ มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับสุทธิการต์ ชูทอง (2551) ได้ทำการศึกษาเรื่อง “ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการของเทศบาลตำบลบางละมุง อำเภอละมุง จังหวัดชลบุรี” มีวัตถุประสงค์เพื่อการศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการของเทศบาลตำบลบางละมุง อำเภอ

บาง ละมุง จังหวัดชลบุรี และเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพของการบริการของเทศบาลตำบลบางละมุง อำเภอละมุง จังหวัดชลบุรี พบว่า เพศต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการไม่ต่างกัน<sup>2)</sup> ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลลำพาน อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ด้วยวุฒิภาวะทางอารมณ์ของแต่ละช่วงอายุไม่เหมือนกันส่งผลให้มีความคิดเห็นต่อคุณภาพในการให้บริการของเทศบาลลำพานแตกต่างกันด้วย สอดคล้องกับสุทธิการต์ ชูทอง (2551) ได้ทำการศึกษาเรื่อง “ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการของเทศบาลตำบลบางละมุง อำเภอละมุง จังหวัดชลบุรี” มีวัตถุประสงค์เพื่อการศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการของเทศบาลตำบลบางละมุง อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี และเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพของการบริการของเทศบาลตำบลบางละมุง อำเภอละมุง จังหวัดชลบุรี พบว่า อายุ ต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการแตกต่างกัน และสอดคล้องกับวิจิต ทองนวด (2556) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเกาะขวาง อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนที่มีอายุ ต่างกันมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเกาะขวาง อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน

3) ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลลำพาน อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ระดับการศึกษาทำให้ประชาชนมีมุมมองในการรับบริการที่แตกต่างกัน หรือมีทัศนคติที่ไม่เหมือนกัน เป็นการสะท้อนความคิดของประชาชนต่อเจ้าหน้าที่ในการให้บริการสอดคล้องกับสุทธิการต์ ชูทอง (2551) ได้ทำการศึกษาเรื่อง “ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการของเทศบาลตำบลบางละมุง อำเภอละมุง จังหวัดชลบุรี” มีวัตถุประสงค์เพื่อการศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการของเทศบาลตำบลบางละมุง อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี และเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพของการบริการของเทศบาลตำบลบาง ละมุง อำเภอละมุง จังหวัดชลบุรี พบว่าระดับการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการแตกต่างกัน และสอดคล้องกับวิจิต ทองนวด (2556) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเกาะขวาง อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนที่มี ระดับการศึกษา ต่างกันมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเกาะขวาง อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน

4) ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลลำพาน อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า

ด้วยบริบทของแต่ละอาชีพที่มีความแตกต่างกันทำให้ประชาชนมีทัศนคติที่ไม่เหมือนกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลลำพานแตกต่างกันสอดคล้องกับสุทธิการต์ ชูทอง (2551) ได้ทำการศึกษาเรื่อง “ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการของเทศบาลตำบลบางละมุง อำเภอละมุง จังหวัดชลบุรี” มีวัตถุประสงค์เพื่อการศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการของเทศบาลตำบลบางละมุง อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี และเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพของการบริการของเทศบาลตำบลบางละมุง อำเภอละมุง จังหวัดชลบุรี พบว่า อาชีพต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการแตกต่างกัน และสอดคล้องกับวิชิต ทองนวด (2556) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเกาะขวาง อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนที่มีอาชีพ ต่างกันมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเกาะขวาง อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน 5) ประชาชนที่อาศัยอยู่หมู่บ้านต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลลำพาน อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า เทศบาลลำพานมีขนาดใหญ่หลายหมู่บ้านและมีประชากรจำนวนมาก ทำให้การบริการไม่ทั่วถึง อาจมีความล่าช้าบ้างในช่วงที่มีประชาชนมาใช้บริการเป็นจำนวนมาก จึงส่งผลให้ประชาชนในแต่ละหมู่บ้านมีทัศนคติที่แตกต่างกันไป สอดคล้องกับบงกช สิงหะ (2554) ได้ศึกษาเรื่องความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบ่อทอง อำเภอบ่อทอง จังหวัดชลบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบ่อทอง อำเภอบ่อทอง จังหวัดชลบุรี และเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบ่อทอง อำเภอบ่อทอง จังหวัดชลบุรี ผลการศึกษาพบว่า ตัวแปรอิสระที่มีความคิดเห็นแตกต่างกันคือ ระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลบ่อทอง อำเภอบ่อทอง จังหวัดชลบุรี

### 5.3 ข้อเสนอแนะ

#### 5.3.1 ข้อเสนอแนะเพื่อนำผลการวิจัยไปใช้

ในการศึกษาคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลลำพาน อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ มีข้อมูลเสนอแนะ ดังนี้

### 5.3.1.1 ด้านความพร้อมในการให้บริการ

- 1) ควรมีป้ายประชาสัมพันธ์บอกขั้นตอนการบริการที่ชัดเจนและเข้าใจในขั้นตอนได้ง่าย
- 2) ควรมีการจัดเตรียมเอกสารและแบบฟอร์มต่าง ๆ พร้อมให้บริการสะดวกสามารถหยิบจับได้ง่าย

### 5.3.1.2 ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ

- 1) ควรมีบริการที่สามารถแจ้งปัญหาหรือร้องเรียนปัญหาต่าง ๆ ได้ตลอดเวลา
- 2) ควรมีการแบ่งหน้าที่การให้บริการอย่างชัดเจนเพื่อให้ขั้นตอนการให้บริการเหมาะสม และลดระยะเวลาการปฏิบัติงานไม่ยุ่งยากซับซ้อน

### 5.3.1.3 ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ

- 1) เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการควรยอมรับฟังข้อเสนอแนะและคำติชมจากผู้รับบริการได้ โดยไม่แสดงกริยา สีหน้าที่ไม่เหมาะสม
- 2) เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการควรมีความรู้ ความชำนาญ ในงานที่รับผิดชอบสามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องเรียบร้อย

## 5.3.2 ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยในครั้งต่อไป

จากการวิจัย พบว่า ระดับคุณภาพการให้บริการของเทศบาล ตำบลลำพาน อำเภอเมืองจังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.98$ ) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน คือ ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.16$ ) ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ( $\bar{X} = 4.00$ ) และด้านความพร้อมในการให้บริการ ( $\bar{X} = 3.78$ ) ดังนั้น ในการวิจัยครั้งต่อไปควรศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพในการให้บริการในด้านความพร้อมในการให้บริการ