

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล ข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง “คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลสามผง อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม” ได้ผลสรุป ดังนี้

1. สรุปผลการวิจัย
2. อภิปรายผลการวิจัย
3. ข้อเสนอแนะการวิจัย

สรุปผลการวิจัย

1. กลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นประชาชนที่มารับบริการจากเทศบาลตำบลสามผง อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ที่มีอายุตั้งแต่ 18 ปี ขึ้นไป ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 52.8 มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 29.3 มีการศึกษาในระดับมัธยมศึกษา มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 31.4 ประกอบอาชีพเกษตรกร มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 30.2 มีสถานภาพ สมรส มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 56.3 มีระยะเวลาอาศัยอยู่ในเทศบาลตำบลสามผง 16 ปี ขึ้นไป มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 76.5 และในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา มาใช้บริการของเทศบาลตำบลสามผง 1 – 3 ครั้ง มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 54.0 ตามลำดับ

2. คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลสามผง อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ตามความคิดเห็นของประชาชนที่มารับบริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.59$) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า มีคุณภาพการให้บริการในระดับมากทุกด้าน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 3.65$) รองลงมา คือ ด้านอาคารสถานที่ ($\bar{X} = 3.62$) ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 3.52$) โดยสามารถสรุปผลในแต่ละด้าน ได้ดังนี้

2.1 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า คุณภาพการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ การให้คำแนะนำการตอบข้อซักถามของเจ้าหน้าที่ด้วยความเต็มใจ มีคุณภาพการให้บริการในระดับมาก รองลงมา คือ การแต่งกายสะอาดเรียบร้อยและเหมาะสม มีคุณภาพการให้บริการในระดับมาก ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ การให้บริการประชาชนด้วยความรวดเร็ว มีคุณภาพการให้บริการในระดับปานกลาง

2.2 ด้านอาคารสถานที่ พบว่า คุณภาพการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า มีคุณภาพการให้บริการในระดับมาก ทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ มีโสตทัศนูปกรณ์บริการประชาชนอย่างเหมาะสม รองลงมาคือ อาคารสำนักงานสะดวกต่อการมาติดต่อ เหมาะสม ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ความสะอาดของห้องน้ำ

2.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า คุณภาพการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ การให้บริการหนังสือพิมพ์เอกสารความรู้ต่างๆ ให้ประชาชนผู้มารับบริการ มีคุณภาพการให้บริการในระดับมาก รองลงมา คือ การบริการที่นั่งพักสำหรับประชาชนผู้มารับบริการ มีคุณภาพการให้บริการในระดับมาก ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ บริการถ่ายเอกสารสำหรับผู้มารับบริการ มีคุณภาพการให้บริการในระดับปานกลาง

3. การเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลสามผง อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม จำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคล สามารถสรุปผลได้ดังนี้

3.1 จำแนกตามคุณลักษณะด้านเพศ พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลสามผง อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ทั้งในภาพรวม และรายด้าน ทุกด้าน ไม่แตกต่างกัน

3.2 จำแนกตามคุณลักษณะด้านอายุ พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลสามผง อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ทั้งในภาพรวม และรายด้าน ทุกด้าน ไม่แตกต่างกัน

3.3 จำแนกตามคุณลักษณะด้านระดับการศึกษา พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลสามผง อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ทั้งในภาพรวม และรายด้าน ทุกด้าน มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทาง

สถิติที่ระดับ .05 จึงทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยโดยใช้วิธีของเซฟเฟ (Scheffe's test)

เมื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลสามผง อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ทั้งในภาพรวม และรายด้าน ทุกด้าน จำแนกตามคุณลักษณะด้านระดับการศึกษา เป็นรายคู่ ด้วยวิธีการ ของเซฟเฟ (Scheffe's test) พบว่า ประชาชนที่มีการศึกษาในระดับประถมศึกษา ระดับมัธยมศึกษา และระดับอนุปริญญา, ปวส. มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลสามผง สูงกว่า ประชาชนที่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี และระดับที่สูงกว่าปริญญาตรี

3.4 จำแนกตามคุณลักษณะด้านอาชีพ พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลสามผง อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ทั้งในภาพรวม และรายด้าน ทุกด้าน มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยโดยใช้วิธีของเซฟเฟ (Scheffe's test)

เมื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลสามผง อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ทั้งในภาพรวม และรายด้าน ทุกด้าน จำแนกตามคุณลักษณะด้านอาชีพ เป็นรายคู่ ด้วยวิธีการ ของเซฟเฟ (Scheffe's test) พบว่า ประชาชนที่ประกอบอาชีพค้าขาย อาชีพรับจ้างทั่วไป อาชีพเกษตรกร และอาชีพอื่นๆ มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลสามผง แตกต่างกับประชาชนที่ประกอบอาชีพรับราชการ, รัฐวิสาหกิจ และอาชีพธุรกิจส่วนตัว

3.4 จำแนกตามคุณลักษณะด้านอาชีพ พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลสามผง อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ทั้งในภาพรวม และรายด้าน ทุกด้าน ไม่แตกต่างกัน

3.5 จำแนกตามคุณลักษณะด้านสถานภาพสมรส พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลสามผง อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ทั้งในภาพรวม และรายด้าน ทุกด้าน ไม่แตกต่างกัน

3.6 จำแนกตามคุณลักษณะด้านระยะเวลาที่อยู่อาศัยในตำบลสามผง พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลสามผง อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ทั้งในภาพรวม และรายด้าน ทุกด้าน ไม่แตกต่างกัน

3.7 จำแนกตามคุณลักษณะด้านประสบการณ์ในการมาใช้บริการเทศบาลตำบลสามผง ในรอบ 1 ปี ที่ผ่านมา พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการ

ให้บริการของเทศบาลตำบลสามผง อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ทั้งในภาพรวม และรายด้าน ทุกด้าน ไม่แตกต่างกัน

4. การแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะทั่วไปเกี่ยวกับแนวทางในการ พัฒนาการให้บริการของเทศบาลตำบลสามผง อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม จากแบบสอบถามปลายเปิด สามารถสรุปเป็นประเด็นต่างๆ ได้ดังนี้

4.1 เทศบาลตำบลสามผง ควรจัดเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำเกี่ยวกับการกรอก แบบฟอร์มหรือคำร้องต่างๆ ให้มีความชัดเจน เพื่อประชาชนที่มาขอรับบริการจะได้เข้าใจ ง่ายๆ

4.2 สถานที่ที่เป็นระเบียบ เรียบร้อย แต่ที่นั่งรอรับบริการคับแคบ มีที่นั่ง ไม่เพียงพอ ควรต่อเติมอาคารสถานที่ให้เพียงพอกับผู้มาใช้บริการ

4.3 มีห้องน้ำให้บริการน้อย ไม่เพียงพอ ไม่สะอาดพอ มีกลิ่นเหม็นควรจัดให้ มีเพียงพอและให้สะอาดมากกว่านี้

4.4 เทศบาลตำบลสามผง ควรจัดทำป้ายประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับ ตัวอย่าง การกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้องต่างๆ ที่ชัดเจน

4.5 บางช่องบริการยังล่าช้าหรือมาทำงานสาย ควรกำชับเจ้าหน้าที่ให้เอาใจ ใส่ในการให้บริการ และเพิ่มระบบเครื่องคอมพิวเตอร์รุ่นที่ทันสมัยเพื่อความเร็วในการ ให้บริการ

4.6 เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลและตอบคำถามไม่ชัดเจน ไม่ให้ความสนใจที่จะตอบ คำถาม บางครั้งไม่สอบสวนให้ชัดเจนจึงได้รับเอกสารไปโดยไม่ถูกต้อง ควรกำชับเจ้าหน้าที่ ให้มีความใส่ใจในการสอบสวนมากกว่านี้

4.7 บางคนที่รู้จักมักคุ้นกัน มักจะให้บริการเสร็จเร็วกว่าคนอื่น ควรให้บริการ ตามคิว

4.8 มีประกาศขั้นตอน ระยะเวลาการให้บริการ แต่ไม่ครบถ้วน บางอย่างชำรุด อ่านไม่ได้ ตรวจสอบไม่ได้ ควรปรับปรุงแก้ไขให้สมบูรณ์กว่านี้

5. คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลสามผง อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ที่ควรนำไปศึกษาหาแนวทางในการพัฒนาการให้บริการของเทศบาล ตำบลสามผง อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม มีจำนวน 1 ด้าน คือ ด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ

อภิปรายผลการวิจัย

1. คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลสามผง อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ตามความคิดเห็นของประชาชนที่มารับบริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า มีคุณภาพการให้บริการในระดับมาก ทุกด้าน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก รองลงมา คือ ด้านอาคารสถานที่ ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุเมศวร์ เสือทอง (2556, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษา คุณภาพการให้บริการสาธารณะของสำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการให้บริการสาธารณะของสำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านที่มีคุณภาพอยู่ในระดับมากคือ ด้านข้อมูลข่าวสารและด้านสถานที่ให้บริการ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ศิริวรรณ จุลแก้ว (2556, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษา คุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อ ศึกษาคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยรวมอยู่ในระดับคุณภาพสูง และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า คุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับคุณภาพสูงทุกด้าน โดยมีระดับคุณภาพการให้บริการสูงสุดด้านการให้บริการของพนักงาน รองลงมาคือด้านกระบวนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สอดคล้องกับงานวิจัยของ แวหะมะ จินาแวงและอริยา คูหา (2553, บทคัดย่อ) ได้วิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส: กรณีศึกษาประชาชนในเขตอำเภอเมือง ผลการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส โดยภาพรวมทั้ง 8 ด้าน อยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปรัชญา ศรีเสนพิลา (2553, หน้า 77-78) ได้วิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบลเจ้าท่า อำเภอกมลาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์ ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบลเจ้าท่า อำเภอกมลาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก

2. คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลสามผง อำเภอศรีสงคราม

จังหวัดนครพนม ตามความคิดเห็นของประชาชนที่มารับบริการ ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า คุณภาพการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายละเอียด พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ การให้บริการหนังสือพิมพ์เอกสารความรู้ต่างๆ ให้ประชาชนผู้มารับบริการ มีคุณภาพการให้บริการในระดับมาก รองลงมา คือ การบริการที่นั่งพักสำหรับประชาชนผู้มารับบริการ มีคุณภาพการให้บริการในระดับมาก ส่วนด้านที่มีค่าน้อยที่สุด คือ บริการถ่ายเอกสารสำหรับผู้มารับบริการ มีคุณภาพการให้บริการในระดับปานกลาง สอดคล้องกับงานวิจัยของ พงษ์ไพบูลย์ ศิวาราเวทย์ และทิฆัมพร คุ่มวงศ์ (2551) ได้วิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้มารับบริการจากเทศบาลตำบลท่าล้อ อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี ผลการศึกษา พบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า โดยเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยจำแนกเป็นดังนี้ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในด้านการจ่ายเงินสงเคราะห์เพื่อการยังชีพด้วยวิธีการรับเป็นเงินสดมากที่สุด รองลงมา ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในด้านระหว่างรอรับบริการได้รับความสะดวกในสิ่งที่เทศบาลจัดไว้เป็นอย่างดี ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในด้านการจัดเตรียมสถานที่ที่เหมาะสม เพื่อให้บริการแก่ผู้รับบริการ ตามลำดับ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศิริวรรณ จุลแก้ว (2556, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษา คุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยรวมอยู่ในระดับคุณภาพสูง และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า คุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับคุณภาพสูงทุกด้าน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ได้แก่ มีอาคารสถานที่สะอาด มีพื้นที่ให้นั่งคอย มีน้ำดื่มบริการ และมีการให้บริการข้อมูลสารสนเทศ

3. การเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลสามผง อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม จำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคล ด้านระดับการศึกษา และอาชีพ พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลสามผง อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ทั้งในภาพรวม และรายด้าน ทุกด้าน แตกต่างกัน โดยประชาชนที่มีการศึกษาตั้งแต่ระดับปริญญาตรีขึ้นไป มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลสามผง ต่ำกว่าประชาชนที่มีการศึกษาในระดับอื่นๆ ที่ผลการวิจัยเป็นเช่นนี้ อาจเป็นเพราะ ประชาชนที่มีการศึกษาในระดับสูง ๆ มีบรรทัดฐาน มีมาตรฐาน มีมุมมอง รวมทั้งมีทัศนคติ ที่สูงกว่าประชาชนที่มี

การศึกษาในระดับที่ต่ำ จึงทำให้ประชาชนที่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรีขึ้นไป มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลสามผง ต่ำกว่าประชาชนที่มีการศึกษาในระดับประถมศึกษา ระดับมัธยมศึกษา และระดับอนุปริญญา นอกจากนี้ยังพบว่า ประชาชนที่ประกอบอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ และอาชีพธุรกิจส่วนตัว มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลสามผง ต่ำกว่าประชาชนที่ประกอบอาชีพอื่นๆ เช่น อาชีพเกษตรกร อาชีพค้าขาย อาชีพรับจ้างทั่วไป และอาชีพอื่นๆ ที่ผลการวิจัยเป็นเช่นนี้ อาจจะเป็นเพราะว่า ประชาชนที่ประกอบอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ และอาชีพธุรกิจส่วนตัว ส่วนใหญ่จะมีการศึกษาในระดับปริญญาตรีขึ้นไป ซึ่งมีบรรทัดฐาน มีมาตรฐาน มีมุมมอง รวมทั้งมีทัศนคติ ที่สูงกว่าประชาชนที่ประกอบอาชีพเกษตรกร ค้าขาย รับจ้างทั่วไป และอาชีพอื่นๆ สอดคล้องกับงานวิจัยของ แวหะมะ จินาแวนและอริยา คูหา (2553, บทคัดย่อ) ได้วิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส: กรณีศึกษาประชาชนในเขตอำเภอเมือง ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส ที่มีรายได้ และระดับการศึกษาต่างกัน พบว่า มีความพึงพอใจต่อการบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ต่อสกุล เกียรติเจริญ (2552, หน้า 86-91) ได้วิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์การพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกุ้ง อำเภอแกดำ จังหวัดมหาสารคาม ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์การพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกุ้ง อำเภอแกดำ จังหวัดมหาสารคาม ที่มีระดับการศึกษา และอาชีพแตกต่างกัน โดยรวมและรายด้านทุกด้าน แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05

เมื่อจำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคล ด้านเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระยะเวลาที่อยู่อาศัยในตำบลสามผง และประสบการณ์ในการมาใช้บริการเทศบาลตำบลสามผง ในรอบ 1 ปี ที่ผ่านมา พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลสามผง อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ทั้งในภาพรวม และรายด้านทุกด้าน ไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุเมศวร์ เสือทอง (2556, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษา คุณภาพการให้บริการสาธารณะของสำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช ผลการวิจัยพบว่า การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการสาธารณะของสำนักปลัดเทศบาล เทศบาล ตำบลฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยรวม

และรายด้าน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านข้อมูลข่าวสาร ด้านสถานที่ให้บริการ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ และด้านการประสานงาน จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษาและอาชีพพบว่า ประชาชนที่มีเพศ อายุระดับการศึกษาและอาชีพต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะของสำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ เวชพันธ์ พิมพ์สิน (2554, หน้า 139-149) ได้วิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลนาหัวบ่อ อำเภอโพธารมย์ จังหวัดนครปฐม ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลนาหัวบ่อ อำเภอโพธารมย์ จังหวัดนครปฐม ที่มี อายุ อาชีพ และหมู่บ้านที่อาศัยอยู่ แตกต่างกัน โดยรวมและรายด้านทุกด้านไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05 สอดคล้องกับงานวิจัยของ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ต๋อสกุล เกียรติเจริญ (2552, หน้า 86-91) ได้วิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์การพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกุ้ง อำเภอแกลง จังหวัดมหาสารคาม ผลการวิจัยพบว่า ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์การพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกุ้ง อำเภอแกลง จังหวัดมหาสารคาม ที่มีระดับการศึกษา และอาชีพแตกต่างกัน โดยรวมและรายด้านทุกด้านไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้

1.1 ผู้บริหารควรกำชับเจ้าหน้าที่ให้ทำความสะอาดมากขึ้นกว่านี้ และให้ผู้บังคับบัญชาควรหมั่นตรวจตราเป็นประจำ และข้อมีเจ้าหน้าที่ให้บริการล่วงหน้าหรือช่วงพักเที่ยง พบว่า มีเจ้าหน้าที่อยู่น้อยหรือบางวันไม่อยู่ ผู้บังคับบัญชาควรกำชับเข้มงวดจริงจังและควรปิดประกาศคำสั่งให้ผู้รับบริการทราบด้วย

1.2 ผู้บริหารของเทศบาลควรกำชับเจ้าหน้าที่ให้มีการให้บริการประชาชนด้วยความรวดเร็วมากขึ้นกว่าเดิม ให้บริการด้วยความสุภาพและเป็นมิตร ให้เกียรติและการให้ความสำคัญกับประชาชนที่มาใช้บริการอย่างเท่าเทียม ยิ้มแย้มแจ่มใสต่อประชาชนผู้มาใช้บริการ

1.3 ผู้บริหารควรกำชับเจ้าหน้าที่ให้ทำความสะอาดห้องน้ำให้มากขึ้นกว่านี้

1.4 เทศบาลควรจัดงบประมาณซื้อเครื่องใช้สำนักงาน ให้เพียงพอกับปริมาณงานและเจ้าหน้าที่ในสำนักงาน รวมทั้งเครื่องใช้สำนักงานที่จะนำมาใช้บริการประชาชน เช่น เครื่องถ่ายเอกสาร เพื่อความรวดเร็วในการให้บริการ และควรเพิ่มการบริการจำหน่ายบัตรเติมเงิน ใ้บริการประชาชน เพื่อความสะดวกในการติดต่อประสานงาน

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรทำการศึกษาเกี่ยวกับ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการประเมินผลการให้บริการของเทศบาลตำบลสามผง อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม

2.2 ควรทำการศึกษาเกี่ยวกับ คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ให้บริการ เพื่อจะได้ข้อมูลมาใช้ในการปรับปรุงผู้ให้บริการและการให้บริการของเทศบาลตำบลสามผง อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม

2.3 ควรทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลอื่นๆ เปรียบเทียบกับเทศบาลตำบลสามผง อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม เพื่อจะได้ข้อมูลมาใช้ในการปรับปรุงการให้บริการของเทศบาลตำบลสามผง ให้ดียิ่งขึ้น