

## บทที่ 5

### สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ศึกษาเฉพาะกรณี : ด้านการโยธาสาธารณณะ และด้านการสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมโดย มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงระดับความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการของเทศบาลเมืองมหาสารคาม เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความแตกต่าง และปฏิสัมพันธ์ระหว่างเพศและอาชีพต่อความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการของเทศบาลเมืองมหาสารคาม และเพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปรับปรุงให้บริการของเทศบาลเมืองมหาสารคาม

#### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ประชาชนในเขตเทศบาลเมืองมหาสารคาม มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ที่รับบริการงานด้านการโยธาสาธารณณะ และการสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม รวมทั้งสิ้น 46,540 คน ศึกษาจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน ที่ได้จากการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) คือ สุ่มตัวอย่างเฉพาะประชาชนผู้มารับบริการ ณ สำนักงานเทศบาลเมืองมหาสารคาม บริการงานด้านการโยธาสาธารณณะ และการสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม โดยการแจกแบบสอบถามให้กับประชาชนที่มาใช้บริการงานทั้ง 2 ด้าน ในเทศบาลเมืองมหาสารคาม ระหว่างช่วงเวลา 08.30- 16.30 น. จนครบตามจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ได้กำหนดไว้ จากการคำนวณด้วยสูตรของทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane. 1973 : 59)

#### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม ซึ่งประกอบไปด้วย ข้อคำถามที่ต้องการทราบในการวิจัยครั้งนี้ มีทั้งหมด 3 ตอน โดยมีเนื้อหาครอบคลุมตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการทราบ

## การวิเคราะห์ข้อมูล

ใช้โปรแกรม SPSS For Windows คำนวณหาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่ออธิบายถึงคุณลักษณะทั่วไปและระดับความพึงพอใจในการรับบริการของเทศบาลเมืองมหาสารคามในภาพรวมและรายด้าน และใช้สถิติเพื่อการทดสอบสมมติฐานการวิจัย ได้แก่ การวิเคราะห์ความแปรปรวน แบบสอง (Two - ways Analysis of Variance) ชนิด Simple Factorial เพื่อทดสอบค่าเฉลี่ยสำหรับข้อมูลตั้งแต่ 2 กลุ่มขึ้นไป และปฏิสัมพันธ์ระหว่างเพศและอาชีพกับความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการของเทศบาลเมืองมหาสารคาม

## สรุปผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลข้อมูลพื้นฐานทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่าส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง และมีอาชีพอื่นๆ ที่ไม่ใช่อาชีพรับราชการ

2. ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการในการให้บริการของเทศบาลเมืองมหาสารคาม

การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการในการให้บริการของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ผู้วิจัยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการงาน ด้านการโยธาสาธารณะ และการสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ของเทศบาลเมืองมหาสารคาม พบว่า

2.1 ประชาชนผู้มารับบริการในการให้บริการงานของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ด้านการโยธาสาธารณะ อยู่ในระดับปานกลาง พิจารณารายด้าน พบว่า ประชาชนผู้มาขอรับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลเมืองมหาสารคาม มากที่สุด คือ งานสวนสาธารณะ รองลงมาคือ ไฟฟ้าสาธารณะ และการขออนุญาตก่อสร้างดัดแปลงต่อเติมอาคาร ส่วนในการให้บริการสร้างและบำรุงทางระบายน้ำ มีความพึงพอใจในการรับบริการน้อยที่สุด

2.2 ประชาชนผู้มารับบริการในการให้บริการงานของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม อยู่ในระดับปานกลาง พิจารณารายด้าน พบว่า ประชาชนผู้มารับบริการงานการสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม มีความพึงพอใจในการให้บริการงานการป้องกันและระงับโรคติดต่อมากที่สุด รองลงมาคือ การจำกัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล

ส่วนการให้บริการงานรักษาความสะอาดถนนทางเดินมีความพึงพอใจในการให้บริการน้อยที่สุด

2.3 ประชาชนผู้มารับบริการงานด้านโยธาสาธารณะ ด้านสาธารณสุข สิ่งแวดล้อมโดยรวม มีความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลเมืองมหาสารคาม อยู่ในระดับปานกลาง

3. ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการ ที่มีเพศและอาชีพต่างกันต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองมหาสารคาม และ ปฏิสัมพันธ์ระหว่างเพศและอาชีพของประชาชนผู้มารับบริการที่มีต่อความพึงพอใจ ในการให้บริการของเทศบาลเมืองมหาสารคาม

3.1 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการที่มีเพศ และอาชีพต่างกัน และปฏิสัมพันธ์ระหว่างเพศและอาชีพของประชาชนผู้มารับบริการที่มีต่อ ความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลเมืองมหาสารคามโดยรวมพบว่า

3.1.1 อาชีพของประชาชนผู้มารับบริการในการให้บริการของเทศบาลเมือง มหาสารคามซึ่งแบ่งเป็นอาชีพรับราชการ และอาชีพอื่นๆ ที่ไม่ใช่รับราชการมีความพึงพอใจ ในการให้บริการแตกต่างกัน

3.1.2 เพศของประชาชนผู้มารับบริการซึ่งแบ่งเป็นเพศชายและเพศหญิง มีความพึงพอใจในการให้บริการไม่แตกต่างกัน

3.1.3 เพศและอาชีพไม่มีปฏิสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับ บริการของเทศบาลเมืองมหาสารคาม

3.2 การวิเคราะห์ปฏิสัมพันธ์ระหว่างเพศและอาชีพของประชาชนผู้มารับบริการ ที่มีต่อความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลเมืองมหาสารคามด้านการโยธาสาธารณะ และการสาธารณสุขสิ่งแวดล้อม รายละเอียดดังนี้

3.2.1 ด้านการโยธาสาธารณะโดยรวม พบว่า

1) อาชีพของประชาชนผู้มารับบริการซึ่งแบ่งเป็นอาชีพรับราชการ และ อาชีพอื่นๆ ที่ไม่ใช่รับราชการมีความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านการโยธาสาธารณะ แตกต่างกัน

2) เพศของประชาชนผู้มารับบริการซึ่งแบ่งเป็นเพศชายและเพศหญิง มีความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านการโยธาสาธารณะไม่แตกต่างกัน

3) เพศและอาชีพของประชาชนผู้มารับบริการไม่มีปฏิสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านการโยธาธาณะ

### 3.2.2 ด้านการโยธาธาณะรายด้าน พบว่า

1) อาชีพของประชาชนผู้มารับบริการซึ่งแบ่งเป็นอาชีพรับราชการ และอาชีพอื่นๆที่ไม่ใช่รับราชการ มีความพึงพอใจในการให้บริการการสร้างและบำรุงรักษาถนนทางเดินไม่แตกต่างกัน

2) เพศของผู้มารับบริการซึ่งแบ่งเป็นเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจในการให้บริการการสร้างและบำรุงรักษาถนนทางเดินของเทศบาลเมืองมหาสารคามไม่แตกต่างกัน

3) อาชีพและเพศของประชาชนผู้มารับบริการไม่มีปฏิสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการให้บริการสร้างและบำรุงรักษาถนนทางเดิน

4) อาชีพของประชาชนผู้มารับบริการซึ่งแบ่งเป็นอาชีพรับราชการ และอาชีพอื่นๆที่ไม่ใช่รับราชการมีความพึงพอใจในการให้บริการงานไฟฟ้าธาณะแตกต่างกัน

5) เพศของประชาชนผู้มารับบริการซึ่งแบ่งเป็นเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจในการให้บริการงานไฟฟ้าธาณะไม่แตกต่างกัน

6) อาชีพและเพศของประชาชนผู้มารับบริการในการให้บริการของเทศบาลเมืองมหาสารคามไม่มีปฏิสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการให้บริการงานไฟฟ้าธาณะ

7) อาชีพของประชาชนผู้มารับบริการซึ่งแบ่งเป็นอาชีพรับราชการ และอาชีพอื่นๆที่ไม่ใช่รับราชการมีความพึงพอใจในการให้บริการงานสวนธาณะแตกต่างกัน

8) เพศของประชาชนผู้มารับบริการซึ่งแบ่งเป็นเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจในการให้บริการงานสวนธาณะไม่แตกต่างกัน

9) อาชีพและเพศของประชาชนผู้มารับบริการไม่มีปฏิสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการให้บริการงานสวนธาณะของเทศบาลเมืองมหาสารคาม

10) อาชีพของประชาชนผู้มารับบริการซึ่งแบ่งเป็นอาชีพรับราชการ และอาชีพอื่นๆที่ไม่ใช่รับราชการมีความพึงพอใจในการให้บริการงานการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร ดัดแปลงต่อเติมอาคารของเทศบาลเมืองมหาสารคามแตกต่างกัน

11) เพศของผู้มารับบริการซึ่งแบ่งเป็นเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจในการให้บริการงานสวนธาณะของเทศบาลเมืองมหาสารคามไม่แตกต่างกัน

12) เพศและอาชีพไม่มีปฏิสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการให้บริการงานสวนสาธารณะของเทศบาลเมืองมหาสารคาม

13) อาชีพของประชาชนผู้มารับบริการซึ่งเป็นอาชีพรับราชการและอาชีพอื่น ๆ ที่ไม่ใช่รับราชการมีความพึงพอใจในการบริการงานสร้างและบำรุงทางระบายน้ำของเทศบาลเมืองมหาสารคามแตกต่างกัน

14) เพศของผู้มารับบริการซึ่งแบ่งเป็นเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจในการให้บริการงานสร้าง และบำรุงทางระบายน้ำของเทศบาลเมืองมหาสารคามไม่แตกต่างกัน

15) เพศและอาชีพไม่มีปฏิสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการให้บริการงานสร้างและบำรุงทางระบายน้ำของเทศบาลเมืองมหาสารคาม

16) อาชีพของผู้มารับบริการ ซึ่งแบ่งเป็นอาชีพรับราชการ และอาชีพอื่น ๆ ที่ไม่ใช่รับราชการ มีความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านการสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมแตกต่างกัน

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

17) เพศของประชาชนผู้มารับบริการซึ่งแบ่งเป็นเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านการสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมไม่แตกต่างกัน

### 3.2.3 ด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมโดยรวม พบว่า

1) เพศและอาชีพของประชาชนผู้มารับบริการไม่มีปฏิสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลเมืองมหาสารคาม

2) อาชีพของประชาชนผู้มารับบริการงานซึ่งแบ่งเป็นอาชีพรับราชการ และอาชีพอื่น ๆ ที่ไม่ใช่รับราชการมีความพึงพอใจในการให้บริการงานการรักษาความสะอาดและทางเดินของเทศบาลเมืองมหาสารคามไม่แตกต่างกัน

### 3.2.4 ด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมรายด้าน พบว่า

1) เพศของประชาชนผู้มารับบริการซึ่งแบ่งเป็นเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจในการให้บริการงานการรักษาความสะอาด และทางเดินของเทศบาลเมืองมหาสารคามไม่แตกต่างกัน

2) อาชีพและเพศของประชาชนผู้มารับบริการไม่มีปฏิสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการให้บริการงานการรักษาความสะอาด และทางเดินของเทศบาลเมืองมหาสารคาม

3) อาชีพของประชาชนผู้มารับบริการซึ่งแบ่งเป็นอาชีพรับราชการ และ อาชีพอื่น ๆ ที่ไม่ใช่รับราชการมีความพึงพอใจในการให้บริการงานการกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่ง ปรกฏของเทศบาลเมืองมหาสารคามแตกต่างกัน

4) เพศของประชาชนผู้มารับบริการซึ่งแบ่งเป็นเพศชายและเพศหญิง มีความพึงพอใจในการให้บริการงานการกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปรกฏของเทศบาล เมืองมหาสารคามไม่แตกต่างกัน

5) อาชีพและเพศของประชาชนผู้มารับบริการไม่มีปฏิสัมพันธ์ต่อความ พึงพอใจในการให้บริการงานการกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปรกฏของเทศบาล เมืองมหาสารคาม

6) อาชีพของประชาชนผู้มารับบริการซึ่งแบ่งเป็นอาชีพรับราชการ และ อาชีพอื่น ๆ ที่ไม่ใช่รับราชการ มีความพึงพอใจในการให้บริการงานป้องกันและระงับโรคติดต่อ ของเทศบาลเมืองมหาสารคามแตกต่างกัน

7) เพศของประชาชนผู้มารับบริการซึ่งแบ่งเป็นเพศชายและเพศหญิง มีความพึงพอใจในการให้บริการงานป้องกันและระงับโรคติดต่อของเทศบาล เมืองมหาสารคามไม่แตกต่างกัน

8) อาชีพและเพศของประชาชนผู้มารับบริการไม่มีปฏิสัมพันธ์ต่อความ พึงพอใจในการให้บริการงานป้องกันและระงับโรคติดต่อของเทศบาลเมืองมหาสารคาม

#### 4. ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปรับปรุงการให้บริการของ เทศบาลเมืองมหาสารคาม

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการแจกแบบสอบถาม จำนวน 400 ชุด มีประชาชน ได้ให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปรับปรุงการให้บริการงานของเทศบาลเมืองมหาสารคามมาก ที่สุด คือ ด้านการป้องกันและระงับโรคติดต่อ โดยต้องการให้เพิ่มบริการฉีดพ่นน้ำยากำจัด แหล่งเพาะพันธุ์ยุงลายมากที่สุด รองลงมาคือ การกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปรกฏ โดย ต้องการให้ปรับปรุงช่วงเวลาเก็บขยะเป็นตอนเช้าตรู่ และให้เสร็จก่อนเวลา 08.00 น. ของ ทุกวัน และการรักษาความสะอาดถนนและทางเท้า โดยให้ข้อเสนอแนะว่าถนนยังมีฝุ่น ละอองมากต้องใช้น้ำฉีดล้าง ตามลำดับ

## อภิปรายผลการวิจัย

ผลของการทดสอบตามสมมติฐานในภาพรวม และแยกย่อยเป็นรายด้าน สรุปได้ว่า

1. ประชาชนผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลเมืองมหาสารคาม อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติการวิจัย นั่นอาจจะเป็นเพราะว่าเทศบาลเมืองมหาสารคาม เป็นหน่วยงานที่มีระบบในการบริการจัดการที่ตามหลักธรรมาภิบาลในการให้บริการสาธารณะ คือ การให้บริการประชาชนอย่างเท่าเทียม เที่ยงธรรม รวดเร็ว ถูกต้อง แม่นยำ เพียงพอ และมีความสุภาพ อย่างต่อเนื่องในการให้บริการประชาชนในชุมชน จึงทำให้ผลการวิจัยพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ขัดแย้งกับสมมติฐานการวิจัยที่ได้ศึกษาจากเอกสารต่างๆ ในการวิจัยของบุคคลอื่นๆ

2. อาชีพและเพศ ของประชาชนผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติการวิจัย แต่สอดคล้องกับผลการวิจัยของ วัฒนชัย พุทธิสสระ (2535 : 6) ที่ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเอ ที เอ็ม ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขามหาสารคาม โดยจำแนกตามเพศ และอาชีพของผู้ใช้บริการ และเพื่อศึกษาลักษณะของผู้บริการเอ ที เอ็ม ที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจน้อย ผลการวิจัยพบว่า

2.1 ผู้ใช้บริการเอทีเอ็ม ธนาคารกรุงไทย จำกัด มหาสารคาม เพศหญิง มีความพึงพอใจในระดับมากกว่าผู้ให้บริการเพศชาย อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 โดยพบว่า ความพึงพอใจโดยรวมทุกด้าน ในด้านความสะดวกที่เกิดจากการบริการ ด้านความสะดวกในการใช้เครื่องเอทีเอ็ม ด้านความคุ้มค่าของบริการ เพศชายและเพศหญิง มีความพึงพอใจแตกต่างกัน ส่วนความพึงพอใจในด้านความเพียงพอของบริการ และด้านความปลอดภัยผู้ให้บริการเอทีเอ็ม เพศชายกับเพศหญิง มีความพึงพอใจที่ไม่แตกต่างกัน

2.2 ผู้ใช้บริการเอทีเอ็ม ธนาคารกรุงไทย จำกัด มหาสารคาม ที่ประกอบอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจในระดับที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ทั้งนี้ โดยมีแนวโน้มที่ระดับความมากน้อยของความพึงพอใจเป็นลำดับจากผู้ให้บริการที่ประกอบอาชีพธุรกิจ และอาชีพอิสระ ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพอื่นๆ ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพรับราชการ และเป็นพนักงานรัฐวิสาหกิจ และผู้บริการที่เป็นนักเรียน นิสิต นักศึกษา โดยพบว่า ความพึงพอใจโดยรวมทุกด้าน ความพึงพอใจในด้านความคุ้มค่าของค่าบริการช่วยให้เกิดการ



ประหยัดและการส่งเสริมการออม และด้านความรวดเร็วของการบริการ มีความพึงพอใจ ความแตกต่างกัน ส่วนความพึงพอใจในด้านความสะดวกที่เกิดจากบริการ ด้านความสะดวกในการใช้เครื่องเอทีเอ็ม ด้านความเพียงพอของบริการและด้านความปลอดภัย ผู้ใช้บริการเอทีเอ็ม ที่ประกอบอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

3. อาชีพและเพศ ของประชาชนผู้มารับบริการไม่มีปฏิสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการรับบริการของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติการวิจัย แต่สอดคล้องกับการวิจัยของ อ้อยทิพย์ กองสมบัติ (2538 : บทคัดย่อ) ที่ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าในการรับบริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาเลิงนกทา และสาขามุกดาหาร ผลการวิจัยพบว่า ตัวแปรภูมิหลังของลูกค้า เพศ อายุ รายได้ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการรับบริการ ส่วนระยะเวลาการเป็นลูกค้าและอาชีพของลูกค้า ไม่มีความสัมพันธ์ให้ความพึงพอใจในการรับบริการ

และยังสอดคล้องกับผลการวิจัยของ สุทธิ บันมา (2535 : 9) ศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการของธนาคารกสิกรไทย สาขากาฬสินธุ์ โดยศึกษาจากลูกค้าที่มาใช้บริการในช่วงเดือนกุมภาพันธ์ พ.ศ. 2535 ความพึงพอใจของลูกค้าประกอบด้วย 5 ด้าน คือ ความพึงพอใจต่อพนักงาน และการต้อนรับ ด้านสถานที่ประกอบการ ด้านความสะดวกที่ได้รับ ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ และด้านข้อมูลที่ได้รับจากบริการของธนาคาร ผลการศึกษาวิจัย ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารกสิกรไทย สาขากาฬสินธุ์ โดยรวมในแต่ละด้านอยู่ในระดับมาก ยกเว้นด้านข้อมูลที่ได้จากการบริการของธนาคารเพียงด้านเดียวเท่านั้นที่ลูกค้าพอใจในระดับปานกลาง ลูกค้าธนาคารกสิกรไทย สาขากาฬสินธุ์ ที่ประกอบอาชีพเกษตรกรรมและประกอบอาชีพธุรกิจ มีระดับความพึงพอใจต่อการบริการของธนาคารมากกว่าอาชีพรับราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ และกลุ่มอาชีพอื่น ๆ ในด้านพนักงานและการต้อนรับ ในด้านสถานที่ประกอบการ และด้านระยะเวลาในการดำเนินการ ส่วนในด้านความสะดวกที่ได้รับ และในด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการของธนาคารลูกค้าแต่ละกลุ่มอาชีพมีความพอใจไม่แตกต่างกัน



## ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษา เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการในการให้บริการของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ด้านการโยธาสาธารณะ และด้านการสาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม ผู้วิจัยเสนอแนะเกี่ยวกับผลการวิจัยและประเด็นเกี่ยวกับการวิจัยครั้งต่อไป โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. ข้อเสนอในประเด็นที่เกี่ยวกับการนำผลการวิจัยไปใช้ จากผลการวิจัยครั้งนี้ ผู้ที่สามารถนำผลการวิจัยไปใช้ได้คือ เทศบาลเมืองมหาสารคาม ดังนี้

1.1 เป็นข้อมูลให้หน่วยงาน และผู้บังคับบัญชาสูงสุดของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุง รูปแบบ วิธีการให้บริการงานของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ให้มีมีประสิทธิภาพมากขึ้น สนองตอบความต้องการและความพึงพอใจของประชาชนผู้มาใช้บริการได้มากที่สุด

1.2 เป็นข้อมูลให้ฝ่ายบุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ ของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ได้มีแนวทางในการปรับปรุงวิธีการและรูปแบบการให้บริการในงานของตน ให้ประชาชนผู้มาใช้บริการมีความพึงพอใจและประทับใจในการให้บริการของตนให้มากที่สุด เช่น การบริการอย่างสุภาพ อ่อนน้อม มีมนุษยสัมพันธ์ การให้บริการอย่างรวดเร็ว ถูกต้อง แม่นยำ การให้บริการอย่างเพียงพอ เป็นต้น

2. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรทำการศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการให้บริการงานของเทศบาลเมืองมหาสารคามในด้านต่างๆ ของเทศบาลเมืองมหาสารคามในแต่ละกอง โดยดำเนินการวิจัยหาเพื่อหาปัจจัยองค์ประกอบที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการให้บริการในงานเฉพาะด้านและในแต่ละกองที่สังกัดเทศบาลเมืองมหาสารคาม เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ชัดเจนยิ่งขึ้น

2.2 ควรทำการศึกษาความคิดเห็นของประชาชนผู้ใช้บริการของเทศบาลเมืองมหาสารคาม เกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ว่ามีความเห็นอย่างไรบ้างกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองมหาสารคาม

2.3 ควรทำการศึกษาปัญหา อุปสรรคในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาล  
เมืองมหาสารคาม เพื่อจะได้นำข้อมูลที่ได้มาใช้เป็นฐานในการปรับปรุง และให้การส่งเสริม  
และสนับสนุนการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้น



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
Rajabhat Mahasarakham University