

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

ในการศึกษาครั้งนี้ เป็นการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบรบือ อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม โดยมีขั้นตอน ดังนี้

1. วัตถุประสงค์การศึกษา
2. วิธีดำเนินการศึกษา
3. การรวบรวมข้อมูล
4. สรุปผลการศึกษา
5. อภิปรายผลการศึกษา
6. ข้อเสนอแนะ

วัตถุประสงค์การศึกษา

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบรบือ อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม
2. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบรบือ อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม

วิธีดำเนินการศึกษา

ในการศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบรบือ อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม โดยมีขอบเขตการศึกษา ดังนี้

1. ขอบเขตด้านพื้นที่ พื้นที่ที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ได้แก่ เทศบาลตำบลบรบือ อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม
2. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

2.1 ประชากร ได้แก่ ประชาชนผู้มารับบริการจากเทศบาลตำบลบรบือ

อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม จำนวน 320 คน ระหว่างเดือน เมษายน 2535 – เดือน สิงหาคม 2553 (สำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลบรบือ, 2553 : 2) ในการศึกษาครั้งนี้ เก็บข้อมูลจาก ประชาชนที่เข้ามาใช้บริการเทศบาลตำบลบรบือ ทุกคนที่เข้ามาใช้บริการ

2.2 กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนผู้มารับบริการจากเทศบาลตำบลบรบือ

อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม จำนวน 178 คน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างกรณีทราบจำนวนของประชากรจากสูตรของทาโร ยามาเน่ (บุญชม ศรีสะอาด. 2543 : 100

3. ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษานี้มุ่งศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่ขอมารับบริการจากเทศบาลตำบลบรบือ อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม ผู้ศึกษาได้ศึกษาแนวคิดของ อุทัย หิรัญโต (2530 : 16-21) และได้ใช้เป็นแนวทางในการศึกษา จำนวน 4 ด้าน ประกอบด้วย

- 3.1 ด้านอาคารสถานที่
- 3.2 ด้านระบบการบริการ
- 3.3 ด้านบุคลากร
- 3.4 ด้านเงินอุดหนุนในการส่งเสริมอาชีพ

4. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสอบถามประยุกต์จากการศึกษาแนวคิดทฤษฎีและงานศึกษาที่เกี่ยวข้อง ครอบคลุมเนื้อหาตามวัตถุประสงค์และกรอบแนวคิดของการศึกษา โดยแบ่งเนื้อหาและโครงสร้างของแบบสอบถามออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของประชาชนที่ขอมารับบริการจากเทศบาลตำบลบรบือ อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม ประกอบด้วย เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามปลายปิดมาตราส่วนประมาณค่า(Rating Scale)ตามแบบลิเคิร์ต (Likert Scale) เกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของประชาชนที่ขอมารับบริการจากเทศบาลตำบลบรบือ อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม จำนวน 4 ด้าน คือ (อุทัย หิรัญโต. 2530 : 16-21) ด้านอาคารสถานที่ ด้านระบบการบริการ ด้านบุคลากร และด้านเงินอุดหนุนในการส่งเสริมอาชีพ มีระดับความพึงพอใจ 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบรบือ อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม เป็นคำถามชนิดปลายเปิด

การรวบรวมข้อมูล

ในการศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบรบือ อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม โดยมีขั้นตอน ดังนี้

1. ขอนหนังสือจากสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม เพื่อขออนุญาตนายกเทศมนตรี เทศบาลตำบลบรบือ อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม เพื่อเก็บข้อมูลกลุ่มตัวอย่าง
2. ประสานงานกับนายกเทศมนตรี เทศบาลตำบลบรบือ เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการจัดเก็บข้อมูล
3. ผู้ศึกษาได้นำแบบสอบถามดำเนินการเก็บข้อมูลด้วยตัวเอง เพื่อให้ได้ข้อมูลที่มีความสมบูรณ์ถูกต้องของแบบสอบถาม และตรงกับความต้องการในการศึกษา
4. รวบรวมแบบสอบถามจากประชากร จำนวน 178 ชุด ครอบคลุมตามต้องการ ตรวจสอบความถูกต้องก่อนแล้วนำมาวิเคราะห์ข้อมูล

สรุปผลการศึกษา

จากการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบรบือ อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม สรุปผลได้ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

พบว่า ประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลตำบลบรบืออำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 51 ปีขึ้นไป ส่วนใหญ่ประชาชนประกอบอาชีพเกษตรกร จบการศึกษาในระดับ มัธยมศึกษาตอนปลาย และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,001-10,000 บาท

2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบรบือ อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม

พบว่า ประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลตำบลบรบือ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบรบือ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านเงินอุดหนุนในการส่งเสริมอาชีพ มากที่สุด รองลงมา ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านระบบการให้บริการ และด้านบุคลากร ตามลำดับ ส่วนด้านอาคารสถานที่ ประชาชนมีความพึงพอใจเป็นลำดับสุดท้าย เมื่อพิจารณาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบรบือ จำแนกเป็นรายด้าน พบว่า

2.1 ด้านด้านอาคารสถานที่ พบว่า ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลบรบือ ที่ได้รับการบริการจากเทศบาลตำบลบรบือ อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม มีความพึงพอใจต่อการให้บริการเทศบาลตำบลบรบือ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสามารถเรียงลำดับตามความสำคัญตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย 3 อันดับแรก ดังนี้ ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการเทศบาลตำบลบรบือ ในส่วนของที่ตั้งอาคารสำนักงานมีความสะดวกต่อการมาติดต่อรับบริการ มากที่สุด รองลงมาประชาชนมีความพึงพอใจในการสร้างรั้วล้อม รอบอาคารสำนักงานเทศบาลมีความคงทนถาวร และภายในอาคารสำนักงานมีลักษณะโปร่ง อากาศ ถ่ายเท ได้ดี ตามลำดับ

2.2 ด้านระบบบริการ พบว่า ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลบรบือ ที่ได้รับการบริการจากเทศบาลตำบลบรบือ อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม มีความพึงพอใจต่อการให้บริการเทศบาลตำบลบรบือ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสามารถเรียงลำดับตามความสำคัญตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย 3 อันดับแรก ดังนี้ ประชาชนมีความพึงพอใจต่อความถูกต้องของเอกสาร มากที่สุด รองลงมาประชาชนมีความพึงพอใจต่อความรวดเร็วในการให้บริการ และการจัดลำดับก่อน - หลัง การให้บริการ ตามลำดับ

2.3 ด้านบุคลากร พบว่า ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลบรบือ ที่ได้รับการบริการจากเทศบาลตำบลบรบือ อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม มีความพึงพอใจต่อการให้บริการเทศบาลตำบลบรบือ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสามารถเรียงลำดับตามความสำคัญตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย 3 อันดับแรก ดังนี้ ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการแสดงท่าที ที่เป็นมิตร ยิ้มแย้มแจ่มใส มากที่สุด รองลงมามีความพึงพอใจต่อการแต่งกายที่มีความเหมาะสม สุภาพ และมีความกระตือรือร้นเต็มใจในการให้บริการ ตามลำดับ

2.4 ด้านเงินอุดหนุนในการส่งเสริมอาชีพ พบว่า ประชาชนในเขตเทศบาล ตำบลบรบือ ที่รับบริการจากเทศบาลตำบลบรบือ อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสามารถเรียงลำดับตามความสำคัญตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย 3 อันดับแรก ดังนี้ ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดเกี่ยวกับการได้รับการสนับสนุนอาชีพจาก เทศบาลตำบลบรบือ รองลงมา มีความพึงพอใจเกี่ยวกับการที่กลุ่มได้รับการประเมิน โครงการตามระยะเวลาที่กำหนด และกลุ่มได้รับการสนับสนุนอย่างต่อเนื่องหลังสิ้นสุดโครงการแต่ละครั้ง และเสนอโครงการใหม่ ตามลำดับ

3. ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาล ตำบลบรบือ อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม

3.1 ด้านอาคารสถานที่ ประชาชนมีข้อเสนอแนะต่อการให้บริการของเทศบาล ตำบลบรบือ อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม ซึ่งสามารถเรียงลำดับตามความสำคัญตามค่าความถี่จากมากไปน้อย 3 อันดับแรก ดังนี้ ควรที่จะมีการขยายสถานที่จอดรถให้กับประชาชนที่มาใช้บริการ รองลงมาควรที่จะมีการจัดหาสิ่งอำนวยความสะดวกเพิ่มเติมไม่ว่าจะเป็นเก้าอี้สำหรับนั่งรอของประชาชนในการมาใช้บริการ และควรจัดน้ำดื่มให้มีความเพียงพอ กับประชาชน ตามลำดับ

3.2 ด้านระบบบริการ ประชาชนมีข้อเสนอแนะต่อการให้บริการของเทศบาล ตำบลบรบือ อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม ซึ่งสามารถเรียงลำดับตามความสำคัญตามค่าความถี่จากมากไปน้อย 3 อันดับแรก ดังนี้ ควรเพิ่มอุปกรณ์สำนักงานให้มีความเพียงพอต่อการให้บริการ รองลงมาควรที่จะมีการลดขั้นตอนลง จะได้ไม่เสียเวลา และควรที่จะมีป้ายแสดงขั้นตอนการทำงานที่ชัดเจน ตามลำดับ

3.3 ด้านบุคลากร ประชาชนมีข้อเสนอแนะต่อการให้บริการของเทศบาล ตำบลบรบือ อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม ซึ่งสามารถเรียงลำดับตามความสำคัญตามค่าความถี่จากมากไปน้อย 3 อันดับแรก ดังนี้ ควรที่จะมีการบรรจุบุคลากรเพิ่ม เพื่อให้ได้มาช่วยในการปฏิบัติหน้าที่ รองลงมาบุคลากรสามารถที่จะปฏิบัติงานทดแทนกันได้ และบุคลากรทุกคนควรที่จะมีความตรงต่อเวลา ตามลำดับ

3.4 ด้านเงินอุดหนุนในการส่งเสริมอาชีพ ประชาชนมีข้อเสนอแนะต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบรบือ อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม ซึ่งสามารถเรียงลำดับตามความสำคัญตามค่าความถี่จากมากไปน้อย 3 อันดับแรก ดังนี้ ควรที่จะมีการจัดหางบเพิ่ม เพื่อที่จะทำให้มีความเพียงพอกับความต้องการของประชาชน รองลงมาควรที่จะมีการ

ส่งเสริมอาชีพ รวมทั้งหาตลาดใหม่ ๆ ให้กับประชาชน และในการเลือกโครงการแต่ละครั้งของประชาชนควรที่จะมีความเป็นธรรม ตามลำดับ

อภิปรายผลการศึกษา

จากการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบรบือ อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม ได้มีข้ออภิปรายผลการศึกษา ดังนี้

1. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบรบือ

อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบรบือ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางทั้ง 4 ด้าน โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ มีความพึงพอใจในด้านเงินอุดหนุนในการส่งเสริมอาชีพ รองลงมาคือด้านระบบการบริการ ด้านบุคลากร และด้านอาคารสถานที่ ตามลำดับ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ในการให้บริการของเทศบาลตำบลบรบือ อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม นั้นมีความล่าช้าต่อการให้บริการ เนื่องจากระบบการให้บริการของราชการมีหลายขั้นตอน อุปสรรคในการอำนวยความสะดวกมีความไม่เพียงพอ เทศบาลตำบลบรบือพยายามที่จะมีการจัดหางบประมาณมาเพิ่ม เพื่อที่จะได้มีการจัดซื้ออุปกรณ์เพิ่มให้มีความเพียงพอกับการอำนวยความสะดวก จึงทำให้ในการบริการบางครั้งเกิดความล่าช้า อีกทั้งในส่วนของผู้บริหารที่ปฏิบัติงานมีการแบ่งมอบหมายงานกันทำในแต่ละหน้าที่ จึงไม่อาจที่จะไปก้าวข้ามหน้าที่ซึ่งกันและกัน ส่งผลให้ประชาชนที่มารับบริการไม่ได้ตอบสนองตามความต้องการของตนเองเท่าที่ควร

ผลการศึกษาที่มีความสอดคล้องกับ มังกร ชูระพันธ์ (2551 : 83-84) ศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลอาจสามารถ อำเภอบางบาล จังหวัดร้อยเอ็ด ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลอาจสามารถ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ผลของการศึกษาออกมาโดยรวมทั้ง 4 ด้าน ประกอบด้วย ด้านอาคารสถานที่ ด้านระบบการบริการ ด้านบุคลากร และด้านเงินอุดหนุนในการส่งเสริมอาชีพ พบว่าอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งจากการศึกษา เทศบาลตำบลอาจสามารถ มีข้อจำกัดในเรื่องของงบประมาณที่จะนำมาใช้ในการบริหารองค์กร ไม่ว่าจะเป็นการปรับปรุงเพิ่มเติมในส่วนของสำนักงาน ทำให้มีข้อจำกัดไม่สามารถที่จะดำเนินการได้ อีกทั้งอุปสรรคที่ทันสมัยไม่มีความเพียงพอทำให้การบริการให้กับประชาชนทำได้ไม่เต็มที่เท่าที่ควร

ผลการศึกษาพบว่าไม่มีความสอดคล้องกับ ยุทธนา บุญทน (2550 : 83-87) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทรงคนอง อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทรงคนอง อยู่ในระดับมากที่สุด 3 ด้าน อันได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ทั้งนี้อาจจะเป็นเพราะว่า การบริหารจัดการที่เป็นระบบ ในส่วนของงบประมาณที่ได้มาใช้ในการบริหารมีความเพียงพอ สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชน ประชาชนไม่ได้รับผลกระทบในการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลทรงคนอง ส่งผลให้ประชาชนมีความพึงพอใจในการบริหารงานในทางที่ดี

ส่วนความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบรบือ อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม ทั้ง 4 ด้าน พบว่า ประชาชนที่รับบริการเทศบาลตำบลบรบือ อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม มีความพึงพอใจในด้านเงินอุดหนุนในการส่งเสริมอาชีพมากที่สุด ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า เทศบาลตำบลบรบือมีการจัดหางบประมาณ เพื่อที่จะมาใช้ในการสนับสนุนผลิตภัณฑ์สินค้าของประชาชน อีกทั้งได้มีการส่งเสริมรายได้ในชุมชน ให้มีการออกสู่ตลาดโลกให้มากที่สุด ส่งผลให้ประชาชนมีความเข้าใจ ทำให้ประชาชนในชุมชนมีความเป็นอยู่ที่ดี อีกทั้งยังเป็นการนำแนวทางเศรษฐกิจพอเพียง มาใช้ในการพัฒนาท้องถิ่นของตนเองด้วย ผลการศึกษารุ่นนี้มีความสอดคล้องกับ วุทธิ สารฤทธิ์คาม (2548 : 71) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนจัว อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนจัว โดยรวมด้านอาคารสถานที่ และด้านเงินอุดหนุนในการส่งเสริมอาชีพ อยู่ในระดับปานกลาง เพราะมาจากผลการศึกษา องค์การบริหารส่วนตำบลคอนจัวได้มีการตระหนักถึงความเป็นอยู่ของประชาชน จึงได้มีการเน้นหนักเป็นอย่างมากในด้านเงินอุดหนุนรวมถึงการส่งเสริมอาชีพ ให้กับประชาชนในท้องถิ่น เพื่อที่จะได้มีความเป็นอยู่ที่ดี

ส่วนความพึงพอใจในด้านอาคารสถานที่ ประชาชนที่รับบริการจากเทศบาลตำบลบรบือ มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่าด้านอื่น ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ประชาชนที่มาใช้บริการยังไม่เข้าใจ ถึงข้อจำกัดในการบริหารซึ่งไม่อาจที่ดำเนินการต่อเติมหรือปรับปรุงให้มีความพร้อมในบางอย่างไม่ว่าจะเป็นในส่วนของ สถานที่จอดรถ ห้องน้ำ ห้องส้วม รวมถึงอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัยภายในเทศบาลตำบลบรบือ แต่ก็มีความพยายามที่จะมีการปรับปรุง

เปลี่ยนแปลงอาคารสำนักงาน ให้มีความพร้อมในการตอบสนองความต้องการของประชาชน เพื่อที่จะได้รับความสะดวกรวดเร็วในการมาขอรับบริการในแต่ละครั้ง ผลการศึกษาครั้งนี้มีความสอดคล้องกับ พากเพียร พัชรพจนานกรรม (2550 : 65-68) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนอำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม พบว่า ด้านความถูกต้องของเอกสาร ด้านระยะเวลาที่ใช้ในการรับบริการ ด้านความสะดวกจากระบบงานทะเบียนราษฎร ด้านความสะดวกจากอาคารสถานที่ ด้านบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านวิธีการบริการปฏิบัติงานให้บริการเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ทั้งนี้ อาจจะเนื่องมาจากความพร้อมของอุปกรณ์สำนักงานมีข้อจำกัด เพราะว่าเป็นปัจจุบันเทคโนโลยีต่าง ๆ มีการพัฒนาอย่างรวดเร็วเป็นอย่างมาก ในการบริหารงานของระบบราชการอาจจะมี ความล่าช้า ไม่สามารถที่ก้าวทันได้จึงทำให้ประชาชนไม่ได้รับการตอบสนองตามความต้องการเท่าที่ควร

2. ข้อเสนอแนะของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบรบือ

อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม

2.1 ด้านอาคารสถานที่ ข้อเสนอแนะของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบรบือ อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม ควรที่จะมีการขยายสถานที่จอดรถให้มีความเพียงพอ อาคารมีความสะดวก มีอากาศถ่ายเทได้สะดวก มีการปรับปรุงอาคารสถานที่ให้น่าอยู่ ประชาชนจะได้รับความพึงพอใจในการรับบริการในแต่ละครั้ง

2.2 ด้านระบบบริการ ข้อเสนอแนะของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบรบือ อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม ควรที่จะมีการเพิ่มอุปกรณ์ภายในสำนักงานให้มีความเพียงพอ มีความทันสมัย รวมถึงเครื่องอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ควรที่จะมีความเพียงพอกับความต้องการของประชาชน จะทำให้ประชาชนได้รับความสะดวกรวดเร็วในการรับบริการ

2.3 ด้านบุคลากร ข้อเสนอแนะของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบรบือ อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม ควรที่จะมีการเพิ่มบุคลากรในการปฏิบัติงานให้มีความเพียงพอต่อการให้บริการประชาชน รวมถึงบุคลากรเองมีความรู้ความสามารถที่จะปฏิบัติงานทดแทนกันได้ เมื่อบุคลากรคนหนึ่งคนใดไม่ได้มาปฏิบัติหน้าที่ เพื่อที่จะไม่ทำให้การบริการของสำนักงานที่คนต้องหยุด หรือมีความล่าช้าในการให้บริการ

2.4 ด้านเงินอุดหนุนในการส่งเสริมอาชีพ ข้อเสนอแนะของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบรบือ อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม ควรที่จะมีการจัดหา

งบประมาณมาให้กับประชาชน เพื่อที่จะได้นำมาใช้ในโครงการในท้องถิ่นอย่างเพียงพอ จะทำให้ประชาชนในท้องถิ่นมีรายได้เพิ่มขึ้น ส่งผลให้ประชาชนในท้องถิ่นมีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะเพื่อนำผลการศึกษาไปใช้

จากผลการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบรบือ อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม ทำให้ผู้ศึกษาได้ข้อมูลอันเป็นประโยชน์ต่อเทศบาลตำบลบรบือ อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม ดังนี้

1.1 ด้านอาคารสถานที่ ควรมีจัดระเบียบของอาคารสำนักงานให้มีความน่าอยู่ มีสถานที่พักผ่อน มีสนามเด็กเล่นรวมถึงสิ่งอำนวยความสะดวก ให้มีความเพียงพอกับความ ต้องการของประชาชน

1.2 ด้านระบบบริการ ควรมีการยกระดับการให้บริการที่ทันสมัย โดยการนำเอากระบวนการในการให้บริการของธนาคารมาใช้ในการบริการให้บริการประชาชน เพื่อที่จะช่วยลดขั้นตอนได้เป็นอย่างมาก ประชาชนจะได้รับความสะดวก รวดเร็ว เกิดความประทับใจ ในการบริการประชาชนอย่างแท้จริง

1.3 ด้านบุคลากร ควรที่จะมีการส่งเสริมบุคลากร โดยการให้เข้ารับการอบรม ความรู้ความสามารถจะได้เพิ่มประสิทธิภาพของบุคลากร เพิ่มพูนทักษะอยู่เสมอ อีกทั้งบุคลากรทุกคนสามารถที่จะปฏิบัติหน้าที่ทดแทนกันได้

1.4 ด้านเงินอุดหนุนในการส่งเสริมอาชีพ ควรที่จะมีการสนับสนุนโครงการของประชาชน ปรับปรุงพัฒนาผลิตภัณฑ์อย่างจริงจัง เพื่อที่ทำให้มีผลิตภัณฑ์ได้ออกสู่ตลาด ทั้งในและต่างประเทศ และเป็นการสร้างชื่อเสียง สร้างรายได้ให้กับท้องถิ่น

2. ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

2.1 ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบรบือ อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม เพื่อที่จะทำให้ทราบถึงปัจจัยใดบ้างที่ส่งผลถึงความพึงพอใจของประชาชนที่รับบริการเทศบาลตำบลบรบือ

2.2 ควรศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลถึงการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลบรบือในการให้บริการประชาชน เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงการ

ทำงานของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการประชาชน และตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างทันท่วงที

2.3 ควรศึกษาบทบาทในการบริหารงานของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลบรบือในการให้บริการประชาชน เพื่อเป็นการเจาะลึกถึงหน้าที่ความรับผิดชอบแต่ละคน อีกทั้งยังเป็นการประเมินการทำงานของเจ้าหน้าที่ในแต่ละคนด้วย

2.4 ควรศึกษาสภาพปัญหา และแนวทางแก้ไขการบริหารงานเทศบาลตำบลบรบือ อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม เพื่อที่จะทำให้ทราบปัญหาที่เกิดขึ้นในเขตเทศบาลตำบลบรบือ รวมทั้งแนวทางในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นกับประชาชนในท้องถิ่น

2.5 ควรศึกษาการมีส่วนร่วมของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลบรบือ อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม เพื่อที่จะทำให้ทราบถึงความร่วมมือ ความสามัคคีของประชาชน มีระดับของการมีส่วนร่วมในการพัฒนาท้องถิ่นของตนเองอยู่ในระดับใด



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY