

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาความสัมพันธ์ของภาพลักษณ์กับคุณภาพการให้บริการของเทศบาล ในเขตอำเภอชื่นชม จังหวัดมหาสารคาม ผู้วิจัยนำเสนอสรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ ตามลำดับ ดังนี้

1. สรุปผลการวิจัย
2. อภิปรายผล
3. ข้อเสนอแนะ

สรุปผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ของภาพลักษณ์กับคุณภาพการให้บริการของเทศบาล ในเขตอำเภอชื่นชม จังหวัดมหาสารคาม ผู้วิจัยสามารถสรุปผลการวิจัยได้ ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับภาพลักษณ์ของเทศบาลในเขตอำเภอชื่นชม จังหวัดมหาสารคาม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.60$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านบุคลากร ($\bar{X} = 3.64$) รองลงมา ได้แก่ ด้านนโยบายการดำเนินงาน ($\bar{X} = 3.62$) ด้านสถานที่ ($\bar{X} = 3.60$) และด้านความสัมพันธ์กับกลุ่มเป้าหมาย ($\bar{X} = 3.55$) ตามลำดับ

2. ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของเทศบาลในเขตอำเภอชื่นชม จังหวัดมหาสารคาม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.91$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านคุณภาพการบริการ ($\bar{X} = 4.05$) รองลงมา ได้แก่ ด้านประสานงานในการบริการ ($\bar{X} = 4.00$) ด้านความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ ($\bar{X} = 3.80$) และด้านบุคลิกภาพผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 3.78$) ตามลำดับ

3. ผลการวิเคราะห์ภาพลักษณ์ (X) มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการของเทศบาล (Y) ในเขตอำเภอชื่นชม จังหวัดมหาสารคาม อยู่ในระดับปานกลาง ($r_{xy} = 0.429$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4. ผลการแจกแจงความถี่ข้อเสนอแนะของประชาชนต่อภาพลักษณ์และคุณภาพการให้บริการของเทศบาล ในเขตอำเภอชื่นชม จังหวัดมหาสารคาม ข้อเสนอแนะของประชาชนต่อ

ภาพลักษณ์ของเทศบาล ในเขตอำเภอชื่นชม จังหวัดมหาสารคาม ที่มีค่าความถี่สูงสุด ได้แก่ ด้านความสัมพันธ์กับกลุ่มเป้าหมาย ส่วนข้อเสนอแนะที่มีค่าความถี่ต่ำสุด ได้แก่ ด้านบุคลากร และข้อเสนอแนะของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลในเขตอำเภอชื่นชม จังหวัดมหาสารคาม ข้อเสนอแนะที่มีค่าความถี่สูงสุด ได้แก่ ด้านความสะดวกที่รับจากการบริการ และส่วนข้อเสนอแนะที่มีค่าความถี่ต่ำสุด ได้แก่ ด้านประสานงานในการบริการ

อภิปรายผล

ผลการวิจัยที่พบในครั้งนี้ มีประเด็นที่สำคัญสามารถนำมาอภิปรายผลได้ ดังนี้

1. ภาพลักษณ์ของเทศบาลในเขตอำเภอชื่นชม จังหวัดมหาสารคาม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน ซึ่งสามารถเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านบุคลากร ด้านนโยบายการดำเนินงาน ด้านสถานที่ และด้านความสัมพันธ์กับกลุ่มเป้าหมาย ตามลำดับ ผลการวิจัยดังกล่าว สามารถอภิปรายเหตุผลได้ว่า ภาพลักษณ์ของเทศบาลในเขตอำเภอชื่นชม จังหวัดมหาสารคาม ด้านบุคลากร เจ้าหน้าที่ทำหน้าที่ทดแทนกันได้ เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้รับการบริการอย่างต่อเนื่อง มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีมีความเป็นกันเอง ตั้งใจ ดูแลเอาใจใส่ และเต็มใจที่จะให้การบริการแก่ผู้มาใช้บริการ มีกิจกรรมยาทาในการต้อนรับดี กระจกกระจเงกระดือหรือรั้นขณะให้บริการผู้ใช้บริการ ด้านนโยบายการดำเนินงาน เทศบาลมีศักยภาพของบุคลากรด้านการให้บริการที่รวดเร็ว ดำเนินงานตามอำนาจหน้าที่ของเทศบาลเป็น ไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน พัฒนาปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงาน โดยยึดถือความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเป็นหลักให้บริการทุกคนอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน และมีการนำคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีเข้ามาใช้ระบบการทำงาน ด้านสถานที่ ป้ายชื่อเทศบาลมีความชัดเจน ทำให้สังเกตเห็นได้ง่าย มีการตกแต่งภายในสำนักงานเทศบาลได้เหมาะสม สวยงาม สะอาด ตั้งอยู่ในทำเลที่มีคมนาคมที่ไปมาสะดวก มีป้ายแสดงแผนงานที่ชัด และมีที่จอดรถกว้างขวางเพียงพอ และด้านความสัมพันธ์กับกลุ่มเป้าหมาย มีเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามสำหรับผู้ใช้บริการ รับฟังความคิดเห็นของผู้ใช้บริการและนำมาพัฒนาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ ให้บริการด้วยความสุภาพและเป็นมิตรดูแล เอาใจใส่ เต็มใจให้บริการ และมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลให้กับผู้ใช้บริการและประชาชนทราบ สอดคล้องงานวิจัยของ เพชรรัตน์ งามฉวี (2550 : 72) พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนในภาพรวมเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี ในภาพรวมของแต่ละด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับเห็นด้วย และได้ให้ความสำคัญเป็นอันดับที่ 1 ด้านระบบการให้บริการ อยู่ในระดับเห็นด้วย และได้ให้ความสำคัญเป็นอันดับที่ 2 ด้านสภาพแวดล้อม อยู่ในระดับ

เห็นด้วยและได้ให้ความสำคัญเป็นอันดับที่ 3 ส่วนความคิดเห็นของประชาชนในภาพรวมเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อยู่ในระดับเห็นด้วย และสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุวิมล พรหมสุรินทร์ (2552 : 78) พบว่า การรับรู้ภาพลักษณ์ของประชาชนที่มีต่อเทศบาล ตำบลบ้านต๋อม อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา มีการรับรู้ภาพลักษณ์อยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านบุคลากร ด้านผู้บริหาร ด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน ด้านการจัดการงบประมาณ และด้านการบริการ

2. คุณภาพการให้บริการของเทศบาล ในเขตอำเภอซันซม จังหวัดมหาสารคาม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน ซึ่งสามารถเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านคุณภาพการบริการ ด้านประสานงานในการบริการ ด้านความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ และด้านบุคลิกภาพผู้ให้บริการ ตามลำดับ ผลการวิจัยดังกล่าว สามารถอธิบายเหตุผลได้ว่า ด้านคุณภาพการบริการ ให้บริการตรงต่อเวลา บริการด้วยความรวดเร็ว ถูกต้องและให้บริการด้วยความเสมอภาค ด้านประสานงานในการบริการ มีการจัดระบบการให้บริการที่ดีมีมาตรฐาน เหมาะสมในการให้บริการสำหรับผู้รับบริการ มีการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนในการขอใช้บริการ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำในการติดต่อสื่อสารการให้บริการตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ และมีการจัดลำดับก่อนหลังในการขอใช้บริการ ด้านความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ มีที่นั่งพักรอรับการติดต่อ มีอุปกรณ์และเครื่องมือในการให้บริการที่ทันสมัย มีเอกสาร แผ่นพับ ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร มีความพร้อมของแบบฟอร์ม และมีเจ้าหน้าที่ให้บริการล่วงเวลาหรือช่วงพักเที่ยง และด้านบุคลิกภาพผู้ให้บริการ เจ้าหน้าที่มีความพร้อม กระฉับกระเฉง คล่องแคล่วกระตือรือร้น และเอาใจใส่ในการให้บริการ แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย สะอาดและมีความเหมาะสมกับตำแหน่ง มีความน่าเชื่อถือและความอดทน มุ่งมั่น ในการให้บริการ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ณิชกุล จันทร์สอน (2548 : 69) พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีอายุอยู่ในช่วง 41-50 สำเร็จการศึกษาระดับต่ำกว่ามัธยมศึกษา มีรายได้ไม่เกิน 3,000 บาท อาชีพของผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ประกอบธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย โดยจำนวนผู้ให้บริการเคยมาใช้บริการ 1-2 ครั้ง ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากเช่นกัน แสดงว่า การให้บริการมีการบริการที่ดี และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ภัคจิรา แสงสุกวาง (2551 : 73) พบว่า โดยภาพรวมคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเขมราฐ จังหวัดอุบลราชธานี ร้อยละ 67.0 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ท่านอย่างเสมอภาค มากที่สุด ร้อยละ 82.4 รองลงไป คือ แบบฟอร์มต่าง ๆ ที่ใช้ประกอบการขอรับบริการมีความเพียงพอ ชัดเจน ถูกต้อง และสะดวกในการดำเนินการ ร้อยละ 81.0 และมีจุดบริการให้คำปรึกษาแนะนำ การนัดหมายและ

การบริการข่าวสารข้อมูลทางโทรศัพท์ ร้อยละ 78.9 ตามลำดับ ส่วนข้อความที่ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความคิดเห็นไม่เห็นด้วยมากที่สุด คือ ท่านรู้สึกว่าคุณต้องรอคอยการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ก่อนข้างนาน ร้อยละ 61.2 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเห็น ด้วยกับข้อความด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ มากที่สุดร้อยละ 75.3 รองลงไป คือ ด้านการ ให้บริการอย่างต่อเนื่อง ร้อยละ 74.0 ด้านการให้บริการที่มีความก้าวหน้า ร้อยละ 68.7 ด้านการ ให้บริการรวดเร็ว ทันต่อเวลาร้อยละ 64.8 และด้านการให้บริการที่เสมอภาพ ร้อยละ 62.2 ตามลำดับ

3. ความสัมพันธ์ระหว่างภาพลักษณ์กับคุณภาพการให้บริการของเทศบาล ในเขต อำเภอชื่นชม จังหวัดมหาสารคาม มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน อยู่ในระดับปานกลาง ($r_{xy} = 0.429$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เป็น ไปตามสมมติฐานของการวิจัยที่ตั้งไว้ ผลการวิจัยดังกล่าว สามารถอภิปรายได้ว่า คุณภาพการให้บริการของเทศบาล ในเขตอำเภอชื่นชม จังหวัดมหาสารคาม ด้านประสานงานในการบริการ มีการจัดระบบการให้บริการที่ดีมีมาตรฐาน เหมาะสมในการให้บริการสำหรับผู้ขอรับบริการ มีการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนในการขอใช้บริการ มีเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำช่วยเหลือในการขอใช้บริการและมีการจัดลำดับก่อนหลังในการขอใช้ บริการ ด้านบุคลิกภาพผู้ให้บริการ เจ้าหน้าที่ที่มีความเป็นกันเอง แต่งกายสุภาพเรียบร้อย มีความ น่าเชื่อถือ และมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ ด้านความสะดวกที่รับจากการบริการ มีความ สะดวกสถานที่นั่งพักรอรับการติดต่อ มีอุปกรณ์และเครื่องมือในการให้บริการที่ทันสมัย มี เอกสาร แผ่นพับ ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร มีความพร้อมของแบบฟอร์ม ด้านคุณภาพการ ให้บริการ มีความตรงต่อเวลาบริการ ให้บริการด้วยความรวดเร็ว ถูกต้อง เสมอภาค สอดคล้องกับ งานวิจัยของ สุวิมล พรหมสุรินทร์ (2552 : 78) พบว่า การรับรู้ภาพลักษณ์ของประชาชนที่มีต่อ เทศบาล ตำบลบ้านด้อม อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา มีการรับรู้ภาพลักษณ์อยู่ในระดับมาก โดย เรียงลำดับจากมาก ไปหาน้อย ได้แก่ ด้านบุคลากร ด้านผู้บริหาร ด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน ด้านการจัดการงบประมาณ และด้านการบริการ ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของการรับรู้ ภาพลักษณ์ของประชาชนที่มีต่อเทศบาล ตำบลบ้านด้อม อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา จำแนกตาม ลักษณะประชากรในด้านเพศ ช่วงอายุ ระดับ การศึกษา กลุ่มอาชีพ และรายได้ พบว่า ด้านผู้บริหาร ประชาชนที่มีช่วงอายุแตกต่างกันมีระดับการรับรู้ภาพลักษณ์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ .01 และประชาชนที่มีกลุ่มอาชีพแตกต่างกันมีระดับการรับรู้ภาพลักษณ์แตกต่างกันอย่างมี นัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ .01 ด้านบุคลากร ประชาชนที่มีช่วงอายุแตกต่างกันมีระดับการรับรู้ ภาพลักษณ์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ .01 และประชาชนที่มีระดับการศึกษาและ รายได้แตกต่างกันมีระดับการรับรู้ภาพลักษณ์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ .05 ด้าน

การบริการ ประชาชนที่มีช่วงอายุแตกต่างกันมีระดับการรับรู้ภาพลักษณ์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ .01 และประชาชนที่มีกลุ่มอาชีพแตกต่างกันมีระดับการรับรู้ภาพลักษณ์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ .05 ด้านการจัดการงบประมาณ ประชาชนที่มีช่วงอายุแตกต่างกันมีระดับการรับรู้ภาพลักษณ์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ .01 และประชาชนที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีระดับการรับรู้ภาพลักษณ์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ .05 และประชาชนที่มีรายได้ แตกต่างกันมีระดับการรับรู้ภาพลักษณ์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ .01

4. ข้อเสนอแนะของประชาชนต่อภาพลักษณ์และคุณภาพการให้บริการของเทศบาล ในเขตอำเภอชื่นชม จังหวัดมหาสารคาม ผลการวิจัยดังกล่าวสามารถอภิปรายได้ว่า ในด้านบุคลากร เจ้าหน้าที่ควรมีกิจกรรมายาทในการต้อนรับผู้มาใช้บริการที่ดีควรมีความกระตือรือร้นที่จะให้บริการ ผู้ใช้บริการ ด้านสถานที่ ควรมีที่จอดรถผู้มาใช้อย่างบริการกว้างขวางและเพียงพอ สถานที่ตั้งควรคมนาคมไปมาสะดวก และควรมีป้ายแสดงแผนกที่ทำงานที่ชัดเจน ด้านนโยบายการดำเนินการของเทศบาล ควรให้บริการทุกคนอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน ควรมีการนำคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีใหม่ๆ เข้ามาใช้ในระบบการทำงานเพื่อความทันสมัย และควรมีการพัฒนาปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงาน โดยยึดถือความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเป็นหลัก ด้านความสัมพันธ์กับกลุ่มเป้าหมาย ควรมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลให้กับผู้ให้บริการและประชาชนทราบควรให้บริการด้วยความสุภาพและเป็นมิตร ด้านความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ ควรมีเจ้าหน้าที่ให้บริการล่วงเวลาหรือช่วงพักเที่ยง ควรมีแบบฟอร์มต่าง ๆ พร้อมให้บริการ ด้านบุคลิกภาพผู้ให้บริการ เจ้าหน้าที่ควรมีความน่าเชื่อถือ ควรมีความอดทน มุ่งมั่น ในการให้บริการ ด้านประสานงานในการบริการ ควรให้คำแนะนำช่วยเหลือในการขอรับบริการ และด้านคุณภาพการให้บริการ ควรให้บริการด้วยความเสมอภาค สอดคล้องงานวิจัยของ แสงทวน วงศราษฎร์ (2552 : 77) พบว่า การรับรู้ภาพลักษณ์ของประชาชนที่มีต่อเทศบาล ตำบลหงส์หิน อำเภอจุน จังหวัดพะเยา ประเมินว่า มีระดับการรับรู้ของภาพลักษณ์ในระดับมากเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมาก ไปน้อย ได้แก่ ด้านผู้บริหาร ด้านบุคลากร ด้านพื้นที่ให้บริการ ด้านการให้บริการสาธารณะ และด้านการจัดการงบประมาณ ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของการรับรู้ภาพลักษณ์ของประชาชนที่มีต่อเทศบาล ตำบลหงส์หิน อำเภอจุน จังหวัดพะเยา จำแนกตามลักษณะประชากรในด้านเพศ ช่วงอายุ ระดับการศึกษา กลุ่มอาชีพ และรายได้ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีเพศ ช่วยอายุและอาชีพแตกต่างกันมีการรับรู้ภาพลักษณ์ทั้ง 5 ด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ กลุ่มตัวอย่างที่ระดับการศึกษาต่างกัน มีการรับรู้ภาพลักษณ์ด้านการจัดการงบประมาณและด้านการให้บริการสาธารณะแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ด้านพื้นที่ให้บริการมีการรับรู้ภาพลักษณ์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ กลุ่ม

ตัวอย่างที่มีรายได้แตกต่างกันมีการรับรู้ภาพลักษณ์ ด้านผู้บริหารและด้านการจัดการงบประมาณมีการรับรู้แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านอื่น ๆ มีการรับรู้ภาพลักษณ์แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ข้อเสนอแนะ

การวิจัย เรื่อง ความสัมพันธ์ของภาพลักษณ์กับคุณภาพการให้บริการของเทศบาล ในเขตอำเภอชื่นชม จังหวัดมหาสารคาม มีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยไปใช้

เพื่อประโยชน์สำหรับคุณภาพการให้บริการของเทศบาล ในเขตอำเภอชื่นชม จังหวัดมหาสารคาม และผู้ที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะที่ได้จากผลการวิจัย ดังนี้

1.1 ด้านภาพลักษณ์ของเทศบาล

การวิเคราะห์ระดับภาพลักษณ์ของเทศบาล ในเขตอำเภอชื่นชม จังหวัดมหาสารคาม พบว่า อยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ ซึ่งสามารถเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านบุคลากร ด้านนโยบายการดำเนินงาน ด้านสถานที่ และด้านความสัมพันธ์กับกลุ่มเป้าหมาย จากผลการวิเคราะห์ดังกล่าวผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1.1.1 ด้านบุคลากร เจ้าหน้าที่ควรมีกิจกรรมรยาทในการต้อนรับผู้มาใช้บริการดีมีความกระตือรือร้นที่จะให้บริการผู้มาใช้บริการ

1.1.2 ด้านสถานที่ เทศบาลควรตั้งอยู่ในทำเลที่การคมนาคมไปมาสะดวก มีที่จอดรถสำหรับผู้มาใช้บริการเพียงพอ

1.1.3 ด้านนโยบายการดำเนินงานของเทศบาล ควรมีการปรับปรุงนำคอมพิวเตอร์และระบบอินเทอร์เน็ต เข้ามาใช้ในระบบการทำงานอย่างรวดเร็วและเพียงพอต่อความต้องการ

1.1.4 ด้านความสัมพันธ์กับกลุ่มเป้าหมาย ควรมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลต่าง ๆ ให้ประชาชนทราบและให้บริการด้วยความเต็มใจ

1.2 คุณภาพการให้บริการของเทศบาล ในเขตอำเภอชื่นชม จังหวัดมหาสารคาม

จากการวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการของเทศบาล ในเขตอำเภอชื่นชม จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ ซึ่งสามารถเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านคุณภาพการบริการ ด้าน

ประสานงานในการบริการ ด้านความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ และด้านบุคลิกภาพผู้ให้บริการ จากผลการ วิเคราะห์ดังกล่าวผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

- 1.2.1 ด้านความสะดวกที่ได้รับจากการบริการควรจัดให้มีแบบฟอร์มต่างๆ ไว้ให้บริการอย่างเพียงพอ
- 1.2.2 ด้านบุคลิกภาพผู้ให้บริการ ควรแต่งกายอย่างสุภาพเรียบร้อยและให้บริการด้วยความเต็มใจ มีความน่าเชื่อถือ
- 1.2.3 ด้านประสานงานในการบริการ ควรมีการสื่อสารการให้บริการตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ
- 1.2.4 ด้านคุณภาพการให้บริการ ควรมีการยืดหยุ่นในการให้บริการและมีเจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำ

2. ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

- 2.1 ในการวิจัยครั้งต่อไปควรมีการศึกษาเกี่ยวกับประสิทธิภาพการบริหารงานที่ส่งผลต่อผลการดำเนินงานของเทศบาล ในเขตอำเภอชื่นชม จังหวัดมหาสารคาม
- 2.2 ควรศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการ 7 M's กับการปฏิบัติงานของพนักงานของเทศบาล ในเขตอำเภอชื่นชม จังหวัดมหาสารคามเจ้าหน้าที่ควรมีความน่าเชื่อถือ