

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษา เรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเขาสมิง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด เป็นผลมาจากการที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานของรัฐ ในรูปแบบการกระจายอำนาจลงสู่ท้องถิ่น เพื่อให้ท้องถิ่นพัฒนาได้ตรงกับความต้องการของท้องถิ่นเอง โดยเน้นกระบวนการมีส่วนร่วมจากแนวคิดการกระจายอำนาจของท้องถิ่นในการให้บริการไปถึงประชาชนมากที่สุด ดังนั้น การบริการถือว่าเป็นด่านหน้าของการสร้างความสัมพันธ์อันดีให้เกิดในระหว่างหน่วยงานท้องถิ่นกับประชาชน เพื่อนำผลการวิจัยเป็นข้อมูลเสนอต่อผู้บริหาร เพื่อนำไปใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาปรับปรุงให้เกิดประสิทธิภาพในการบริหารงานโดยมีวัตถุประสงค์ ดังนี้ 1) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเขาสมิง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด 2) เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเขาสมิง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนที่เป็นหัวหน้าครัวเรือนที่อยู่ในเขตเทศบาลตำบลเขาสมิง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด กลุ่มตัวอย่าง 229 คน จากการคำนวณโดยสูตรของทาโร่ ยามานะ (Yamane) สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลประกอบด้วย ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) สถิติเชิงอนุมาน t-test และ One-way ANOVA หากพบความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผู้วิจัยจะทำการทดสอบหาความแตกต่างรายคู่โดยใช้วิธีของ LSD (Least Significant Difference Test) ซึ่งนำเสนอผลการศึกษาดังต่อไปนี้

1. ข้อมูลทั่วไป
2. ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเขาสมิง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด
3. สรุปผลการทดสอบสมมุติฐาน

สรุปผลการวิจัย

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ผลการวิจัยพบว่า โดยทั่วไปกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 54.15 มีอายุระหว่าง 40 ปีขึ้นไป-50 ปี มากที่สุด ร้อยละ 31.00 โดยส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษา/อนุปริญญามากที่สุด ร้อยละ 32.31 และประกอบอาชีพรับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 34.31

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเขาสมิง อำเภอ เขาสมิง จังหวัดตราด

ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มารับบริการที่สำนักงานเทศบาลตำบลเขาสมิง อำเภอ
เขาสมิง จังหวัดตราด มีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.19$) เมื่อพิจารณาเป็น
รายด้านของความพึงพอใจพบว่า ความพึงพอใจด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการอยู่ในระดับดีมาก
เป็นอันดับแรก รองลงมา คือ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการอยู่ในระดับดีมาก ด้านความ
น่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการอยู่ในระดับดีมาก ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการอยู่ใน
ระดับดีมาก ตามลำดับ และด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการอยู่ในระดับดีมาก แต่มี
ความคิดเห็นเป็นอันดับสุดท้าย โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการอยู่ในระดับดีมาก เมื่อพิจารณารายละเอียดพบว่า
ในเรื่องท่านมาติดต่องานที่เทศบาลแล้ว งานสำเร็จตามวัตถุประสงค์ เป็นอันดับ 1 รองลงมา คือ
เทศบาลได้จัดทำป้ายประชาสัมพันธ์ ทำให้มีความเข้าใจขั้นตอนการให้บริการ งานที่ท่านมาติดต่อ
รับบริการจากเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่ท่านได้ถูกต้องเรียบร้อย และลำดับสุดท้าย คือ ด้านเอกสารที่
เทศบาลเตรียมไว้บริการ มีตัวอย่างคำแนะนำการบริการอย่างชัดเจน เข้าใจมากขึ้น
2. ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ เมื่อพิจารณารายละเอียดพบว่า ในเรื่องมี
การประชาสัมพันธ์ข้อมูลที่จำเป็นให้ท่านทราบ เช่น กิจกรรมที่ต้องเสียภาษี ระยะเวลาการเสียภาษี
เป็นอันดับ 1 อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด รองลงมาคือ มีการแจ้งสถานที่และบุคคลที่
สามารถร้องทุกข์หรือร้องเรียนได้ มีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารในช่องทางต่าง ๆ เช่น เสียงตามสาย,
เว็บไซต์, วิทยุชุมชน และลำดับสุดท้าย คือ มีการแจ้งเบอร์โทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้
3. ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ เมื่อพิจารณารายละเอียดพบว่า ในเรื่อง
เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานให้คำแนะนำชี้แจงเกี่ยวกับขั้นตอนการปฏิบัติงานแก่ท่านเป็นอย่างดี เป็น
อันดับ 1 อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด รองลงมาคือ ความเป็นธรรมของขั้นตอน/ วิธีการ
ให้บริการเรียงตามลำดับก่อน-หลัง การจัดเตรียมเอกสาร และแบบพิมพ์ต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่ ไม่เกิด
ปัญหาในด้านการปฏิบัติ และลำดับสุดท้าย คือ ด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ได้ลดขั้นตอน
การปฏิบัติตามระเบียบกฎหมาย ทำให้การบริการรวดเร็ว
4. ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ เมื่อพิจารณารายละเอียดพบว่า ในเรื่องจำนวน
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีจำนวนเพียงพอสำหรับผู้รับบริการ เป็นอันดับ 1 อยู่ในระดับความพึงพอใจ
มากที่สุด รองลงมาคือ ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะ ท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
เทศบาลมีการจัดเตรียมอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนอย่าง
เพียงพอ และลำดับสุดท้าย คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ความสามารถในการให้บริการ

5. ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ เมื่อพิจารณารายละเอียดพบว่า ในเรื่องพนักงานเอาใจใส่ ยิ้มแย้มแจ่มใส เป็นอันดับ 1 อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด รองลงมา คือ พนักงานรับฟังปัญหาผู้มาติดต่อ และชี้แจงด้วยเหตุผลเสมอ พนักงานให้ความช่วยเหลือให้ความสะดวกอย่างดี และลำดับสุดท้าย คือ พนักงานยอมรับคำติชม และสำรวจกิริยาทาทาง

ตอนที่ 3 การทดสอบสมมติฐาน

ผลการทดสอบสมมติฐานเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเขาสมิง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล สรุปได้ดังนี้

1. ผลการทดสอบสมมติฐาน เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเขาสมิง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล พบว่า เพศต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเขาสมิง ไม่แตกต่างกัน
2. ผลการทดสอบสมมติฐานความแปรปรวนของความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเขาสมิง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด พบว่า อายุ ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเขาสมิง ไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย
3. ผลการทดสอบสมมติฐานความแปรปรวนของความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเขาสมิง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด พบว่า อาชีพ ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเขาสมิง ไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย
4. ผลการทดสอบสมมติฐานความแปรปรวนของความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเขาสมิงที่มีการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเขาสมิงแตกต่างกัน คือ ผู้รับบริการที่มีการศึกษาระดับมัธยม มีความพึงพอใจแตกต่างจากผู้รับบริการที่มีการศึกษาระดับประถม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผู้รับบริการที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีความพึงพอใจแตกต่างจากผู้รับบริการที่มีการศึกษาระดับประถม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผู้มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจแตกต่างจากผู้รับบริการที่มีการศึกษาระดับประถม ระดับมัธยม และระดับปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อภิปรายผลการวิจัย

ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเขาสมิง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด

จากการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเขาสมิง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด ในภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.19$) ในความคิดของผู้วิจัยเห็นว่า การที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเขาสมิง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด อยู่ในอันดับนี้นั้น ส่วนหนึ่งมาจาก

องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานของรัฐที่จัดขึ้นในพื้นที่แต่ละท้องถิ่น เพื่อรองรับการบริหารราชการแบบกระจายอำนาจ เพราะการบริหารประเทศในระบบประชาธิปไตย ต้องการให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครองประเทศ จึงต้องมีการกระจายอำนาจให้แก่ท้องถิ่น เพื่อพัฒนาชุมชนใน แต่ละท้องถิ่น โดยยึดหลักและกรอบแนวทางในการบริหารราชการ เน้นให้บริการประชาชนโดยมุ่งให้เกิดประโยชน์สูงสุดกับประชาชน เทศบาลตำบลเขาสมิง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด มีการกำหนดเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของการปฏิบัติงานที่ชัดเจน และเจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลเขาสมิงได้ร่วมใจกันปฏิบัติงานเพื่อให้เป็นไปตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้พร้อมทั้งทางเทศบาลตำบลเขาสมิงมีการให้บริการยึดหลักความเสมอภาค เช่น ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความเข้าใจ และเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ ส่งผลให้ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเขาสมิง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด อยู่ในระดับดี ซึ่งสามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

1. ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ อยู่ในระดับมาก ซึ่งขัดแย้งกับการศึกษาของวราภรณ์ บุตรพรหม (2547, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลเวียง อำเภอโพธารอง จังหวัดร้อยเอ็ดพบว่า ด้านการให้บริการอย่างเพียงพออยู่ในระดับปานกลาง และสอดคล้องกับการศึกษาของสุระ กาลวิบูลย์ (2550, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาล ตำบลจุมพล อำเภอโพธารอง จังหวัดหนองคาย พบว่า ด้านความพอเพียงในการให้บริการ ด้านความต่อเนื่องในการให้บริการ อยู่ในระดับมาก

2. ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ อยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของสุระ กาลวิบูลย์ (2550, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลจุมพล อำเภอโพธารอง จังหวัดหนองคาย พบว่า ด้านการให้บริการ และด้านความเท่าเทียมกันในการให้บริการนั้น อยู่ในระดับมาก และขัดแย้งกับการศึกษาของชาญชัย ราชโคตร (2544, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสำนักงานอำเภอกระนวน จังหวัดขอนแก่น ผลการวิจัยพบว่า ด้านความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ และด้านความเสมอภาคของการบริการ อยู่ในระดับปานกลาง และสอดคล้องกับการศึกษาของเชษฐชัย จิตุชัย (2547, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านทะเบียนราษฎร จากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบล อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม ผลการวิจัยพบว่า ผู้รับบริการด้านความรวดเร็ว

ในการให้บริการ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และด้านความเสมอภาคของการบริการ มีความพึงพอใจอยู่ในอันดับมาก

3. ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ อยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของสุรัชย์ รัชตประทาน (2546) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาสารภี ผลการศึกษาพบว่า ด้านการแนะนำ/ ให้ข้อมูล/ ให้ความรู้อย่างชัดเจน อยู่ในระดับมาก

4. ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ อยู่ในระดับมาก ซึ่งขัดแย้งกับการศึกษาของชาญชัย ราชโคตร (2544, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสำนักงานอำเภอกระนวน จังหวัดขอนแก่น ผลการวิจัยพบว่า ด้านความสะดวกของอาคารสถานที่ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ อยู่ในระดับปานกลาง

5. ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ อยู่ในระดับมาก ซึ่งขัดแย้งกับการศึกษาของพงษ์ไพบูลย์ ศิวาราวาเวทย์ และทิฆัมพร คุ่มวงศ์ (2551) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้มารับบริการจากเทศบาลตำบลท่าล้อ ผลการศึกษาพบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาไพเราะ และมีความสุภาพ เป็นอันดับมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของสุรัชย์ รัชตประทาน (2546) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาสารภี ผลการศึกษาพบว่า ด้านการปฏิบัติตามการพุดจา/ มารยาท อยู่ในระดับมาก

ผลการทดสอบสมมติฐาน

การเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเขาสมิง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด โดยการนำข้อมูลทั่วไปของประชาชนมาทดสอบหาความแตกต่างกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ซึ่งเป็นการทดสอบสมมติฐานการวิจัย พบว่า ประชาชนที่มี เพศ อายุ อาชีพ ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเขาสมิง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด ไม่แตกต่างกัน แต่การทดสอบสมมติฐานการวิจัย พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเขาสมิง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด แตกต่างกัน ซึ่งสามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

1. เพศ พบว่าประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของชมพูนุช กาศสกุล (2546) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบลป่าแดด อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้ เนื่องมาจากเจ้าหน้าที่

และประชาชนส่วนใหญ่เป็นคนในพื้นที่จึงรู้จักคุ้นเคยกันเป็นอย่างดี นอกจากนี้ เจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลเขาสมิง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด มีการตอบสนองความต้องการของประชาชน เช่น การอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนอย่างสม่ำเสมอ ส่งผลให้ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน

2. อายุ พบว่าประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของวฤทธิ์ สารฤทธิ์คาม (2548, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ศึกษาเฉพาะองค์การบริหารส่วนตำบลดอนวัว อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม พบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้ เนื่องจากเจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลเขาสมิง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด ยึดหลักความเสมอภาคในการให้บริการและเจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลเขาสมิง มีการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มความสามารถ โดยคำนึงถึงประโยชน์ของประชาชนเป็นหลัก ส่งผลให้ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน

3. ระดับการศึกษา พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างกัน ได้แก่ การศึกษาระดับมัธยม มีความพึงพอใจต่อการให้บริการมากกว่า การศึกษาระดับประถม ส่วนการศึกษาระดับปริญญาตรี มีความพึงพอใจต่อการให้บริการมากกว่า การศึกษาระดับประถม ส่วนการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจต่อการให้บริการมากกว่า การศึกษาระดับประถม ระดับมัธยม ระดับปริญญาตรี ซึ่งขัดแย้งกับ วฤทธิ์ สารฤทธิ์คาม (2548, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัย เรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ศึกษาเฉพาะองค์การบริหารส่วนตำบลดอนวัว อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการไม่แตกต่างกัน

4. อาชีพ พบว่าประชาชนที่มีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของสุระ กาลวิบูลย์ (2550, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลชุมพล อำเภอโพธิ์ชัย จังหวัดหนองคาย พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้ เนื่องจากเจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลเขาสมิง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด ปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มความสามารถ โดยคำนึงถึงประโยชน์ของทางราชการ และประชาชนเป็นหลัก นอกจากนี้ประชาชนไม่ว่าจะประกอบอาชีพอะไรก็สามารถติดตาม และตรวจสอบการทำงานของเทศบาลตำบลเขาสมิงได้ ส่งผลให้ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเขาสมิง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด ไม่แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะ

จากการวิจัย พบว่าความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเขาสมิง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด ในภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับมาก แต่ในบางด้านยังมีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในภาพรวมอยู่ในระดับที่ยังไม่น่าพึงพอใจ จึงจำเป็นต้องเร่งแก้ไข สำหรับด้านที่มีความพึงพอใจภาพรวมอยู่ในระดับมากก็ควรพัฒนาและส่งเสริมให้ประชาชนมีความพึงพอใจให้สูงขึ้นต่อไป ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงมีข้อเสนอแนะโดยแบ่งเป็นข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย เชิงปฏิบัติการ และเชิงวิชาการดังนี้

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

ทางผู้บริหารเทศบาลตำบลเขาสมิงควรกำหนดนโยบายพัฒนาบุคลากรผู้ให้บริการ โดยการแต่งตั้งคณะกรรมการประเมินผลการดำเนินการของเจ้าหน้าที่ เพื่อจะได้สร้างเครื่องมือในการติดตามประเมินผลที่มีความชัดเจน นำผลที่ได้จากการประเมินเสนอผู้บริหาร เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาเทศบาลตำบลเขาสมิง ต่อไป

ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

1. ทำการพัฒนาสถานที่ และสภาพแวดล้อมภายในของเทศบาลตำบลเขาสมิงตามรูปแบบรายการของโครงการ หากสามารถผลักดันให้เป็นผลที่เกิดการมีส่วนร่วมของประชาชนก็จะเหมาะสมอย่างยิ่ง
2. ทำการประเมินผลภายในลักษณะการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นที่ไม่ใช่การจับผิด หรืออคติใด ๆ เพื่อให้เกิดการยอมรับ และร่วมมือในการพัฒนาคุณภาพ การบริการแบบองค์รวมสู่ระดับคุณภาพที่สูงขึ้น
3. นำผลการวิจัยครั้งนี้ และความคิดเห็นในทางสร้างสรรค์อื่น ๆ เสนอฝ่ายบริหาร เพื่อเป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาวางแผนพัฒนาประสิทธิภาพในการให้บริการของเทศบาลตำบลเขาสมิงเพิ่มขึ้นต่อไป

ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการ

จากการศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการในปัจจุบัน ซึ่งในอนาคตควรมีผลการวิจัยที่ต่อเนื่องจากการศึกษาครั้งนี้ ดังนี้

1. ศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการในปัจจุบัน และความคาดหวังของผู้รับบริการในอนาคต
2. ควรทำการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพ การบริการที่เป็นเชิงคุณภาพ เพื่อให้เกิดมุมมองในหลายมิติ สามารถนำผลการศึกษามาปรับปรุงระบบการบริการให้ตรงกับความต้องการประชาชนในเขตเทศบาลตำบลเขาสมิง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราดผู้รับบริการเพิ่มมากขึ้น