

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง “ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลมะขามเมืองใหม่ อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี” ในครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลมะขามเมืองใหม่ อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี และเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลมะขามเมืองใหม่ อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ประชากรที่มีชื่ออยู่ในทะเบียนบ้านในเขตเทศบาลตำบลมะขามเมืองใหม่ อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี จำนวน 5,801 คน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ ยามาเน่ (Yamane, 1967) จำนวน 374 คน สถิติที่ใช้ในการวิจัยข้อมูลทั่วไป ค่าความถี่ (Frequency) แลค่าร้อยละ (Percentage) ส่วนระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลมะขามเมืองใหม่ อำเภอมะขามจังหวัดจันทบุรี วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ส่วนการทดสอบสมมติฐาน ใช้ค่าสถิติ t - test ทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยจากกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ใช้สถิติ One - way ANOVA ในการวิเคราะห์หาความแปรปรวนแบบทางเดียว และหากพบว่าความแตกต่างจะทำการทดสอบเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของ LSD โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งผลการศึกษานำเสนอตามลำดับดังนี้

1. สรุปผลการวิจัย
2. อภิปรายผล
3. ข้อเสนอแนะ

สรุปผลการวิจัย

1. ข้อมูลทั่วไป

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของประชาชน พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 41 - 50 ปี ส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาระดับประถมศึกษา ประกอบอาชีพเกษตรกรมากที่สุด มีรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 5,000 บาท ตามลำดับ

2. ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลมะขามเมืองใหม่ อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี

ผลการวิเคราะห์ระดับความเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลมะขามเมืองใหม่ อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลมะขามเมืองใหม่ อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี ทั้ง 5 ด้าน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลมะขามเมืองใหม่ อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาได้แก่ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ และด้านความเอาใจใส่ผู้รับบริการ ตามลำดับ ซึ่งสามารถสรุปผลการวิจัยในแต่ละด้านได้ดังนี้

1. ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลมะขามเมืองใหม่ อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี โดยด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ มากที่สุดคือ เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้ม แจ่มใสเป็นกันเอง อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่แนะนำและตอบข้อสงสัยในการมาติดต่อ ได้อย่างเข้าใจชัดเจน และระดับต่ำสุด คือมีความสะอาดเรียบร้อยในหน่วยงานที่มาใช้บริการ
2. ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลมะขามเมืองใหม่ อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี โดยด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ มากที่สุดคือ เจ้าหน้าที่มีความชัดเจนในการให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ ถูกต้อง รวดเร็วรองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ตอบคำถามเกี่ยวกับงานที่มาติดต่อด้วยความถูกต้องเหมาะสมทุกครั้งที่มาใช้บริการ และระดับต่ำสุดคือ เมื่อเจ้าหน้าที่มีการติดตามผลการบริการหลังจากให้บริการแล้ว

3. ด้านการสนองตอบต่อผู้รับบริการ พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลมะขามเมืองใหม่ อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี โดยด้านการสนองตอบต่อผู้รับบริการ มากที่สุดคือ เจ้าหน้าที่ยินดีและเต็มใจที่จะบริการ รองลงมาได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้ความสำคัญกับประชาชนทุกรายอย่างเป็นกันเอง และระดับต่ำสุดคือ เจ้าหน้าที่เต็มใจอำนวยความสะดวกในด้านต่าง ๆ เช่น การเขียนคำร้อง การกรอกรายละเอียด ตามลำดับ

4. ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลมะขามเมืองใหม่ อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี โดยด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ มากที่สุดคือ เจ้าหน้าที่ตอบข้อสงสัยด้วยน้ำเสียงที่ไพเราะ สุภาพ

รองลงมาได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยกริยา มารยาทเรียบร้อย และประชาชนสามารถที่จะซักถามถึงสิ่งที่สงสัย หรือมีความเห็นโต้แย้งกับการบริการของเทศบาล ตามลำดับ

5. ด้านความเอาใจใส่ผู้รับบริการ พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลมะขามเมืองใหม่ อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี โดยด้านความเอาใจใส่ผู้รับบริการ มากที่สุดคือ เจ้าหน้าที่สอบถามความต้องการของประชาชนด้วยความเอาใจใส่ รองลงมาได้แก่ เจ้าหน้าที่บริการเขียนคำร้องเอกสารต่าง ๆ ให้กับผู้พิการหรือผู้ด้อยโอกาส และมีเจ้าหน้าที่ หรือผู้รับความคิดเห็น คอยรับการร้องเรียน คำร้องทุกข์หรือคำแนะนำจากประชาชน ตามลำดับ

3. จากการทดสอบสมมติฐานเพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลมะขามเมืองใหม่ อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า

1. ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลมะขามเมืองใหม่ อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี ไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย
2. ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลมะขามเมืองใหม่ อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี ไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย
3. ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลมะขามเมืองใหม่ อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน จึงยอมรับสมมติฐานการวิจัย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
4. ประชาชนที่มีการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลมะขามเมืองใหม่ อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน จึงยอมรับสมมติฐานการวิจัย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
5. ประชาชนที่มีรายได้ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลมะขามเมืองใหม่ อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน จึงยอมรับสมมติฐานการวิจัย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

อภิปรายผลการวิจัย

1. ความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลมะขามเมืองใหม่ อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี

จากการศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลมะขามเมืองใหม่ อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพ

การให้บริการของเทศบาลตำบลมะขามเมืองใหม่ อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี ทั้ง 5 ด้าน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งจากผลการศึกษาดังกล่าวสอดคล้องกับผลการศึกษาของ อุดมพร สุขคนธยา (2547) ได้ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพของการให้บริการประชาชนแบบศูนย์บริการจุดเดียว เบ็ดเสร็จ กรณีศึกษาประชาชนผู้มาขอรับบริการ ณ สำนักงานเขตหลักสี่ กรุงเทพมหานคร ใน ภาพรวม พบว่า อยู่ในระดับมาก และยังสอดคล้องกับผลการศึกษาของ เสกสิทธิ์ สุวรรณโชติ (2550, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงาน ทะเบียน อำเภอมือฉ่องประดิษฐ์ จังหวัดชลบุรี ผลการศึกษพบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อ คุณภาพการให้บริการของสำนักงานทะเบียนอำเภอมือฉ่องประดิษฐ์ จังหวัดชลบุรี โดยรวมอยู่ในระดับ พึงพอใจมาก

จากการศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาล ตำบลมะขามเมืองใหม่ อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี ในรายด้าน พบว่า

1. ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพ การให้บริการของเทศบาลตำบลมะขามเมืองใหม่ อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี โดยภาพรวมอยู่ใน ระดับมาก ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะเจ้าหน้าที่ยิ้มแย้ม แจ่มใสเป็นกันเอง มีความสะอาดเรียบร้อยทั้ง ภายในและภายนอกอาคาร มีอุปกรณ์เครื่องมือพร้อมปฏิบัติงาน ซึ่งจากผลการศึกษาดังกล่าว สอดคล้องกับผลการศึกษาของ ร.ท. นรเศรษฐ์ จันทนป ร.น. (2550, หน้า 69) ได้ศึกษา ความคาดหวังเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของประชาชนที่เข้าทัศนศึกษาเยี่ยมชมเรือหลวง จักรีนฤเบศร พบว่า ความคาดหวังด้านความเป็นรูปธรรมของบริการอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณา รายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังด้านการแต่งกายของบุคลากรภายในเรือมี ความเรียบร้อย เป็นอันดับ 1 อันดับ 2 คือ ความสง่างามของตัวเรือ อันดับ 3 คือ รูปแบบ การประชาสัมพันธ์ที่ชัดเจนเข้าใจง่าย อันดับ 4 คือ ระเบียบการเข้าชมเรือมีความชัดเจน อันดับ 5 คือ การเยี่ยมชมเรือมีลำดับขั้นตอนการชมที่ต่อเนื่องไม่ติดขัด อันดับ 6 คือ เครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ (เช่น วิทยุ หอกระจายเสียง) มีความเพียงพอ และมีความคาดหวังว่าเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ ใช้แนะนำเรือมีความทันสมัยเป็นอันดับสุดท้าย

2. ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อ คุณภาพให้บริการของเทศบาลตำบลมะขามเมืองใหม่ อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี โดยภาพรวมอยู่ใน ระดับมาก ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะการเจ้าหน้าที่มีความชัดเจนในการให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ ถูกต้อง รวดเร็ว ต่อผู้มารับบริการ ซึ่งจากผลการศึกษาดังกล่าวสอดคล้องกับของ ร.ท. นรเศรษฐ์ จันทนป ร.น. (2550, หน้า 71) ได้ศึกษาความคาดหวังเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของประชาชนที่ เข้าทัศนศึกษาเยี่ยมชมเรือหลวงจักรีนฤเบศร พบว่า ความคาดหวังด้านความเชื่อถือไว้วางใจในได้

อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังว่าค่าธรรมเนียมในการเยี่ยมชมมีความยุติธรรม เป็นอันดับ 1 และอันดับ 2 คือ บุคลากรมีความเอาใจใส่ต่องานที่ได้รับมอบหมาย (เช่น การนำชม การยื่นประจำจุด และการรักษาความปลอดภัยต่าง ๆ และเรือหลวงจักรีนฤเบศรมีการให้บริการอย่างสม่ำเสมอเป็นอันดับสุดท้าย

3. ด้านการสนองตอบต่อผู้รับบริการ พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพให้บริการของเทศบาลตำบลมะขามเมืองใหม่ อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะเจ้าหน้าที่ยินดีและเต็มใจที่จะบริการตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการ ซึ่งจากผลการศึกษาดังกล่าวสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ร.ท. นรเศรษฐ์ จันทนป.ร.น. (2550, หน้า 71) ได้ศึกษาความคาดหวังเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของประชาชนที่เข้าทัศนศึกษาเยี่ยมชมเรือหลวงจักรีนฤเบศร พบว่า ความคาดหวังด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังว่าบุคลากรมีความพร้อมในการให้บริการในทันที เป็นอันดับ 1 อันดับ 2 คือ บุคลากรมีความเต็มใจที่จะช่วยเหลือท่านเมื่อเกิดปัญหา อันดับ 3 คือ ท่านได้รับความสะดวกจากการเยี่ยมชมเรือ อันดับ 4 คือ บุคลากรที่ให้บริการมีความสุภาพอ่อนโยน อันดับ 5 คือ บุคลากรให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน อันดับ 6 คือ บุคลากรมีอริยาสั้ยในการให้บริการ และกฎ ระเบียบ ที่กำหนดมีความยืดหยุ่นต่อผู้รับบริการเป็นอันดับสุดท้าย

4. ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพให้บริการของเทศบาลตำบลมะขามเมืองใหม่ อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะเจ้าหน้าที่มีความรู้ความเข้าใจในระเบียบเป็นอย่างดี และตอบข้อสงสัยด้วยน้ำเสียงที่ไพเราะ สุภาพ เพื่อสร้างความประทับใจแก่ผู้ให้บริการให้เกิดความพึงพอใจ ซึ่งจากผลการศึกษาดังกล่าวสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ร.ท. นรเศรษฐ์ จันทนป.ร.น. (2550, หน้า 70) ได้ศึกษาความคาดหวังเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของประชาชนที่เข้าทัศนศึกษาเยี่ยมชมเรือหลวงจักรีนฤเบศร พบว่า ความคาดหวังด้านความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังว่าบุคลากรมีความซื่อตรงและซื่อสัตย์สุจริตในการให้บริการ (เช่น การจำหน่ายสินค้า) เป็นอันดับ 1 อันดับ 2 คือ บุคลากรมีความรู้และมีความสามารถเกี่ยวกับเรืออย่างเพียงพอ อันดับ 3 คือ บุคลากรมีความสามารถและมีทักษะในการบริการ และการเดินชมเรือปราศจากอันตรายและการเสี่ยงภัยต่าง ๆ เป็นอันดับสุดท้าย

5. ด้านความเอาใจใส่ผู้รับบริการ พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพให้บริการของเทศบาลตำบลมะขามเมืองใหม่ อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เจ้าหน้าที่สอบถามความต้องการของประชาชนด้วยความเอาใจใส่ พร้อมทั้งจะให้ความช่วยเหลือและ

ประสานงานในด้านต่าง ๆ ซึ่งจากผลการศึกษาดังกล่าวสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ร.ท.นรเศรษฐ์ จันทนป.ร.น. (2550, หน้า 72) ได้ศึกษาความคาดหวังเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของ ประชาชนที่เข้าทัศนศึกษาเยี่ยมชมเรือหลวงจักรีนฤเบศร พบว่า ความคาดหวังด้านการเข้าใจและ รับรู้ความต้องการของผู้รับบริการ อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมี ความคาดหวังว่าบุคลากรให้ข้อมูลต่าง ๆ แก่ท่านอย่างถูกต้องเป็นอันดับ 1 และอันดับ 2 คือ บุคลากรสื่อสารด้วยภาษาที่ท่านเข้าใจงาน อันดับ 3 คือ บุคลากรสามารถดูแลท่านและผู้รับบริการ อื่น ๆ ได้อย่างทั่วถึง และบุคลากรเอาใจใส่ความต้องการของท่านเป็นอันดับสุดท้าย

2. เปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบล มะขามเมืองใหม่ อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี จำแนกตาม เพศ อายุ อาชีพ การศึกษา และรายได้ พบว่า

ในการศึกษาข้อมูลเรื่องความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลมะขาม เมืองใหม่ อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี เป็นการนำข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างมาทดสอบหา ความแตกต่างความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลมะขาม เมืองใหม่ อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี ซึ่งเป็นการทดสอบสมมติฐานการวิจัย พบว่า ประชาชนที่มี เพศและอายุต่างกัน มีความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลมะขาม เมืองใหม่ อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี ไม่แตกต่างกัน ในขณะที่ประชาชนที่มีการศึกษา, อาชีพ, รายได้ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลมะขาม เมืองใหม่ อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่ง สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

1. เพศ พบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของ เทศบาลตำบลมะขามเมืองใหม่ อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี ไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐาน การวิจัย ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ นิรันดร์ ปรัชญกุล (2546, บทคัดย่อ) ศึกษาความคิดเห็นของ ประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านฉาง พบว่า กลุ่มตัวอย่างเพศชายและเพศหญิง ในภาพรวมที่ไม่แตกต่างกัน

2. อายุ พบว่า ประชาชนที่มีอายุแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของ เทศบาลตำบลมะขามเมืองใหม่ อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี ไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐาน การวิจัย ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของนงลักษณ์ สุขสงบ (2547, บทคัดย่อ) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อ ความคิดเห็นของประชาชนที่มาใช้บริการของสำนักงานเขตบางกะปิ กรุงเทพมหานคร พบว่า อายุ ของผู้มาใช้บริการสำนักงานเขตที่แตกต่างกันมีผลทำให้ประชาชนผู้มาใช้บริการมีความคิดเห็นใน การบริการที่ได้รับไม่แตกต่างกัน แต่ขัดแย้งกับการศึกษาของ เสกสิทธิ์ สุวรรณโชติ (2550,

บทคัดย่อ) การศึกษาเรื่อง “ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานทะเบียนอำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี” พบว่า ประชาชนที่มีอายุ ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานทะเบียนอำเภอเมืองชลบุรีแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .05

3. อาชีพ พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพ ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลมะขามเมืองใหม่ อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน จึงยอมรับสมมติฐานการวิจัย ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ สุทธิการต์ ชูทอง (2551, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง “ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการของเทศบาลตำบลบางละมุง อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี” พบว่า ประชาชนที่มี อาชีพ ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการแตกต่างกัน และปัจจัยด้านเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการไม่ต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ .05 แต่ขัดแย้งกับการศึกษาของ นงลักษณ์ สุขสงบ (2547, บทคัดย่อ) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความคิดเห็นของประชาชนที่มาใช้บริการของสำนักงานเขตบางกะปิ กรุงเทพมหานคร พบว่า อาชีพของผู้มาใช้บริการสำนักงานเขตที่แตกต่างกันมีผลทำให้ประชาชนผู้มาใช้บริการมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน

4. ระดับการศึกษา พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลมะขามเมืองใหม่ อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน ซึ่งขัดแย้งกับการศึกษาของ กิตติพงษ์ วิเชียรสมุทร (2551, หน้า 61) ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพลับพลานารายณ์ อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี พบว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพลับพลานารายณ์ อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี ไม่แตกต่างกัน

5. รายได้ พบว่า ประชาชนที่มีรายได้ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลมะขามเมืองใหม่ อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน จึงยอมรับสมมติฐานการวิจัย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของเสกสิทธิ์ สุวรรณโชติ (2550, บทคัดย่อ) การศึกษาเรื่อง “ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานทะเบียนอำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี” พบว่า ประชาชนที่มีรายได้ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานทะเบียนอำเภอเมืองชลบุรีแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .05 แต่ขัดแย้งกับการศึกษาของ นงลักษณ์ สุขสงบ (2547, บทคัดย่อ) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความคิดเห็นของประชาชนที่มาใช้บริการของสำนักงานเขตบางกะปิ กรุงเทพมหานคร พบว่า รายได้ ของผู้มาใช้บริการสำนักงานเขตที่แตกต่างกันมีผลทำให้ประชาชนผู้มาใช้บริการมีความคิดเห็นในการบริการที่ได้รับไม่แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะ

เชิงนโยบาย มีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ควรพัฒนาศักยภาพของบุคลากร ให้มีความรู้ความสามารถในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศใหม่ ๆ มาใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ สะดวกและรวดเร็วยิ่งขึ้น

2. ควรพัฒนาประสิทธิภาพระบบบริการ ให้มีความสะดวก รวดเร็ว เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนเพิ่มมากขึ้น

เชิงปฏิบัติการ มีข้อเสนอแนะดังนี้

1. เจ้าหน้าที่สอบถามความต้องการของประชาชนควรให้บริการด้วยความเอาใจใส่ให้มากยิ่งขึ้น

2. ควรเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ที่คอยให้ความช่วยเหลือ เพื่อประสานงานติดต่อกับส่วนราชการของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง

3. ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ให้เพียงพอ และคอยให้บริการเขียนคำร้องเอกสารต่าง ๆ ให้กับผู้พิการหรือผู้ด้อยโอกาส

4. ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ หรือสถานที่ หรือผู้รับความคิดเห็น คอยรับการร้องเรียน คำร้องทุกข์ หรือคำแนะนำจากประชาชนให้มากยิ่งขึ้น

เชิงวิชาการ มีข้อเสนอแนะดังนี้

1. ควรมีการศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลมะขามเมืองใหม่ อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี ในเชิงคุณภาพ ด้วยการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก และสังเกตพฤติกรรมของผู้ใช้บริการ เพื่อให้ได้คำตอบเพิ่มเติมที่สะท้อนภาพความคิดเห็นของผู้ใช้บริการในประเด็นที่การศึกษาในเชิงปริมาณไม่สามารถทำได้ เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการกำหนดนโยบาย แผนงาน กิจกรรมและโครงการต่าง ๆ ให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการได้มากยิ่งขึ้น

2. ควรมีการศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลมะขามเมืองใหม่ อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี เป็นระยะ ๆ อย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้ เพราะกระแสโลกาภิวัตน์ ทำให้สภาพแวดล้อมต่าง ๆ เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วและต่อเนื่อง อันอาจมีผลทำให้ผู้ให้บริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลมะขามเมืองใหม่ อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรีเปลี่ยนแปลงไป