

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง “ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการบริการของเทศบาลตำบลนาจอมเทียน อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี” โดยมีวัตถุประสงค์การศึกษาเพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการบริการของเทศบาลตำบลนาจอมเทียน อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี และเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการบริการของเทศบาลตำบลนาจอมเทียน อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน และหน่วยงานที่มาติดต่อ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลนาจอมเทียน อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้คือ ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) t-test และ One-way ANOVA โดยทดสอบความแตกต่างรายคู่วิธี LSD

สรุปผลการวิจัย

1. ข้อมูลทั่วไป

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ส่วนใหญ่มีอายุ 31-40 ปี ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ส่วนใหญ่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย ส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน 10,001-15,000 บาท และส่วนใหญ่มีประเภทงานที่มาติดต่อกองช่าง

2. ระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการบริการของเทศบาลตำบล

นาจอมเทียน อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี

2.1 ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการบริการของเทศบาลตำบลนาจอมเทียน โดยรวมอยู่ในระดับดี จากการศึกษพบว่า ประชาชนเลือกข้ออาคารสถานที่ของเทศบาลตำบลนาจอมเทียนมีความสะอาดเรียบร้อย มากเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ เทศบาลมีการจัดที่จอดรถสำหรับผู้รับบริการไว้อย่างเพียงพอ ตามลำดับ

2.2 ด้านความเชื่อใจไว้วางใจได้ พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการบริการของเทศบาลตำบลนาจอมเทียน โดยรวมอยู่ในระดับดี จากการศึกษพบว่า ประชาชนเลือกข้อการให้บริการของเทศบาลเป็นไปตามขั้นตอนการทำงานที่ระบุไว้ มากเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ การให้บริการของเทศบาลมีความสม่ำเสมอถูกต้องทุกครั้ง ตามลำดับ

2.3 ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการบริการของเทศบาลตำบลนาจอมเทียน โดยรวมอยู่ในระดับดี จากการศึกษาพบว่า ประชาชนเลือกข้อเมื่อไม่เข้าใจระเบียบหรือขั้นตอนการให้บริการผู้รับบริการสามารถขอคำแนะนำได้ มากเป็นอันดับแรก รองลงมาคือเจ้าหน้าที่ของทุกหน่วยงานสามารถให้บริการได้โดยสะดวกรวดเร็วตามลำดับ

2.4 ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการบริการของเทศบาลตำบลนาจอมเทียน โดยรวมอยู่ในระดับดี จากการศึกษาพบว่า ประชาชนเลือกข้อเจ้าหน้าที่ที่สามารถให้คำอธิบายและตอบข้อซักถามของท่านได้อย่างตรงประเด็น มากเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ที่สามารถให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์แก่ผู้ให้บริการตามลำดับ

2.5 ด้านความเอาใจใส่ผู้รับบริการ พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการบริการของเทศบาลตำบลนาจอมเทียน โดยรวมอยู่ในระดับดี จากการศึกษาพบว่า ประชาชนเลือกข้อเจ้าหน้าที่คอยเอาใจใส่และให้คำแนะนำผู้รับบริการในขณะที่เกิดปัญหาและแก้ปัญหา ร่วมกันจนเสร็จ มากเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ที่ดูแลเอาใจใส่อธิบายขั้นตอนต่าง ๆ ได้ครบถ้วน ตามลำดับ

3. ผลการทดสอบสมมติฐาน

เปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการบริการของเทศบาลตำบลนาจอมเทียน อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี จากการศึกษาพบว่า ประชาชนที่มีเพศ ระดับการศึกษา หน่วยงานที่มาติดต่อแตกต่างกันมีระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการเทศบาลตำบลนาจอมเทียน อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี แตกต่างกัน และประชาชนที่มาใช้บริการที่มี อายุ อาชีพ รายได้ต่อเดือนแตกต่างกันมีระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการเทศบาลตำบลนาจอมเทียน อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

อภิปรายผล

ในการศึกษา “ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการบริการของเทศบาลตำบลนาจอมเทียน อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี” มีประเด็นที่น่าสนใจในการอภิปราย ดังนี้

1. ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการบริการของเทศบาลตำบลนาจอมเทียน อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี โดยรวมพบว่า คุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับดี ทั้งนี้เพราะว่า ปัจจุบันเทศบาลตำบลนาจอมเทียน อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี ได้มีแผนปฏิรูประบบการ

บริหารงานภาครัฐสมัยใหม่ ทำให้ข้าราชการที่อยู่ในหน่วยงานต้องปรับวิธีการทำงานเป็นการทำงานเชิงรุกมากขึ้น โดยมุ่งเน้นการทำงานเป็นทีม เพื่อความเป็นเลิศขององค์กร มีการวัดประสิทธิภาพการทำงานอย่างเป็นรูปธรรม มีความโปร่งใส ตรวจสอบได้ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรวดเร็ว และเป็นธรรมกับประชาชนทุก ๆ คนที่มาใช้บริการ สอดคล้องกับผลการศึกษาของชุดิมา บ้านไร่ (2551, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง “ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของที่ว่าการอำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี” ผลการศึกษาพบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของที่ว่าการอำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับดี ซึ่งทุกด้านมีระดับการให้บริการอยู่ในระดับดี โดยเรียงตามลำดับ ดังนี้ ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ ด้านความเป็นรูปธรรม ซึ่งอาจหมายถึงประชาชนมีความชื่นชอบต่อการบริการของเทศบาลตำบลนาจอมเทียน อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี ในทุก ๆ ด้าน โดยสามารถอภิปรายผลการศึกษาในแต่ละด้านได้ดังนี้

1.1 ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการบริการของเทศบาลตำบลนาจอมเทียน โดยรวมอยู่ในระดับดี ทั้งนี้เนื่องจากการให้บริการของเทศบาลตำบลนาจอมเทียน มีอาคารสถานที่ของเทศบาลตำบลนาจอมเทียนมีความสะอาดเรียบร้อยและเทศบาลมีการจัดที่จอดรถสำหรับผู้รับบริการไว้เพียงพอ ซึ่งจากผลการศึกษาดังกล่าวสอดคล้องกับผลการศึกษาของชุดิมา บ้านไร่ (2552) ศึกษาเรื่องความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของที่ว่าการอำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี พบว่า ด้านความเป็นรูปธรรม มีระดับการให้บริการอยู่ในระดับดี ทั้งนี้อาจเป็นเพราะประชาชนผู้มาใช้บริการได้เห็นและสัมผัสถึงการตกแต่งสถานที่หรืออุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ทางที่ว่าการอำเภอได้จัดเตรียมไว้รองรับผู้มาใช้บริการ ไม่ว่าจะเป็นที่จอดรถ ที่นั่งรอรับบริการ อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้สำหรับให้บริการประชาชน

1.2 ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการบริการของเทศบาลตำบลนาจอมเทียน โดยรวมอยู่ในระดับดี ทั้งนี้เนื่องจากการให้บริการของเทศบาลตำบลนาจอมเทียน มีการให้บริการของเทศบาลเป็นไปตามขั้นตอนการทำงานที่ระบุไว้และการให้บริการของเทศบาลมีความสม่ำเสมอถูกต้องทุกครั้ง ซึ่งจากผลการศึกษาดังกล่าวสอดคล้องกับผลการศึกษาของสุทธิกานต์ ชูทอง (2551) ศึกษาเรื่องความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบางละมุง อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี พบว่า ด้านความเสมอภาคมีระดับการให้บริการอยู่ในระดับสูง ทั้งนี้เนื่องจากเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานให้ความสำคัญแก่

ผู้รับบริการอย่างเท่าเทียมกันและให้บริการตามลำดับก่อนหลังจึงทำให้ประชาชนที่มาใช้บริการมีความคิดเห็นว่าทุกคนได้รับความเท่าเทียมกันและมีความเสมอภาค

1.3 ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการบริการของเทศบาลตำบลนาจอมเทียน โดยรวมอยู่ในระดับดี ทั้งนี้เนื่องจากการให้บริการของเทศบาลตำบลนาจอมเทียน เมื่อไม่เข้าใจระเบียบหรือขั้นตอนการให้บริการผู้รับบริการสามารถขอคำแนะนำได้ และเจ้าหน้าที่ของทุกหน่วยงานสามารถให้บริการได้โดยสะดวกรวดเร็ว ซึ่งจากผลการศึกษาดังกล่าวสอดคล้องกับผลการศึกษาของชนชนก หลักบึง (2551) ศึกษาเรื่องความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าเกษม อำเภอเมือง จังหวัดสระแก้ว พบว่า ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ มีระดับการให้บริการอยู่ในระดับสูง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะเจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการสามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างทันท่วงที ตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการ

1.4 ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการบริการของเทศบาลตำบลนาจอมเทียน โดยรวมอยู่ในระดับดี ทั้งนี้เนื่องจากการให้บริการของเทศบาลตำบลนาจอมเทียน มีเจ้าหน้าที่สามารถให้คำอธิบายและตอบข้อซักถามของท่านได้อย่างตรงประเด็น และ เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์แก่ผู้ใช้บริการซึ่งจากผลการศึกษาดังกล่าวสอดคล้องกับผลการศึกษาของชุตินา บ้านไร่ (2552) ศึกษาเรื่องความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของที่ว่าการอำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี พบว่าด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ มีระดับการให้บริการอยู่ในระดับดี ทั้งนี้อาจเป็นเพราะประชาชนผู้มารับบริการได้รับการบริการจากเจ้าหน้าที่ได้อย่างถูกต้องแม่นยำ ทำให้ประชาชนผู้มารับบริการรู้สึกพึงพอใจต่อการให้บริการอีกทั้งเจ้าหน้าที่ให้บริการยังมีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน ซื่อสัตย์สุจริตไม่เรียกร้องผลประโยชน์ใด ๆ จากประชาชน

1.5 ด้านความเอาใจใส่ผู้รับบริการ พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการบริการของเทศบาลตำบลนาจอมเทียน โดยรวมอยู่ในระดับดี ทั้งนี้เนื่องจากการให้บริการของเทศบาลตำบลนาจอมเทียน มีเจ้าหน้าที่คอยเอาใจใส่และให้คำแนะนำผู้รับบริการในขณะที่เกิดปัญหาและแก้ปัญหาพร้อมกันจนเสร็จ และเจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่อธิบายขั้นตอนต่าง ๆ ได้ครบถ้วน ซึ่งจากผลการศึกษาดังกล่าวสอดคล้องกับผลการศึกษาของชุตินา บ้านไร่ (2552) ศึกษาเรื่องความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของที่ว่าการอำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี พบว่า ด้านการเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ มีระดับการให้บริการอยู่ในระดับดี ทั้งนี้อาจเป็นเพราะประชาชนผู้มารับบริการเกิดความรู้สึกว่าเจ้าหน้าที่กระตือรือร้นให้บริการ เอาใจใส่ ใ้ตามความต้องการว่ามาใช้บริการด้านใดและสามารถจดจำได้โดยไม่ต้องถามใหม่

2. เปรียบเทียบความแตกต่าง ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการบริการของเทศบาลตำบลนาจอมเทียน อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน และหน่วยงานที่มาติดต่อ มีดังนี้

2.1 ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการบริการของเทศบาลตำบลนาจอมเทียน อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี แตกต่างกัน ทั้งนี้เนื่องจากเพศชายมีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการมากกว่าเพศหญิง ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ พันนิภา พิทักษ์โกศล (2551, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลปากน้ำแหลมสิงห์ อำเภอแหลมสิงห์ จังหวัดจันทบุรี พบว่าเพศต่างก็มีความคิดเห็นต่อการให้บริการแตกต่างกัน

2.2 ประชาชนที่มีอายุ ต่างกัน มีความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการบริการของเทศบาลตำบลนาจอมเทียน อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะเจ้าหน้าที่ให้ความสำคัญในการให้บริการอย่างเสมอภาคกัน ไม่ว่าประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการจะมีอายุในระดับใด ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ ชูติมา บ้านไร่ (2552, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของที่ว่าการอำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี พบว่าประชาชนผู้ใช้บริการที่มีอายุ ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการไม่แตกต่างกัน

2.3 ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการบริการของเทศบาลตำบลนาจอมเทียน อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี แตกต่างกัน ทั้งนี้เนื่องจากประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการที่มีการศึกษาสูงคาดหวังในการให้บริการมากกว่าผู้ที่มีการศึกษาน้อยซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของภัทรา ธรรมพรสิริ (2552, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง คุณภาพการบริการแก่ประชาชนของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาอำเภอดุสิต อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการแตกต่างกัน

2.4 ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการบริการของเทศบาลตำบลนาจอมเทียน อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้เนื่องจากประชาชนที่มาติดต่อแต่ละอาชีพมีความเข้าใจในการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่มาติดต่อ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ ชูติมา บ้านไร่ (2552, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของที่ว่าการอำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี พบว่าประชาชนผู้ใช้บริการที่มีอาชีพ ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการไม่แตกต่างกัน

2.5 ประชาชนที่มีรายได้ต่างกัน มีความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการบริการของเทศบาลตำบลนาจอมเทียน อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้เนื่องจากเจ้าหน้าที่ให้บริการประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการด้วยความเสมอภาค โดยไม่คำนึงถึงฐานะของผู้มาติดต่อ

ขอรับบริการ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ ชุตติมา บ้านไร่ (2552, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของที่ว่าการอำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี พบว่า ประชาชนผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการไม่แตกต่างกัน

2.6 ประชาชนที่ใช้บริการหน่วยงานต่างกัน มีความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพ การบริการของเทศบาลตำบลนาจอมเทียน อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี แตกต่างกัน ทั้งนี้เนื่องจาก ความต้องการของประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการแต่ละประเภทงานแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับ การศึกษาของสุทธิกานต์ ชูทอง (2551, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนที่มี ต่อคุณภาพการบริการของเทศบาลตำบลบางละมุง อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี ผลการวิจัย พบว่า ประชาชนผู้มาใช้บริการประเภทงานที่มาติดต่อต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการต่างกัน

ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาเรื่องมีความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการบริการของเทศบาล ตำบลนาจอมเทียน อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับดี ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงขอเสนอ แนวทางเพื่อเป็นการส่งเสริมคุณภาพการบริการประชาชนให้มีคุณภาพที่ดีขึ้นของเทศบาลตำบล นาจอมเทียน อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี ผู้ศึกษาขอเสนอแนะดังนี้

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. จากศึกษาเรื่องมีความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการบริการของเทศบาลตำบล นาจอมเทียน อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี พบว่าด้านการตอบสนองผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ดังนั้นผู้วิจัยเห็นสมควรเสนอให้เทศบาลควรมีนโยบายให้ทุกหน่วยงานเปิดรับบริการให้ประชาชน เข้ารับบริการได้สะดวกมากขึ้น

2. ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ได้ค่าเฉลี่ยน้อยรองลงมาเป็นอันดับ 1 ผู้วิจัยจึงเห็น สมควรเสนอให้เทศบาลมีนโยบายพัฒนาบุคลากร เจ้าหน้าที่ ในการให้ความเสมอภาคยุติธรรมแก่ ประชาชนเพื่อให้ประชาชนผู้มาติดต่อราชการ ได้รับความเสมอภาคและยุติธรรมในการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่

3. จากการศึกษาพบว่า ด้านความเป็นรูปธรรม ได้ค่าเฉลี่ยน้อยรองลงมา เป็นอันดับ 2 ผู้วิจัยจึงเห็นสมควรเสนอให้เทศบาลมีนโยบายในการเพิ่มและจัดทำป้ายหรือสัญลักษณ์แสดง ขั้นตอนการให้บริการไว้อย่างชัดเจนเพื่อให้ประชาชนผู้มารับบริการ ได้รับการบริการที่เป็นขั้นตอน และเป็นการให้บริการที่รวดเร็ว

ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

1. จากการศึกษาเรื่องมีความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการบริการของเทศบาลตำบลนาจอมเทียน อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี พบว่าด้านการตอบสนองผู้รับบริการ เรื่องการสามารถเข้ารับบริการของทุกหน่วยงานได้สะดวกมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ดังนั้นผู้วิจัยเห็นควรให้เทศบาลจัดการบริการประชาชนให้เข้ารับบริการได้อย่างสะดวกและควรสร้างแรงจูงใจให้พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ เรื่องการสามารถเข้ารับบริการให้รางวัลหรือประกาศยกย่องข้าราชการดีเด่น เพื่อให้เกิดความภาคภูมิใจและมีความมุ่งมั่นในการที่จะให้บริการอย่างเต็มที่ต่อไป
2. จากการศึกษาด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้พบว่าเรื่องการได้รับบริการจากเทศบาลด้วยความเสมอภาค ยุติธรรม ได้ค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ดังนั้นผู้วิจัยเห็นสมควรให้เทศบาลกำชับเจ้าหน้าที่ในการให้ความเสมอภาค ยุติธรรม แก่ผู้รับบริการ เช่น แจกบัตรคิวหรือการจัดลำดับการเข้ารับบริการ เพื่อสร้างความเชื่อถือไว้วางใจ
3. จากการศึกษาด้านความเป็นรูปธรรม พบว่าเรื่องป้ายหรือสัญลักษณ์แสดงขั้นตอนการให้บริการไว้อย่างชัดเจน ได้ค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ดังนั้นผู้วิจัยเห็นสมควรให้เทศบาลจัดทำป้ายหรือสัญลักษณ์แสดงขั้นตอนการให้บริการให้ครบทุกหน่วยงาน โดยอาจทำเป็นแผ่นพับหรือป้ายสัญลักษณ์เพื่อความสะดวกแก่ผู้มารับบริการ
4. จากการศึกษาด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ พบว่าเรื่องเจ้าหน้าที่สามารถให้บริการทันตามเวลาที่กำหนดได้ค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ดังนั้นผู้วิจัยเห็นสมควรเทศบาลทำความเข้าใจกับข้าราชการในการให้บริการผู้รับบริการได้ทันตามเวลาที่กำหนดไว้
5. จากการศึกษาด้านความเอาใจใส่ผู้รับบริการ พบว่าเรื่องเจ้าหน้าที่สามารถดูแลเอาใจใส่ได้ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการได้ค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ดังนั้นผู้วิจัยเห็นสมควรกำชับเจ้าหน้าที่เอาใจใส่ผู้รับบริการให้ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการและ พัฒนาการให้บริการให้ดียิ่งขึ้นไป และจัดให้มีกล่องรับความคิดเห็นเพื่อจะได้ปรับปรุงในส่วนที่บกพร่องต่อไป

ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการ

1. ควรศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการบริการของเทศบาลตำบลนาจอมเทียน อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี เพื่อนำผลการศึกษามาปรับปรุงระบบการบริการของเทศบาลตำบลนาจอมเทียน อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี
2. ควรศึกษา ทศนคติ และพฤติกรรมของผู้มารับบริการ เพื่อนำผลการศึกษามาปรับปรุงพัฒนาคุณภาพบริการ
3. ควรศึกษา ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการบริการประชาชนของเทศบาลอื่น ๆ เพื่อมาเปรียบเทียบผลการศึกษาทั้งจังหวัดชลบุรี