

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัย “คุณภาพการให้บริการประชาชนหน่วยงานกองช่าง เทศบาลเมืองจันทบุรี” มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนหน่วยงานกองช่าง เทศบาลเมืองจันทบุรี 2) เพื่อศึกษาเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการประชาชนหน่วยงานกองช่าง เทศบาลเมืองจันทบุรีกับข้อมูลทั่วไป โดยจำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และอาชีพของประชาชน โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชาชนที่เคยมาใช้บริการหน่วยงานกองช่าง เทศบาลเมืองจันทบุรี อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี ระหว่างเดือน มกราคม พ.ศ. 2554 - ธันวาคม พ.ศ. 2554 โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการศึกษาจำนวนทั้งสิ้น 120 ชุด จำนวน 120 คน ซึ่งผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของประชากร ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และอาชีพของประชาชน

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการประชาชนหน่วยงานกองช่าง เทศบาลเมืองจันทบุรี อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี

2.1 ระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนหน่วยงานกองช่าง เทศบาลเมืองจันทบุรี
จำนวน 4 ด้าน

2.1.1 ด้านการให้ความรู้และข้อมูลข่าวสาร

2.1.2 ด้านขั้นตอนการให้บริการ

2.1.3 ด้านความสะดวกในการใช้บริการ

2.1.4 ด้านอธยาศัยไมตรี

2.2 การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการประชาชนหน่วยงานกองช่าง เทศบาลเมืองจันทบุรีกับข้อมูลทั่วไป โดยจำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และอาชีพของประชาชน

สรุปผลการวิจัย

ข้อมูลทั่วไปของประชากร

จากการศึกษาข้อมูลทั่วไปของประชาชนที่มาใช้บริการที่ตอบแบบสอบถาม พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง โดยส่วนมากอยู่ในกลุ่มอายุ 31 - 40 ปี และมีกลุ่มอายุ 51 ปีขึ้นไปน้อยที่สุด ในขณะที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี/ สูงกว่าปริญญาตรีเป็นส่วนใหญ่และระดับมัธยมศึกษา/ ปวช. น้อยที่สุด มีรายได้ 20,001 - 30,000 บาท/ เดือนเป็นส่วนมากและต่ำกว่า 10,000 บาท/ เดือนน้อยที่สุด โดยประกอบอาชีพเป็นเจ้าของกิจการ/ ประกอบวิชาชีพอิสระเป็นส่วนมาก และอาชีพรับจ้างน้อยที่สุด

ระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนหน่วยงานกองช่าง เทศบาลเมืองจันทบุรี

ผลจากการศึกษาคุณภาพการให้บริการประชาชนหน่วยงานกองช่าง เทศบาลเมืองจันทบุรี พบว่า ประชาชนผู้มาใช้บริการให้ความสำคัญถึงคุณภาพการให้บริการหน่วยงานกองช่างในภาพรวมอยู่ในระดับค่อนข้างไม่ดี เมื่อจำแนกรายด้าน ดังนี้

ด้านธรรมาภิบาล ประชาชนที่มาใช้บริการให้ความสำคัญถึงคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับค่อนข้างดี มีความสำคัญเป็นอันดับ 1

ด้านการให้ความรู้และข้อมูลข่าวสาร ประชาชนที่มาใช้บริการให้ความสำคัญถึงคุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับค่อนข้างดี มีความสำคัญเป็นอันดับ 2

ด้านขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนที่มาใช้บริการให้ความสำคัญถึงคุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับค่อนข้างไม่ดี มีความสำคัญเป็นอันดับ 3

ด้านความสะดวกในการใช้บริการ ประชาชนที่มาใช้บริการให้ความสำคัญถึงคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับค่อนข้างไม่ดี มีความสำคัญเป็นอันดับ 4

ผลการศึกษาคุณภาพการให้บริการประชาชนหน่วยงานกองช่าง เทศบาลเมืองจันทบุรี จะเห็นได้ว่าประชาชนได้ให้ความสำคัญถึงคุณภาพการให้บริการ มีความสำคัญต่อการมารับบริการ โดยเจ้าหน้าที่ต้องให้ความสนใจถึงความสะดวกในการใช้บริการและขั้นตอนการให้บริการต่อประชาชนที่มารับบริการ เนื่องจากประชาชนที่มาติดต่อรับบริการทุกคนย่อมต้องการการดูแลเอาใจใส่จากเจ้าหน้าที่ต่อการบริการรวมถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ที่พวกเขาจะได้รับ ฉะนั้นผู้บริหารกองช่างจึงควรจะต้องหันมาดูแล และพัฒนาบุคลากร และเครื่องมือให้มีความทันสมัย รวมถึงระบบการให้บริการด้านต่าง ๆ เพื่อเป็นการพัฒนาศักยภาพและเพิ่มประสิทธิภาพให้ดียิ่งขึ้น

ผลการศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนหน่วยงานกองช่าง เทศบาลเมืองจันทบุรี ด้านการให้ความรู้และข้อมูลข่าวสาร พบว่า ประชาชนผู้มาใช้บริการให้ความสำคัญถึง

คุณภาพการให้บริการ ด้านการให้ความรู้และข้อมูลข่าวสาร ในภาพรวมอยู่ในระดับค่อนข้างดี เมื่อจำแนกรายข้อได้ดังนี้

เจ้าหน้าที่ตอบข้อสงสัยในด้านการบริการได้อย่างถูกต้อง แม่นยำ ซึ่งมีผลต่อคุณภาพการให้บริการประชาชน อยู่ในระดับค่อนข้างดี และได้ให้ความสำคัญเป็นอันดับที่ 1

มีเจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำข้อมูลความรู้การให้บริการ ซึ่งมีผลต่อคุณภาพการให้บริการประชาชน อยู่ในระดับค่อนข้างดี และได้ให้ความสำคัญเป็นอันดับที่ 2

ผลการศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนหน่วยงานกองช่าง เทศบาลเมือง จันทบุรี ด้านขั้นตอนการให้บริการพบ ว่า ประชาชนผู้มาใช้บริการให้ความสำคัญถึงคุณภาพการให้บริการ ในภาพรวมของคุณภาพการให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับค่อนข้างไม่ดี เมื่อจำแนกรายข้อได้ดังนี้

ความสะดวกที่รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน ซึ่งมีผลต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนอยู่ในระดับค่อนข้างไม่ดี และได้ให้ความสำคัญ เป็นอันดับ 1

ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน) ซึ่งมีผลต่อคุณภาพการให้บริการประชาชน อยู่ในระดับค่อนข้างไม่ดี และได้ให้ความสำคัญเป็นอันดับ 2

ผลการศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนหน่วยงานกองช่าง เทศบาลเมือง จันทบุรี ด้านความสะดวกในการใช้บริการ พบว่า ประชาชนผู้มาใช้บริการให้ความสำคัญถึงคุณภาพการให้บริการในภาพรวมของคุณภาพการให้บริการ ด้านความสะดวกในการใช้บริการ อยู่ในระดับค่อนข้างไม่ดี เมื่อจำแนกรายข้อได้ดังนี้

สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ ซึ่งมีผลต่อคุณภาพการให้บริการประชาชน อยู่ในระดับค่อนข้างไม่ดี และได้ให้ความสำคัญเป็นอันดับ 1

คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/ เครื่องมือ ซึ่งมีผลต่อคุณภาพการให้บริการประชาชน อยู่ในระดับค่อนข้างไม่ดี และได้ให้ความสำคัญเป็นอันดับ 2

ผลการศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนหน่วยงานกองช่าง เทศบาลเมือง จันทบุรี ด้านอรรถาธิบายไม่ตรี พบว่า ประชาชนผู้มาใช้บริการให้ความสำคัญถึงคุณภาพการให้บริการ ในภาพรวมของคุณภาพการให้บริการ ด้านอรรถาธิบายไม่ตรี อยู่ในระดับค่อนข้างดี เมื่อจำแนกรายข้อได้ดังนี้

เจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพที่น่าเชื่อถือ เช่น การแต่งกายสุภาพเหมาะสม ซึ่งมีผลต่อคุณภาพการให้บริการประชาชน อยู่ในระดับค่อนข้างดี และได้ให้ความสำคัญเป็นอันดับ 1

เจ้าหน้าที่แสดงออกถึงความพร้อมและเต็มใจให้บริการ ซึ่งมีผลต่อคุณภาพการให้บริการ

ประชาชน อยู่ในระดับค่อนข้างดี และได้ให้ความสำคัญเป็นอันดับ 2

**การเปรียบเทียบระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนหน่วยงานกองช่าง เทศบาลเมือง
จันทบุรี โดยจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน อาชีพของประชาชน**

เพศ ของประชาชนที่มาใช้บริการหน่วยงานกองช่าง เพศหญิงได้ให้ความสำคัญคุณภาพ
การให้บริการ มากกว่าเพศชาย

อายุ ของประชาชนที่มาใช้บริการหน่วยงานกองช่าง ที่มีอายุ 30 ปีลงมา ได้ให้
ความสำคัญคุณภาพการให้บริการประชาชนหน่วยงานกองช่าง เทศบาลเมืองจันทบุรี มากกว่า
กลุ่มอายุ 41 - 50 ปี กลุ่มอายุ 51 ปีขึ้นไป และ 31 - 40 ปี

ระดับการศึกษา ของประชาชนที่มาใช้บริการหน่วยงานกองช่าง ระดับการศึกษา
มัธยมศึกษา/ ปวช. ได้ให้ความสำคัญคุณภาพการให้บริการประชาชนหน่วยงานกองช่าง เทศบาล
เมืองจันทบุรี มากกว่า ระดับการศึกษา อนุปริญญา/ ปวส. และ ระดับการศึกษา ปริญญาตรี/ สูงกว่า
ปริญญาตรี

รายได้ต่อเดือน ของประชาชนที่มาใช้บริการหน่วยงานกองช่าง ที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า
10,000 บาท ได้ให้ความสำคัญคุณภาพการให้บริการประชาชนหน่วยงานกองช่าง เทศบาลเมือง
จันทบุรี มากกว่ารายได้ต่อเดือน มากกว่า 30,000 บาท รายได้ต่อเดือน 10,001 - 20,000 บาท และ
20,001 - 30,000 บาท

อาชีพ ของประชาชนที่มาใช้บริการหน่วยงานกองช่าง ที่มีอาชีพรับจ้าง ได้ให้
ความสำคัญคุณภาพการให้บริการประชาชนหน่วยงานกองช่าง เทศบาลเมืองจันทบุรี มากกว่า
อาชีพรับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ อาชีพพนักงานบริษัท อาชีพเจ้าของกิจการ/ ประกอบวิชาชีพอิสระ
และอาชีพเกษตร

อภิปรายผล

จากงานวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการประชาชนหน่วยงานกองช่าง เทศบาลเมือง
จันทบุรี ผู้วิจัยขออภิปรายผลการวิจัย ดังนี้

1. ผลการศึกษาคุณภาพการให้บริการประชาชนหน่วยงานกองช่าง เทศบาลเมืองจันทบุรี
พบว่า ประชาชนผู้มาใช้บริการให้ความสำคัญถึงคุณภาพการให้บริการหน่วยงานกองช่าง ใน
ภาพรวมอยู่ในระดับค่อนข้างไม่ดี ซึ่งผลจากการวิจัยไม่สอดคล้องกับแนวคิดของชูวงศ์ ฉายะบุตร
(2536) ว่าการพัฒนาการให้บริการเชิงรุกแบบครบวงจร หรือ Package Service เป็นการพัฒนาการ
ให้บริการที่มีเป้าหมายที่จะให้ประชาชนได้รับบริการที่ควรจะได้รับอย่างครบถ้วนสมบูรณ์ มีความ
สะดวกรวดเร็วในการให้บริการมุ่งที่จะให้บริการในเชิงส่งเสริมและสร้างทัศนคติและความสัมพันธ์

ที่ีระหว่างผู้ให้บริการและผู้มาใช้บริการ ตลอดจนเป็นการให้บริการที่มีความถูกต้อง ชอบธรรม สามารถตรวจสอบได้และสร้างความเสมอภาคทั้งในการให้บริการและในการที่จะได้รับบริการของรัฐ และขัดแย้งกับผลการศึกษาวิจัยของ ศุภวรรณ ฉินศิริเศรษฐ (2553) ทำการวิจัยเรื่อง คุณภาพการบริการของเทศบาลเมืองสระแก้ว จังหวัดสระแก้ว พบว่า ประชาชนผู้มารับบริการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพบริการในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับดีมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้มารับบริการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองสระแก้ว ด้าน ทัศนียภาพมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านการให้ความรู้และข้อมูลข่าวสาร ด้านความเป็นรูปธรรม และด้านความสะดวกในการใช้บริการ ขัดแย้งกับผลการศึกษาวิจัยของ จีรวรรณ บุญพิทักษ์ (2552) ทำการวิจัยเรื่อง คุณภาพบริการของศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จ สำนักงานสาธารณสุข จังหวัดจันทบุรี พบว่า ผู้ประกอบการที่มารับบริการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพบริการของ ศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จ ในภาพรวมทั้ง 5 ด้าน อยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ประกอบการที่มารับบริการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพบริการของศูนย์บริการ ผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มากที่สุด รองลงมาคือ ด้านความ ก้าวหน้าของการบริการ ด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการ ด้านความสะดวกในการ รับบริการ ด้านอาคารสถานที่ ขัดแย้งกับผลการศึกษาวิจัยของจันทร์จิรา อินตะนันท์ (2551) ได้ ทำการศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแจ้ห่ม อำเภอแจ้ห่ม จังหวัด ลำปาง ผลการศึกษาพบว่า ระดับคุณภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแจ้ห่ม ใน ภาพรวมโดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านการประสานงานในการบริการ ด้าน การส่งพนักงานเข้าอบรมทั้งของภายในและภายนอก การจัดประชุมเพื่อระดมความคิดในการพัฒนา องค์ความรู้ร่วมกันและแก้ไขข้อบกพร่องอย่างต่อเนื่อง ด้านความสะดวกของการให้บริการ ด้าน พนักงานผู้ให้บริการ ส่วนรายด้านที่อยู่ในระดับปานกลาง ด้านข้อมูลข่าวสารที่ได้รับจากการ ให้บริการ ขัดแย้งกับผลการศึกษาวิจัยของสุวารี เหล่าอรรณะ (2547) ได้ทำการศึกษาเรื่อง คุณภาพ การให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพการให้บริการ สาธารณะของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ในภาพรวมมีคุณภาพอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณา คุณภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองมหาสารคาม พบว่า ประชาชนที่มาใช้บริการจาก กองช่าง ให้ความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณา เป็นรายด้าน พบว่า โดยด้านความสะดวกที่ได้รับจากการบริการมากที่สุด รองลงมาคือ ด้าน บุคลิกภาพของผู้ให้บริการ ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ ด้านการประสานงานในการบริการ ด้านคุณภาพของการบริการ ตามลำดับ

1.1 ด้านการให้ความรู้และข้อมูลข่าวสาร พบว่า ประชาชนผู้มาใช้บริการได้ให้ความสำคัญของคุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับค่อนข้างดี ซึ่งขัดแย้งผลการศึกษาวิจัยของ ศุภวรรณ ฉินศิริเศรษฐ (2553) ทำการวิจัยเรื่อง คุณภาพการบริการของเทศบาลเมืองสระแก้ว จังหวัดสระแก้ว พบว่า ประชาชนผู้มารับบริการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพบริการ อยู่ในระดับดีมาก ในด้านการให้ความรู้และข้อมูลข่าวสารประชาชนมีความเห็นว่าเจ้าหน้าที่ตอบข้อสงสัยได้อย่างถูกต้องและแม่นยำ และขัดแย้งกับผลการศึกษาวิจัยของ สุวารี เหล่าอรรค (2547) ทำการวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองมหาสารคาม พบว่าประชาชนที่มาใช้บริการจากกองช่าง ให้ความสำคัญเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ อยู่ในระดับปานกลาง โดยประชาชนผู้รับบริการเห็นว่ากองช่างมีการให้ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้อง ทันสมัยและมีความรวดเร็ว โดยเมื่อได้รับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชนแล้ว จะดำเนินการแก้ไขปัญหาทันที ซึ่งประชาชนมีความพึงพอใจในการบริหารของกองช่าง นอกจากนี้ยังมีการนำเอาแบบบ้านตัวอย่างสำเร็จรูปมาบริการประชาชน เพื่อให้ประชาชนได้เลือกตามความต้องการของตนเอง

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยพบว่า ด้านการให้ความรู้และข้อมูลข่าวสาร พบว่า ประชาชนผู้มาใช้บริการได้ให้ความสำคัญของคุณภาพการให้บริการในเรื่องของการประชาสัมพันธ์กิจกรรม และการบริการให้กับหน่วยงานและประชาชนทั่วไป ผ่านทางสื่อต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง เช่น ทางสถานีวิทยุ เคเบิลทีวี เสียงตามสายหรือไร้สาย และการประชาสัมพันธ์ข้อมูลผ่านทางเว็บไซต์อย่างรวดเร็ว ตรงตามความต้องการอย่างมาก เพราะว่าประชาชนผู้ใช้บริการไปมุ่งเน้นในส่วนองเจ้าหน้าที่ในเรื่องของการให้คำแนะนำ การดูแล ฉะนั้น ผู้บริหารกองช่างควรจะต้องหันมาดูแลในเรื่องที่ประชาชนผู้ให้บริการให้ความสนใจน้อย และทำการปรับปรุงในสิ่งที่กล่าวมาข้างต้น เพื่อเป็นการพัฒนาศักยภาพและเพิ่มประสิทธิภาพให้ดียิ่งขึ้น

1.2 ด้านขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ประชาชนผู้มาใช้บริการได้ให้ความสำคัญของคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับค่อนข้างไม่ดี ซึ่งขัดแย้งกับผลการศึกษาวิจัยของ สุวารี เหล่าอรรค (2547) ทำการวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองมหาสารคาม พบว่าประชาชนที่มาใช้บริการจากกองช่าง ให้ความสำคัญเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านคุณภาพของการบริการ อยู่ในระดับปานกลาง ในเรื่องของการรวดเร็วของการให้บริการประชาชนผู้รับบริการเห็นว่าสมควรมีการปรับปรุงแก้ไขในเรื่องของความเร็วของการให้บริการ เนื่องจากนัดแล้วไม่ตรงเวลา ทำให้ประชาชนเบื่อนายเมื่อมาใช้บริการที่กองช่าง ซึ่งได้รับเรื่องร้องเรียนบ่อยมาก ผู้บริหารต้องปรับปรุงแก้ไขให้ผู้มารับบริการเกิดความพึงพอใจ

ผู้วิจัยพบว่า ด้านขั้นตอนการให้บริการ จะเห็นได้ว่าโดยภาพรวมขั้นตอนการให้บริการของกองช่าง ประชาชนได้ให้ความสำคัญถึงคุณภาพการให้บริการต่อการมารับบริการโดย

เจ้าหน้าที่ต้องให้ความสนใจถึงขั้นตอนต่าง ๆ ในการที่จะรับใช้ประชาชน ซึ่งจะเห็นได้อย่างชัดเจนว่าขั้นตอนการให้บริการมีความยุ่งยากซับซ้อนและไม่มีความคล่องตัว และในเรื่องของความเร็วในการให้บริการซึ่งจะเห็นได้อย่างชัดเจนว่าจะพบปัญหาต่าง ๆ ในการให้บริการ อาทิ ความชัดเจนในเรื่องของการชี้แจง แนะนำ อธิบาย ความเป็นธรรม รวมถึงความเสมอภาค ความล่าช้าของงานแต่ละขั้นตอน เป็นต้น ซึ่งจะต้องมีการปรับปรุง แก้ไข ในเรื่องของขั้นตอนการให้บริการทั้งระบบ โดยผู้บริหารจะต้องมาทำการปรับปรุงในการให้บริการ โดยพัฒนาบุคลากรและเครื่องมือต่าง ๆ ให้ความทันสมัย และลดขั้นตอนที่ซับซ้อนลง และที่สำคัญจะต้องเอาใจใส่ดูแลประชาชนผู้มาใช้บริการ

1.3 ด้านความสะดวกในการใช้บริการ พบว่า ประชาชนผู้มาใช้บริการได้ให้

ความสำคัญของคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับค่อนข้าง ไม่ดี ซึ่งขัดแย้งกับผลการศึกษาวิจัยของ จันทรจิรา อินตะนันท์ (2551) ได้ทำการศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแจ้ห่ม อำเภอแจ้ห่ม จังหวัดลำปาง ผลการศึกษาพบว่า ระดับคุณภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแจ้ห่ม ด้านสถานที่ให้บริการ ประชาชนที่มาใช้บริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะมีคุณภาพอยู่ในระดับมาก เนื่องจากเทศบาลตำบลแจ้ห่ม อำเภอแจ้ห่ม จังหวัดลำปาง ได้จัดเตรียมสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ จนทำให้เกิดการตอบสนองทางด้านกายภาพแก่ผู้มาใช้บริการ และขัดแย้งกับผลการศึกษาวิจัยของสุวารี เหล่าอรระ (2547) ทำการวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองมหาสารคาม พบว่าประชาชนที่มาใช้บริการจากกองช่างให้ความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านความสะดวกที่ได้รับจากการให้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง ประชาชนได้ให้ข้อคิดเห็นด้านนี้ในระดับสูงเนื่องจากกองช่างได้จัดสถานที่ในการให้บริการและอำนวยความสะดวกในด้านแบบฟอร์มต่าง ๆ อย่างพอเพียง อีกทั้งเจ้าหน้าที่ได้ให้ความสะดวกในเรื่องการยื่นคำขออนุญาตก่อสร้าง

ผู้วิจัยพบว่า ด้านความสะดวกในการใช้บริการ จะเห็นได้ว่า โดยภาพรวมความสะดวกในการใช้บริการของกองช่าง ประชาชนได้ให้ความสำคัญถึงคุณภาพการให้บริการต่อการมารับบริการ โดยเจ้าหน้าที่จะต้องให้ความสนใจถึงความสะดวกในการใช้บริการต่าง ๆ ในการที่จะรับใช้ประชาชน ซึ่งจะเห็นได้อย่างชัดเจนว่าความสะดวกในการใช้บริการ ประชาชนต้องการให้มีการบริการในช่วงเวลาพักกลางวัน ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ รวมถึงการบริการนำดื่ม หนังสือพิมพ์ หรือโทรทัศน์ สำหรับผู้มาใช้บริการการให้บริการ ซึ่งจะต้องมีการปรับปรุง แก้ไข ในเรื่องของความสะดวกในการใช้บริการ โดยผู้บริหารจะต้องมาทำการปรับปรุงในการให้บริการ โดยจัดหาสิ่งอำนวยความสะดวก และจุดบริการต่าง ๆ รวมถึงการให้บริการในช่วงเวลาพักกลางวันที่เหมาะสม เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการที่ดี และ

เกิดความพึงพอใจในบริการ

1.4 ด้านอรรถาธิบายไม่ตรี พบว่า ประชาชนผู้มาใช้บริการได้ให้ความสำคัญของคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับค่อนข้างดี ซึ่งขัดแย้งกับผลการศึกษาวิจัยของสุวารี เหล่าอรรค (2547) ทำการวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองมหาสารคาม พบว่าประชาชนที่มาใช้บริการจากกองช่างให้ความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านบุคลิกภาพของผู้ให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง พบว่ามีบุคลิกภาพน่าเชื่อถือ และเจ้าหน้าที่ให้ความเป็นกันเองทุกคน มีความสุภาพและอดทนในการให้บริการของเจ้าหน้าที่เป็นการทำงานที่ประสบความสำเร็จเป็นอย่างดีสำหรับเจ้าหน้าที่มีปัญหาน้อยมาก และขัดแย้งกับผลการศึกษาวิจัยของ จันทร์จิรา อินตะนันท์ (2551) ได้ทำการศึกษารื่อง คุณภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแจ้ห่ม อำเภอแจ้ห่ม จังหวัดลำปาง ผลการศึกษาพบว่า ระดับคุณภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแจ้ห่ม ด้านพนักงานผู้ให้บริการประชาชนที่มารับบริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะมีคุณภาพอยู่ในระดับมาก เนื่องจากพนักงานของเทศบาลตำบลแจ้ห่ม อำเภอแจ้ห่ม จังหวัดลำปางเป็นบุคลากรที่มีความสุภาพ เรียบร้อย มีบุคลิกที่ดี มีความสนใจและมีความตระหนักในการให้บริการของพนักงาน ทำให้เกิดความประทับใจต่อผู้มารับบริการ

ผู้วิจัยพบว่า ด้านอรรถาธิบายไม่ตรี จะเห็นได้ว่า โดยภาพรวม อรรถาธิบายไม่ตรีของกองช่างต่อประชาชนผู้มาใช้บริการ ประชาชนได้ให้ความสำคัญถึงคุณภาพการให้บริการ มีความสำคัญต่อการมารับบริการ โดยเจ้าหน้าที่ต้องสนใจในการรับใช้ประชาชน ซึ่งจะเห็นได้อย่างชัดเจนว่าเจ้าหน้าที่ยังขาดความกระตือรือร้น และเอาใจใส่ต่อผู้มารับบริการ รวมถึงการให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะต้องได้รับการปรับปรุงแก้ไข โดยผู้บริหารจะต้องทำการปรับปรุงการให้บริการ โดยพัฒนาบุคลากรให้มีหัวใจบริการ (Service Mind) เพื่อเป็นการพัฒนาศักยภาพและเพิ่มประสิทธิภาพให้ดียิ่งขึ้น และที่สำคัญจะต้องเอาใจใส่ดูแลประชาชนผู้มาใช้บริการ

2. เปรียบเทียบระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนหน่วยงานกองช่าง เทศบาลเมืองจันทบุรี จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล

2.1 เพศ ของประชาชนที่มาใช้บริการหน่วยงานกองช่าง เพศหญิงได้ให้ความสำคัญคุณภาพการให้บริการมากกว่า ซึ่งต่างไปจากเพศชาย โดยผลการศึกษาที่มีความสอดคล้องกับงานวิจัยของสุกวรรณ ฉินศิริเศรษฐ (2553) ทำการวิจัย เรื่อง คุณภาพการบริการของเทศบาลเมืองสระแก้ว จังหวัดสระแก้ว โดยศึกษาเปรียบเทียบคุณภาพการบริการของเทศบาลเมืองสระแก้ว จังหวัดสระแก้ว พบว่า ผู้มาใช้บริการที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของเทศบาลเมืองสระแก้ว จังหวัดสระแก้ว แตกต่างกัน ซึ่งผลการศึกษาขัดแย้งกับผลการศึกษาวิจัยของจิรวรรณ บุญพิทักษ์ (2552) ทำการวิจัยเรื่อง คุณภาพบริการของศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพ

เบ็ดเสร็จ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดจันทบุรี พบว่า ผู้มาใช้บริการที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการไม่แตกต่างกัน ชัดแย้งกับผลการศึกษาวิจัยของจันทร์จิรา อินตะนันท์ (2551) ได้ทำการศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแจ้ห่ม อำเภอแจ้ห่ม จังหวัดลำปาง พบว่า ผู้มาใช้บริการที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการไม่แตกต่างกัน

2.2 อายุ พบว่า ประชาชนที่มาใช้บริการหน่วยงานกองช่าง ที่ในกลุ่มอายุ 30 ปีลงมา ได้ให้ความสำคัญคุณภาพการให้บริการมากกว่า ซึ่งต่างไปจากกลุ่มอายุอื่น ๆ โดยผลการศึกษา มีความสอดคล้องกับผลการศึกษาวิจัยของ ชาญณรงค์ วิริยะลักพะ (2546) ทำการวิจัย เรื่อง การให้บริการของพนักงานเทศบาลตำบลท่าช้าง จังหวัดจันทบุรี ในทัศนะของประชาชนผู้มาใช้บริการ พบว่า มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการอยู่ในระดับพึงพอใจมาก เมื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริการ จำแนกตามอายุ ผู้มาใช้บริการที่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็นด้านการให้บริการ ปัจจัยด้านอายุของประชาชนที่ต่างกันมีผลต่อทัศนคติด้านการให้บริการที่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับผลการศึกษาวิจัยของจันทร์จิรา อินตะนันท์ (2551) ได้ทำการศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแจ้ห่ม อำเภอแจ้ห่ม จังหวัดลำปาง พบว่า ผู้มาใช้บริการที่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน ซึ่งผลการศึกษา ชัดแย้งกับผลการศึกษาวิจัยของ จิรวรรณ บุญพิทักษ์ (2552) ทำการวิจัยเรื่อง คุณภาพบริการของศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดจันทบุรี พบว่า ผู้มาใช้บริการที่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการไม่แตกต่างกัน

2.3 ระดับการศึกษา พบว่า ประชาชนที่มาใช้บริการหน่วยงานกองช่าง ที่ศึกษาระดับการศึกษามัธยมศึกษา/ ปวช. ได้ให้ความสำคัญคุณภาพการให้บริการมากกว่า ซึ่งต่างไปจากผู้ที่จบการศึกษาระดับอื่น ๆ โดยผลการศึกษา มีความสอดคล้องกับผลการศึกษาวิจัยของ สุภวรรณ นินศิริเศรษฐ (2553) ทำการวิจัย เรื่อง คุณภาพการบริการของเทศบาลเมืองสระแก้ว จังหวัดสระแก้ว โดยศึกษาเปรียบเทียบคุณภาพการบริการของเทศบาลเมืองสระแก้ว จังหวัดสระแก้ว พบว่า ผู้มาใช้บริการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของเทศบาลเมืองสระแก้ว จังหวัดสระแก้ว แตกต่างกัน และสอดคล้องกับผลการศึกษาวิจัยของ จันทร์จิรา อินตะนันท์ (2551) ได้ทำการศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแจ้ห่ม อำเภอแจ้ห่ม จังหวัดลำปาง พบว่า ผู้มาใช้บริการที่มีการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน ซึ่งผลการศึกษาชัดเจนกับผลการศึกษาวิจัยของทิวา ประสุวรรณ (2547) ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของพนักงานส่วนตำบล ศึกษาเฉพาะกรณีที่ทำกรองค์การบริหารส่วนตำบลแดง พบว่า ผู้มาใช้บริการที่มีระดับการศึกษาต่างกันมี

ความพึงพอใจในการเข้ารับบริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลไม่แตกต่างกัน

2.4 รายได้ต่อเดือน พบว่า ประชาชนที่มาใช้บริการหน่วยงานกองช่าง ที่มีรายได้ต่อเดือน ต่ำกว่า 10,000 บาท ได้ให้ความสำคัญคุณภาพการให้บริการมากกว่า ซึ่งต่างไปจากกลุ่มที่มีรายได้ต่อเดือนอื่น ๆ โดยผลการศึกษามีความสอดคล้องกับผลการศึกษาวิจัยของ จันทรจิรา อินตะนนท์ (2551) ได้ทำการศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแจ้ห่ม อำเภอแจ้ห่ม จังหวัดลำปาง พบว่า ผู้มาใช้บริการที่มีรายได้ต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน และสอดคล้องกับผลการศึกษาวิจัยของ ชาญณรงค์ วิริยะลักพะ (2546) ทำการวิจัย เรื่อง การให้บริการของพนักงานเทศบาลตำบลท่าช้าง จังหวัดจันทบุรี ในทัศนะของประชาชนผู้มาใช้บริการ พบว่า มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการอยู่ในระดับพึงพอใจมาก เมื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริการ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน ผู้มาใช้บริการที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นด้านพฤติกรรมของพนักงานในการให้บริการแตกต่างกัน ซึ่งผลการศึกษาขัดแย้งกับผลการศึกษาวิจัยของ ศิริลักษณ์ หาญสุรีย์ (2550) ทำการวิจัย เรื่อง คุณภาพของการให้บริการรับชำระภาษี กรณีศึกษา สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาบางนา พบว่า ผู้มาใช้บริการที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาบางนา ไม่แตกต่างกัน

2.5 อาชีพของประชาชน พบว่า ประชาชนที่มาใช้บริการหน่วยงานกองช่าง ที่ทำอาชีพรับจ้าง ได้ให้ความสำคัญคุณภาพการให้บริการมากกว่า ซึ่งต่างไปจากกลุ่มอาชีพอื่น ๆ โดยผลการศึกษามีความสอดคล้องกับผลการศึกษาวิจัยของจันทรจิรา อินตะนนท์ (2551) ได้ทำการศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแจ้ห่ม อำเภอแจ้ห่ม จังหวัดลำปาง พบว่า ผู้มาใช้บริการที่มีอาชีพต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน และสอดคล้องกับผลการศึกษาวิจัยของสุวรรณ ฉินศิริเศรษฐ (2553) ทำการวิจัย เรื่อง คุณภาพการบริการของเทศบาลเมืองสระแก้ว จังหวัดสระแก้ว โดยศึกษาเปรียบเทียบคุณภาพการบริการของเทศบาลเมืองสระแก้ว จังหวัดสระแก้ว พบว่า ผู้มาใช้บริการที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของเทศบาลเมืองสระแก้ว จังหวัดสระแก้ว แตกต่างกัน และสอดคล้องกับงานวิจัย ชาญณรงค์ วิริยะลักพะ (2546) ทำการวิจัย เรื่อง การให้บริการของพนักงานเทศบาลตำบลท่าช้าง จังหวัดจันทบุรี ในทัศนะของประชาชนผู้มาใช้บริการ พบว่า มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการอยู่ในระดับพึงพอใจมาก เมื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริการ จำแนกตามอาชีพ ผู้มาใช้บริการที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นด้านพฤติกรรมของพนักงานในการให้บริการ แตกต่างกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของศิริลักษณ์ หาญสุรีย์ (2550) ทำการวิจัย เรื่อง คุณภาพของการให้บริการรับชำระภาษี กรณีศึกษา สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาบางนา

พบว่า ผู้มาใช้บริการที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะ

จากการวิเคราะห์ระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนหน่วยงานกองช่าง เทศบาลเมือง จันทบุรี อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี ดังปรากฏผลการศึกษาที่นำเสนอและสรุปไว้แล้ว ผู้วิจัยเห็นว่า มีประเด็นบางอย่างที่สำคัญ จึงมีข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนหน่วยงานกองช่าง เทศบาลเมืองจันทบุรี อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับค่อนข้างไม่ดี ผู้ศึกษาวิจัยจึงขอเสนอข้อเสนอแนะเชิงนโยบายให้เป็นแนวทางในการแก้ไขคุณภาพการบริการในระยะยาวดังนี้

1. ควรมีนโยบายในการให้บริการ ในเรื่องของความสะดวกในการใช้บริการของประชาชนที่มารับบริการ โดยจะต้องจัดให้มีสถานที่จอดรถให้เพียงพอ จุดบริการ ป้ายบอกจุดสถานที่บริการต่าง ๆ ให้ชัดเจนและครบทุกจุด เพื่อลดความสับสนในการมาใช้บริการและจัดหาสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ระหว่างที่ประชาชนมานั่งรอรับบริการอย่างเพียงพอและทันสมัย เช่น หนังสือพิมพ์ วารสาร น้ำดื่ม โทรศัพท์ และจะต้องบริการที่สม่ำเสมอและเท่าเทียมกันภายใต้มาตรฐานเดียวกัน
2. ควรลดระยะเวลาขั้นตอนในการให้บริการให้กระชับ และรวดเร็วยิ่งขึ้น หรือให้บริการเสร็จสมบูรณ์ในครั้งเดียว
3. ควรที่จะให้มีกล่องรับความคิดเห็นจากประชาชน ติดตั้งตามจุดที่ให้บริการของเทศบาลเมืองจันทบุรี เพื่อที่ประชาชนสามารถร้องทุกข์ต่อผู้บริหารได้ นอกจากนี้ยังควรมีนโยบายเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร ผลงานกิจกรรมต่าง ๆ

ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

จากผลการศึกษาวิจัยทำให้ทราบถึงความต้องการของประชาชนต่อการบริการของหน่วยงานกองช่าง เทศบาลเมืองจันทบุรี อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี ทำให้ได้ทราบว่าหัวข้อไหนของด้านใดที่ยังเป็นสิ่งที่ควรปรับปรุง โดยทำให้ผู้ศึกษาวิจัยนำมาใช้เป็นข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการในแต่ละด้านดังนี้

1. ด้านการให้ความรู้และข้อมูลข่าวสาร

- 1.1 จัดให้มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลผ่านทางเว็บไซต์อย่างรวดเร็ว ตรงตามความ

ต้องการ

1.2 จัดให้มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรมและการบริการให้กับหน่วยงานและประชาชนทั่วไป ผ่านทางสื่อต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง เช่น ทางสถานีวิทยุ เคเบิลทีวี เสียงตามสายหรือ ไร้สาย

1.3 จัดให้มีเอกสารแผ่นพับหรือโปสเตอร์แจกจ่ายหรือติดประชาสัมพันธ์ในเรื่องต่าง ๆ เพื่อที่ประชาชนจะได้รับรู้และเข้าใจ

2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ

2.1 ควรลดขั้นตอนการให้บริการบางขั้นตอนที่ไม่จำเป็น รวมถึงระยะเวลาในการให้บริการ ลดหรือบูรณาการแบบฟอร์มต่าง ๆ ให้มีเท่าที่จำเป็นและกรอกได้ง่าย เพื่อลดความยุ่งในการตรวจสอบเอกสาร

2.2 ให้เจ้าหน้าที่อธิบายขั้นตอน แนะนำ ชี้แจง ถึงเอกสารที่จะต้องนำมาในการมาติดต่อขอรับบริการทุกครั้งและบอกระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินงาน

3. ด้านความสะดวกในการใช้บริการ

3.1 จัดให้มีสถานที่จอดรถให้เพียงพอ จุดบริการ ป้ายบอกจุดสถานที่บริการต่าง ๆ ให้ชัดเจนและครบทุกจุด เพื่อลดความสับสนในการมาใช้บริการและจัดหาสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ระหว่างที่ประชาชนมานั่งรอรับบริการอย่างเพียงพอและทันสมัยเช่น หนังสือพิมพ์ วารสาร น้ดื่ม โทรศัพท์ และจะต้องบริการที่สม่ำเสมอและเท่าเทียมกันภายใต้มาตรฐานเดียวกัน

3.2 จัดให้มีเจ้าหน้าที่บริการในช่วงเวลาพักกลางวัน เป็นการอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนที่มาใช้บริการ

4. ด้านอรรถาธิบายไม่ตรี

4.1 ให้เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานบริการประชาชน ต้องมีจิตสำนึกที่ดีต่อการให้บริการและบริการอย่างกระตือรือร้น บริการด้วยความเต็มใจ จริงใจ ยิ้มแย้ม แจ่มใส พุดจาไพเราะ แต่งกายสุภาพ มีวินัย ภิรียมารยาทนอบน้อม บริการด้วยความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ มีจิตวิทยาในการบริการ

4.2 บริการด้วยความเสมอภาคทั่วถึง และเท่าเทียมภายใต้มาตรฐานเดียวกัน มีน้ำใจ เอาใจใส่ให้การต้อนรับเป็นอย่างดีและเป็นกันเองเมื่อมาติดต่อ และตรงต่อเวลาในการปฏิบัติงาน

4.3 มีความซื่อสัตย์ มีคุณธรรม จริยธรรม และจรรยาบรรณ ต่อหน้าที่

ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการ

หากมีผู้สนใจที่จะทำการศึกษาเกี่ยวกับหน่วยงานกองช่าง เทศบาลเมืองจันทบุรี ในด้านคุณภาพการให้บริการหรือด้านอื่น ๆ ผู้ศึกษาวิจัยอยากเสนอแนะเชิงวิชาการดังนี้

1. ควรมีการศึกษาวิจัยคุณภาพหรือความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่หน่วยงานกองช่าง

เทศบาลเมืองจันทบุรี เพื่อศึกษาถึงแนวทางการแก้ไข ปรับปรุงระบบการให้บริการ และหาวิธีการสร้างความพึงพอใจให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานอย่างมีความสุข และมีประสิทธิภาพในการบริการประชาชน

2. ควรมีการศึกษาคูณภาพการบริการทุกหน่วยงาน ของเทศบาลเมืองจันทบุรี และนำผลที่ได้มาสรุปในภาพรวม เพื่อจัดทำมาตรฐานการให้บริการที่เป็นแนวทางเดียวกัน

มหาวิทยาลัยบูรพา
Burapha University