

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

จากการวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงาน
ประชาสัมพันธ์ตำบลหนองบัว อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี มีวัตถุประสงค์การศึกษาเพื่อศึกษา
ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานประชาสัมพันธ์ตำบลหนองบัว
อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการ
ของสำนักงานประชาสัมพันธ์ตำบลหนองบัว อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี จำแนกตาม เพศ อายุ
สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัย
คือ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าความถี่ (Frequency) ค่าเฉลี่ย (μ) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (σ) และ
เปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานประชาสัมพันธ์
ตำบลหนองบัว อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา
อาชีพ และรายได้ต่อเดือน โดยใช้การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ
ศึกษาเฉพาะประชาชนผู้มารับบริการของสำนักงานประชาสัมพันธ์ตำบลหนองบัว อำเภอเมือง
จังหวัดกาญจนบุรี โดยเฉลี่ยใช้บริการ 5 คนต่อวัน จำนวนทั้งสิ้น 150 คนต่อเดือน ในช่วงเดือน
มีนาคม พ.ศ. 2556 ซึ่งเป็นการศึกษาประชากรทั้งหมด

สรุปผลการวิจัย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้มารับบริการของสำนักงานประชาสัมพันธ์ตำบลหนองบัว
อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี

ผลการศึกษา พบว่า ประชาชนผู้มารับบริการของสำนักงานประชาสัมพันธ์
ตำบลหนองบัว อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 51-60 ปี มีสถานภาพ
สมรส โดยส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา จบการศึกษาระดับปริญญาตรี ประกอบอาชีพรับราชการ/
รัฐวิสาหกิจ และมีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 10,001-15,000 บาท

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงาน
ประชาสัมพันธ์ตำบลหนองบัว อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี

ผลการศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานประชาสัมพันธ์
ตำบลหนองบัว อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี รวม 5 ด้าน คือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอ
ภาค ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน เรียงลำดับจากคะแนนเฉลี่ยมากไปหาน้อย คือ ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ซึ่งสามารถสรุปผลการวิจัยเป็นรายด้านได้ดังนี้

1. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ในภาพรวมคุณภาพการให้บริการของสำนักงานประชาสัมพันธ์ตำบลหนองบัว อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี อยู่ในระดับปานกลาง อันดับ 1 คือ การให้บริการอย่างเป็นระบบที่มีความชัดเจนโดยมีการเรียงลำดับก่อน-หลัง อยู่ในระดับปานกลาง และอันดับสุดท้าย คือ การให้บริการอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน โดยไม่เลือกปฏิบัติ
2. ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา ในภาพรวมคุณภาพการให้บริการของสำนักงานประชาสัมพันธ์ตำบลหนองบัว อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี อยู่ในระดับปานกลาง อันดับ 1 คือ การให้บริการสามารถแล้วเสร็จในเวลาที่เหมาะสม อยู่ในระดับปานกลาง และอันดับสุดท้าย คือ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน เพื่อให้การบริการเป็นไปอย่างรวดเร็วทันต่อเวลาที่กำหนด
3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ในภาพรวมคุณภาพการให้บริการของสำนักงานประชาสัมพันธ์ตำบลหนองบัว อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี อยู่ในระดับปานกลาง อันดับ 1 คือ สำนักงาน/ทำเลที่ตั้งมีความเหมาะสมโดยมีความสะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง และอันดับสุดท้าย คือ สำนักงานมีการจัดทำแผ่นพับ เพื่อใช้ประชาสัมพันธ์รายละเอียด และขั้นตอนการให้บริการแก่ผู้มาติดต่อไว้อย่างเหมาะสม
4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ในภาพรวมคุณภาพการให้บริการของสำนักงานประชาสัมพันธ์ตำบลหนองบัว อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี อยู่ในระดับปานกลาง อันดับ 1 คือ ผู้มารับบริการสามารถรับทราบข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการใหม่ ๆ ของสำนักงานได้อย่างต่อเนื่อง อยู่ในระดับปานกลาง และอันดับสุดท้าย คือ การให้คำแนะนำการให้บริการเกี่ยวกับระบบและขั้นตอนการบริการของสำนักงานให้แก่ผู้มารับบริการอย่างต่อเนื่อง
5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ในภาพรวมคุณภาพการให้บริการของสำนักงานประชาสัมพันธ์ตำบลหนองบัว อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี อยู่ในระดับปานกลาง อันดับ 1 คือ ประชาชนสามารถสอบถามข้อมูลการบริการต่าง ๆ ของสำนักงานผ่านทางโทรศัพท์อัตโนมัติได้ อยู่ในระดับปานกลาง และอันดับสุดท้าย คือ การพัฒนาระบบข้อมูลให้บริการในรูปแบบที่ทันสมัย

ส่วนที่ 3 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานประชาสัมพันธ์เทศบาลตำบลหนองบัว อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน

1. ผลการศึกษา พบว่า ประชาชนเพศหญิง มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานประชาสัมพันธ์เทศบาลตำบลหนองบัว อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี ในภาพรวมสูงกว่าเพศชาย
2. ผลการศึกษา พบว่า ประชาชนที่มีอายุระหว่าง 41-50 ปี มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานประชาสัมพันธ์เทศบาลตำบลหนองบัว อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี ในภาพรวมสูงกว่า ประชาชนในช่วงอายุอื่น ๆ
3. ผลการศึกษา พบว่า ประชาชนที่มีสถานภาพโสด มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานประชาสัมพันธ์เทศบาลตำบลหนองบัว อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี ในภาพรวมสูงกว่าประชาชนที่มีสถานภาพสมรส
4. ผลการศึกษา พบว่า ประชาชนที่จบการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานประชาสัมพันธ์เทศบาลตำบลหนองบัว อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี ในภาพรวมสูงกว่า ประชาชนที่จบการศึกษาระดับอื่น ๆ
5. ผลการศึกษา พบว่า ประชาชนที่ประกอบอาชีพ พนักงานบริษัทเอกชน มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานประชาสัมพันธ์เทศบาลตำบลหนองบัว อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี ในภาพรวมสูงกว่า ประชาชนที่ประกอบอาชีพอื่น ๆ
6. ผลการศึกษา พบว่า ประชาชนที่มีรายได้ต่อเดือน เกินกว่า 25,000 บาท มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานประชาสัมพันธ์เทศบาลตำบลหนองบัว อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี ในภาพรวมสูงกว่า ประชาชนที่มีรายได้ต่อเดือนอื่น ๆ

อภิปรายผล

การศึกษา ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานประชาสัมพันธ์เทศบาลตำบลหนองบัว อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี ผู้ศึกษาได้ข้อค้นพบ ดังนี้

1. จากการศึกษา ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานประชาสัมพันธ์เทศบาลตำบลหนองบัว อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี ทั้ง 5 ด้าน ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง อาจเนื่องมาจาก ประชาชนผู้รับบริการของสำนักงานประชาสัมพันธ์เทศบาลตำบลหนองบัว อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพรับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ เจ้าของกิจการ/ ธุรกิจส่วนตัว และรับจ้างทั่วไป จึงมีเวลาไม่มากสำหรับการมาติดต่อเรื่องต่าง ๆ กับสำนักงาน

ประปา ดังนั้นทางสำนักงานประปาจึงตระหนักในการให้บริการสามารถแล้วเสร็จในช่วงเวลาที่เหมาะสม รวดเร็วตรงตามระยะเวลาของงานที่กำหนด และมีความกระตือรือร้น และเอาใจใส่ในการบริการทำให้งานเสร็จตรงเวลา ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ทวี ฮั่วรุ่งเรือง (2550, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของสมาชิกกลุ่มประปาหมู่บ้านต่อการบริหารจัดการระบบประปาหมู่บ้านในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยกะปิ อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี พบว่าความคิดเห็นของสมาชิกกลุ่มประปาหมู่บ้านต่อการบริหารจัดการระบบประปาหมู่บ้านในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยกะปิ อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง

1.1 ผลการศึกษาด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานประปาเทศบาลตำบลหนองบัว อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เนื่องจาก มีการแทรกแซงในการบริหารงาน ที่เกิดจากระบบอุปถัมภ์ในการปฏิบัติงานของสำนักงานประปาเทศบาลตำบลหนองบัว ซึ่งมีการให้บริการอย่างไม่เสมอภาคเท่าเทียมกันทุกคน โดยเลือกปฏิบัติเพียงแต่ผู้ที่มารับบริการที่สนิทสนม และเป็นพวกพ้องเดียวกันเท่านั้น ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ ศุภลักษณ์ ลิขพัชรพงศ์ (2551, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักประปาชลบุรี พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของประปาชลบุรีโดยรวมใน ด้านที่มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของสำนักงานประปาชลบุรีมากที่สุด คือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค

1.2 ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานประปาเทศบาลตำบลหนองบัว อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เนื่องจาก สำนักงานประปาตระหนักในการให้บริการให้แล้วเสร็จในช่วงเวลาที่เหมาะสม รวดเร็ว ตรงตามเวลาของงานที่กำหนด และมีความกระตือรือร้น เอาใจใส่ในการบริการทำให้งานเสร็จตรงตามเวลา เพราะประชาชนผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีเวลาในการใช้บริการที่จำกัด โดยสอดคล้องกับผลการศึกษาของ วรา ไรกลาง (2554, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการน้ำประปาหมู่บ้าน ในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลหนองปลาไหล อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี ผลการศึกษพบว่า ด้านความสามารถในการจัดการให้อย่างรวดเร็ว ตรงต่อเวลา ในภาพรวมอยู่ในระดับดีปานกลาง

2. เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานประปาเทศบาลตำบลหนองบัว อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี

2.1 ผลการศึกษา การเปรียบเทียบ เพศของประชาชนผู้มารับบริการของสำนักงานประปาเทศบาลตำบลหนองบัว อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี พบว่า ประชาชนเพศหญิง

มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานประปาเทศบาลตำบลหนองบัว อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี แตกต่างไปจากประชาชนเพศชาย เนื่องจาก ผู้ที่มาใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ซึ่งเพศหญิงจะแสดงออกถึงความเป็นมิตรมากกว่าเพศชาย เจ้าหน้าที่จึงใส่ใจในการให้บริการประชาชนเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ ศุภลักษณ์ ลิพหาธิรพงศ์ (2550, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักประปาชลบุรี พบว่า ประชาชนที่มี เพศ ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการ ของสำนักงานประปาชลบุรี ไม่แตกต่างกัน

2.2 ผลการศึกษา การเปรียบเทียบ อายุของประชาชนผู้มารับบริการของสำนักงานประปาเทศบาลตำบลหนองบัว อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี พบว่า ประชาชนที่มีอายุระหว่าง 41-50 ปี มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานประปาเทศบาลตำบลหนองบัว อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี แตกต่างไปจากประชาชนที่มีอายุในช่วงระดับอื่น ๆ เนื่องจาก ประชาชนที่มีอายุระหว่าง 41-50 ปี ส่วนใหญ่เป็นวัยกลางคน เป็นช่วงที่ประสบความสำเร็จในชีวิตการทำงานจะมีอารมณ์มั่นคง ซึ่งแสดงออกถึงความเป็นมิตรน่าคบหา มากกว่าช่วงอายุอื่น ๆ จึงทำให้เจ้าหน้าที่ใส่ใจในการบริการให้แก่ประชาชนที่มีอายุระหว่าง 41-50 ปีมากกว่าช่วงอายุอื่น ๆ ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ ศุภลักษณ์ ลิพหาธิรพงศ์ (2551, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักประปาชลบุรี พบว่า ประชาชนที่มี อายุ ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการ ของสำนักงานประปาชลบุรี ไม่แตกต่างกัน

2.3 ผลการศึกษา การเปรียบเทียบ สถานภาพของประชาชนผู้มารับบริการของสำนักงานประปาเทศบาลตำบลหนองบัว อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี พบว่า ประชาชนที่มีสถานภาพโสด มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานประปาเทศบาลตำบลหนองบัว อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี แตกต่างไปจากประชาชนที่มีสถานภาพสมรส เนื่องจาก ประชาชนที่มีสถานภาพโสดจะไม่มีภาระทางด้านครอบครัวเหมือนกับผู้ที่ มีสถานภาพสมรส ซึ่งมีภาระที่ต้องรับผิดชอบมากมายอาจจะทำให้ภาวะอารมณ์ไม่แน่นอน เวลาใช้บริการเมื่อพบเหตุการณ์ที่ทำให้เกิดความเครียด อาจจะมีการแสดงออกถึงความไม่พอใจต่อเจ้าหน้าที่ และนำมาซึ่งความขัดแย้งระหว่างประชาชนที่มาใช้บริการกับเจ้าหน้าที่ ทำให้เจ้าหน้าที่ใส่ใจในการให้บริการประชาชนที่มีสถานภาพโสดมากกว่าสถานภาพสมรส ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ ศุภลักษณ์ ลิพหาธิรพงศ์ (2551, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักประปาชลบุรี พบว่า ประชาชนที่มี สถานภาพสมรส ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการ ของสำนักงานประปาชลบุรี ไม่แตกต่างกัน

2.4 ผลการศึกษา การเปรียบเทียบ ระดับการศึกษาของประชาชนผู้มารับบริการของสำนักงานประปาเทศบาลตำบลหนองบัว อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี พบว่า ประชาชนที่จบการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานประปาเทศบาลตำบลหนองบัว อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี แตกต่างไปจากประชาชนที่จบการศึกษาระดับอื่น ๆ เนื่องจากประชาชนผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีการแสดงออกทางภาพลักษณ์ ซึ่งทำให้สามารถคาดเดาถึงฐานะและระดับการศึกษา ทำให้เจ้าหน้าที่ใส่ใจในการให้บริการมากกว่าประชาชนที่จบการศึกษาระดับอื่น ๆ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ วิชากรณ์ชัยกุล (2551, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของการประปาส่วนภูมิภาค สำนักงานประปาบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มีระดับการศึกษา ต่างกัน มีความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการของการประปาส่วนภูมิภาค สำนักงานประปาบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทราแตกต่างกัน

2.5 ผลการศึกษา การเปรียบเทียบ อาชีพของประชาชนผู้มารับบริการของสำนักงานประปาเทศบาลตำบลหนองบัว อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี พบว่า ประชาชนที่ประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานประปาเทศบาลตำบลหนองบัว อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี แตกต่างไปจากประชาชนที่ประกอบอาชีพอื่น ๆ เนื่องจากสำนักงานประปาคาดหวังถึงการช่วยเหลือทางการเงินทุนจากบริษัทเอกชน และมุ่งที่จะแสดงการให้บริการ ให้เห็นถึงคุณภาพการให้บริการเท่าเทียมกับหน่วยงานภาคเอกชน แต่อาจจะแสดงให้เห็นเฉพาะในช่วงของการให้บริการกับประชาชนที่ประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชนเท่านั้น ซึ่งแสดงให้เห็นถึงการบริการที่เทียบเท่าในระดับเอกชน ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ ศุภลักษณ์ ลิพหาธิรพงศ์ (2551, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักประปาชลบุรี พบว่า ประชาชนที่มี อาชีพ ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการ ของสำนักงานประปาชลบุรี ไม่แตกต่างกัน

2.6 ผลการศึกษา การเปรียบเทียบ รายได้ต่อเดือนของประชาชนผู้มารับบริการของสำนักงานประปาเทศบาลตำบลหนองบัว อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี พบว่า ประชาชนที่มีรายได้ต่อเดือนเกินกว่า 25,000 บาท มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานประปาเทศบาลตำบลหนองบัว อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี แตกต่างไปจากประชาชนที่มีรายได้ต่อเดือนอื่น ๆ เนื่องจาก ประชาชนที่มีรายได้ต่อเดือนเกินกว่า 25,000 บาท ส่วนใหญ่มีการแสดงออกทางฐานะที่เด่นชัด ทำให้เจ้าหน้าที่ใส่ใจในการให้บริการมากกว่าประชาชนที่มีรายได้ต่อเดือนอื่น ๆ ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ ศุภลักษณ์ ลิพหาธิรพงศ์ (2551, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็น

ของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักประชาสัมพันธ์ พบว่า ประชาชนที่มีรายได้ ต่างกัน
มีความคิดเห็นต่อการให้บริการ ของสำนักงานประชาสัมพันธ์ ไม่แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะ

จากข้อค้นพบในการศึกษาวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการ
ของสำนักงานประชาสัมพันธ์เทศบาลตำบลหนองบัว อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ
ดังต่อไปนี้

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. ควรมีการกำหนดนโยบายส่งเสริมการใช้หลักธรรมาภิบาลในการให้บริการแก่
บุคลากร เพื่อให้เกิดความเสมอภาคเท่าเทียม และไม่เลือกปฏิบัติ
2. ควรมีการกำหนดนโยบายการปฏิบัติงานของพนักงานจะต้องเป็นเชิงรุก โดยมีวิธีการ
ทำงานให้มุ่งเป็นผลสัมฤทธิ์ วัตถุประสงค์ การปฏิบัติงานในหน้าที่บริการประชาชน จึงต้องกำหนด
ตัวชี้วัดของหน่วยงานปฏิบัติให้ชัดเจน
3. ควรมีการกำหนดมาตรการหรือแนวปฏิบัติในการให้บริการ เพื่อให้การบริการ
มีความรวดเร็ว มีมาตรฐาน สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้น และสามารถตอบสนองต่อ
ความต้องการของผู้ใช้น้ำได้อย่างทันทั่วถึง ตลอดจนสามารถแข่งขันกับองค์กรอื่นได้
4. องค์กรควรมีการปรับปรุง พัฒนาองค์กรในเรื่องของคุณภาพการให้บริการ
อย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้เพื่อให้ผู้ใช้น้ำได้รับความเชื่อมั่น และไว้วางใจในการที่จะขอรับบริการ

ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

1. ควรจัดให้พนักงานมีการฝึกอบรมในเรื่องของการบริการที่ดี หรือเรื่องของการมีหัวใจ
บริการ (Service Mind) อย่างต่อเนื่อง เพื่อเป็นการพัฒนาตนเองและทำให้การบริการมีคุณภาพ
มากขึ้น เช่นเดียวกับองค์กรของเอกชนที่เน้นในเรื่องของการบริการที่ดีเป็นอันดับหนึ่ง
2. ควรมีผู้รับฟังความคิดเห็น หรือผู้หย่อนคะแนน เพื่อให้ผู้ใช้น้ำได้แสดงความคิดเห็น
ต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ เพื่อให้องค์กรสามารถนำข้อมูลที่ได้นำไปเป็นแนวทาง
ในการปรับปรุง แก้ไข และพัฒนาต่อไป
3. ควรมีการให้บริการนอกสถานที่อย่างน้อย เดือนละ 1 ครั้ง หรือสัปดาห์ละ 1 ครั้ง
4. ควรเพิ่มเวลาทำงาน เพื่อให้บริการประชาชน โดยไม่มีการหยุดพักเที่ยงเพื่ออำนวยความสะดวก
ความสะดวกความสะดวกให้กับประชาชนได้อย่างต่อเนื่อง

ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการ

1. การศึกษาวิจัยในครั้งต่อไป ควรมีการศึกษาในเชิงคุณภาพ หรือสัมภาษณ์แบบเจาะลึกควบคู่ไปกับการศึกษาในเชิงปริมาณ เพื่อให้ได้ผลการวิจัยที่ถูกต้องชัดเจนมากยิ่งขึ้น
2. ควรทำการศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานประปาเทศบาลตำบลหนองบัว อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี กับสำนักงานประปาอื่น ๆ เพื่อเปรียบเทียบผลการศึกษา
3. ควรทำการศึกษาการบริหารงานของสำนักงานประปาเทศบาลตำบลหนองบัว อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี โดยศึกษากับเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เพื่อนำผลการศึกษาไปปรับปรุงรูปแบบการทำงาน