

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาวิจัยเรื่องความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานในสังกัดสำนักงานการขนส่งทางน้ำที่ 2 มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาปัจจัยพื้นฐานของประชาชนที่มารับบริการของสำนักงานในสังกัดสำนักงานการขนส่งทางน้ำที่ 2 และ 2) ศึกษาระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานในสังกัดสำนักงานการขนส่งทางน้ำที่ 2 และ 3) เปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานในสังกัดสำนักงานการขนส่งทางน้ำที่ 2 จำแนกตามปัจจัยพื้นฐานของประชาชน โดยใช้กลุ่มตัวอย่างจากประชาชนที่มารับบริการของสำนักงานในสังกัดสำนักงานการขนส่งทางน้ำที่ 2 จำนวน 387 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test F-test และ LSD. ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

สรุปผลการวิจัย

จากผลการวิจัย เรื่องความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานในสังกัดสำนักงานการขนส่งทางน้ำที่ 2 มีประเด็นที่ผู้วิจัยได้นำมาสรุปผล ดังต่อไปนี้

1. ประชาชนที่มารับบริการส่วนใหญ่ เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 59.4 อายุระหว่าง 25-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 43.1 ระดับการศึกษาสูงสุดชั้นมัธยมศึกษา/ปวช. คิดเป็นร้อยละ 41.1 อาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย คิดเป็นร้อยละ 35.7 สถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 56.3 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000 - 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 42.4 ประเภทของการใช้บริการคือการระวางซีแนวกเขตที่ดิน คิดเป็นร้อยละ 40.3 และสาขาที่มารับบริการคือสาขานนทบุรี คิดเป็นร้อยละ 45.2

2. ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานในสังกัดสำนักงานการขนส่งทางน้ำที่ 2 โดยภาพรวมประชาชนเห็นด้วยอยู่ในระดับมาก เมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้านพบว่า ประชาชนมีความคิดเห็น โดยเห็นด้วยอยู่ในระดับมากทุกด้าน คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านการประชาสัมพันธ์ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสถานที่เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย

3. ผลการวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานในสังกัดสำนักงานการขนส่งทางน้ำที่ 2 จำแนกตามปัจจัยพื้นฐานของประชาชนที่มารับบริการ พบว่าประชาชนที่มี อายุ สถานภาพสมรสต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อ

การให้บริการโดยรวมไม่แตกต่างกัน ส่วนประชาชนที่มารับบริการที่มีเพศ ระดับการศึกษาสูงสุด อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ประเภทของการใช้บริการ และสาขาที่มารับบริการ ต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการของสำนักงานในสังกัดสำนักงานการขนส่งทางน้ำที่ 2 โดยรวมแตกต่างกัน

อภิปรายผล

จากการวิจัย มีประเด็นที่สำคัญและน่าสนใจ ซึ่งนำมาอภิปรายผล ดังนี้

1. ประชาชนที่มารับบริการมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของสำนักงานในสังกัดสำนักงานการขนส่งทางน้ำที่ 2 โดยภาพรวมประชาชนเห็นด้วยอยู่ในระดับมาก เมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นโดยเห็นด้วยอยู่ในระดับมากทุกด้าน คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านการประชาสัมพันธ์ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสถานที่ เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย อาจจะเป็นเพราะว่า สำนักงานในสังกัดสำนักงานการขนส่งทางน้ำที่ 2 มีการพัฒนาการให้บริการกับประชาชนอย่างต่อเนื่อง จึงทำให้ประชาชนที่มารับบริการมีความคิดเห็นต่อการให้บริการอยู่ในระดับมากทุกด้าน ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

1.1 ประชาชนที่มารับบริการมีความคิดเห็นต่อการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อพบว่า ประชาชนที่มารับบริการมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกข้อ กล่าวคือ เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ กระตือรือร้นในการให้บริการ ตรงต่อเวลาในการปฏิบัติงาน สามารถให้คำแนะนำด้วยความรู้ความเข้าใจ ตอบสนองความต้องการได้ดี เจ้าหน้าที่ติดตามงานและให้บริการจนครบกระบวนการของการบริการ การให้บริการมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน และเจ้าหน้าที่ให้การต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี จึงทำให้ประชาชนที่มารับบริการมีความคิดเห็นต่อการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะกรมการขนส่งทางน้ำและพาณิชยนาวี ออกคำสั่งเกี่ยวกับคุณสมบัติของเจ้าหน้าที่ ที่จะแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่ง และในกรณีที่เจ้าหน้าที่ตำแหน่งนั้นไม่อยู่มีใครบ้างที่สามารถทำแทนได้ ซึ่งทำให้เจ้าหน้าที่สามารถทำงานแทนกันได้โดยถือปฏิบัติตามคำสั่ง และได้มีการอบรม แนะนำ ให้ความรู้ และสร้างจิตสำนึกเกี่ยวกับการให้บริการให้กับบุคลากรของหน่วยงานในสังกัด ทำให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานสามารถให้บริการได้เป็นอย่างดีเป็นที่พึงพอใจแก่ประชาชนที่มารับบริการ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการของ ปรัชญา เวสารัชช (2543 : 6) ได้กล่าวถึงการให้บริการโดยสรุปไว้ว่า พฤติกรรมและวิธีการบริการของเจ้าหน้าที่บริการมีความสำคัญมากที่สุดในการ

การสร้างความประทับใจในการบริการประชาชน ทั้งนี้เพราะประชาชนได้รับประสบการณ์โดยตรงจากสัมผัสกับเจ้าหน้าที่ที่บริการ

1.2 ประชาชนที่มารับบริการมีความคิดเห็นต่อการให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อพบว่า มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกข้อ กล่าวคือ มีป้ายหรือบอร์ดแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน มีเครื่องมือ อุปกรณ์ มีความทันสมัยสามารถให้บริการได้สะดวกรวดเร็ว แบบฟอร์มต่าง ๆ มากเพียงพอและง่ายต่อการกรอกข้อมูล การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก และมีความรวดเร็วทุกขั้นตอนในการให้บริการ จึงทำให้ประชาชนที่มารับบริการมีความคิดเห็นต่อการให้บริการด้านขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะสำนักงานมีการปรับลดขั้นตอนที่ซ้ำซ้อนออกไป ทำให้ระยะเวลาในการบริการรวดเร็วกว่าเดิม ตามที่ ก.พ.ร. กำหนด โดยเนื่องมาจากการที่รัฐบาลกำหนดตัวชี้วัดให้ส่วนราชการ ปรับลดขั้นตอนและระยะเวลาของกิจกรรมต่าง ๆ ของการให้บริการประชาชนลงให้มากกว่าร้อยละ 50 จึงทำให้ประชาชนได้รับความสะดวกรวดเร็ว ไม่เสียเวลามากในการมารับบริการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พงศธร ถาวรวงศ์ (2541 : บทคัดย่อ) ได้กล่าวถึงการให้บริการ โดยสรุปไว้ว่าในภาพรวมผู้รับบริการมีทัศนคติและความพึงพอใจในด้านกระบวนการให้บริการอยู่ในระดับค่อนข้างมาก จากเรื่องความสะดวกและเงื่อนงำในการติดต่อขอรับบริการ

1.3 ประชาชนที่มารับบริการมีความคิดเห็นต่อการให้บริการ ด้านการประชาสัมพันธ์ อยู่ในระดับมาก เมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อพบว่า มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกข้อ กล่าวคือ มีแผ่นพับให้คำแนะนำแก่ผู้มารับบริการ การให้บริการข่าวสาร รวดเร็วทันต่อเหตุการณ์ การขอสำเนาข้อมูลต่าง ๆ มีความสะดวก และมีผู้รับฟังความคิดเห็นของประชาชน เพื่อให้ประชาชนได้แสดงความคิดเห็นต่าง ๆ จึงทำให้ประชาชนที่มารับบริการมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้ อาจจะเป็นเพราะการให้คำแนะนำ และตอบข้อซักถามของเจ้าหน้าที่ สามารถทำให้ประชาชนผู้มารับบริการได้รับความสะดวก จึงมีความคิดเห็นที่ดีในการให้บริการ

1.4 ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสถานที่ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อพบว่า มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกข้อ กล่าวคือ สำนักงานมีความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย มีพื้นที่ใช้สอยของสำนักงานเพียงพอ ความสะอาด และความเพียงพอของห้องน้ำเหมาะสม ที่จอดรถเพียงพอ และการจัดแสงสว่างในอาคารเพียงพอแก่ผู้มาติดต่อ จึงทำให้ประชาชนที่มารับบริการมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะสำนักงานได้เน้นเรื่องความสะอาดโดยให้เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่สถานที่สำนักงานและสภาพแวดล้อมเป็นสำคัญ เพราะเป็นองค์ประกอบที่จะทำให้การบริการมี

คุณภาพ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2548) ที่กล่าวว่า องค์ประกอบที่จะทำให้การบริการมีคุณภาพ หลายองค์ประกอบ เช่น องค์ประกอบสิ่งแวดล้อมด้านอาคาร เครื่องมือ และอุปกรณ์

2. ผลการวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานในสังกัดสำนักงานการขนส่งทางน้ำที่ 2 จำแนกตามปัจจัยพื้นฐานของประชาชนที่มารับบริการ พบว่า

2.1 ประชาชนที่มารับบริการที่มี อายุ สถานภาพสมรส ต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการโดยรวมไม่แตกต่างกัน ส่วนประชาชนที่มารับบริการที่มี เพศ ระดับการศึกษา สูงสุด อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ประเภทของการใช้บริการ และสาขาที่มารับบริการ ต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการของสำนักงานในสังกัดสำนักงานการขนส่งทางน้ำที่ 2 โดยรวมแตกต่างกัน อาจจะเป็นเพราะประชาชนที่มารับบริการมีความคิดเห็นที่แตกต่างกัน จึงทำให้ประชาชนที่มารับบริการมีความคิดเห็นต่อการให้บริการ แตกต่างกัน ดังนี้

2.1.1 ประชาชนที่มารับบริการที่มีเพศ ต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการ ด้านการประชาสัมพันธ์ แตกต่างกัน อาจจะเป็นเพราะประชาชนที่เป็นเพศชายมารับบริการมากกว่าเพศหญิง และมีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสถานที่ เนื่องจากประชาชนที่มารับบริการทั้งเพศหญิงและเพศชาย ได้รับการปฏิบัติจากเจ้าหน้าที่เสมอภาคเท่าเทียมกัน การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง จึงทำให้ประชาชนที่มารับบริการทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความคิดเห็น ไม่แตกต่างกัน

2.1.2 ประชาชนที่มารับบริการที่มีอายุ ต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการ โดยรวม ไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ประชาชนที่มารับบริการที่มีอายุต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสถานที่ แตกต่างกัน อาจเป็นเพราะประชาชนที่มารับบริการที่มีอายุระหว่าง 25 – 40 ปี เป็นกลุ่มที่เข้ามาใช้บริการเป็นส่วนใหญ่ ส่วนประชาชนที่มารับบริการที่มีอายุ ต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการ ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ด้านขั้นตอนการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน เนื่องจากเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำขั้นตอนการให้บริการอย่างเหมาะสม และให้บริการอย่างต่อเนื่อง จึงทำให้ประชาชนที่มารับบริการที่มีอายุ ต่างกัน มีความคิดเห็น ไม่แตกต่างกัน

2.1.3 ประชาชนที่มารับบริการที่มีระดับการศึกษาสูงสุด ต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการ ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน แตกต่างกัน เนื่องจากประชาชนที่มารับบริการส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาสูงสุด ชั้นมัธยมศึกษา/ปวช. เป็นผู้มีความรู้

ระดับกลาง ดังนั้นความคาดหวังจากการให้บริการของสำนักงาน จึงไม่มากเท่ากับกลุ่มผู้มีการศึกษาสูงกว่า และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนที่มารับบริการมีระดับการศึกษาสูงสุดต่างกัน มีระดับความคิดเห็น ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสถานที่ ไม่แตกต่างกัน อาจเป็นเพราะการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง ถึงจะมีระดับการศึกษาสูงสุดต่างกัน ก็ถือปฏิบัติเป็นมาตรฐานเดียวกัน

2.1.4 ประชาชนที่มารับบริการที่มีอาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการ ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสถานที่ แตกต่างกัน อาจเป็นเพราะประชาชนที่มารับบริการที่มีอาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เหมือนกัน มีมุมมองการประกอบอาชีพและรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่ไม่เหมือนกัน จึงทำให้มีความคิดเห็นต่อการให้บริการ แตกต่างกัน

2.1.5 ประชาชนที่มารับบริการที่มีสถานภาพสมรส ต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการ โดยรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนที่มารับบริการที่มีสถานภาพสมรส ต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสถานที่แตกต่างกัน โดยประชาชนที่มารับบริการที่มีสถานภาพ โสดมีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการมากกว่าผู้มีสถานภาพสมรส อาจเป็นเพราะความรับผิดชอบทางครอบครัวไม่มากเท่าผู้ที่สมรสแล้ว และ เนื่องจากประชาชนที่มารับบริการที่มีสถานภาพสมรสแล้ว เป็นกลุ่มที่เข้ามาใช้บริการเป็นส่วนมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าประชาชนที่มารับบริการที่มีสถานภาพสมรส ต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการ ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ด้านขั้นตอนการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน เนื่องจากเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำด้วยความรู้ความเข้าใจตอบสนองความต้องการได้ดี การให้บริการมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน ทำให้ประชาชนที่มารับบริการทุกคนได้รับบริการที่เป็นมาตรฐานระดับเดียวกัน จึงทำให้ประชาชนที่มารับบริการที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีความคิดเห็นไม่แตกต่าง

2.1.6 ประชาชนที่มารับบริการที่มีประเภทของการใช้บริการต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการ ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน และด้านขั้นตอนการให้บริการ แตกต่างกัน อาจเป็นเพราะประชาชนที่มารับบริการประเภทการระวางชี้แนวเขตที่ดิน เป็นกลุ่มที่เข้ามาใช้บริการเป็นส่วนมาก และมีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสถานที่ อาจเป็นเพราะเจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่สถานที่ทำงาน และอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนที่มารับบริการอย่างเท่าเทียมกัน จึงทำให้ประชาชนที่มารับบริการที่มีประเภทของการใช้บริการต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน

2.1.7 ประชาชนที่มารับบริการสาขาที่มารับบริการต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสถานที่ที่แตกต่างกัน โดยพบว่าประชาชนที่มารับบริการที่สาขาอุษุทธา มีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการมากกว่า ประชาชนที่มารับบริการที่สาขานนทบุรี สาขาสุพรรณบุรี และสาขาลพบุรี ทั้งนี้อาจเป็นเพราะสำนักงานการขนส่งทางน้ำที่ 2 สาขาอุษุทธา ประชาชนผู้รับบริการรู้จักมานานกว่า 30 ปี ซึ่งเดิมเป็นสำนักงานเจ้าท่าภูมิภาคที่ 2 การเดินทางมารับบริการสะดวกสามารถเดินทางมาได้ทั้งทางน้ำและทางบก และจังหวัดพระนครศรีอยุธยายังเป็นจุดเริ่มต้นในกรณีขนส่งสินค้าทางเรือออกไปยังต่างประเทศ และจุดสุดท้ายของการขนส่งสินค้าทางน้ำในกรณีขนส่งสินค้าเข้ามาเพื่อส่งต่อไปยังภาคต่าง ๆ ของประเทศ นอกจากนี้การเดินทางใช้ระยะเวลาสั้น การมารับบริการสามารถเสร็จสิ้นภายในวันเดียว เมื่อเทียบกับสำนักงานการขนส่งทางน้ำที่ 2 สาขาลพบุรี สาขาสุพรรณบุรี และสาขานนทบุรี ซึ่งเปิดดำเนินการเมื่อประมาณ 6 ปี จากการปรับโครงสร้างส่วนราชการของกรมการขนส่งทางน้ำและพาณิชยนาวี เมื่อปี พ.ศ.2545 จึงทำให้ยังไม่เป็นที่รู้จักของประชาชนมากเท่าสาขาอุษุทธา จากสภาพสิ่งแวดล้อมและระยะเวลาการดำเนินงานของสำนักงานที่ให้บริการแตกต่างกัน จึงทำให้ประชาชนที่มารับบริการมีความคิดเห็นไม่เหมือนกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าประชาชนที่มารับบริการที่สาขา ต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการด้านการประชาสัมพันธ์ ไม่แตกต่างกัน อาจเป็นเพราะเจ้าหน้าที่สามารถสื่อสารและสร้างสัมพันธ์อันดีระหว่างสำนักงานกับประชาชนผู้มารับบริการ จึงทำให้ประชาชนที่มารับบริการที่สาขา ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้ มีประเด็นข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปประยุกต์ใช้และข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป มีรายละเอียดดังนี้

1. ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลงานวิจัยไปประยุกต์ใช้ประโยชน์

1.1 ด้านการประชาสัมพันธ์ ควรมีป้ายแสดงเส้นทางบอกสถานที่ทำการ และควรจัดทำเอกสารแผ่นพับแนะนำข้อมูลให้มากขึ้น

1.2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ควรแต่งกายให้มีสีสันบ้าง ต้องการให้เจ้าหน้าที่มาปฏิบัติงานในวัน เสาร์-อาทิตย์ เจ้าหน้าที่ควรมีความกระตือรือร้น และเอาใจใส่ผู้ที่มาติดต่องานให้มากขึ้น เจ้าหน้าที่ควรที่จะยิ้มบ้างไม่ควรเครียดเกินไป ควรมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีในการให้บริการให้มากขึ้นกว่าเดิม

1.3 ด้านขั้นตอนการให้บริการ ควรมีบัตรคิวจัดให้มีเลขเรียงลำดับก่อนหลัง และบางขั้นตอนเจ้าหน้าที่ไม่ควรเถียงกันทำงาน เพราะจะทำให้งานบ้างครั้งล่าช้า เพื่อรักษามาตรฐานเวลาในการให้บริการให้ได้มาตรฐาน เพื่อความรวดเร็วในการให้บริการของประชาชน

1.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสถานที่ ควรมีเก้าอี้รับแขกในช่วงที่รอเพิ่มมากขึ้นกว่าเดิม ห้องน้ำควรมีมากกว่านี้สำหรับผู้มาติดต่อ สถานที่ทำการควรจะใหญ่โตกว่านี้ และที่จอดรถมีน้อยไป

2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

2.1 การวิจัยครั้งต่อไป ควรศึกษาเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานในสังกัดสำนักงานการขนส่งทางน้ำที่ 2 ในเชิงลึก เช่น ทำการวิจัยเรื่องความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านการประชาสัมพันธ์ของสำนักงานในสังกัดสำนักงานการขนส่งทางน้ำที่ 2 เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของสำนักงานให้ดียิ่งขึ้น

2.2 การวิจัยครั้งต่อไป ควรศึกษาเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานการขนส่งทางน้ำที่เขตอื่น ๆ เพื่อสร้างมาตรฐานของสำนักงานการขนส่งทางน้ำทั่วประเทศ เพื่อเป็นมาตรฐานที่ดีทั่วกัน