

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลกระแจะ อำเภอनाายายอาม จังหวัดจันทบุรี” เป็นผลสืบเนื่องมาจากปัจจุบันนี้การบริหารงานภาครัฐจำเป็นต้องให้ความสำคัญกับผลลัพธ์ของงานที่เกิดขึ้นคือความเป็นเลิศในการให้บริการประชาชนและการบริการที่ได้มาตรฐาน หน่วยงานของรัฐจำเป็นต้องปรับปรุงการให้บริการโดยมุ่งสร้างการแข่งขันในการให้บริการประชาชนและเสริมสร้างจิตสำนึกในการให้บริการแก่เจ้าหน้าที่ เพื่อนำไปสู่การสร้างระบบการบริหารและการบริการของรัฐที่รวดเร็ว เสมอภาคเป็นธรรม และเป็นที่ยอมรับของประชาชนมากที่สุด องค์การบริหารส่วนตำบลกระแจะ อำเภอनाายายอาม จังหวัดจันทบุรี มีภารกิจในการจัดทำบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นจึงจำเป็นต้องพัฒนาองค์กรให้มีความพร้อม สามารถดำเนินกิจการและพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการที่รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ สามารถแก้ไขปัญหาและตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น แต่ในทางปฏิบัติกลับพบว่าการจัดบริการที่ผ่านมาขององค์การบริหารส่วนตำบลกระแจะ อำเภอनाายายอาม จังหวัดจันทบุรี ยังประสบปัญหาเกี่ยวกับประสิทธิภาพ คุณภาพ ความเสมอภาค ความเป็นธรรม ความสะดวกสบาย ความทั่วถึง และความพร้อมในการให้บริการ เครื่องมือเครื่องใช้ในการให้บริการเป็นผลให้การให้บริการล่าช้า เสียเวลา ซึ่งสังเกตได้จากพฤติกรรม กิริยาท่าทางการแสดงออกของผู้รับบริการ ขอร้องเรียนและการพูดคุยของประชาชนในพื้นที่จึงเป็นเหตุจูงใจให้ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลกระแจะ อำเภอनाายายอาม จังหวัดจันทบุรี ว่ามีความพึงพอใจมากน้อยเพียงใด โดยการศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระแจะ อำเภอनाายายอาม จังหวัดจันทบุรี และเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระแจะ อำเภอनाายายอาม จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามสถานภาพของประชาชนในเรื่องเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพและรายได้ ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ ประชากรที่อาศัยอยู่ในเขต องค์การบริหารส่วนตำบลกระแจะ อำเภอनाายายอาม จังหวัดจันทบุรี ในปี พ.ศ. 2554 จำนวน 2,471 คน โดยกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างด้วยการใช้สูตรของยามานะ (Yamane, 1970) และใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลกับประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 345 คน โดยการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญจากประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขต

องค์การบริหารส่วนตำบลกระเจาะ อำเภอनाายายอาม จังหวัดจันทบุรี และเข้ามาใช้บริการทุกประเภท จากองค์การบริหารส่วนตำบลกระเจาะ อำเภอनाายายอาม จังหวัดจันทบุรี ในช่วงเดือนมกราคม - มีนาคม 2554 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลประกอบด้วย ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่า t - test และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One - way ANOVA) หากพบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผู้วิจัยจึงทำการทดสอบหาความแตกต่างรายคู่โดยใช้วิธีของ LSD (Least Significant Difference test) ซึ่งสามารถสรุปผลการศึกษากิจการและข้อเสนอแนะได้ดังนี้

สรุปผลการวิจัย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของประชาชนที่มาติดต่อขอใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระเจาะ อำเภอनाายายอาม จังหวัดจันทบุรี พบว่า ประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุมากกว่า 44 ปีขึ้นไป - 54 ปี ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับประถมศึกษา มีอาชีพเกษตรกรและมีรายได้ไม่น้อยกว่าหรือเท่ากับ 5,000 บาท

ส่วนที่ 2 ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระเจาะ อำเภอनाายายอาม จังหวัดจันทบุรี

ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระเจาะอำเภอनाายายอาม จังหวัดจันทบุรี พบว่า ประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระเจาะ อำเภอनाายายอาม จังหวัดจันทบุรี ทั้ง 3 ด้านในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลกระเจาะ อำเภอनाายายอาม จังหวัดจันทบุรี ในด้านเจ้าหน้าที่/ บุคลากรผู้ให้บริการ โดยมีความพึงพอใจเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ด้านสถานที่/ สิ่งอำนวยความสะดวกและด้านระบบบริการ ซึ่งให้ความพึงพอใจเป็นอันดับสุดท้าย โดยสามารถสรุปผลการวิจัยในแต่ละด้านได้ดังนี้

1. ด้านระบบบริการ พบว่า ประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการมีความพึงพอใจด้านระบบบริการอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยเรื่องการให้บริการมีความสะดวก ไม่ยุ่งยากซับซ้อนในขั้นตอนการให้บริการและแล้วเสร็จ ถูกต้องภายในเวลาที่กำหนด มีความพึงพอใจเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ เรื่องการให้คำแนะนำก่อนการติดต่องานของเจ้าหน้าที่และเรื่องการจัดลำดับการให้บริการ โดยใช้ระบบคิวและมีการให้บริการตามลำดับบัตรคิว มีความพึงพอใจในระดับมาก แต่มีความพึงพอใจเป็นอันดับสุดท้าย

2. ด้านเจ้าหน้าที่/ บุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า ประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่/ บุคลากรผู้ให้บริการ อยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยเรื่องพฤติกรรม/ การแสดงออกของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจเป็นอันดับแรก รองลงมาคือเรื่องความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและเรื่องการให้บริการด้วยความเสมอภาคให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ มีความพึงพอใจในระดับมาก แต่มีความพึงพอใจเป็นอันดับสุดท้าย

3. ด้านสถานที่/ สิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการมีความพึงพอใจด้านสถานที่/ สิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยเรื่องความเหมาะสมของสถานที่ตั้ง สะดวกต่อการเดินทางมาติดต่อ มีความพึงพอใจเป็นอันดับแรก รองลงมาคือเรื่องความสะอาดเรียบร้อยและความเหมาะสมในการจัดสถานที่ให้บริการ และเรื่องมีบริการสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ สำหรับผู้พิการที่มาใช้บริการ มีความพึงพอใจในระดับมาก แต่มีความพึงพอใจเป็นอันดับสุดท้าย

ส่วนที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐาน

ผลการทดสอบสมมติฐานเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลกระแจะ อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี จำแนกสถานภาพของประชาชน พบว่า

1. ประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระแจะ อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี ไม่แตกต่างกัน
2. ประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระแจะ อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี ไม่แตกต่างกัน
3. ประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระแจะ อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน
4. ประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลกระแจะ อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน
5. ประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการที่มีรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระแจะ อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี ไม่แตกต่างกัน

อภิปรายผล

1. ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล กระแจะ อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี

ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระแจะอำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี พบว่า ประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระแจะ อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี ทั้ง 3 ด้านในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า สอดคล้องกับ พิพัฒน์ สังฆะฤกษ์ (2550) ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการบริการประชาชนด้านทะเบียนและบัตรของสำนักทะเบียนอำเภอด่านมะขามเตี้ย จังหวัดกาญจนบุรี ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านบุคลากรผู้ให้บริการอยู่ในระดับมากและสอดคล้องกับ ทิฆัมพร อาบสุวรรณ (2551) ความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดตราด ในภาพรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุดและยังสอดคล้องกับ พิเชษฐ เตโช (2551) ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยงาน กองช่าง องค์การบริหารส่วนตำบลตำบลพลับพลาจารย์ อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี พบว่า ประชาชนผู้มาใช้บริการมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก แต่ในความคิดเห็นของผู้วิจัยเห็นว่าประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลกระแจะ อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี อยู่ในระดับมากเป็นเพราะมีการให้บริการ ด้านระบบบริการ ด้านเจ้าหน้าที่/ บุคลากรผู้ให้บริการและด้าน สถานที่/ สิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งสามารถอภิปรายผลการศึกษาในแต่ละด้านได้ดังนี้

1.1 ด้านระบบบริการ พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระแจะ อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี ด้านระบบบริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก สอดคล้องกับ ชัญญวีย์ เชิดชูกิจกุล (2548) ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ณ ศูนย์บริการประชาชนแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ สำนักงานเขต กรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจมาก แต่ในความคิดเห็นของผู้วิจัยเห็นว่าประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลกระแจะ อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี อยู่ในระดับมากเป็นเพราะเวลาที่ให้บริการเหมาะสมสะดวกสำหรับผู้ให้บริการใช้เวลารอคอยน้อย

1.2 ด้านเจ้าหน้าที่/ บุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระแจะ อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี ด้านเจ้าหน้าที่/ บุคลากรผู้ให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก แต่ขัดแย้งกับ ภูษิต สายกิมช้วน (2550) ความพึงพอใจของประชาชนตำบลเจ๊ะบิลัง ที่มีต่อการให้บริการน้ำประปา

หมู่บ้านขององค์การบริหารส่วนตำบลเจ๊ะบิลัง อำเภอเมือง จังหวัดสตูล ในการบริการด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง แต่ในความคิดเห็นของผู้วิจัยเห็นว่าประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลกระแจะ อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี อยู่ในระดับความพึงพอใจมากเป็นเพราะมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีความกระตือรือร้นในการให้บริการเอาใจใส่งานรวมถึงความเหมาะสมในการแต่งกาย

1.3 ด้านสถานที่/ สิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลกระแจะ อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี ด้านสถานที่/ สิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก สอดคล้องกับ ทิวา ประสุวรรณ (2547) ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของพนักงานส่วนตำบลศึกษาเฉพาะกรณีที่ทำกรองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแลง ประชาชนที่มารับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานส่วนตำบลในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมาก แต่ในความคิดเห็นของผู้วิจัยเห็นว่า ประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลกระแจะ อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี อยู่ในระดับมากเป็นเพราะมีการให้บริการความสะอาดเรียบร้อยและความเหมาะสมในการจัดสถานที่ให้บริการสะดวกต่อการให้บริการ

2. การเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระแจะ อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี

ในการศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลกระแจะ อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี เป็นการนำข้อมูลทั่วไปของประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการมาทดสอบหาความแตกต่างกับความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระแจะ อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี ซึ่งเป็นการทดสอบสมมติฐานการวิจัย พบว่า ประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการที่มีเพศ อายุและรายได้มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระแจะ อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี ไม่แตกต่างกัน ในขณะที่ประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการที่มีระดับการศึกษาและอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระแจะ อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน ซึ่งสามารถอภิปรายผล ได้ดังนี้

2.1 เพศ พบว่า ประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระแจะ อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย สอดคล้องกับ ชัญญุวัลย์ เชิดชูกิจกุล (2548) ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ณ ศูนย์ บริการประชาชนแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ สำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร แต่ในความคิดเห็นของผู้วิจัยเห็นว่า ประชาชนของ

องค์การบริหารส่วนตำบลกระแจะ อำเภอनाายอาม จังหวัดจันทบุรี ปัจจัยด้านเพศที่ต่างกันทำให้ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการไม่แตกต่างกัน

2.2 อายุ พบว่า ประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระแจะ อำเภอनाายอาม จังหวัดจันทบุรี ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย สอดคล้องกับ พิพัฒน์ ศังชะฤกษ์ (2550) ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการบริการประชาชนด้านทะเบียนและบัตรของ สำนักทะเบียนอำเภออำนมะขามเตี้ย จังหวัดกาญจนบุรี แต่ในความคิดเห็นของผู้วิจัยเห็นว่า ปัจจัยด้านอายุที่แตกต่างกัน อาจเนื่องมาจากประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลกระแจะ อำเภอनाายอาม จังหวัดจันทบุรี ไม่แตกต่างกัน

2.3 ระดับการศึกษา พบว่า ประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระแจะ อำเภอनाายอาม จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงยอมรับสมมติฐานการวิจัยขัดแย้งกับ ชัญญวลักษณ์ เชิดชูกิจกุล (2548) ความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดตราด ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดตราด ไม่แตกต่าง แต่ในความคิดเห็นของผู้วิจัยเห็นว่า ปัจจัยด้านการศึกษาอาจเนื่องมาจากประชาชนที่มี ระดับศึกษาน้อยให้ความร่วมมือและยอมรับในวิธีการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ส่วนประชาชนที่มีการศึกษาสูงจะมีความคาดหวังในมาตรฐานของงานบริการสูงและมีความคิดเห็นที่หลากหลาย กล่าวคือ กล่าวพูด กล่าวแสดงออก ไม่ยอมรับในวิธีการให้บริการของเจ้าหน้าที่จึงทำให้มีความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างกัน

2.4 อาชีพ พบว่า ประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระแจะ อำเภอनाายอาม จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงยอมรับสมมติฐานการวิจัยสอดคล้องกับ ทิวา ประสุวรรณ (2547) ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของพนักงานส่วนตำบลศึกษาเฉพาะกรณีที่ทำกรองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแลงที่มีอาชีพแตกต่างกันจะมีความพึงพอใจในการเข้ารับบริการ ที่องค์การบริหารส่วนตำบลแตกต่างกัน แต่ในความคิดเห็นของผู้วิจัยเห็นว่า ปัจจัยด้านอาชีพพบว่า ประชาชนที่ประกอบอาชีพข้าราชการ/ พนักงานรัฐวิสาหกิจ ประชาชนที่ประกอบอาชีพรับจ้าง/ ไร่แรงงาน ประกอบอาชีพค้าขาย/ ธุรกิจส่วนตัว ประชาชนที่มีอาชีพอื่น ๆ และประชาชนที่ประกอบอาชีพเกษตรกร มีความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างกัน

2.5 รายได้ พบว่า ประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการที่มีรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระแจะ อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี ไม่แตกต่างกันสอดคล้องกับ วันชัย แก้วศิริโกมล (2550) ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานเขตทุ่งครุ กรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านรายได้ที่ต่างกัน ไม่มีผลต่อความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานเขตทุ่งครุ แต่ขัดแย้งกับ ชัญญวีย์ เจริญกิจกุล (2548) ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ณ ศูนย์บริการประชาชนแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ สำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร ปัจจัยด้านรายได้ มีผลต่อความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์บริการประชาชนแบบจุดเดียว แต่ในความคิดเห็นของผู้วิจัยเห็นว่า อาจเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่และประชาชนส่วนใหญ่เป็นคนในพื้นที่จึงรู้จักคุ้นเคยกันเป็นอย่างดี การให้บริการจึงเสมอภาค ไม่มีการเลือกปฏิบัติแม้จะมีรายได้ต่างกันก็ตาม ทำให้ประชาชนที่มีรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระแจะ อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี ไม่แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายจากผลการศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระแจะ อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี” พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลกระแจะ ทั้ง 3 ด้าน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเป็นไปตามแนวนโยบายของ องค์การบริหารส่วนตำบลกระแจะ ที่เน้นการบริการและการอำนวยความสะดวกให้กับประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง ดังนั้น ข้อเสนอแนะแนวทางการปรับปรุงการให้บริการจึงเน้นเรื่องการรักษามาตรฐานและการพัฒนาประสิทธิภาพการบริการให้ดียิ่งขึ้น ซึ่งผู้วิจัยขอเสนอแนวทางในการพัฒนาเชิงนโยบาย ดังนี้

1.1 ควรพัฒนาประสิทธิภาพระบบบริการให้มีความสะดวก รวดเร็ว เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนเพิ่มมากขึ้น

1.2 ควรมีการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรอย่างสม่ำเสมอเพื่อปลูกฝังและสร้างจิตสำนึกในงานบริการและให้มีความรู้ความสามารถในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศใหม่ๆ มาใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ สะดวกและรวดเร็วยิ่งขึ้น

1.3 ควรพัฒนาด้านสถานที่/ สิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้พิการที่มาใช้บริการ

2. ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการจากการศึกษาในเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระแจะ อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี ใน

รายละเอียดทั้ง 3 ด้าน พบว่า ยังมีจุดบกพร่องด้านระบบบริการ ดังนั้น เพื่อเป็นการแก้ปัญหาเชิงนโยบายจึงควรมีการปรับปรุงประสิทธิภาพของระบบบริการ ดังนี้

2.1 ควรปรับปรุงระบบบัตรคิว เพื่อให้การบริการเป็นไปตามลำดับก่อน - หลังของการมาติดต่อขอรับบริการ และให้บริการตามลำดับบัตรคิวอย่างเคร่งครัดโดยไม่มีอภิสิทธิ์ใด ๆ เป็นพิเศษ

2.2 ควรมีการนำวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยและเพียงพอต่อการให้บริการมาใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการประชาชน

2.3 ควรมีการให้บริการนอกเวลาราชการ หรือการออกหน่วยบริการเคลื่อนที่เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกให้ประชาชนในพื้นที่ที่ได้รับบริการอย่างทั่วถึง เนื่องจากผู้รับบริการบางคนอาจมีการกิจในงานประจำของตนเอง หรืออาจไม่สะดวกในการที่จะมารับบริการ ทำให้ไม่สามารถเข้าถึงบริการได้ เช่น บริการจัดเก็บภาษีต่าง ๆ, การให้บริการตรวจสอบสุขภาพ, การฉีดยาป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า, การจัดประชาคมต่าง ๆ ฯลฯ

2.4 ควรมีจัดทำคู่มือประชาชนแจกจ่ายให้กับประชาชนในทุกครัวเรือนเพื่อให้ประชาชนทราบรายละเอียด ขั้นตอน และวิธีการติดต่อขอการรับบริการทุกประเภท และสามารถจัดเตรียมเอกสาร หลักฐานได้ครบถ้วนถูกต้อง สามารถมาติดต่อได้แล้วเสร็จในครั้งเดียว

2.5 ควรมีการทบทวนเส้นทางเดินของงานและกระจายอำนาจการตัดสินใจให้กับผู้ปฏิบัติงาน เพื่อให้การปฏิบัติงานแล้วเสร็จในขั้นตอนเดียวและลดระยะเวลาในการปฏิบัติงานให้น้อยลง

2.6 ควรมีการจัดฝึกอบรม หรือส่งเจ้าหน้าที่เข้ารับการฝึกอบรมอย่างสม่ำเสมอเพื่อพัฒนาทักษะความรู้ด้านต่าง ๆ และมุ่งเน้นการสร้างจิตสำนึกที่ดีในงานบริการ เพื่อให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจมากในการได้รับบริการ

2.7 ควรมีการปรับปรุงด้านสถานที่/ สิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้พิการ เช่น ทางลาดสำหรับผู้พิการ, จัดให้มีบริการอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ต่าง ๆ ไว้บริการแก่ผู้พิการ, การจัดหาสื่อต่าง ๆ สำหรับให้บริการผู้พิการ

3. ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการ เพื่อให้การบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระเจาะ อำเภอนายายอาม มีการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง ดังนั้น ผู้วิจัยขอเสนอแนะแนวทางการพัฒนาคุณภาพดังนี้

3.1 ควรมีการศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระเจาะ ได้แก่ ปัจจัยทางด้านระดับการศึกษา และด้านอาชีพ

3.2 เนื่องจากการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาในภาพรวมของการให้บริการประชาชน ไม่ได้เจาะจงแผนงานใด ฉะนั้นการวิจัยครั้งต่อไปควรจะเจาะจงแผนงานต่าง ๆ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของแต่ละแผนก เพื่อปรับปรุงคุณภาพการให้บริการต่อไป

3.3 ควรมีการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระแจะ ในเชิงคุณภาพ ด้วยการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกและสังเกตพฤติกรรมของประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการเพื่อให้ได้คำตอบเพิ่มเติมที่สะท้อนภาพความพึงพอใจของประชาชนในประเด็นที่การศึกษาในเชิงปริมาณไม่สามารถทำได้ เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการกำหนดนโยบาย แผนงาน กิจกรรมและโครงการต่าง ๆ ให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนได้มากยิ่งขึ้น

3.4 ควรมีการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระแจะ เป็นระยะ ๆ อย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้ เพราะสภาพแวดล้อมต่าง ๆ เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วและต่อเนื่อง อันอาจมีผลทำให้ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระแจะเปลี่ยนแปลงไป

เชิงวิชาการ

1. การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ควรนำไปเผยแพร่ผลการวิจัยให้หน่วยงานขององค์การบริหารส่วนตำบล/เทศบาล ได้รับทราบในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่อง
2. จากการศึกษาพบว่า บางส่วนที่องค์การบริหารส่วนตำบลวางระเบียบปฏิบัติอาจไม่เหมาะสมกับสภาพพื้นที่ ควรมีการแก้ไขเพื่อให้การปฏิบัติงานเกิดความสะดวกและรวดเร็วตรงต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ