

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่องความคิดเห็นของผู้สูงอายุต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางชัน อำเภอลำลูกเกด จังหวัดจันทบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้สูงอายุ และเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้สูงอายุต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางชัน จำแนกตามเพศ สถานภาพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้รับบริการที่มารับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลบางชัน ปี พ.ศ. 2555 - 2556 จำนวน 410 ราย โดยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจากการคำนวณสูตรของยามานะ (Yamane, 1970) ได้กลุ่มตัวอย่าง 360 คน โดยการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิตามสัดส่วน และใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Sampling) ในการแจกแบบสอบถามเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ เพศ สถานภาพ และรายได้ ใช้สถิติเชิงพรรณนา ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางชัน ใช้สถิติเชิงพรรณนา ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ทดสอบสมมติฐาน โดยใช้สถิติเชิงอนุมานใช้ค่าสถิติ t - test ทดสอบความแตกต่างระหว่าง ค่าเฉลี่ยจากกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม และใช้สถิติ One - way ANOVA วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยจากกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม หากพบความแตกต่างจะทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการ LSD. (Least Significant Difference Test) โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งผลการศึกษานำเสนอตามลำดับ ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ลักษณะข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางชัน อำเภอลำลูกเกด จังหวัดจันทบุรี

ตอนที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐาน

สรุปผลการวิจัย

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ลักษณะข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ผลการศึกษา พบว่า ผู้สูงอายุที่มารับบริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลบางชัน อำเภอลำลูกเกด จังหวัดจันทบุรี และเป็นกลุ่มตัวอย่างของการวิจัย เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย มีสถานภาพสมรส มากที่สุด ร้อยละ 61.11 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่ระหว่าง 5,001 - 10,000 บาท ร้อยละ 61.39

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางชัน

ความคิดเห็นของผู้สูงอายุต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางชัน อำเภอลำลูกเกด จังหวัดจันทบุรี โดยภาพรวม พบว่า ผู้สูงอายุมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางชัน โดยภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก เมื่อพิจารณาในรายละเอียด สรุปได้ดังนี้

ผู้สูงอายุมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางชัน อำเภอลำลูกเกด จังหวัดจันทบุรี ในด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า อยู่ในระดับดีมาก โดยมีความคิดเห็นเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ อยู่ในระดับดีมาก ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า อยู่ในระดับดี ด้านความตอบสนองต่อลูกค้า อยู่ในระดับดี ตามลำดับ และลำดับสุดท้ายด้านรูปธรรมของการบริการ อยู่ในระดับดี

ตอนที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐาน

ผลการทดสอบสมมติฐานเพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้สูงอายุต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางชัน อำเภอลำลูกเกด จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามข้อมูลทั่วไป พบว่า ผู้สูงอายุที่มีเพศ สถานภาพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่างกัน มีความคิดเห็นของผู้สูงอายุต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางชัน ไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย

อภิปรายผลการวิจัย

1. ระดับความคิดเห็นของผู้สูงอายุต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางขัน อำเภอลำลูกเกด จังหวัดจันทบุรี

จากการวิจัย พบว่า ความคิดเห็นของผู้สูงอายุต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางขัน อำเภอลำลูกเกด จังหวัดจันทบุรี ในภาพรวมผู้สูงอายุมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางขัน โดยภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ เบญจวรรณ โพธิ์ยะกุล (2549, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อผลการปฏิบัติงานการให้บริการของสำนักงานเขตหลักสี่ ผลการศึกษาพบว่า ระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อผลการปฏิบัติงานการให้บริการของสำนักงานเขตหลักสี่ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับเสกสิทธิ์ สุวรรณโชติ (2549, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง

“ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี” ผลการศึกษาพบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอเมืองชลบุรี โดยรวมประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอยู่ในระดับพึงพอใจมาก สอดคล้องกับจรรณี เกื้อทรัพย์ (2550, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการบริการจัดเก็บภาษีเมืองพัทยา ศึกษาผลการศึกษาพบว่า การบริการที่ประชาชนได้รับบริการต่อการจัดเก็บภาษีของเมืองพัทยาในภาพรวม พบว่า การบริการอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก และสอดคล้องกับ น้ำทิพย์ ทองสาย (2550, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของฝ่ายใบอนุญาตขับรถ ของสำนักงานขนส่งจังหวัดจันทบุรี ผลการวิจัยพบว่า ความคิดเห็นต่อการให้บริการของฝ่ายใบอนุญาตขับรถ สำนักงานขนส่งจังหวัดจันทบุรี ทุกด้านอยู่ในระดับมาก แต่ขัดแย้งกับธานินทร์ คำรักกล้า (2550, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริหารขององค์การบริหารส่วนตำบลบางบ่อ อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ ผลการวิจัยพบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริหารขององค์การบริหารส่วนตำบลบางบ่อ อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ อยู่ในระดับไม่พอใจ ขัดแย้งกับ ระวีวรรณ โกษาคม (2552, บทคัดย่อ) ได้ศึกษา “ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลเนินสูง อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี” ผลการวิจัยพบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีของเทศบาลเนินสูง อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับดี ทั้ง 5 ด้าน

ในความคิดเห็นของผู้วิจัยเห็นว่า การที่ผู้สูงอายุมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางขัน อำเภอลำลูกเกด จังหวัดจันทบุรี อยู่ในระดับดีมาก แสดงถึงองค์การบริหารส่วนตำบลบางขัน เป็นหน่วยงานภาครัฐที่มีการจัดการด้านการให้บริการประชาชน

ที่มีคุณภาพการบริการอยู่ในระดับดี ตามหลักเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติราชการของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) ผู้วิจัยเห็นว่า เป็นผลสืบเนื่องมาจากการบริหารงานของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลบางชัน และคณะผู้บริหารขององค์การบริหารส่วนตำบลบางชัน ที่คุณภาพการกำหนดนโยบายการบริหารจัดการองค์การตอบสนองต่อนโยบายการพัฒนาระบบราชการของส่วนราชการในสังกัดกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย และการพัฒนาคุณภาพการบริการตามยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการ 4 ปี พ.ศ. 2552 - 2554 ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางชัน และแนวทางพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ที่มุ่งเน้นการอำนวยความสะดวกและตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนเป็นหลัก และรวมถึงศักยภาพของคณะบริหารที่สามารถถ่ายทอดนโยบายการพัฒนาคุณภาพการบริการของหน่วยงานสู่การปฏิบัติ โดยเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางชัน สามารถนำนโยบายสู่การปฏิบัติอย่างมีประสิทธิภาพ มีการพัฒนาศักยภาพด้านการให้บริการประชาชนโดยคำนึงถึงคุณภาพการให้บริการแก่ผู้รับบริการเป็นหลัก และการได้รับการสนับสนุน ด้านต่าง ๆ จากผู้นำองค์กรและคณะผู้บริหาร เช่น ส่งเสริมและสนับสนุนการพัฒนาเจ้าหน้าที่ให้มีความรู้ ทักษะ ด้านคุณภาพการบริการเกี่ยวกับผู้สูงอายุ เช่น การลดขั้นตอนการบริหาร การกระจายอำนาจในการตัดสินใจ การมอบอำนาจการลงนามในเอกสารต่าง ๆ ที่มอบอำนาจได้เพื่อความรวดเร็วในการบริการ และการนำเทคโนโลยี มาใช้ในการให้บริการ เจ้าหน้าที่ทุกคนจึงมีการปรับเปลี่ยนกระบวนการทัศนในการให้บริการกับผู้รับบริการ สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้ทุกด้าน ส่งผลให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมาก ดังนั้น โอกาสในการพัฒนาคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางชัน ควรมีการพัฒนาคุณภาพบริการ ทุกด้านให้ผู้รับบริการได้พึงพอใจมากที่สุด

2. ผลการทดสอบสมมติฐาน

การเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้สูงอายุต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางชัน อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี โดยการนำข้อมูลทั่วไปของผู้สูงอายุมาหาความแตกต่างกับความคิดเห็นของผู้สูงอายุต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางชัน อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี ซึ่งเป็นการทดสอบสมมติฐานการวิจัย พบว่า เพศ สถานภาพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน แตกต่างกัน มีความคิดเห็นของผู้สูงอายุต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางชัน อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี ไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย ซึ่งสามารถอธิบายผล ได้ดังนี้

2.1 เพศ พบว่า ผู้สูงอายุที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นของผู้สูงอายุต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางชัน อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี ไม่แตกต่างกัน

ซึ่งสอดคล้องกับศิริรัฐ ชัชวาลปรีชา (2547, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “คุณภาพในการให้บริการของฝ่ายทะเบียนรถและฝ่ายใบอนุญาตขับรถ: ศึกษากรณีสำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรี ผลการทดสอบสมมติฐานข้อมูลทั่วไปของผู้มาใช้บริการ ได้แก่ เพศ ต่างกันมีความคิดเห็นในการใช้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรี พบว่า ไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับชัยวุฒย์ เชิดชูกิจกุล (2548, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ณ ศูนย์บริการประชาชนแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ สำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร” ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนที่มีเพศ ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ไม่ต่างกัน สอดคล้องกับว่าที่ ร.ท. เสกสิทธิ์ สุวรรณโชติ (2549, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง “ ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี” พบว่า เพศ ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอเมืองชลบุรี ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .05 สอดคล้องกับ นวนุช อินพวน (2550, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อบริการทางการแพทย์ แผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลตราด” ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ผู้รับบริการทางการแพทย์แผนกผู้ป่วยนอกที่มีเพศ ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการทางการแพทย์แผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลตราด ไม่ต่างกัน และสอดคล้องกับระวีวรรณ โกชาคม (2552, บทคัดย่อ) ได้ศึกษา “ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลเนินสูง อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี” พบว่า ในขณะที่ประชาชนผู้มาใช้บริการที่มีเพศ ต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลเนินสูง ไม่ต่างกัน แต่ขัดแย้งกับ กชพร วัฒนารธรรม (2549, บทคัดย่อ) ได้ดำเนินการศึกษาเรื่องความคิดเห็นต่อการบริการอินเตอร์เน็ตขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองนครเนื่องเขต อำเภอเมืองฉะเชิงเทรา จังหวัดฉะเชิงเทรา ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความเห็นต่อการบริการอินเตอร์เน็ตตำบลแตกต่างกัน

2.2 สถานภาพ พบว่า ผู้สูงอายุที่มีสถานภาพต่างกัน มีความคิดเห็นของผู้สูงอายุต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางชัน อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี ไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับชัยวุฒย์ เชิดชูกิจกุล (2548, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ณ ศูนย์บริการประชาชนแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ สำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร” ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนที่มีสถานภาพสมรส ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ไม่ต่างกัน สอดคล้องกับเสกสิทธิ์ สุวรรณโชติ (2549, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง “ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี” พบว่า สถานภาพสมรส ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอเมืองชลบุรี ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .05

และสอดคล้องกับ นวนุช อินผวน (2550, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อบริการทางการแพทย์ แผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลตราด” ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ผู้รับบริการทางการแพทย์แผนกผู้ป่วยนอกที่มีสถานภาพสมรส ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการทางการแพทย์แผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลตราด ไม่ต่างกัน

2.3 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า ผู้สูงอายุที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นของผู้สูงอายุต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางชั้น อำเภอลง จังหวัดจันทบุรี ไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับศรีรัฐ ชัชวาลปรีชา (2547, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “คุณภาพในการให้บริการของฝ่ายทะเบียนรถและฝ่ายใบอนุญาตขับรถ: ศึกษากรณีสำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรี ผลการทดสอบสมมติฐานข้อมูลทั่วไปของผู้มาใช้บริการ ได้แก่ รายได้โดยเฉลี่ยต่อเดือน ต่างกันมีความคิดเห็นในการใช้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรี พบว่า ไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับเสกสิทธิ์ สุวรรณโชติ (2549, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง “ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี” พบว่า สถานภาพสมรส ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอเมืองชลบุรี ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .05 แต่ขัดแย้งกับกับชัยญวัญชัย เชิดชูกิจกุล (2548, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ณ ศูนย์บริการประชาชนแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ สำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร” ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนที่มีสถานภาพสมรส ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ไม่ต่างกัน ผลการศึกษาของรายได้ต่างกัน ต่างกันมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และขัดแย้งกับน้ำทิพย์ ทองสาย (2550, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของฝ่ายใบอนุญาตขับรถ ของสำนักงานขนส่ง จังหวัดจันทบุรี ผลการทดสอบสมมติฐานประชาชนที่มีรายได้เฉลี่ยต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดจันทบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และขัดแย้งกับ ระวีวรรณ โกษาคม (2552, บทคัดย่อ) ได้ศึกษา “ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลเนินสูง อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี” ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลเนินสูง ผลการวิจัยพบว่า รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการด้านการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลเนินสูงแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของผู้สูงอายุต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางชัน อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี ในภาพรวมผู้รับบริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางชัน ในระดับดีมากทุกด้าน โดยเฉพาะด้านการตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า และผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า เพศ สถานภาพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางชัน ไม่มีความแตกต่างกันแต่อย่างใดก็ตาม นอกจากการจัดการบริการที่สนองตอบความต้องการของผู้รับบริการแล้ว องค์การบริหารส่วนตำบลบางชัน ต้องมีการวางแผนการจัดการเพื่อพัฒนาคุณภาพการบริการให้ดียิ่งสอดคล้องกับการดำเนินงานและการบรรลุวิสัยทัศน์ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางชัน “เป็นศูนย์บริการ ผู้บริการที่เป็นเลิศ” ผู้วิจัยจึงเสนอข้อเสนอแนะเพื่อนำไปสู่การวางแผนพัฒนาดังนี้

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลบางชัน และคณะผู้บริหารควรกำหนดนโยบายการพัฒนาคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางชัน โดยคำนึงถึงคุณภาพการให้บริการแก่ผู้รับบริการเป็นหลัก และบริหารจัดการองค์การตามหลักเกณฑ์การพัฒนาคุณภาพบริหารจัดการภาครัฐอย่างต่อเนื่อง
2. ควรมีนโยบายในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางชัน ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้สูงอายุ เจ้าหน้าที่รับฟังความคิดเห็นและคำแนะนำของผู้รับบริการ

ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

1. ด้านรูปธรรมของบริการควรมีการจัดสรร อาคาร สถานที่ในการให้บริการให้มีความสะอาด สร้างภูมิทัศน์ทั้งภายใน - ภายนอกให้มีความสวยงาม และควรมีการจัดแผนผังแสดงขั้นตอนและระยะเวลาปฏิบัติงาน
2. ด้านการตอบสนองต่อผู้สูงอายุควรมีการอบรมให้เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่และความพร้อมในการให้บริการด้วยใจ

ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการ

1. ควรมีการศึกษาความคิดเห็นของผู้สูงอายุต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางชัน ในเชิงคุณภาพ
2. ควรมีการศึกษาคิดเห็นของผู้สูงอายุต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การอื่น ๆ ต่อไป