

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง “คุณภาพการให้บริการประชาชนตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลกระแจะ อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี” เป็นผลสืบเนื่องมาจากปัจจุบันนี้ การบริหารงานภาครัฐจำเป็นต้องให้ความสำคัญเกี่ยวกับเรื่องคุณภาพในการให้บริการ ยังสะท้อนออกมาจากแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย พ.ศ. 2546-2550 และแผนการบริหารราชการแผ่นดินฉบับปัจจุบัน พ.ศ. 2548-2551 และแนวคิดการพัฒนากุณภาพการให้บริการประชาชนที่ดีขึ้น ที่นำเสนอและขับเคลื่อนโดยสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการได้แก่ การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีหรือธรรมาภิบาล (Good Government) เป็นแนวคิดสากลที่ได้นำมาใช้ในสังคมไทย โดยมีความหมายรวมถึงระบบโครงสร้าง กระบวนการต่าง ๆ ที่วางกฎเกณฑ์ความสัมพันธ์ระหว่างเศรษฐกิจ การเมือง และสังคมของประเทศ เพื่อที่ภาคต่าง ๆ ของสังคมจะพัฒนาและอยู่ร่วมกันอย่างสันติสุขเป้าหมายของการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดีหรือธรรมาภิบาลคือ การพัฒนาและอยู่ร่วมกันอย่างสันติสุขของทุกภาคในสังคม กล่าวอีกนัยหนึ่งคือ การสร้างความ เป็นธรรมในการพัฒนาทางเศรษฐกิจและสังคมให้กับทุกภาคในสังคม ธรรมาภิบาลประกอบด้วย หลักการสำคัญ 6 ประการ ได้แก่หลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส หลักการมีส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบและหลักความคุ้มค่า โดยการศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลกระแจะ อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี 2) เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลกระแจะ อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ ประชาชนที่มีชื่อในทะเบียนราษฎร์ขององค์การบริหารส่วนตำบลกระแจะ อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี ปี พ.ศ. 2555 จำนวน 369 คน โดยกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างด้วยการใช้สูตรของ ยามเน่ (Yamane) สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลประกอบด้วยค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) สถิติเชิงอนุมาน t-test และ One-way ANOVA หากพบว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผู้วิจัยทำการทดสอบหาความแตกต่างรายคู่ โดยใช้วิธีของ LSD (Least Significant Difference) ซึ่งผลการศึกษานำเสนอตามลำดับ ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไป
2. ข้อมูลระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลกระแจะ อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี
3. สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สรุปผลการวิจัย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ผลการศึกษาพบว่า โดยทั่วไปผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 50.41 รองลงมาเป็นเพศหญิง ร้อยละ 49.59 ซึ่งไม่แตกต่างกันมากเนื่องจากการผู้รับบริการสามารถใช้บริการได้เหมือน ๆ กันในทุกเรื่อง และส่วนใหญ่เป็นผู้ที่มีอายุซึ่งมีอายุ 50 ปีขึ้นไป มากที่สุด ร้อยละ 31.71 รองลงมาคืออายุ 40 ปีขึ้นไป-50 ปี ร้อยละ 29.54 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะเป็นผู้สูงอายุ เนื่องจากผู้สูงอายุจะอยู่ในพื้นที่และจะเป็นผู้เข้ามาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระแจะ เสียเป็นส่วนใหญ่ ระดับการศึกษาโดยส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับประถม ร้อยละ 65.58 รองลงมาคือ มัธยมศึกษาหรือ ปวช. ร้อยละ 21.41 เนื่องจากผู้สูงอายุจะมีการศึกษาน้อย มีอาชีพเกษตรกรหรือประมง ร้อยละ 41.73 รองลงมาคือ รับจ้าง ร้อยละ 31.71 เนื่องจากพื้นที่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลกระแจะ จะเป็นพื้นที่ติดทะเล และเป็นเนินเขาสลับกันเหมาะกับการเพาะปลูก และอาชีพประมง โดยมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 53.12 รองลงมาคือ 10,000-20,000 บาทคิดเป็นร้อยละ 36.86 เนื่องจากอาชีพเกษตรกรหรือประมงเป็นอาชีพที่มีรายได้ที่ไม่แน่นอนเหมือนกับอาชีพที่รับเป็นเงินเดือน

ส่วนที่ 2 ระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลกระแจะอำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี

ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลกระแจะ อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี โดยภาพรวม พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลกระแจะอำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี อยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาในรายละเอียด สรุปได้ดังนี้

ประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลกระแจะอำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี ในด้านหลักคุณธรรมอยู่ในระดับดี โดยมีความคิดเห็นเป็นอันดับแรก รองลงมาคือด้านหลักการมีส่วนร่วมอยู่ในระดับดี ด้านหลักความโปร่งใสอยู่ในระดับดี ด้านหลักนิติธรรมอยู่ในระดับดี ด้านหลักความรับผิดชอบ

อยู่ในระดับดี ตามลำดับ และด้านหลักความคุ้มค่าอยู่ในระดับดี แต่มีความคิดเห็นเป็นอันดับสุดท้ายจากผลการวิจัยจะเห็นว่าภาพรวม ประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลกระเจาะอำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี อยู่ในระดับดี เนื่องจากองค์การบริหารส่วนตำบลกระเจาะได้มีโครงการคุณธรรมจริยธรรมสำหรับผู้บริหารสมาชิกสภาและพนักงานขององค์การบริหารส่วนตำบลกระเจาะ เน้นการให้บริการประชาชนอย่างเสมอภาคเป็นธรรม และมีจิตอาสาในการให้บริการประชาชนจึงส่งผลให้ธรรมาภิบาลด้านหลักคุณธรรมอยู่ในระดับดี และให้ความสำคัญเป็นอันดับ 1 และนอกจากนี้ยังมีโครงการ อบต. เคลื่อนที่ เป็นโครงการที่ให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นและนำความคิดเห็นที่ได้จากประชาชนส่วนใหญ่มาทำเป็นแผนพัฒนาเพื่อใช้ในการพัฒนาพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลกระเจาะโดยคำนึงถึงประโยชน์ของประชาชนเป็นจึงให้ความสำคัญในด้านการมีส่วนร่วมเป็นอันดับรองลงมา

ส่วนที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐาน

ผลการทดสอบสมมติฐานเพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการประชาชน ตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลกระเจาะ อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล พบว่า ประชาชนที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการคุณภาพการบริการประชาชนตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลกระเจาะ จำนวน 6 หลัก ได้แก่ หลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส หลักการมีส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบ และหลักความคุ้มค่า โดยได้ทำการทดสอบสมมติฐานโดยดูว่าลักษณะส่วนบุคคลมีผลต่อตัวแปรอิสระหรือไม่ พบว่า มีเพียงระดับการศึกษาที่แตกต่างกันจะให้ความคิดเห็นที่แตกต่างกันเนื่องจากระดับความรู้อาจทำให้มีแนวคิด มีมุมมอง สามารถประเมิน วิเคราะห์ สังเคราะห์ข้อมูลได้แตกต่างกันจึงยอมรับสมมติฐานการวิจัย นอกนั้นไม่แตกต่างกัน

อภิปรายผลการวิจัย

1. ระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนตามหลักธรรมาภิบาล ขององค์การบริหารส่วนตำบลกระเจาะ อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี

จากการวิจัย พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลกระเจาะ อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี ในภาพรวม ประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลกระเจาะ อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรีอยู่ในระดับดีซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ อนุรัตน์ จักรเจริญพรชัย (2549) ได้ศึกษาเรื่องความคิดเห็นของประชาชนต่อ

การบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบล : ศึกษาในกรณีองค์การบริหารส่วนตำบลหมอนาง อำเภอนนทบุรี จังหวัดชลบุรี ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลในระดับมากที่สุด 6 ด้าน และสอดคล้องกับการศึกษาของ จิตรวรรณ หวังสุภกิจโกศล (2550) การศึกษาเรื่อง “ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริหารจัดการที่ดี ขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยโจด จังหวัดสระแก้ว” ผลการศึกษาพบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริหารจัดการที่ดี โดยมีความคิดเห็น อยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับ วรรณ จตุพัฒน์รังสี (2553) ได้ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารแบบธรรมาภิบาลกับประสิทธิผลการบริหารงานของเทศบาลตำบลบ่อแก้ว อำเภอมือง จังหวัดลำปาง ผลการวิจัยพบว่า 1) เทศบาลตำบลบ่อแก้วมีระดับการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาล ในภาพรวมอยู่ในระดับสูง แต่ขัดแย้งกับถาวร แสงสาคร (2549) ซึ่งได้ศึกษาเรื่องการมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารจัดการท้องถิ่นตามหลักธรรมาภิบาล: กรณีศึกษาดำบลหนองปรือ อำเภอนองปรือ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารจัดการท้องถิ่นตามหลักธรรมาภิบาล: กรณีศึกษาดำบลหนองปรือ อำเภอนองปรือและเปรียบเทียบความแตกต่างของการมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารจัดการท้องถิ่นตามหลักธรรมาภิบาล: กรณีศึกษาดำบลหนองปรือ อำเภอนองปรือ ผลการศึกษาพบว่า ระดับการมีส่วนร่วมของประชาชน ในการบริหารจัดการท้องถิ่นตามหลักธรรมาภิบาล โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

ในความคิดเห็นของผู้วิจัยเห็นว่าการที่ประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลกระแจะ อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับดี นั้น ส่วนหนึ่งมาจากองค์การบริหารส่วนตำบลกระแจะ ซึ่งเป็นหน่วยงานภาครัฐต้องการนำการเพิ่มคุณภาพการให้บริการประชาชนทุกระดับเพื่อให้เกิดความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ ตามบทบัญญัติที่ระบุไว้ในพระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 รวมถึงการมุ่งพัฒนาคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ (Public Sector Management Quality) ที่ปรากฏในระบบบริหารราชการไทยยุคใหม่องค์การบริหารส่วนตำบลกระแจะต้องการพัฒนาให้เป็นองค์กรภาครัฐแนวใหม่ โดยยึดหลักธรรมาภิบาลมาใช้ในองค์กรโดยเป้าหมายสูงสุดก็คือการให้บริการประชาชนเพื่อให้เกิดความพึงพอใจ โดยเน้นคุณภาพซึ่งก็ได้แก่ความถูกต้อง เป็นธรรม รวดเร็ว โปร่งใส มีส่วนร่วม คำนึงถึงทางผู้บริหาร ขององค์การบริหารส่วนตำบลกระแจะก็ได้เล็งเห็นความสำคัญและได้นำปัญหาต่าง ๆ มาแก้ไขเพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลกระแจะมุ่งสู่เป้าหมายคือประโยชน์สุขของประชาชน ส่งผลให้ประชาชนมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลกระแจะอยู่ในระดับดี

1.1 ด้านหลักคุณธรรม

จากการวิจัย พบว่า ระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการประชาชน ตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลกระแจะ อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี ด้านหลักคุณธรรมอยู่ในระดับดี ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ อนุรัตน์ จักรเจริญพรชัย (2549) ได้ศึกษาเรื่องความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบล: ศึกษาในกรณีองค์การบริหารส่วนตำบลหมอนนาง อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลในระดับมาก ทั้ง 6 ด้าน ตามลำดับดังนี้ หลักนิติธรรม หลักการมีส่วนร่วม หลักความโปร่งใส หลักความคุ้มค่า หลักคุณธรรม และความรับผิดชอบ และสอดคล้องกับ จิตบรรณ หวังศุภกิจโกศล (2550) การศึกษาเรื่อง “ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริหารจัดการที่ดีขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยโจด จังหวัดสระแก้ว” ผลการศึกษาพบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริหารจัดการที่ดี โดยมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ย มากที่สุดคือ ด้านหลักนิติธรรม รองลงมาคือ ด้านหลักความโปร่งใส และด้านหลักการมีส่วนร่วม และขัดแย้งกับถาวร แสงสาคร (2549) ได้ศึกษาเรื่องการมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารจัดการท้องถิ่นตามหลักธรรมาภิบาล: กรณีศึกษาตำบลหนองปรือ อำเภอนองปรือ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารจัดการท้องถิ่นตามหลักธรรมาภิบาล: กรณีศึกษาตำบลหนองปรือ อำเภอนองปรือและเปรียบเทียบความแตกต่างของการมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารจัดการท้องถิ่นตามหลักธรรมาภิบาล: กรณีศึกษาตำบลหนองปรือ อำเภอนองปรือ ผลการศึกษาพบว่าระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารจัดการท้องถิ่นตามหลักธรรมาภิบาล โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาการมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารจัดการท้องถิ่น ตามหลักธรรมาภิบาลเป็นรายด้าน ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือด้านการมีส่วนร่วม รองลงมา คือด้านความคุ้มค่า และด้านคุณธรรม

ในความคิดเห็นของผู้วิจัยเห็นว่ากรณีที่ประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลกระแจะ อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี ด้านหลักคุณธรรมอยู่ในระดับดี และได้รับความคิดเห็นเป็นอันดับหนึ่ง เพราะผู้บริหาร สมาชิกสภา พนักงานขององค์การบริหารส่วนตำบลกระแจะปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเสมอภาคเที่ยงธรรม ซื่อสัตย์สุจริตยึดมั่นในศีลธรรมและจริยธรรมอุทิศตนเพื่อส่วนรวมรวมถึงสร้างความไว้วางใจให้กับประชาชนจึงส่งผลให้ประชาชนมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลกระแจะด้านหลักคุณธรรมอยู่ในระดับดี

1.2 ด้านหลักการมีส่วนร่วม

การวิจัย พบว่า ระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลกระเจาะ อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี ด้านหลักการมีส่วนร่วมอยู่ในระดับดี ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของอนุรัตน์ จักรเจริญพรชัย (2549) ได้ศึกษาเรื่องความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาล ขององค์การบริหารส่วนตำบล: ศึกษาในกรณีองค์การบริหารส่วนตำบลหมอนนาง อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลในระดับมาก ทั้ง 6 ด้าน ตามลำดับดังนี้ หลักนิติธรรม หลักการมีส่วนร่วม หลักความโปร่งใส หลักความคุ้มค่า หลักคุณธรรม และความรับผิดชอบ และสอดคล้องกับจิตวรณ หวังศุภกิจโกศล (2550) การศึกษาเรื่อง “ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริหารจัดการที่ดีขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยโจด จังหวัดสระแก้ว” ผลการศึกษาพบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริหารจัดการที่ดี โดยมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ย มากที่สุดคือ ด้านหลักนิติธรรม รองลงมาคือ ด้านหลักความโปร่งใส และด้านหลักการมีส่วนร่วม และขัดแย้งกับถาวร แสงสาคร (2549) ได้ศึกษาเรื่องการมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารจัดการท้องถิ่นตามหลักธรรมาภิบาล: กรณีศึกษาตำบลหนองปรือ อำเภอนองปรือ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารจัดการท้องถิ่นตามหลักธรรมาภิบาล: กรณีศึกษาตำบลหนองปรือ อำเภอนองปรือและเปรียบเทียบความแตกต่างของการมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารจัดการท้องถิ่นตามหลักธรรมาภิบาล: กรณีศึกษาตำบลหนองปรือ อำเภอนองปรือ ผลการศึกษาพบว่าระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารจัดการท้องถิ่นตามหลักธรรมาภิบาล โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาการมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารจัดการท้องถิ่น ตามหลักธรรมาภิบาลเป็นรายด้าน ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือด้านการมีส่วนร่วม รองลงมา คือด้านความคุ้มค่า และด้านคุณธรรม

ในความคิดเห็นของผู้วิจัยเห็นว่ากรณีที่ประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลกระเจาะ อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรีด้านหลักการมีส่วนร่วมอยู่ในระดับดี และได้รับความคิดเห็นเป็นอันดับรองลงมา เพราะองค์การบริหารส่วนตำบลกระเจาะ เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้าไปมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ เรื่องที่สำคัญที่มีผลกระทบต่อประชาชนและชุมชนเปิดโอกาสให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการจัดทำแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบลกระเจาะและเปิดโอกาสให้ประชาชนสามารถแสดงความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลกระเจาะได้ จึงส่งผลให้

ประชาชนมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลกระแจะด้านหลักการมีส่วนร่วมอยู่ในระดับดี

1.3 ด้านความโปร่งใส

จากการวิจัย พบว่า ระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลกระแจะ อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี ด้านความโปร่งใสอยู่ในระดับดี ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของอนุรัตน์ จักรเจริญพรชัย (2549) ได้ศึกษาเรื่องความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบล: ศึกษาในกรณีองค์การบริหารส่วนตำบลหมอนนาง อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลในระดับมาก ทั้ง 6 ด้าน ตามลำดับดังนี้ หลักนิติธรรม หลักการมีส่วนร่วม หลักความโปร่งใส หลักความคุ้มค่า หลักคุณธรรม และความรับผิดชอบ และสอดคล้องกับวรรณ จตุพัฒน์รังสี (2553) ได้ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารแบบธรรมาภิบาลกับประสิทธิผลการบริหารงานของเทศบาลตำบลบ่อแก้ว อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง ผลการวิจัยพบว่า เทศบาลตำบลบ่อแก้วมีระดับการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลในภาพรวมอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า การปฏิบัติงานตามหลักนิติธรรมมีระดับสูง ที่สุด หลักความโปร่งใส หลักการมีส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบ หลักความคุ้มค่า และหลักคุณธรรมตามลำดับ และขัดแย้งกับถาวร แสงสาคร (2549) ได้ศึกษาเรื่องการมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารจัดการท้องถิ่นตามหลักธรรมาภิบาล: กรณีศึกษาตำบลหนองปรือ อำเภอหนองปรือ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารจัดการท้องถิ่นตามหลักธรรมาภิบาล: กรณีศึกษาตำบลหนองปรือ อำเภอหนองปรือ และเปรียบเทียบความแตกต่างของการมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารจัดการท้องถิ่นตามหลักธรรมาภิบาล: กรณีศึกษาตำบลหนองปรือ อำเภอหนองปรือ ผลการศึกษาพบว่าระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารจัดการท้องถิ่นตามหลักธรรมาภิบาล โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาการมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารจัดการท้องถิ่น ตามหลักธรรมาภิบาลเป็นรายด้าน ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือด้านการมีส่วนร่วม รองลงมา คือด้านความคุ้มค่า และด้านคุณธรรม

ในความคิดเห็นของผู้วิจัยเห็นว่ากรณีที่ประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลกระแจะ อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี ด้านความโปร่งใสอยู่ในระดับดี เพราะองค์การบริหารส่วนตำบลกระแจะเปิดโอกาสให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการตรวจสอบผลการดำเนินงานมีการเปิดเผยด้านข้อมูลข่าวสาร มีความถูกต้องตรงกับความเป็นจริงพร้อมที่จะให้ประชาชนตรวจสอบได้ตลอดเวลาจึงส่งผลให้

ประชาชนมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลกระแจะด้านความโปร่งใสอยู่ในระดับดี

1.4 ด้านหลักนิติธรรม

จากการวิจัย พบว่า ระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลกระแจะ อำเภอनायाอาม จังหวัดจันทบุรี ด้านหลักนิติธรรมอยู่ในระดับดี ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของอนุรัตน์ จักรเจริญพรชัย (2549) ได้ศึกษาเรื่องความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาล ขององค์การบริหารส่วนตำบล: ศึกษาในกรณีองค์การบริหารส่วนตำบลหมอนนาง อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาล ขององค์การบริหารส่วนตำบลในระดับมาก ทั้ง 6 ด้าน ตามลำดับดังนี้ หลักนิติธรรม หลักการ มีส่วนร่วม หลักความโปร่งใส หลักความคุ้มค่า หลักคุณธรรม และความรับผิดชอบ และสอดคล้องกับวรรณ จตุพัฒน์รังสี (2553) ได้ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารแบบธรรมาภิบาล กับประสิทธิผลการบริหารงานของเทศบาลตำบลบ่อแฮ้ว อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง ผลการวิจัยพบว่า เทศบาลตำบลบ่อแฮ้วมีระดับการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลในภาพรวมอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า การปฏิบัติงานตามหลักนิติธรรมมีระดับสูง ที่สุด หลักความโปร่งใส หลักการมีส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบ หลักความคุ้มค่า และหลักคุณธรรมตามลำดับ และขัดแย้งกับถาวร แสงสาคร (2549) ได้ศึกษาเรื่องการมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารจัดการท้องถิ่นตามหลักธรรมาภิบาล: กรณีศึกษาตำบลหนองปรือ อำเภอหนองปรือ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารจัดการท้องถิ่นตามหลักธรรมาภิบาล: กรณีศึกษาตำบลหนองปรือ อำเภอหนองปรือ และเปรียบเทียบความแตกต่างของการมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารจัดการท้องถิ่นตามหลักธรรมาภิบาล: กรณีศึกษาตำบลหนองปรือ อำเภอหนองปรือ และเปรียบเทียบความแตกต่างของการมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารจัดการท้องถิ่นตามหลักธรรมาภิบาล: กรณีศึกษาตำบลหนองปรือ อำเภอหนองปรือ ผลการศึกษาพบว่า ระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารจัดการท้องถิ่นตามหลักธรรมาภิบาล โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาการมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารจัดการท้องถิ่น ตามหลักธรรมาภิบาลเป็นรายด้าน ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือด้านการมีส่วนร่วม รองลงมา คือด้านความคุ้มค่า และด้านคุณธรรม

ในความคิดเห็นของผู้วิจัยเห็นว่ากรณีที่ประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลกระแจะ อำเภอनायाอาม จังหวัดจันทบุรี ด้านหลักนิติธรรมอยู่ในระดับดี เพราะองค์การบริหารส่วนตำบลกระแจะมีการออกข้อบัญญัติตำบลโดยคำนึงถึงสิทธิหน้าที่ของประชาชน และมีการเผยแพร่ ประชาสัมพันธ์ ให้ประชาชนทราบโดยทั่วถึงกัน มีการทำประชาพิจารณ์ก่อนออกข้อบัญญัติตำบล เพื่อรับฟัง

ความคิดเห็นของประชาชนการรับเรื่องร้องเรียนจากประชาชนแล้วเร่งดำเนินการและรายงานผลให้ทราบโดยเร็ว (ภายใน 15 วัน) ก่อนมีผลบังคับใช้องค์การบริหารส่วนตำบลกระเจาจะมีการปรับปรุงกฎระเบียบและข้อบังคับต่าง (ข้อบังคับตำบล) ให้ทันสมัยเหมาะสมกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนไปอยู่เสมอ จึงส่งผลให้ประชาชนมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลกระเจาด้านหลักนิติธรรมอยู่ในระดับดี

1.5 ด้านหลักความรับผิดชอบ

จากการวิจัยพบว่า ระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลกระเจา อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี ด้านหลักความรับผิดชอบอยู่ในระดับดี ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของอนูรัตน์ จักรเจริญพรชัย (2549) ได้ศึกษาเรื่องความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบล: ศึกษาในกรณีองค์การบริหารส่วนตำบลหมอนนาง อำเภอนนทบุรี จังหวัดชลบุรี ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลในระดับมาก ทั้ง 6 ด้าน ตามลำดับดังนี้ หลักนิติธรรม หลักการมีส่วนร่วม หลักความโปร่งใส หลักความคุ้มค่า หลักคุณธรรม และความรับผิดชอบต่อสังคม และสอดคล้องกับ วรญา จตุพัฒน์รังสี (2553) ได้ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารแบบธรรมาภิบาลกับประสิทธิภาพการดำเนินงานของเทศบาลตำบลบ่อแก้ว อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง ผลการวิจัยพบว่า เทศบาลตำบลบ่อแก้ว มีระดับการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลในภาพรวมอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า การปฏิบัติงานตามหลักนิติธรรมมีระดับสูง ที่สุด หลักความโปร่งใส หลักการมีส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบต่อสังคม หลักความคุ้มค่า และหลักคุณธรรมตามลำดับ และขัดแย้งกับถาวร แสงสาคร (2549) ได้ศึกษาเรื่องการมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารจัดการท้องถิ่นตามหลักธรรมาภิบาล: กรณีศึกษาตำบลหนองปรือ อำเภอหนองปรือ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารจัดการท้องถิ่นตามหลักธรรมาภิบาล: กรณีศึกษาตำบลหนองปรือ อำเภอหนองปรือ และเปรียบเทียบความแตกต่างของการมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารจัดการท้องถิ่นตามหลักธรรมาภิบาล: กรณีศึกษาตำบลหนองปรือ อำเภอหนองปรือ ผลการศึกษาพบว่า ระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารจัดการท้องถิ่นตามหลักธรรมาภิบาล โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาการมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารจัดการท้องถิ่น ตามหลักธรรมาภิบาลเป็นรายด้าน ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือด้านการมีส่วนร่วมรองลงมา คือ ด้านความคุ้มค่า และด้านคุณธรรม

ในความคิดเห็นของผู้วิจัยเห็นว่า การที่ประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลกระเจา อำเภอนายายอาม

จังหวัดจันทบุรี ด้านหลักนิติธรรมอยู่ในระดับดี เพราะองค์การบริหารส่วนตำบลกระแจะ มีการกำหนดเป้าหมายและวัตถุประสงค์ในการปฏิบัติงานขององค์กรอย่างชัดเจนเจ้าหน้าที่ของ องค์การบริหารส่วนตำบลกระแจะปฏิบัติหน้าที่โดยคำนึงถึงความรับผิดชอบต่อสังคม และ เจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลกระแจะ มีความรับผิดชอบต่อหน้าที่กระตือรือร้นในการ แก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนจึงส่งผลให้ประชาชนมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพ การให้บริการ ตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลกระแจะด้านหลักความ รับผิดชอบต่ออยู่ในระดับดี

1.6 ด้านหลักความคุ้มค่า

จากการวิจัย พบว่า ระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการ ประชาชนตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลกระแจะ อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี ด้านหลักความคุ้มค่าอยู่ในระดับดี ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ อนุรัตน์ จักรเจริญพรชัย (2549) ได้ศึกษาเรื่องความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาลของ องค์การบริหารส่วนตำบล: ศึกษาในกรณีขององค์การบริหารส่วนตำบลหมอนนาง อำเภอนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาล ขององค์การบริหารส่วนตำบลในระดับมาก ทั้ง 6 ด้าน ตามลำดับดังนี้ หลักนิติธรรม หลักการมีส่วนร่วม หลักความโปร่งใส หลักความคุ้มค่า หลักคุณธรรม และความรับผิดชอบต่อสังคม และสอดคล้องกับ วรญา จตุพัฒน์รังสี (2553) ได้ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารแบบธรรมาภิบาลกับ ประสิทธิภาพการบริหารงานของเทศบาลตำบลบ่อแก้ว อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง ผลการวิจัยพบว่า เทศบาลตำบลบ่อแก้วมีระดับการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลในภาพรวมอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า การปฏิบัติงานตามหลักนิติธรรมมีระดับสูงที่สุด หลักความโปร่งใส หลักการมีส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบต่อสังคม หลักความคุ้มค่า และหลักคุณธรรมตามลำดับ และขัดแย้ง กับถาวร แสงสาคร (2549) ได้ศึกษาเรื่องการมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารจัดการท้องถิ่น ตามหลักธรรมาภิบาล: กรณีศึกษาตำบลหนองปรือ อำเภอหนองปรือ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับ การมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารจัดการท้องถิ่นตามหลักธรรมาภิบาล: กรณีศึกษาตำบล หนองปรือ อำเภอหนองปรือ และเปรียบเทียบความแตกต่างของการมีส่วนร่วมของประชาชนใน การบริหารจัดการท้องถิ่นตามหลักธรรมาภิบาล: กรณีศึกษาตำบลหนองปรือ อำเภอหนองปรือ ผลการศึกษาพบว่า ระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารจัดการท้องถิ่นตามหลัก ธรรมาภิบาล โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาการมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหาร จัดการท้องถิ่น ตามหลักธรรมาภิบาลเป็นรายด้าน ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือด้านการมีส่วนร่วม รองลงมา คือด้านความคุ้มค่า และด้านคุณธรรม

ในความคิดเห็นของผู้วิจัยเห็นว่าการที่ประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลกระแจะ อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี ด้านหลักนิติธรรมอยู่ในระดับดี เพราะองค์การบริหารส่วนตำบลกระแจะ มีการปรับลดระยะเวลาในการปฏิบัติราชการเพื่อบริการประชาชนเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลกระแจะ มีการใช้ทรัพยากรขององค์การอย่างประหยัดและคุ้มค่าแต่เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชนองค์การบริหารส่วนตำบลกระแจะมีการจัดสรรงบประมาณพัฒนาตำบลครอบคลุมทุกด้านและทุกหมู่บ้านของตำบลกระแจะ และสุดท้ายผลการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลกระแจะมีคุณภาพสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนจึงส่งผลให้ประชาชนมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลกระแจะด้านหลักความคุ้มค่าอยู่ในระดับดี

2. ผลการทดสอบสมมติฐาน

การเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนมีต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลกระแจะ อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี เป็นการนำข้อมูลทั่วไปของประชาชนมาทดสอบหาความแตกต่างกับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลกระแจะ อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรีซึ่งเป็นการทดสอบสมมติฐานการวิจัย พบว่า ประชาชนที่มีเพศ อายุ รายได้ต่างกัน มีคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลกระแจะ อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี ไม่แตกต่างกัน ในขณะที่ประชาชนที่มีระดับการศึกษา ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลกระแจะ อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกันซึ่งสามารถอภิปรายผล ได้ดังนี้

2.1 เพศ พบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลกระแจะ อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของจุฑาทัย ครุฑเดชะ (2549) ได้ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริหารจัดการที่ดีตามหลักธรรมาภิบาล: ศึกษากรณีองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยกะปิ อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการที่ดีตามหลักธรรมาภิบาลไม่แตกต่างกันทั้งนี้เนื่องมาจากการประชาชนในพื้นที่กับสมาชิกหรือผู้บริหารและพนักงานมีความคุ้นเคยกันและการบริหารงานและการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลกระแจะ มีคุณภาพเพียงพอในการให้บริการประชาชนตามหลักธรรมาภิบาลจึงส่งผลให้ประชาชนที่มีเพศต่างกันจึงมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการตามหลักธรรมาภิบาลไม่แตกต่างกัน

2.2 อายุ พบว่าประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นมีต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลกระเจาะ อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของนภดล สุรนักรินทร์ (2547) ได้ทำการศึกษาเรื่องการนำหลักธรรมาภิบาลมาปรับใช้ในองค์การบริหารส่วนตำบลตามทัศนะของประชาชนจังหวัดเชียงใหม่ พบว่าการนำหลักธรรมาภิบาลมาปรับใช้ในองค์การบริหารส่วนตำบลตามทัศนะของประชาชนจังหวัดเชียงใหม่ ในภาพรวมอยู่ในเชิงบวกเมื่อเปรียบเทียบกับปัจจัยด้านบุคคลพบว่าประชาชนที่มีอายุต่างกันมีทัศนคติต่อการนำหลักธรรมาภิบาลมาปรับใช้ใน อบต. ไม่แตกต่างกันและการศึกษาของถาวร แสงสาคร (2549, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องการมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารจัดการท้องถิ่นตามหลักธรรมาภิบาล: กรณีศึกษาดำบลหนองปรือ ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนที่มีอายุ ต่างกัน มีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารจัดการท้องถิ่น ตามหลักธรรมาภิบาลไม่แตกต่างกันทั้งนี้ อาจเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่และประชาชนส่วนใหญ่เป็นคนในพื้นที่ อบต.กระเจาะจึงรู้จักคุ้นเคยกันเป็นอย่างดีการให้บริการจึงเสมอภาค ไม่มีการเลือกปฏิบัติ แม้ประชาชนที่มาใช้บริการจะมีอายุต่างกันก็ตามทำให้ประชาชนที่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้ให้บริการประชาชนตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลกระเจาะ อำเภอนายายอามจังหวัดจันทบุรี ไม่แตกต่างกัน

2.3 ระดับการศึกษา พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นมีต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลกระเจาะ อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงยอมรับสมมติฐานการวิจัย ซึ่งขัดแย้งกับการศึกษาของนภดล สุรนักรินทร์ (2547) ได้ทำการศึกษาเรื่องการนำหลักธรรมาภิบาลมาปรับใช้ในองค์การบริหารส่วนตำบลตามทัศนะของประชาชนจังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีทัศนคติต่อการนำหลักธรรมาภิบาลมาปรับใช้ใน อบต. ไม่แตกต่างกัน และขัดแย้งกับการศึกษาของจิตรวรรณ หวังสุภกิจโกศล (2550) การศึกษาเรื่อง “ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริหารจัดการที่ดี ขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยโจด จังหวัดสระแก้ว” ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการที่ดี ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ .05 ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากประชาชนที่มีระดับการศึกษาน้อย จะมีความคาดหวังในคุณภาพการได้รับบริการตามหลักธรรมาภิบาล และมีความคิดเห็นเชิงขัดแย้งจึงมีน้อย ยินดีให้ความร่วมมือและยอมรับในคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ส่วนประชาชนที่มีการศึกษาสูง จะมีความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการค่อนข้างสูง และมีความคิดเห็นที่หลากหลาย กล่าวคือ กล่าวพูด กล่าวแสดงออก ไม่ยอมรับในวิธีการให้บริการของเจ้าหน้าที่จึงทำให้มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนตามหลักธรรมาภิบาลแตกต่างกัน

2.4 อาชีพ พบว่า พบว่าประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นมีต่อคุณภาพ

การให้บริการประชาชนตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลกระแจะ อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของจิตรวรรณ หวังศุภกิจโกศล (2550) การศึกษาเรื่อง “ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริหารจัดการที่ดี ขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยโจด จังหวัดสระแก้ว” ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการที่ดี ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ .05 แต่ขัดแย้งกับถาวร แสงสาคร (2549) ได้ศึกษาเรื่องการมีส่วนร่วมของประชาชน ในการบริหารจัดการท้องถิ่นตามหลักธรรมาภิบาล: กรณีศึกษาตำบลหนองปรือ อำเภอนองปรือ พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพ ต่างกัน มีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารจัดการท้องถิ่นตาม หลักธรรมาภิบาล แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ .05 ทั้งนี้ อาจเนื่องจากเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหาร ส่วนตำบลกระแจะ ปฏิบัติงานด้วยความเสมอภาค เป็นธรรมกับทุกคนที่เข้ามาใช้บริการจาก องค์การบริหารส่วนตำบลกระแจะ โดยไม่เลือกปฏิบัติว่าเป็นใคร ส่งผลให้ประชาชนที่มีอาชีพ ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนตามหลักธรรมาภิบาลไม่แตกต่างกัน

2.5 รายได้ พบว่า ประชาชนที่มีรายได้ต่างกัน มีความคิดเห็นมีต่อคุณภาพการ

ให้บริการประชาชนตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลกระแจะ อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงปฏิเสธสมมติฐาน ซึ่งสอดคล้องกับ การศึกษาของจิตรวรรณ หวังศุภกิจโกศล (2550) การศึกษาเรื่อง “ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อ การบริหารจัดการที่ดีขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยโจด จังหวัดสระแก้ว” ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนที่มีรายได้ ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการที่ดี ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับ นัยสำคัญ .05 ทั้งนี้เนื่องมาจากเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลกระแจะปฏิบัติหน้าที่ด้วย ความตั้งใจและโปร่งใส ตรวจสอบได้ และสามารถให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารงาน ขององค์การบริหารส่วนตำบลกระแจะ ซึ่งไม่แยกแยะรวยหรือจนรายได้มากน้อยเท่าใดเราให้บริการ ด้วยความเสมอภาคกับทุก ๆ คนจึงส่งผลให้ ประชาชนที่มีรายได้ ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพ การให้บริการประชาชนตามหลักธรรมาภิบาลไม่แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาระดับความคิดเห็นเรื่องคุณภาพการให้บริการประชาชนตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลกระแจะ อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี มีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

จากผลการศึกษาเรื่อง “คุณภาพการให้บริการประชาชนตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลกระแจะอำเภอนายายอามจังหวัดจันทบุรี” พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการตามหลักธรรมาภิบาลทั้ง 6 ด้าน ในภาพรวม อยู่ในระดับดี และเป็นไปตามแนวนโยบายของ อบต.กระแจะ ที่เน้นคุณภาพการให้บริการ และการอำนวยความสะดวกให้กับประชาชน โดยยึดประโยชน์สุขของประชาชนเป็นหลัก ดังนั้น ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย คือ

1.1 ผู้บริหารขององค์การบริหารส่วนตำบลกระแจะควรกำหนดนโยบายโดยให้ความสำคัญด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติราชการโดยเน้นการนำแผนงบประมาณที่ได้จากการประชาคมตำบลไปทำประชาพิจารณ์เพื่อรับฟังความคิดเห็นของประชาชนเพื่อให้ได้แผนงบประมาณที่สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริง

1.2 ผู้บริหารขององค์การบริหารส่วนตำบลกระแจะควรมีนโยบายการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรอย่างสม่ำเสมอ เพื่อปลูกฝังและสร้างจิตสำนึกในงานบริการ และให้มีความรู้ความสามารถในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศใหม่ ๆ มาใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ สะดวกและรวดเร็วยิ่งขึ้นและเน้นการปลูกฝังเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลกระแจะให้มีความรับผิดชอบต่อหน้าที่กระตือรือร้นในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนบรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้เพื่อองค์การจะได้บรรลุวัตถุประสงค์คือประโยชน์สุขของประชาชน

2. ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

2.1 องค์การบริหารส่วนตำบลกระแจะควรนำข้อคิดเห็นที่ได้รับฟังจากประชาชนมาใช้ในการตัดสินใจและปรับปรุงการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลกระแจะโดยเฉพาะในด้านการจัดทำแผนงบประมาณ เน้นด้านการทำประชาพิจารณ์รับฟังความคิดเห็นของประชาชนเพื่อให้ได้ความต้องการที่แท้จริงของประชาชน

2.2 ควรมีการปรับปรุงด้านการปฏิบัติราชการให้เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นโดยมีการปรับลดระยะเวลาในการปฏิบัติราชการเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชนเพิ่มการให้บริการประชาชนนอกเวลาราชการ และควรมีการออกหน่วยบริการเคลื่อนที่ เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกให้ประชาชนในพื้นที่ที่ได้รับบริการอย่างทั่วถึง

2.3 ควรมีการสร้างจิตสำนึกให้กับเจ้าหน้าที่โดยมีการปลูกฝังด้านคุณธรรมจริยธรรม เพื่อให้ตระหนักถึงความรับผิดชอบในหน้าที่ในการตอบสนองความต้องการของประชาชน อย่างเป็นธรรม ทั้งถึงและเท่าเทียมกัน

2.4 องค์การบริหารส่วนตำบลกระแจะควรเปิดให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการ ตรวจสอบผลการดำเนินงาน และสามารถร่วมร่วมในการตัดสินใจเรื่องที่สำคัญที่มีผลกระทบต่อ ประชาชนและชุมชนให้มากขึ้น อาทิ เช่น ในการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลกระแจะ เน้นกระทำอย่างเปิดเผยและเป็นธรรม

2.5 ควรมีการจัดฝึกอบรม หรือส่งเจ้าหน้าที่เข้ารับการฝึกอบรมอย่างสม่ำเสมอ เพื่อพัฒนาทักษะความรู้ด้านต่าง ๆ โดยเฉพาะการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยเข้ามาใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อความสะดวก รวดเร็ว และเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการ

3. ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการ

3.1 ควรมีการศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลกระทบต่อคุณภาพในการให้บริการตามหลัก ธรรมชาติขององค์การบริหารส่วนตำบลกระแจะ

3.2 ควรมีการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพเพื่อเจาะลึกถึงระดับความคิดเห็นของประชาชน ต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลกระแจะ ในเชิงคุณภาพ ด้วยการ สัมภาษณ์แบบเจาะลึกและสังเกตพฤติกรรมของประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการ เพื่อให้ได้คำตอบ เพิ่มเติมที่สะท้อนภาพความพึงพอใจของประชาชนในประเด็นที่การศึกษาในเชิงปริมาณไม่สามารถ ทำได้ เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการกำหนดนโยบาย แผนงาน กิจกรรมและโครงการต่าง ๆ ให้สอดคล้อง กับความต้องการของประชาชนได้มากยิ่งขึ้น

3.3 ควรมีการศึกษาระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลกระแจะ เป็นระยะ ๆ อย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้ เพราะสภาพแวดล้อมต่าง ๆ เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วและต่อเนื่อง อันอาจมีผลทำให้ระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการ ให้บริการประชาชนตามหลักธรรมชาติขององค์การบริหารส่วนตำบลกระแจะเปลี่ยนแปลงไป