

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเกาะขวาง อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี เป็นผลเนื่องมาจากพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจ พ.ศ. 2542 ประกอบกับพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 ภายใต้กฎหมายรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2554 ได้กำหนดให้เทศบาลเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่ง ที่มีอำนาจหน้าที่สำคัญในการจัดการระบบบริการสาธารณะ จำต้องมีการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานให้ทันเวลาและมีความเพียงพอต่อความต้องการของประชาชน เช่น การให้บริการด้านทะเบียนบ้านและบัตรประชาชน ด้านการกำจัดขยะมูลฝอย ด้านระบบประปา ด้านไฟฟ้าสาธารณะ ด้านการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ เป็นต้น ดังนั้นเทศบาลจึงเป็นศูนย์รวมที่มีอิสระในการปกครองตนเอง ในด้านโครงสร้างของการพัฒนามีการให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาท้องถิ่นของตนเอง มีการตั้งประชาชนชุมชน และคณะกรรมการชุมชน เพื่อร่วมดำเนินการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นให้เป็นไปตามความต้องการของประชาชน

เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นให้มากที่สุดโดยมุ่งเน้นการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ผู้วิจัยในฐานะพนักงานเทศบาลในสังกัดเทศบาลตำบลเกาะขวาง จึงมีความสนใจศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเกาะขวาง เพื่อนำผลการศึกษาที่ได้เป็นข้อมูลประกอบการจัดทำแผนพัฒนาเทศบาลและใช้เป็นแนวทางสำหรับการปรับปรุงหรือพัฒนาการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลเกาะขวางให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์ ดังนี้ 1) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเกาะขวาง อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี 2) เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเกาะขวาง อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี โดยจำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล เช่น เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการจัดเก็บรวบรวมข้อมูล กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนที่มีอายุ ตั้งแต่ 18 ปีขึ้นไป ที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลเกาะขวาง อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี จำนวน 376 คน โดยใช้สูตรของทาโร่ ยามานะ (Taro Yamane) สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลประกอบด้วยค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) สถิติเชิงอนุมาน (t-test) และ One-way ANOVA หากพบว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผู้วิจัยจะทำการทดสอบหาความแตกต่างรายคู่โดยใช้วิธีของ LSD (Least Significant Difference Test) ซึ่งผลการศึกษานำเสนอตามลำดับ ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง
2. ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเกาะขวาง อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี
3. ผลการทดสอบสมมติฐาน

สรุปผลการวิจัย

1. ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง
ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 30 ปีขึ้นไป-40 ปี มากที่สุด โดยส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับอนุปริญญาหรือปวส. และมีอาชีพรับราชการหรือรัฐวิสาหกิจ มากที่สุด
2. ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเกาะขวาง อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี
ผลการศึกษา พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเกาะขวาง อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก คือ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ รองลงมาคือ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ เป็นอันดับสุดท้าย
3. ผลการทดสอบสมมติฐาน
ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเกาะขวาง อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี โดยจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษาและอาชีพ ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเกาะขวาง อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน จึงยอมรับสมมติฐานการวิจัย ยกเว้น เพศ มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเกาะขวาง อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี ไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย

อภิปรายผลการวิจัย

ผลการศึกษา พบว่าโดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเกาะขวาง อยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับการศึกษาของวรพรรณ พงษ์ศักดิ์ (2553, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลดำรง อำเภอนาทม จังหวัดน่าน ผลการศึกษา พบว่าความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ

ของเทศบาลตำบลสารอง อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และ การศึกษาของอมรรัตน์ วงษ์ไชยสิทธิ์ (2550, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสบปราบ อำเภอสบปราบ จังหวัดลำปาง พบว่าประชาชน ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสบปราบ อำเภอสบปราบ จังหวัดลำปาง อยู่ในระดับมาก แต่ขัดแย้งกับการศึกษาของสิริ โจน พิเศษบุญเกียรติ (2553, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ อำเภอแม่สาย จังหวัด เชียงราย (กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการให้บริการของเทศบาล ตำบลเวียงพางคำ จังหวัด เชียงราย จำนวน 100 คน) พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียง พางคำ อยู่ในระดับมากที่สุด

1. ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพ การให้บริการของเทศบาลตำบลเกาะขวาง ในด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ อยู่ในระดับมาก ซึ่งจากผลการศึกษาดังกล่าวสอดคล้องกับผลการศึกษาของเจนดา รัตนพานิ (2548) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อระบบและกระบวนการให้บริการกรุงเทพมหานคร ศึกษากรณี ศาลว่าการกรุงเทพมหานคร พบว่า ความพึงพอใจต่อการให้บริการกรุงเทพมหานครด้านระบบ การให้บริการ อันหมายถึงความเป็นรูปธรรมของการบริการ อยู่ในระดับมาก ซึ่งขัดแย้งกับ ผลการศึกษา ของสุพร นวลตรีน้ำ (2546) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการ ด้านงานทะเบียนราษฎร สำนักงานทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลเมืองขลุงจังหวัดจันทบุรี พบว่า ด้านกระบวนการให้บริการ ความเป็นรูปธรรมของการบริการ อยู่ในระดับปานกลาง

ดังนั้น จากผลการศึกษาสรุปได้ว่า ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลเกาะขวาง มีความพึงพอใจ ต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเกาะขวาง ในด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ อยู่ใน ระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะเทศบาลตำบลเกาะขวางมีจำนวนเจ้าหน้าที่ให้บริการ มีการจัดเตรียม อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ อำนวยความสะดวกแก่ประชาชนอย่างพอเพียง ตลอดจนเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการมีความรู้ความสามารถในการให้บริการ ตอบข้อสงสัยให้คำแนะนำช่วยเหลือได้ ซึ่งถือว่าเป็นปัจจัยที่ส่งเสริมหรือส่งผลให้ความเป็นรูปธรรมของการบริการสู่ความเป็นเลิศ อันจะนำไปสู่การเป็นองค์กรอัจฉริยะ และส่งผลต่อการมีคุณภาพการให้บริการของเทศบาล

2. ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อ คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเกาะขวาง ในด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ อยู่ในระดับมาก ซึ่งจากผลการศึกษาดังกล่าวสอดคล้องกับผลการศึกษาของวรพรรณ พงษ์ศักดิ์ (2553) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสารอง อำเภอ ท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาล

ตำบลสารอง ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ อยู่ในระดับมาก (ส่งผลให้ความน่าเชื่อถือไว้วางใจ ในการบริการมีมาก) แต่ขัดแย้งกับผลการศึกษาของสิริโณม พิเชษฐบุญเกียรติ (2553) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ ของกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียต่อการให้บริการและความเชื่อมั่นในการบริการของเทศบาล อยู่ในระดับมากที่สุด

ดังนั้น จากผลการศึกษาสรุปได้ว่า ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลเกาะขวาง มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเกาะขวาง ในด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะเทศบาลตำบลเกาะขวางมีเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานให้คำแนะนำชี้แจงขั้นตอนการปฏิบัติงานเป็นอย่างดี มีการจัดเตรียมเอกสารและแบบพิมพ์ต่าง ๆ ไว้ให้บริการ มีขั้นตอนการให้บริการเรียงลำดับก่อนหลัง ตลอดจนการลดขั้นตอนการปฏิบัติตามระเบียบกฎหมาย ทำให้การบริการเป็นไปอย่างรวดเร็ว ซึ่งถือว่าเป็นปัจจัยที่ส่งเสริมหรือส่งผลให้มีความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการมาก อันจะส่งผลต่อการมีคุณภาพการให้บริการของเทศบาล

3. ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเกาะขวาง ในด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ อยู่ในระดับมาก ซึ่งจากผลการศึกษาดังกล่าวสอดคล้องกับผลการศึกษาของอมรรัตน์ วงศ์ไชยสิทธิ์ (2550) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสบปราบ อำเภอสบปราบ จังหวัดลำปาง พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสบปราบ ด้านพนักงานผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมาก แต่ขัดแย้งกับผลการศึกษาของวรพรรณ พงษ์ศักดิ์ (2553) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสารอง อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าม่วง ด้านการให้บริการประชาชนที่มารับบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกประชาชนที่มารับบริการ อยู่ในระดับน้อยที่สุด

ดังนั้น จากผลการศึกษาสรุปได้ว่า ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลเกาะขวาง มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเกาะขวาง ในด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะเทศบาลตำบลเกาะขวางสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้ มีความเข้าใจขั้นตอนการให้บริการที่ถูกต้อง ตลอดจนมีการแนะนำประเภทบริการอย่างชัดเจนเข้าใจได้ถูกต้อง ซึ่งถือว่าเป็นปัจจัยที่ส่งเสริมหรือส่งผลต่อการตอบสนองต่อผู้รับบริการ อันจะส่งผลต่อการมีคุณภาพการให้บริการของเทศบาล

4. ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเกาะขวาง ในด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ อยู่ในระดับมาก

ซึ่งจากผลการศึกษาดังกล่าวสอดคล้องกับผลการศึกษาของอมรรัตน์ วงศ์ไชยสิทธิ์ (2550) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสบปราบ อำเภอสบปราบ จังหวัดลำปาง พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสบปราบ ด้านคุณภาพของงานบริการ (ส่งเสริมให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ) อยู่ในระดับมาก ซึ่งขัดแย้งกับผลการศึกษาของสิริโณม พิเศษบุญเกียรติ (2553) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ ของกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียต่อการให้บริการด้านความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการของเทศบาล อยู่ในระดับมากที่สุด

ดังนั้น จากผลการศึกษาสรุปได้ว่า ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลเกาะขวาง มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเกาะขวาง ในด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะเทศบาลตำบลเกาะขวางมีการประชาสัมพันธ์ด้านข้อมูลที่เป็นเบอร์โทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้ตลอดเวลา สถานที่และบุคคลที่สามารถร้องทุกข์หรือร้องเรียนได้ ตลอดจนประชาสัมพันธ์ข่าวสารในช่องทางต่าง ๆ เช่น เสียงตามสาย เว็บไซต์ เป็นต้น ซึ่งถือว่าเป็นปัจจัยที่ส่งเสริมหรือส่งผลให้มีความมั่นใจแก่ผู้รับบริการมาก อันจะส่งผลต่อการมีคุณภาพการให้บริการของเทศบาล

5. ด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเกาะขวาง ในด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ อยู่ในระดับมาก ซึ่งจากผลการศึกษาดังกล่าวสอดคล้องกับผลการศึกษาของอมรรัตน์ วงศ์ไชยสิทธิ์ (2550) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสบปราบ อำเภอสบปราบ จังหวัดลำปาง พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสบปราบ ด้านความสะดวกของสถานที่ให้บริการ อยู่ในระดับมาก ซึ่งขัดแย้งกับผลการศึกษาของสิริโณม พิเศษบุญเกียรติ (2553) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ ของกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียต่อการให้บริการ ด้านการอำนวยความสะดวก และการตอบสนองความต้องการของประชาชน อยู่ในระดับมากที่สุด

ดังนั้น จากผลการศึกษาสรุปได้ว่า ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลเกาะขวาง มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเกาะขวาง ในด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะพนักงานเทศบาลตำบลเกาะขวาง เอาใจใส่ เอื้อเฟื้อ ยิ้มแย้ม แจ่มใส ช่วยเหลือให้ความสะดวกอย่างเต็มความสามารถ ตลอดจนรับฟังและยอมรับคำตำหนิตาม

ประชาชนผู้มาติดต่อ ซึ่งถือว่าเป็นปัจจัยที่ส่งเสริมหรือส่งผลให้มีความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการมาก อันจะส่งผลต่อการมีคุณภาพการให้บริการของเทศบาล

จากการศึกษาพบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเกาะขวาง อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี ไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับการศึกษาของประสาน กำจรเมณกุล (2542, บทคัดย่อ) อมรรัตน์ วงศ์ไชยสิทธิ์ (2550, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสบปราบ พบว่า เพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสบปราบ ไม่แตกต่างกัน และการศึกษาของวัชรารักษ์ จันทร์พุฒิพงศ์ (2546, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนผู้ให้บริการสวนสาธารณะอุทยานสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์ พบว่า เพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการจัดบริการสวนสาธารณะโดยรวม ไม่แตกต่างกัน แต่ขัดแย้งกับการศึกษาของนพวรรณ วาณิชยานนท์ (2552, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง พฤติกรรมการใช้บริการและความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการโทรศัพท์สาธารณะของผู้ใช้บริการในพื้นที่ศูนย์บริการโทรศัพท์สาธารณะที่ 3.2 (4) บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการโทรศัพท์สาธารณะแตกต่างกัน

จากการศึกษาพบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเกาะขวาง อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน สอดคล้องกับการศึกษาของวัชรารักษ์ จันทร์พุฒิพงศ์ (2546, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนผู้ให้บริการสวนสาธารณะอุทยานสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์ พบว่า ประชาชนที่มีอายุ ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการจัดบริการสวนสาธารณะโดยรวมแตกต่างกัน และการศึกษาของวรารักษ์ เถลิ้มจักร์ (2552, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของเทศบาลตำบลใน จังหวัดสมุทรปราการ พบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของเทศบาลตำบลแตกต่างกัน แต่ขัดแย้งกับการศึกษาของชนิดา จิตสวัสดิ์ (2549, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 4” พบว่า ผู้ประกันตนที่มีอายุ ต่างกัน มีความพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 4 ไม่แตกต่างกัน

จากการศึกษาพบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเกาะขวาง อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน สอดคล้องกับการศึกษาของวรารักษ์ เถลิ้มจักร์ (2552, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของเทศบาลตำบลในจังหวัดสมุทรปราการ พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษา ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของเทศบาลตำบลแตกต่างกัน และการศึกษาของนพวรรณ วาณิชยานนท์ (2552, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง พฤติกรรมการใช้บริการและความพึงพอใจต่อคุณภาพ

การให้บริการโทรศัพท์สาธารณะของผู้ใช้บริการในพื้นที่ศูนย์บริการโทรศัพท์สาธารณะที่ 3.2 (4) บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการโทรศัพท์สาธารณะแตกต่างกัน แต่ขัดแย้งกับการศึกษาของอมรรตน์ วงศ์ไชยสิทธิ์ (2550, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสบปราบ พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสบปราบไม่แตกต่างกัน

จากการศึกษาพบว่า ประชาชนที่มีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเกาะขวาง อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรีแตกต่างกัน สอดคล้องกับการศึกษาของวัชรภรณ์ จันทร์พุฒิพงศ์ (2546, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนผู้ให้บริการสวนสาธารณะอุทยานสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์ พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการจัดบริการสวนสาธารณะโดยรวมแตกต่างกัน และการศึกษาของเจนดา รัตนพานิ ศิลา (2548, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อระบบและกระบวนการให้บริการกรุงเทพมหานคร ศึกษากรณีศาลาว่าการกรุงเทพมหานคร พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อระบบและกระบวนการให้บริการกรุงเทพมหานครแตกต่างกัน แต่ขัดแย้งกับการศึกษาของอมรรตน์ วงศ์ไชยสิทธิ์ (2550, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสบปราบ พบว่า ประชาชนผู้มารับบริการซึ่งมีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสบปราบไม่แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเกาะขวาง อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. ผู้บริหารควรมีนโยบายให้พนักงานได้มีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายเป้าหมายในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ การตรวจสอบอย่างมีระบบ เพื่อให้ผู้ปฏิบัติได้ปฏิบัติงานให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ เกิดผลสัมฤทธิ์และตอบสนองความต้องการของประชาชนมากขึ้น
2. ผู้บริหารควรมีนโยบายส่งเสริมการให้บริการ การมอบหมายงานให้ชัดเจนและเสนอผลงาน เพื่อให้พนักงานมีใจรักในการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ประทับใจในการให้บริการยิ่งขึ้น
3. เทศบาลตำบลเกาะขวางควรมีนโยบาย ลดขั้นตอนการปฏิบัติงานให้มีความสะดวกรวดเร็ว ตรงต่อเวลา ทันท่วงทีต่อเหตุการณ์และมีจริยธรรมอย่างมีอาชีพ

ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

1. เทศบาลควรเปิดโอกาสให้พนักงานได้แสดงความคิดเห็นและเมื่อได้แสดงความคิดเห็น มีนโยบายหรือแผนงานที่ร่วมกันคิดแล้ว นำมาปรับปรุงหรือพัฒนาเพื่อตอบสนองในสิ่งที่ผู้รับบริการ คาดหวังและมีคุณภาพเพียงพอ
2. เทศบาลควรมอบหมายงานให้พนักงานตามความรู้ความสามารถ พนักงานต้อง จัดลำดับความสำคัญของงานที่รับผิดชอบ รู้จักทบทวนกระบวนการปฏิบัติ วิธีดำเนินการ เพื่อให้งานแต่ละงานเกิดความรวดเร็วถูกต้องและบรรลุวัตถุประสงค์ในงานที่ตนเองรับผิดชอบและ ที่ได้รับมอบหมาย
3. เทศบาลควรมีการตรวจสอบขั้นตอนการให้บริการ สร้างความชัดเจนในการให้บริการ มากขึ้น

ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการ

1. การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยควรศึกษาเปรียบเทียบระหว่างหน่วยงานในองค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่นที่ต่างกัน เช่น ระหว่างองค์การบริหารส่วนตำบลกับเทศบาล เพื่อนำมาใช้ในการพัฒนา และหาแนวทางให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
2. ควรทำการวิจัยความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาล ตำบลเกาะขวาง เจริญคุณภาพอีกครั้งเพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพ การให้บริการ