

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลที่ส่งผลกระทบต่อประชาชน ผู้รับบริการ องค์การบริหารส่วนตำบลตะพง อำเภอเมือง จังหวัดระยอง มีวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. เพื่อศึกษาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลที่ส่งผลกระทบต่อประชาชน ผู้รับบริการ องค์การบริหารส่วนตำบลตะพง อำเภอเมือง จังหวัดระยอง
2. เพื่อเปรียบเทียบการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลที่ส่งผลกระทบต่อประชาชน ผู้รับบริการ จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการศึกษา คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่ความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลตะพง อำเภอเมือง จังหวัดระยอง ที่มาติดต่อกับองค์การบริหารส่วนตำบลตะพง ประมาณเดือนละ 125 คน จำนวน 2 เดือน 250 คน เลือกเป็นกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Krejcie และ Morgan (1970, p.608) ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 152 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส รายได้เฉลี่ยต่อเดือน จำนวน 5 ข้อ
2. การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตะพง แบ่งออกเป็น 4 ด้านคือ กระบวนการให้บริการ ข้อมูลข่าวสาร/การติดต่อสื่อสาร บุคลากร/เจ้าหน้าที่ และสถานที่และสภาพแวดล้อม จำนวน 24 ข้อ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่ความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลตะพง อำเภอเมือง จังหวัดระยอง จำนวน 152 คน ได้แบบสอบถามคืนมา จำนวน 152 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100.00

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้ความถี่และค่าร้อยละ (percentage)
2. วิเคราะห์การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลที่ส่งผลต่อประชาชนผู้รับบริการ จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์ โดยใช้ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)
3. เปรียบเทียบค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ของคะแนนการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลที่ส่งผลต่อประชาชนผู้รับบริการ จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์ โดยใช้ t-test และ F-test
4. เปรียบเทียบพหุคูณ เพื่อทดสอบค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ของคะแนนการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลที่ส่งผลต่อประชาชนผู้รับบริการ จากผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนโดยวิธีของ Least Significant Difference (LSD)

สรุปผลการวิจัย

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 55.26 อายุ 41 -50 ปี ร้อยละ 34.87 รองลงมา 30 - 40 ปี ร้อยละ 28.95 ระดับการศึกษา ต่ำกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 50.66 รองลงมา ปริญญาตรี ร้อยละ 46.71 สถานภาพสมรส ร้อยละ 47.37 รองลงมา โสด ร้อยละ 37.50 อาชีพ ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย ร้อยละ 28.95 รองลงมา พนักงานบริษัท/รับจ้าง ร้อยละ 27.63 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน น้อยกว่า 10,000 บาท ร้อยละ 36.18 รองลงมา 10,000 - 15,000 บาท ร้อยละ 35.53

2. วิเคราะห์การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลที่ส่งผลต่อประชาชนผู้รับบริการ องค์การบริหารส่วนตำบลตะพง อำเภอเมือง จังหวัดระยอง

ประชาชนผู้รับบริการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.42$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ดังนี้

กระบวนการให้บริการ ประชาชนผู้รับบริการมีความคิดเห็น โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.35$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.52 - 3.57$) จำนวน 2 รายการ คือ

1. ความเสมอภาคในการบริการ มีความเป็นธรรม

2. ความรวดเร็ว ถูกต้องในการให้บริการ

ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับเพศชาย และเพศหญิง อายุต่ำกว่า 30 ปี และ 41 – 50 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี สถานภาพสมรส และหม้าย/หย่าร้าง อาชีพ เกษตรกรรม รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ และนักเรียน/นักศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน น้อยกว่า 10,000 บาท และ 15,001 – 20,000 บาท

ข้อมูลข่าวสาร/การติดต่อสื่อสาร ประชาชนผู้รับบริการมีความคิดเห็น โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.34$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.51$) จำนวน 1 รายการ คือ ความชัดเจนของข้อมูลที่จัดไว้บริการในแต่ละขั้นตอน

ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับเพศหญิง อายุ 50 ปีขึ้นไป ระดับการศึกษาปริญญาตรี สถานภาพ โสด อาชีพ ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000 – 15,000 บาท

บุคลากร/เจ้าหน้าที่ ประชาชนผู้รับบริการมีความคิดเห็น โดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.60$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.51 - 3.78$) ทุกรายการ 5 อันดับแรก คือ

1. การแสดงกิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่
2. ความเอาใจใส่และความตั้งใจในการให้บริการ
3. ความตรงต่อเวลาในการให้บริการ
4. ความซื่อสัตย์ สุจริต ต่อการให้บริการ
5. มีเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ

ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับเพศชาย อายุ 41 – 50 ปี ระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี อาชีพ พนักงานบริษัท/รับจ้าง รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ และนักเรียน/นักศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน น้อยกว่า 10,000 บาท

สถานที่และสภาพแวดล้อม ประชาชนผู้รับบริการมีความคิดเห็น โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.39$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.62 - 3.86$) จำนวน 2 รายการ คือ

1. ความสะอาดสบายของสถานที่ เช่น ที่จอดรถ ที่นั่งรอ
2. การแบ่งพื้นที่ใช้สอยอย่างเป็นสัดส่วน

ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับเพศชาย และเพศหญิง อายุต่ำกว่า 30 ปี, 30 – 40 ปี และ 41 – 50 ปี ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี และปริญญาตรี สถานภาพ โสด และสมรส อาชีพ พนักงานบริษัท/รับจ้าง รายได้เฉลี่ยต่อเดือน น้อยกว่า 10,000 บาท และ 15,001 - 20,000 บาท

3. การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ที่ส่งผลต่อประชาชนผู้รับบริการ จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์

ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
ที่ส่งผลต่อประชาชนผู้รับบริการ จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์ พบว่า ประชาชนผู้รับบริการ
ที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความ
คิดเห็น โดยรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ดังนี้

กระบวนการให้บริการ ประชาชนผู้รับบริการ ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็น
โดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่าง
กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 1 รายการ คือ ความรวดเร็ว ถูกต้องในการ
ให้บริการ

ข้อมูลข่าวสาร/การติดต่อสื่อสาร ประชาชนผู้รับบริการ ที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน
มีความคิดเห็น โดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ
พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 รายการ คือ การแก้ไขปัญหา ข้อ
ร้องเรียน และตอบข้อสงสัยในเรื่องราวร้องทุกข์

ประชาชนผู้รับบริการ ที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมี
นัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
จำนวน 1 รายการ คือ การจัดเตรียมเอกสารและคำแนะนำการบริการต่าง ๆ ให้กับผู้มาใช้บริการ

ประชาชนผู้รับบริการ ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวม ไม่
แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ
ทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 รายการ คือ ความถูกต้องของข้อมูลที่ให้แก่ผู้รับบริการ

บุคลากร/เจ้าหน้าที่ ประชาชนผู้รับบริการ ที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวม
ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ
ทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 รายการ คือ มีเจ้าหน้าที่เพียงพอกับการให้บริการ

ประชาชนผู้รับบริการ ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวม ไม่
แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ
ทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 รายการ คือ การแสดงกิจกรรมารยาทของเจ้าหน้าที่

สถานที่และสภาพแวดล้อม ประชาชนผู้รับบริการ ที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีความ
คิดเห็น โดยรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่าง
กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 รายการ คือ การแบ่งพื้นที่ใช้สอยอย่างเป็น
สัดส่วน

ประชาชนผู้รับบริการ ที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 2 รายการ คือ

1. การแบ่งพื้นที่ใช้สอยอย่างเป็นสัดส่วน
2. ความสะดวกสบายของสถานที่ เช่น ที่จอดรถ ที่นั่งรอ

อภิปรายผล

การศึกษาเรื่อง การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลที่ส่งผลต่อประชาชนผู้รับบริการ องค์การบริหารส่วนตำบลตะพง อำเภอเมือง จังหวัดระยอง ได้ผลการวิจัยที่สามารถนำมาอภิปรายผลดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 55.26 อายุ 41 -50 ปี ร้อยละ 34.87 ระดับการศึกษา ต่ำกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 50.66 สถานภาพสมรส ร้อยละ 47.37 อาชีพ ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย ร้อยละ 28.95 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน น้อยกว่า 10,000 บาท ร้อยละ 36.18 ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ชวฤทธิ์ บริสุทธิ์ (2551) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการจัดการองค์การบริหารส่วนตำบลลาดชิด อำเภอผักไห่ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ระดับการศึกษามัธยมศึกษา/ปวช. อาชีพพนักงานเอกชน/รับจ้าง รายได้ต่อเดือน 5,001 – 10,000 บาท และสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ กาญจนา ทับทิมทอง (2551) ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังน้อย อำเภอน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่า ประชาชนที่มาใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ระดับการศึกษา ปวส./อนุปริญญาตรี อาชีพธุรกิจส่วนตัว/แม่บ้าน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 7,001 – 10,000 บาท สถานภาพสมรสแล้ว

2. วิเคราะห์การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลที่ส่งผลต่อประชาชนผู้รับบริการ องค์การบริหารส่วนตำบลตะพง อำเภอเมือง จังหวัดระยอง

ประชาชนผู้รับบริการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.42$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความคิดเห็น โดยรวม ด้านบุคลากร/เจ้าหน้าที่ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.60$) นอกนั้นอีก 3 ด้าน คือ กระบวนการให้บริการ ข้อมูลข่าวสาร/การติดต่อสื่อสาร และสถานที่และสภาพแวดล้อม อยู่ในระดับ ปานกลาง ($\bar{X} = 3.35, 3.34$ และ 3.39 ตามลำดับ) ซึ่งมีค่าสอดคล้อง

กับผลการวิจัยของ ชาวฤทธิ์ บริสุทธิ์ (2551) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการจัดการองค์การบริหารส่วนตำบลลาดชิด อำเภอผักไห่ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจที่มีต่อการบริการจัดการขององค์การบริหารส่วนตำบลลาดชิด อำเภอผักไห่ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง และสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ กาญจนา ทับทิมทอง (2551) ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังน้อย อำเภอน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่า ประชาชนที่มาใช้บริการมีความคิดเห็นต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังน้อย โดยรวมเห็นด้วยอยู่ในระดับมาก คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านอาคาร/สถานที่ และด้านประชาสัมพันธ์เพื่อให้บริการ ส่วนด้านพนักงานผู้ให้บริการ และด้านความรวดเร็วที่ให้บริการ ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการให้บริการ โดยรวมเห็นด้วยอยู่ในระดับปานกลาง พฤติกรรมและวิธีการบริการของเจ้าหน้าที่ มีความสำคัญมากที่สุดในการสร้างความประทับใจในการบริการประชาชน เพราะประชาชนได้รับประสบการณ์โดยตรงจากสัมผัสกับเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ จากผลการวิจัยพบว่า การบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในทุก ๆ ด้าน ทั้งด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในส่วนต่าง ๆ กระบวนการให้บริการ ข้อมูลข่าวสาร/การติดต่อสื่อสาร บุคลากร/เจ้าหน้าที่ และสถานที่และสภาพแวดล้อม ต้องมีความสอดคล้องกัน เจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลจำเป็นต้องมีจิตสำนึก และทัศนคติที่ดีต่อการให้บริการ สำหรับผู้มาใช้บริการอย่างจริงใจ และมีไมตรีจิตที่ดีต่อกัน ซึ่งจะส่งผลต่อความเชื่อมั่นต่อองค์การบริหารส่วนตำบล และส่งผลถึงระดับความร่วมมือและความคิดเห็นในทางบวก และจะส่งผลต่อการพัฒนาท้องถิ่น ให้เกิดประโยชน์สูงสุด และบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร

3. การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลที่ส่งผลต่อประชาชนผู้รับบริการ จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์

ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลที่ส่งผลต่อประชาชนผู้รับบริการ จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์ พบว่า ประชาชนผู้รับบริการที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นโดยรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ดังนี้

กระบวนการให้บริการ ประชาชนผู้รับบริการ ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ข้อมูลข่าวสาร/การติดต่อสื่อสาร ประชาชนผู้รับบริการ ที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับผลการวิจัย นภาพกรณ์ สุขสุมิตร (2548) ศึกษาเรื่อง การบริหารจัดการองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดพระนครศรีอยุธยาที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชน พบว่า บุคลากรส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจ ในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลกับระดับความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการของบุคลากรที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชน พบว่า บุคลากรที่มีเพศ อายุ และระดับการศึกษา ต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการ ไม่แตกต่างกัน สำหรับอาชีพที่ต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในด้านการสั่งการและด้านการบริการ และสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ กาญจนา ทับทิมทอง (2551) ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังน้อย อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษา อาชีพ และจำนวนสมาชิกในครอบครัว ต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังน้อย ไม่แตกต่างกัน จากข้อค้นพบดังกล่าวเป็นไปตามคุณลักษณะของบุคคลที่มีอายุ และอาชีพต่างกัน จะมีความคิดเห็น ความต้องการ และความพึงพอใจต่างกัน จะมีบุคลิก ลักษณะที่แตกต่างกัน ส่งผลให้มีความคิดเห็น ความต้องการ และความพึงพอใจต่อสิ่งต่าง ๆ แตกต่างกันด้วย และกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นควรจัดให้มีการฝึกอบรมผู้บริหารให้เห็นถึงความสำคัญของการมีส่วนร่วมของประชาชน และองค์การบริหารส่วนตำบลควรสนับสนุนให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบล

ข้อเสนอแนะ

1. กระบวนการให้บริการ ในภาพรวมหน่วยงานควรมีการพัฒนาในด้านการให้บริการในด้านของความเร็ว และความถูกต้องในการให้บริการประชาชน และควรลดขั้นตอนในการให้บริการประชาชน เพื่อให้ประชาชนต้องใช้เวลาในการใช้บริการนาน วิธีการปฏิบัติงานไม่ควรที่จะซับซ้อนจนเกินไป ควรมีความคล่องตัว และระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม มีเจ้าหน้าที่ให้บริการในเวลาพักเที่ยงสลับเปลี่ยนกัน เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้มารับบริการ และควรมีการจัดลำดับคิวให้กับผู้มารับบริการ เพื่อให้เกิดความมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นในการให้บริการ

2. ข้อมูลข่าวสาร/การติดต่อสื่อสาร ในภาพรวมหน่วยงานควรมีการพัฒนาเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหา ข้อร้องเรียน และการตอบข้อสงสัย พร้อมทั้งเรื่องราวร้องทุกข์ ของประชาชนผู้รับบริการ ซึ่งควรมีการจัดเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้สามารถความสามารถไว้บริการประชาชน

และควรมีการจัดเตรียมเอกสารสำหรับประชาชนที่มาใช้บริการได้อย่างถูกต้อง พร้อมทั้งสามารถให้คำแนะนำเกี่ยวกับการให้บริการต่างกับผู้มาใช้บริการได้เป็นอย่างดีเพื่อมิให้ประชาชนที่มาใช้บริการเสียเวลา พร้อมทั้งความถูกต้องของข้อมูลที่ให้แก่ผู้รับบริการ และควรมีการประชาสัมพันธ์กระจายข่าวสาร หรือมีการแสดงผลงานแก่ประชาชน เพื่อกระตุ้นความสนใจและก่อให้เกิดความเข้าใจอันดีระหว่างองค์กรกับประชาชน เกี่ยวกับการให้บริการของหน่วยงาน และเป็นการรักษาภาพลักษณ์ของหน่วยงานได้เป็นอย่างดี

3. บุคลากร/เจ้าหน้าที่ หน่วยงานควรมีการปรับปรุงในด้านของจำนวนของเจ้าหน้าที่ให้เพียงพอกับการให้บริการประชาชน เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการควรมีความสุภาพเรียบร้อย และมีกิจกรรมายาทที่เหมาะสมให้บริการอย่างเป็นกันเอง หน้าตายิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาสุภาพเรียบร้อย การแต่งกายพร้อมทั้งลักษณะท่าทางที่ดีพร้อมที่จะให้บริการ เพื่อความเป็นระเบียบเรียบร้อยและเพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปตามมาตรฐานเดียวกัน ควรมีการพัฒนาการฝึกอบรมบุคลากรในเรื่องของการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และควรมีการปลูกฝังในด้านจิตสำนึกในด้านการให้บริการกับพนักงานที่ให้บริการประชาชน เพื่อเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับหน่วยงานในด้านการให้บริการ

4. สถานที่และสภาพแวดล้อม ในภาพรวมควรมีการพัฒนาปรับปรุงเกี่ยวกับการจัดแบ่งพื้นที่ในสถานที่ให้บริการอย่างเป็นส่วน โดยคำนึงถึงประชาชนที่มาใช้บริการ พร้อมทั้งความสะดวกสบายของสถานที่ให้แก่ผู้มารับบริการ เช่น มีที่จอดรถให้กับผู้ใช้บริการอย่างเพียงพอ มีสถานที่สำหรับผู้ให้บริการนั่งรออย่างเป็นส่วน มีทีวีเปิดให้ผู้ใช้บริการดู หรือเพิ่มความสดชื่นด้วยการประดับดอกไม้ เป็นต้น

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาเกี่ยวกับการบริหารตามอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลที่ส่งผลกระทบต่อประชาชนผู้รับบริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลอื่น ๆ ในจังหวัดระยอง เพื่อสร้างมาตรฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดระยอง ทำให้เกิดการให้บริการที่ดีแก่ผู้มาใช้บริการ

2. ควรศึกษาถึงปัญหาของการให้บริการจากเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ เพื่อหาความเหมาะสมในการบริหารจัดการองค์การบริหารส่วนตำบล เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาหาข้อเท็จจริงว่าปัญหาเกิดจากสิ่งใดและนำผลที่ได้มาแก้ปัญหาให้มีการบริหารองค์กรต่อไป