

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การนำเสนอผลการวิจัยในบทที่ 5 นี้ ผู้วิจัยมีขั้นตอนการดำเนินการ ดังต่อไปนี้

1. วัตถุประสงค์ของการวิจัย
2. สรุปผลการวิจัย
3. อภิปรายผลการวิจัย
4. ข้อเสนอแนะ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ดังต่อไปนี้

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลเนินสูง อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการสาธารณะของในเขตเทศบาลตำบลเนินสูง อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี
3. เพื่อศึกษามาตรการในการปรับปรุงการให้บริการสาธารณะในเขตเทศบาลตำบลเนินสูง อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี

สรุปผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนและมาตรการในการบริการของเทศบาลตำบลเนินสูง อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี สรุปผลได้ดังนี้

ข้อค้นพบข้อที่ 1 ตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 สามารถสรุปได้ว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจปานกลางต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเนินสูงเมื่อพิจารณาเป็นรายกิจกรรมจะพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อกิจกรรมการให้บริการแบ่งได้ออกเป็น 2 ระดับ คือ กิจกรรมที่ประชาชนมีความพึงพอใจมาก และกิจกรรมที่ประชาชนมีความพึงพอใจปานกลาง

กิจกรรมที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากมีอยู่ทั้งหมด 7 กิจกรรม โดยสามารถเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปน้อยดังนี้

1. การสงเคราะห์เบี้ยยังชีพคนชรา
2. การสงเคราะห์เบี้ยยังชีพคนพิการ
3. การจัดกิจกรรมวันผู้สูงอายุ

4. การทำป้ายชื่อซอย
5. การสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้ป่วยเอดส์
6. การพนัหมอกกำจัดยุงลายร่วมกับ อสม.
7. การฉีดวัคซีนเพื่อป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า

กิจกรรมที่ประชาชนมีความพึงพอใจปานกลางมีอยู่ทั้งหมด 23 กิจกรรมโดยสามารถเรียงลำดับความพึงพอใจจากปานกลางไปน้อยดังนี้

1. การจัดกิจกรรมวันเด็ก
2. การรณรงค์ลดอุบัติเหตุจราจรช่วง
3. การก่อสร้างถนนคอนกรีตสายภายในหมู่บ้าน
4. การให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอย
5. การให้บริการชำระภาษีประจำปี
6. การจัดกิจกรรมเทิดพระเกียรติ 5 ธันวาคม
7. การทำประชาคมแม่บ้าน
8. การอนุญาตก่อสร้างและต่อเติมอาคาร
9. การซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ
10. การจัดกิจกรรมครอบครัวสัมพันธ์เพื่อต่อต้านยาเสพติด
11. การซ่อมแซมบำรุงรักษานนสาธารณะ
12. การจัดป้ายหรือบอร์ดประชาสัมพันธ์
13. การเพิ่มพื้นที่การให้บริการไฟฟ้าสาธารณะ
14. การส่งเสริมการเล่นกีฬา (กีฬาตำบล)
15. การส่งเสริมการเล่นกีฬาแก่เด็กและเยาวชน
16. การส่งเสริมให้ความรู้และป้องกันปัญหาเสพติด
17. การสนับสนุนอปพร. จัดตรวจเวรยามเพื่อรักษาความปลอดภัย
18. การเพิ่มพื้นที่การให้บริการน้ำประปา
19. การขุดลอกคูคลองหนองน้ำสาธารณะ
20. การส่งเสริมด้านเกษตรอินทรีย์
21. การรณรงค์ปลูกป่า เพื่อพัฒนาเป็นป่าชุมชน
22. การส่งเสริมและสนับสนุนอาชีพ
23. การจัดทำผู้รับความคิดเห็น

ข้อค้นพบข้อที่ 2 ตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการสาธารณะในเขตเทศบาลตำบลเนินสูง อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามตัวแปรพื้นฐานและตัวแปรกำหนด โดยใช้การทดสอบสมมุติฐาน จะสามารถสรุปได้ตามตารางดังนี้

ตาราง 14 สรุปผลการทดสอบสมมุติฐาน

สมมุติฐานการวิจัย	ผลการทดสอบ
1. ความเพียงพอของการจัดบริการของเทศบาลตำบลเนินสูง เป็นปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการบริการของประชาชน	ยอมรับสมมุติฐาน
2. อรรถประโยชน์ในการให้บริการของเทศบาลตำบลเนินสูงเป็นปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการบริการของประชาชน	ยอมรับสมมุติฐาน
3. ความรวดเร็วในการให้บริการของเทศบาลตำบลเนินสูง เป็นปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการบริการของประชาชน	ยอมรับสมมุติฐาน
4. ความเป็นธรรมในการให้บริการของเทศบาลตำบลเนินสูง เป็นปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการบริการของประชาชน	ยอมรับสมมุติฐาน

ข้อค้นพบข้อที่ 3 ตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 3 เพื่อศึกษามาตรการในการปรับปรุงการให้บริการสาธารณะในเขตเทศบาลตำบลเนินสูง อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามตัวแปรพื้นฐานและตัวแปรกำหนด โดยใช้การทดสอบสมมุติฐาน จะสามารถสรุปได้ตามตารางดังนี้

กลุ่มตัวอย่างมีข้อเสนอแนะ ในการปรับปรุงการให้บริการของเทศบาลตำบลเนินสูง ที่ถือว่ามีระดับความสำคัญใน 3 ลำดับแรก คือ

1. การประชาสัมพันธ์ข่าวสาร กิจกรรมของเทศบาลให้ทั่วถึง
2. การให้บริการรวดเร็วขึ้น
3. การติดตั้ง ซ่อมแซม ไฟสาธารณะให้ทั่วถึง

อภิปรายผลการวิจัย

ในการวิเคราะห์ถึงองค์ความรู้ใหม่ที่ได้จากการวิจัย ผู้วิจัยจะอภิปรายเปรียบเทียบระหว่างข้อค้นพบที่ได้จากการศึกษาและองค์ความรู้เดิมจากเนื้อหาบทที่ 2 ดังนี้

จากผลการศึกษาในภาคนิพนธ์ มีข้อค้นพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชน ได้แก่ ความเพียงพอของการจัดบริการ ทัศนคติในการให้บริการ ความรวดเร็วในการให้บริการ และ ความเป็นธรรมในการให้บริการ เมื่อนำข้อค้นพบดังกล่าวมาอภิปรายผล มีความสอดคล้องกับทฤษฎีการให้บริการของจอห์น มิลเลท (Millet, 1954 : 397) สรุปปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการสาธารณะ เป็น 5 ปัจจัย คือ

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานคิดว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่มุมของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการประชาชน จะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการที่ตรงเวลา หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะบริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลย ถ้าไม่มีการตรงเวลาซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะ มีจำนวน การให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม มิลเลท เห็นว่าความเสมอภาค หรือการตรงเวลา จะไม่มีความหมายเลยถ้าจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้แก่ผู้รับบริการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพ และผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือการเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้น โดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

จากข้อค้นพบที่ได้จากการศึกษา ผู้วิจัยเห็นว่า ยังมีการให้บริการของเทศบาลตำบลเนินสูงที่ประชาชนยังไม่พอใจมากนักในบางกิจกรรม ดังนั้น ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะที่เป็นนัยยะในเชิงนโยบายเพื่อการพัฒนาการให้บริการที่ดีขึ้น ดังนี้

1. การจัดทำผู้รับความคิดเห็น ควรจัดตั้งผู้รับความคิดเห็นไว้ตามจุดต่าง ๆ เพื่อให้ประชาชนได้แสดงความคิดเห็นอย่างสะดวก รวดเร็ว
2. การส่งเสริมและสนับสนุนอาชีพ ควรจัดให้มีการอบรมพัฒนาอาชีพด้านต่าง ๆ ให้กับประชาชนในชุมชนเพื่อเพิ่มรายได้
3. การรณรงค์ปลูกป่าเพื่อพัฒนาเป็นป่าชุมชน ควรปลูกจิตสำนึกให้กับประชาชนเพื่อสร้างความรัก และหวงแหนทรัพยากรท้องถิ่น
4. การส่งเสริมด้านเกษตรอินทรีย์ ควรส่งเสริมให้มีการใช้เกษตรอินทรีย์แทนปุ๋ยเคมี

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

หลังจากที่ได้ดำเนินการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารจัดการของเทศบาลตำบลเนินสูง อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป ดังนี้

1. ควรมีการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเนินสูง โดยภาพรวมทั้งจังหวัดจันทบุรี เพื่อจะได้นำไปเป็นพื้นฐานในการวางนโยบายการให้บริการสาธารณะท้องถิ่นที่มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น
2. ควรมีการศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการคือหัวใจของเทศบาลในแนวเชิงคุณภาพ เพื่อจะได้วิเคราะห์ให้เห็นในเชิงกระบวนการ ในรายละเอียดอันจะนำไปสู่มาตรการในการแก้ไขการบริการที่เป็นรูปธรรมยิ่งขึ้น