

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การนำเสนอผลการวิจัยในบทที่ 5 นี้ จะแบ่งหัวข้อการเสนอออกเป็น 4 หัวข้อใหญ่ ๆ ดังต่อไปนี้

1. สรุปผลการวิจัย
2. อภิปรายผลการวิจัย
3. ข้อเสนอแนะ

สรุปผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ความต้องการของประชาชนที่มีต่อการจัดการบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองตราด อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด โดยมีวัตถุประสงค์ในการศึกษาดังนี้

1. เพื่อศึกษาให้ทราบถึงความต้องการของประชาชนในการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองตราด
2. เพื่อเปรียบเทียบความต้องการของประชาชนในการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองตราด จำแนกตามตัวแปรพื้นฐาน
3. เพื่อศึกษามาตรการในการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองตราด เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน

ข้อค้นพบข้อที่ 1 ตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 สามารถสรุปได้ว่า ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความต้องการมากในภาพรวมต่อด้านการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองตราด อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ประชาชนมีความต้องการเรียงตามลำดับ คະแนนเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านการบริหารจัดการที่ดี รองลงมาเป็นด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย ด้านการพัฒนาเศรษฐกิจ การส่งเสริมการลงทุนและการท่องเที่ยว ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต ด้านพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน ด้านการบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม อย่างไรก็ตามผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความต้องการปานกลางต่อการจัดการบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองตราด คือ ด้านการศึกษาการกีฬา ศาสนา ศิลปะ วัฒนธรรม จารีตและภูมิปัญญาท้องถิ่น

ข้อค้นพบข้อที่ 2 ตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 เมื่อเปรียบเทียบความต้องการของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองตราด อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด โดยการทดสอบสมมุติฐานมีข้อค้นพบ ดังตาราง 25

ตาราง 25 สรุปผลการทดสอบสมมุติฐาน

สมมุติฐานการวิจัย	ผลการทดสอบ
1. ความต้องการของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองตราด จำแนกตามเพศ	ยอมรับสมมุติฐาน
2. ความต้องการของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองตราด จำแนกตามอายุ	ไม่ยอมรับสมมุติฐาน
3. ความต้องการของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองตราด จำแนกตามการศึกษา	ไม่ยอมรับสมมุติฐาน
4. ความต้องการของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองตราด จำแนกตามอาชีพ	ไม่ยอมรับสมมุติฐาน
5. ความต้องการของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองตราด จำแนกตามรายได้	ยอมรับสมมุติฐาน
6. ความต้องการของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองตราด จำแนกตามสถานภาพ	ไม่ยอมรับสมมุติฐาน

ข้อค้นพบข้อที่ 3 ตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 3 มาตรการในการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองตราด อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน มีข้อค้นพบ คือ ประชาชนกลุ่มตัวอย่างต้องการให้เทศบาลเมืองตราด ดำเนินงานมาตรการในการจัดบริการสาธารณะตามลำดับความสำคัญเร่งด่วน คือ งานบริการด้านการบริหารจัดการที่ดี ด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคมและการรักษาความสงบเรียบร้อย ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต ด้านพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน ด้านการพัฒนาเศรษฐกิจ การส่งเสริมการลงทุนและการท่องเที่ยว ด้านการศึกษา การกีฬา ศาสนา ศิลปะ วัฒนธรรม จารีตและภูมิปัญญาท้องถิ่น และด้านการบริหารจัดการ และการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม จะเห็นได้ว่า ด้านที่มีคะแนนร้อยละใน 2 อันดับแรก ได้แก่ ด้านการบริหารจัดการที่ดี และด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคมและการรักษาความสงบเรียบร้อย

ซึ่งจะเป็นมาตรการในการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองตราด ให้ตรงกับความต้องการของประชาชนต่อไป

อภิปรายผลการวิจัย

ในการวิเคราะห์ถึงองค์ความรู้ใหม่ที่ได้จากการวิจัย ผู้วิจัยจะอภิปรายเปรียบเทียบระหว่างข้อค้นพบที่ได้จากการศึกษาและองค์ความรู้เดิมจากเนื้อหาบทที่ 2 ดังนี้

ความต้องการของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองตราด ในภาพรวมความต้องการอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านทั้ง 7 ด้าน จะพบว่าขัดแย้งกับงานวิจัยของวรินทร์ พลูสนอง (2552 : บทคัดย่อ) ตำบลท่าหลวง อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี พบว่าระดับความต้องการของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล โดยรวมพบว่าความต้องการอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ประชาชนมีระดับความต้องการอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสามารถอภิปรายผลในแต่ละด้านได้ ดังนี้

1. ด้านการบริหารจัดการที่ดี พบว่า ในภาพรวมด้านการบริหารจัดการที่ดีที่มีความต้องการมาก ซึ่งจะอยู่ในลำดับที่ 1 เนื่องจากด้านนี้มีการรับผิดชอบในหน้าที่การงาน และพร้อมแก้ไขปัญหาได้ทันทั่วทั้งที่ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของวรัญญู ธีรมย์ (2552 : บทคัดย่อ) ศึกษาปัญหาเรื่อง ความต้องการจัดบริการด้านการออกกำลังกาย เพื่อสุขภาพของประชาชน ตำบลร่องกวาง อำเภอร่องกวาง จังหวัดแพร่ พบว่า ประชาชนมีความต้องการจัดบริการด้านกิจกรรมออกกำลังกาย โดยเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

2. ด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย พบว่า ในภาพรวมด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคมและการรักษาความสงบเรียบร้อย มีความต้องการมาก ซึ่งจะอยู่ในลำดับที่ 2 เนื่องจากด้านนี้ มีการส่งเสริมการป้องกันปัญหาเสพติด ซึ่งถือได้ว่าเป็นปัญหาระดับชาติ ซึ่งยากต่อการแก้ไขถ้าทุกคนไม่ร่วมมือกัน จึงเป็นเหตุให้ประชาชนมีความต้องการมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของศิริชัย อัมพวา (2542 : บทคัดย่อ) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล : ศึกษาเฉพาะองค์การบริหารส่วนตำบลธนู อำเภออุทัย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลในระดับค่อนข้างมาก

3. ด้านโครงสร้างพื้นฐาน พบว่า ในภาพรวมด้านโครงสร้างพื้นฐานมีความต้องการมาก ซึ่งจะอยู่ในลำดับที่ 3 เนื่องจากด้านนี้เป็นด้านที่เกี่ยวกับสาธารณูปโภคสำหรับชีวิตประจำวัน เช่น ถนนหนทาง ไฟฟ้า การป้องกันและแก้ไขปัญหาภัยต่าง ๆ ซึ่งถือได้ว่าเป็นความจำเป็นในระดับหนึ่ง จึงสอดคล้องกับงานวิจัยของศิริชัย อัมพวา (2542 : บทคัดย่อ) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชน

ที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล : ศึกษาเฉพาะองค์การบริหารส่วนตำบลนุ อำเภอดุข จังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในระดับค่อนข้างมาก

4. ด้านการพัฒนาเศรษฐกิจการส่งเสริมการลงทุนและการท่องเที่ยว พบว่า ในภาพรวมด้านการพัฒนาเศรษฐกิจการส่งเสริมการลงทุนและการท่องเที่ยว มีความต้องการมาก ซึ่งจะอยู่ในลำดับที่ 3 เนื่องจากด้านนี้จะเป็นด้านที่ส่งเสริมให้ประชาชนเกิดรายได้ ลดรายจ่าย มีการนำปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงเข้ามาใช้ในการดำรงชีวิต มีการปรับปรุงภูมิทัศน์โดยรอบ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สิริชัย อัมพวา (2542 : บทคัดย่อ) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ศึกษาเฉพาะองค์การบริหารส่วนตำบลนุ อำเภอดุข จังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่พึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในระดับค่อนข้างมาก

5. ด้านส่งเสริมคุณภาพชีวิต พบว่า ในภาพรวมด้านส่งเสริมคุณภาพชีวิตมีความต้องการมาก ซึ่งอยู่ในลำดับที่ 4 เนื่องจากด้านนี้เป็นด้านซึ่งเกี่ยวกับความเป็นอยู่ของประชาชน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของกิตติพงษ์ วิเชียรสมุทร (2550 : บทคัดย่อ) ศึกษาปัญหาพิเศษเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลปลานารายณ์ อำเภอมือง จังหวัดจันทบุรี ผลการศึกษาพบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลปลานารายณ์ อำเภอมือง จังหวัดจันทบุรี ภาพรวมอยู่ในระดับดี มีความเห็นด้านคุณภาพอยู่ในระดับดี

6. ด้านการบริหารจัดการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม พบว่า ในภาพรวมด้านการบริหารจัดการอนุรักษ์ทรัพยากรเป็นด้านที่เกี่ยวกับการรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม การลดภาวะโลกร้อน ซึ่งปัจจุบันประชาชนต้องการสิ่งนี้มากในเขตเมือง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อรนุช แก้วส่อง (2548 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล : ศึกษาเฉพาะกรณีองค์การบริหารส่วนตำบลบึงทอง อำเภอนาหวาย จังหวัดศรีสะเกษ ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในภาพรวมอยู่ในระดับสูง

7. ด้านการศึกษา การกีฬา ศาสนา ศิลปะ วัฒนธรรม จารีต ประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น พบว่า ในภาพรวมมีความต้องการปานกลาง ซึ่งอยู่ในลำดับที่ 6 ส่วนใหญ่มีศูนย์กีฬาออกกำลังกายทั้งในสถานศึกษาและของเทศบาลอยู่หลายแห่ง ส่วนการส่งเสริมภาษาและแท็บเล็ตทางการศึกษา ยังเป็นเรื่องใหม่อยู่ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วรินทร์ พูลสนอง (2552 : บทคัดย่อ) ได้วิจัยเรื่องความต้องการของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหลวง อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี พบว่า ระดับความต้องการของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหาร

ส่วนตำบล โดยรวมพบว่า ความต้องการอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนมีระดับความต้องการอยู่ในระดับปานกลาง

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

จากข้อค้นพบที่ได้จากการศึกษา ผู้วิจัยเห็นว่าควรมีข้อเสนอแนะที่เป็นนัยยะในเชิงนโยบาย ที่สำคัญ ดังนี้

1. เทศบาลเมืองตราดจัดให้มีมาตรการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่น ด้วยการให้ข้อมูลข่าวสารและความรู้เกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่น แก่ประชาชนอย่างสม่ำเสมอ โดยผ่านสื่อต่าง ๆ ทั้งทางวิทยุ โทรทัศน์ และหนังสือพิมพ์ รวมถึงการเปิดรับเรื่องราวร้องทุกข์ อันเนื่องมาจากการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และพิจารณาดำเนินการให้มีการแก้ไขอย่างจริงจัง เพื่อเสริมสร้างความเชื่อมั่นและรักษาไว้ซึ่งความศรัทธา
2. เทศบาลเมืองตราดจัดให้มีประชาพิจารณ์ในวิธีการแก้ไขปัญหาสาธารณสุขของเทศบาลเมืองตราด การจัดประชุมเชิงปฏิบัติการ (Work Shop) เพื่อเปิดโอกาสให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการนำเสนอความคิดเห็นในปัญหาต่าง ๆ ได้อย่างเต็มที่ นอกจากนี้อาจจัดงบประมาณบางส่วน เพื่อสนับสนุนการดำเนินการของกลุ่มชมรมและสมาคมต่าง ๆ ที่มีกิจกรรมเกี่ยวกับการส่งเสริมคุณภาพชีวิตของคนในท้องถิ่น การอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม การส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น เป็นต้น
3. เทศบาลเมืองตราดควรกำหนดมาตรการป้องกันปัญหาอาเสพติดให้ชัดเจนและเป็นไปในทิศทางเดียวกับรัฐบาล มีการติดตั้งกล้องวงจรปิด เพื่อให้เกิดความมั่นใจกับประชาชนให้ครอบคลุม จัดทำประกาศ ลด ละ เลิก ไม่เกี่ยวข้องกับอบายมุขให้ชัดเจน เพื่อให้ประชาชนรู้สึกว่าการห่างไกลจากยาเสพติดและอบายมุข โดยเฉพาะอย่างยิ่งต่อเด็กและเยาวชน
4. เทศบาลเมืองตราดควรเพิ่มพื้นที่สีเขียวให้กับเขตเมือง เพื่อให้ประชาชนรู้สึกได้ว่ามีปอดในเขตเมือง โดยการปรับปรุงภูมิทัศน์สวนสาธารณะ ปรับปรุงภูมิทัศน์เขื่อนริมน้ำ หรือริมแม่น้ำต่าง ๆ และควรให้มีการส่งเสริมอาชีพอย่างเป็นรูปธรรมชัดเจน พร้อมกับให้ความรู้เกี่ยวกับการดำรงชีวิตแบบเศรษฐกิจพอเพียง
5. เทศบาลเมืองตราดควรกำหนดมาตรการด้านความมั่นคงของมนุษย์ (Human Security) เป็นการที่ประชาชนได้รับหลักประกันด้านสิทธิ ความปลอดภัย การสนองตอบต่อความจำเป็นขั้นพื้นฐาน สามารถดำรงชีวิตอยู่ในสังคมได้อย่างมีศักดิ์ศรี ตลอดจนได้รับโอกาสอย่างเท่าเทียมกัน

ในการพัฒนาศักยภาพของตนเอง อันประกอบด้วย ความมั่นคงด้านการมีงานทำ และรายได้
ด้านครอบครัว ด้านสุขภาพอนามัย ด้านสิทธิและความเป็นธรรม เป็นต้น

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

หลังจากที่ได้ดำเนินการวิจัยเรื่อง ความต้องการของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณะ
ของเทศบาลเมืองตราด อำเภอเมือง จังหวัดตราด เป็นที่เรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยเห็นว่าควรมีการดำเนินวิจัย
หลังจากนี้ คือ

1. ควรมีการศึกษาถึงความต้องการของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณะ
ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต่าง ๆ ในภาพรวมทั้งจังหวัด เพื่อทำการเปรียบเทียบถึงผล
ของความแตกต่าง เพื่อให้ได้มาซึ่งตัวชี้วัดที่ใช้เป็นมาตรฐานได้
2. ควรทำการศึกษาวิจัยในเชิงคุณภาพ ในด้านความต้องการของประชาชนที่มีต่อการจัด
บริการสาธารณะด้วยการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก เพื่อให้ได้มาซึ่งคำตอบเพิ่มเติมในประเด็น
ที่การศึกษาในเชิงปริมาณไม่สามารถทำได้
3. เพื่อให้ความต้องการของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองตราด
พัฒนาอย่างต่อเนื่อง ดังนั้น ในการทำวิจัยครั้งต่อไปควรมีการศึกษา โดยเน้นหรือให้ความสำคัญตามตัวแปร
ด้านต่าง ๆ ของผลการศึกษา เช่น ด้านธรรมาภิบาล ด้านสิ่งแวดล้อม เป็นต้น