

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การนำเสนอผลการวิจัยในบทที่ 5 นี้ จะแบ่งหัวข้อการเสนอออกเป็น 4 หัวข้อใหญ่ๆ ดังต่อไปนี้

1. วัตถุประสงค์ของการวิจัย
2. สรุปผล
3. อภิปรายผล
4. ข้อเสนอแนะ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการตลาดนัดของเทศบาลตำบลมะขามเมืองใหม่ ตำบลมะขาม อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี มีวัตถุประสงค์ในการวิจัย ดังนี้

1. เพื่อศึกษาให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสินค้าตลาดนัดของเทศบาลตำบลมะขามเมืองใหม่ ตำบลมะขาม อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี
2. เพื่อศึกษาให้ทราบถึงปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อระบบการบริการตลาดนัดของเทศบาลตำบลมะขามเมืองใหม่ ตำบลมะขาม อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี

สรุปผล

ข้อค้นพบ ตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 สามารถสรุปได้ว่า ประชาชนกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อสินค้าที่นำมาบริการในตลาดนัดของเทศบาลตำบลมะขามเมืองใหม่ ในภาพรวมค่อนข้างมาก และเมื่อพิจารณาในรายประเด็นก็ยังพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจมากใน 6 ประเด็น โดยเรียงลำดับ ดังนี้

1. คุณภาพของสินค้า
2. ความหลากหลายของสินค้า
3. ความเพียงพอของสินค้า
4. ความสดใหม่ของสินค้า
5. ราคาสินค้า
6. รูปแบบหีบห่อบรรจุสินค้า

และประชาชนมีความพึงพอใจปานกลางใน 2 ประเด็น ดังนี้

7. ความเป็นระเบียบของแผงสินค้า

8. ความสะอาดของอาหารที่จำหน่าย

การที่กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อตลาดนัดของเทศบาลตำบลมะขามเมืองใหม่ ในเรื่องของคุณภาพของสินค้ามากที่สุด เมื่อเปรียบเทียบกับประเด็นอื่นๆ เนื่องจากในพื้นที่ของตลาดนัดเทศบาลตำบลมะขามเมืองใหม่ อยู่ในพื้นที่ที่มีการทำเกษตรกรรมเป็นส่วนใหญ่ จึงมีสินค้าประเภทพืชผักผลไม้เป็นจำนวนมาก รวมทั้งสินค้าในการบริโภคอื่นๆ ซึ่งล้วนแต่มีอยู่ในพื้นที่ และบริเวณใกล้เคียงจำนวนมาก เช่น ไข่ สุก ร ปลาชนิดต่างๆ ส่งผลให้มีสินค้าหลายๆ ประเภทมาจำหน่ายในตลาดนัด และเป็นสินค้าที่มีคุณภาพและปราศจากสิ่งเจือปน เพราะในพื้นที่ไม่มีโรงงานอุตสาหกรรม ทำให้มีมลพิษทั้งทางน้ำและทางอากาศน้อยมากหรือแทบจะไม่มี เพราะในปัจจุบันประชาชนได้ให้ความสำคัญด้านสุขภาพมากขึ้น จึงได้มีการนำภูมิปัญญาชาวบ้านมาใช้ในการเกษตรกรรมอย่างแพร่หลาย เช่น การนำปุ๋ยอินทรีย์ หรือปุ๋ยชีวภาพมาใช้กับผลผลิต และการนำภูมิปัญญาชาวบ้านในการทำยาเพื่อไล่แมลงด้วยพืชผักที่มีคุณสมบัติในการไล่แมลงได้ เช่น สะเดา ซึ่งเป็นพืชที่มีอยู่ในพื้นที่จำนวนมาก ทำให้สินค้าที่นำมาจำหน่ายไม่มีสารตกค้าง ปลอดภัย ทั้งด้านการผลิตและการบริโภคสำหรับผู้บริโภค และยังเป็นการช่วยลดภาระต้นทุนในการผลิต ประชาชนในพื้นที่ส่วนใหญ่ทราบว่า ที่มาของสินค้าที่นำมาจำหน่ายนั้น เป็นสินค้าที่ใช้เกษตรอินทรีย์ส่วนใหญ่ ประชาชนจึงให้ความไว้วางใจในคุณภาพของสินค้า รวมไปถึงสินค้าส่วนใหญ่เป็นสินค้าที่มีในพื้นที่ ทำให้ราคาสินค้าค่อนข้างที่จะมีราคาถูก เพราะส่วนใหญ่เป็นสินค้าที่มีอยู่ในชุมชน มีเพียงสินค้าบางประเภทที่มีราคาสูง ขึ้นอยู่กับความต้องการของประชาชนที่มีการจับจ่ายในตลาดนัด ส่วนใหญ่จะเป็นสินค้าเพื่อการอุปโภค แต่เนื่องจากเทศบาลตำบลมะขามเมืองใหม่ มีการนำหลักการจูงใจแก่ผู้ที่ลงทะเบียนค้าขายในตลาดนัดของเทศบาลตำบลมะขามเมืองใหม่ โดยให้พ่อค้าและแม่ค้ามาลงทะเบียนเป็นผู้ค้าขายในตลาดนัด โดยเข้ามาจำหน่ายสินค้าในตลาดได้โดยไม่เสียค่าเช่าที่ ในช่วงแรก หลังจากนั้นก็มีกรเก็บค่าเช่าที่ในราคาที่พ่อค้าแม่ค้าพอใจ เพื่อให้ได้รับผลกระทบจากค่าเช่าที่น้อยที่สุด จึงส่งผลให้ราคาสินค้าในตลาดนัดจึงมีราคาที่ไม่แพง เนื่องจากการลดค่าเช่าที่ในการจำหน่ายสินค้า จึงสามารถขายสินค้าในราคาที่ไม่ต้องบวกเพิ่มค่าเช่าที่เพื่อจำหน่ายสินค้า

แต่มีความพึงพอใจในความสะอาดของอาหารที่จำหน่ายเพียงปานกลาง ก็เพราะว่าตลาดนัดของเทศบาลตำบลมะขามเมืองใหม่นั้น พื้นที่ที่วางสินค้าจำหน่ายในตลาดนัดยังเป็นพื้นดิน ยังไม่ได้เทพื้นคอนกรีต ทำให้เวลาที่ประชาชนเดินจับจ่ายซื้อสินค้าในตลาดนัด เกิดฝุ่นละอองฟุ้งกระจายขึ้น จึงทำให้ประชาชนรู้สึกว่าคุณภาพของสินค้าไม่สะอาด เช่น ขนมหวาน ของสด หรือแม้แต่อาหารที่ปรุงสุกแล้วนั้น ผู้จำหน่ายได้มีการนำภาชนะมาปิด ในเวลาก่อนการจำหน่าย แต่ในเวลาจำหน่ายสินค้านั้น อาจจะมีฝุ่นหรือแมลงวันตอมอาหาร และจากการที่เทศบาลฯ ยังมิได้ปรับปรุงพื้นเป็นคอนกรีต จึงอาจจะมีฝุ่นละออง

ในอาหารประเภทปรุงสุก เทศบาลฯ จะมีการจัดการด้านความสะอาดบริเวณโดยรอบเพื่อไม่ให้ เป็นแหล่งเพาะพันธุ์แมลงวัน เพื่อลดปัญหาด้านเชื้อโรคที่ปนเปื้อนในอาหาร แต่ในการจำหน่ายสินค้า ที่เป็นสินค้าสด เช่น เนื้อหมู เนื้อไก่ ปลา และอื่นๆ ก็ทำให้อาจจะจะมีแมลงวันที่มาตอมสินค้าสด ประเภทดังกล่าว

ข้อค้นพบ ตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 สามารถสรุปได้ว่า ประชาชนกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบ แบบสอบถามมีความคิดเห็นว่าระบบการให้บริการตลาดนัดของเทศบาลตำบลมะขามเมืองใหม่ อยู่ในระดับค่อนข้างดีในภาพรวม และเมื่อพิจารณาในรายประเด็นก็ยังพบว่า

ประชาชนมีความคิดเห็นว่า อยู่ในระดับค่อนข้างดี ใน 3 ประเด็น โดยเรียงลำดับ ดังนี้

1. ความมีธรรมาภิบาลในการบริการ
2. ความเป็นธรรมในการบริการ
3. ความรวดเร็วในการบริการ

มีความคิดเห็นว่า ระบบบริการอยู่ในระดับปานกลาง ใน 1 ประเด็น ดังนี้

1. ความเพียงพอในการบริการ

การที่กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระบบบริการตลาดนัด ในประเด็นของความมีธรรมาภิบาล ในการบริการอยู่ในระดับค่อนข้างดี ก็เนื่องจากเทศบาลตำบลมะขามเมืองใหม่มีการจัดอบรมบ่มนิสัย พนักงานเป็นประจำ เพื่อให้บริการด้วยวาจาที่สุภาพ และให้พนักงานรู้สึกรู้ว่าการบริการในส่วนนี้นั้น หากเราต้องการที่จะได้เงินจากลูกค้าและพอใจในบริการของเรา เราจะต้องพูดจาให้ดีก่อน รวมไปถึง บุคลิกท่าทางในการต้อนรับต้องจริงใจและมีความสุภาพ หากทำให้ผู้ประกอบการไม่พอใจ ก็จะทำให้ เจ้าหน้าที่เสียหายเอง เพราะคุณเป็นคนที่จะต้องประสานและติดต่อกับลูกค้าโดยตรง และการที่ ประชาชนพูดกันต่อๆ ไป ก็จะทำให้ภาพพจน์ของเจ้าหน้าที่คนนั้นๆ ถูกมองไม่ดีในสายตาประชาชนด้วย

แต่กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่า ระบบบริการตลาดนัด ในประเด็นของความเพียงพอในการ บริการอยู่ในระดับปานกลาง เนื่องจากเทศบาลตำบลมะขามเมืองใหม่ ดูแลเพียงแค่การจัดสถานที่ ส่วนผู้ประกอบการจะเป็นผู้จัดระบบในตลาดกันเอง ยังมิได้มีการทำสัญญาในเรื่องของการจัดการ เกี่ยวกับถังขยะ ซึ่งยังมีไม่เพียงพอในการใช้บริการ ทำให้ขยะล้นถัง เกิดกลิ่นเน่าเหม็น รวมทั้ง การวางระบบของท่อระบายน้ำ ที่มักเกิดการอุดตันอยู่บ่อยๆ และเวลาที่เกิดฝนตกถึงแม้ไม่มาก ก็เกิดการระบายไม่ทัน ประชาชนจึงมีความต้องการที่จะให้เทศบาลตำบลมะขามเมืองใหม่ เข้ามาจัดการ ในเรื่องของจำนวนถังขยะ และวางระบบท่อระบายน้ำเสียใหม่

อภิปรายผล

ในการวิเคราะห์ถึงองค์ความรู้ใหม่ที่ได้จากการวิจัย ผู้วิจัยจะอภิปรายเปรียบเทียบระหว่างข้อค้นพบที่ได้จากการศึกษาและองค์ความรู้เดิมจากเนื้อหาบทที่ 2 ดังนี้

ผลการศึกษาที่เป็นข้อค้นพบจากการวิจัยในภาคินพนธ์นี้ สรุปได้ว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการตลาดนัดของเทศบาลตำบลมะขามเมืองใหม่ ตำบลมะขาม อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี ได้แก่ ความมีอรรถาศัยในการบริการ ความเป็นธรรมในการบริการ และความรวดเร็วในการบริการ เมื่อนำผลการศึกษามาอภิปรายกับองค์ความรู้ทางทฤษฎี ได้แก่ ทฤษฎีการให้บริการของจอห์น ดี มิลเลท กล่าวคือ จอห์น ดี มิลเลท ได้สรุปปัจจัยที่มีผลต่อการบริการสาธารณะ 4 ปัจจัยหลัก คือ

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน ในแง่มุมของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการ ประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะ ที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน
2. การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely Service) หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลยถ้าไม่มีการตรงเวลาซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน
3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม มิลเลทเห็นว่าความเสมอภาคหรือการตรงเวลา จะไม่มีความหมายเลยถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ
4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพึงพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้
5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพ และผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่งคือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

ในกรณีของผลการวิจัยของภาคินพนธ์นี้ สามารถอธิบายปัจจัยที่มีผลต่อตลาดนัดของเทศบาลตำบลมะขามเมืองใหม่ ได้ดังนี้

1. ความมีอรรถาศัยในการบริการ การที่กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระบบบริการตลาดนัดในประเด็นของความมีอรรถาศัยในการบริการค่อนข้างดี ก็เนื่องจากเทศบาลตำบลมะขามเมืองใหม่

มีการจัดอบรมบ่มนิสัยพนักงานเป็นประจำ เพื่อให้บริการด้วยวาจาที่สุภาพ และให้พนักงานรู้สึกว่าการบริการในส่วนนี้นั้น หากเราต้องการที่จะได้เงินจากลูกค้าและพอใจในบริการของเรา เราจะต้องพูดจาให้ดีก่อน รวมไปถึงบุคลิกท่าทางในการต้อนรับต้องจริงใจและมีความสุภาพ หากทำให้ผู้ประกอบการไม่พอใจ ก็จะทำให้เจ้าหน้าที่เสียหายเอง เพราะคุณเป็นคนที่จะต้องประสานและติดต่อกับลูกค้าโดยตรง และการที่ประชาชนพูดกันต่อๆ ไป ก็จะทำให้ภาพพจน์ของเจ้าหน้าที่คนนั้นๆ ถูกมองไม่ดีในสายตาประชาชนด้วย

2. ความเป็นธรรมในการบริการ การที่กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระบบบริการตลาดนัดในประเด็นของความเป็นธรรมในการบริการค่อนข้างดี ก็เนื่องจากเทศบาลตำบลมะขามเมืองใหม่ มีนโยบายให้ผู้ประกอบการต้องมีการติดป้ายราคาสินค้าให้ประชาชนที่จับจ่ายซื้อของได้ทราบถึงราคาของสินค้า จึงทำให้ประชาชนรู้สึกว่าเป็นการเอาเปรียบผู้บริโภค และสามารถตัดสินใจเลือกซื้อสินค้าได้อย่างสบายใจและรู้สึกเป็นธรรม ส่วนในรายประเด็นความเสมอภาคในการจัดการตลาดนัด ผู้บริหารก็มีนโยบายว่า ผู้ขายสินค้าต้องเป็นผู้ขายสินค้าเองโดยตรง เพื่อมิให้มีการสวมสิทธิ์ สำหรับความเสมอภาคในการจัดการตลาดนัดนั้น ผู้บริหารของเทศบาลฯ มีข้อกำหนดของโควต้าสินค้า ซึ่งในตลาดนัดจะต้องมีสินค้าแต่ละอย่างไม่ให้เกิน 3 อย่าง เพื่อป้องกันไม่ให้สินค้าล้นตลาด

3. ความรวดเร็วในการบริการ การที่กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระบบบริการตลาดนัดในประเด็นของความรวดเร็วในการบริการค่อนข้างดี ก็เนื่องจากเทศบาลตำบลมะขามเมืองใหม่ มีการวางระบบของเครื่องสำรองไฟเอาไว้ หากเกิดไฟฟ้าดับก็จะสามารถแก้ไขได้ทันทั่วทั้งที่ และสำหรับการแก้ปัญหาเกี่ยวกับท่อน้ำประปาแตกได้รวดเร็ว นั้น เทศบาลฯ ก็มีเจ้าหน้าที่ที่ดูแลเกี่ยวกับระบบประปาที่ประจำอยู่ที่ตลาดกลางอยู่แล้ว จึงสามารถดูแลประปาในตลาดนัดได้อีกด้วย ส่วนของเรื่องการเก็บขยะในตลาดได้ทันนั้น ก็เพราะเทศบาลมีการบริหารจัดการตลาดนัดและตลาดกลางโดยตรง โดยมีการจ้างชุดเหมากวาด เช่น วันที่มีตลาดนัด จะมีเจ้าหน้าที่คอยเก็บกวาดหลังจากตลาดวาย เมื่อเก็บกวาดแล้วก็จะนำไปใส่ถุงดำ เมื่อเช้าในวันรุ่งขึ้นเจ้าหน้าที่จากเทศบาลฯ ก็จะมาเก็บขยะที่ชุดเหมากวาดเก็บเอาไว้ จึงทำให้ประชาชนเห็นว่า เทศบาลฯ มีความรวดเร็วในการบริการ

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

จากข้อค้นพบที่ได้จากการศึกษา ผู้วิจัยเห็นว่าควรมีข้อเสนอแนะที่เป็นนัยยะในเชิงนโยบายที่สำคัญ ดังนี้

1. การแก้ไขปัญหาความสะอาดของสินค้า โดยเทศบาลตำบลมะขามเมืองใหม่จะต้องมีการแก้ไขปรับปรุงในส่วนลานดินให้เป็นลานคอนกรีตของตลาดนัด เพื่อมิให้เกิดฝุ่นละอองกระจายในการเดินจับจ่ายซื้อของในตลาดนัด โดยปรับพื้นดินให้เป็นพื้นปูนในส่วนที่เป็นบริเวณของตลาดนัดทั้งหมด เพื่อให้ประชาชนที่มาใช้บริการรู้สึกว่าการเดินในตลาดนัดมีความสะอาดมากขึ้น
2. การพัฒนาความเป็นระเบียบของสินค้า โดยต้องมีการจัดโซนประเภทของสินค้า และมีการจัดขอบเขตในการวางสินค้า ไม่วางสินค้าเกะกะ
3. การจัดบริการให้เพียงพอเกี่ยวกับเรื่องของถังขยะ ซึ่งเป็นเรื่องของเทศบาลฯ ที่จะต้องมีการจัดการเพิ่มถังขยะ และมีการจัดระบบให้กับผู้ประกอบการในการทำสัญญาครั้งต่อไป
4. การจัดบริการให้เพียงพอเกี่ยวกับการจัดสถานที่จอดรถให้เพียงพอ นั้น จะต้องจัดให้มีการเพิ่มสถานที่จอดรถมากขึ้น เพื่อรองรับการขยายตัวของตลาดนัดที่มีแนวโน้มจะขยายตัวมากขึ้นเรื่อยๆ

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

หลังจากที่ได้ดำเนินการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการตลาดนัดของเทศบาลตำบลมะขามเมืองใหม่ ตำบลมะขาม อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี เป็นที่เรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยเห็นว่าควรมีการดำเนินวิจัยหลังจากนี้ คือ

1. มีการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการตลาดนัดในภาพรวมทั้งจังหวัด เพื่อทำการเปรียบเทียบถึงการบริการตลาดนัดในแต่ละพื้นที่ เพื่อจะทำให้ได้มาซึ่งตัวชี้วัดที่ใช้เป็นมาตรฐานได้
2. ควรทำการศึกษาวิจัยในเชิงคุณภาพ แนวเศรษฐกิจการเมืองเกี่ยวกับการบริการตลาดนัด เพื่อวิเคราะห์ถึงกลุ่มต่างๆ ที่เกี่ยวข้องว่า มีกลุ่มใด มีส่วนใดได้มาก หรือมีกลุ่มใดเสียประโยชน์ในการประกอบกิจการของตลาดนัด
3. ควรจัดทำการศึกษาในครั้งต่อไป ภายหลังจากการทำสัญญาความร่วมมือระหว่างเทศบาลตำบลมะขามเมืองใหม่กับผู้ประกอบการในครั้งใหม่ และจัดทำข้อตกลงในส่วนที่ต้องปรับปรุงการบริการต่างๆ ให้ครอบคลุมและดีขึ้น เพื่อให้ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการตลาดนัดของเทศบาลตำบลมะขามเมืองใหม่ ตำบลมะขาม อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี ตรงกับตามความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง