บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านลาด อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี ซึ่งเป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) มีวัตถุประสงค์ วิธีดำเนินการและผลการวิจัย ดังนี้

วัตถุประสงค์ในการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านลาด อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี ใน 4 ด้าน ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรผู้ให้บริการด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านการบริการข้อมูลข่าวสาร
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ เทศบาลตำบลบ้านลาด อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี ใน 4 ด้าน จำแนกตามข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสำรวจ
3. เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านลาด อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ครัวเรือนของประชาชนที่ตั้งบ้านเรือนและอยู่อาศัยในเขตเทศบาลตำบลบ้านลาด อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี จำนวน 1,563 ครัวเรือน ข้อมูล ณ วันที่ 27 เดือน เมษายน 2561 จากเทศบาลตำบลบ้านลาด (http://www.banlat.go.th/about)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ครัวเรือนของประชาชนที่ตั้งบ้านเรือนและอยู่อาศัยในเขตเทศบาลตำบลบ้านลาด อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี ผู้วิจัยกำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรการคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างของทาโร่ ยามาเน่ (Taro Yamane, 1973 : 125) ได้กลุ่มตัวอย่าง 318 ครัวเรือน

การสุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยทำการสุ่มตัวอย่าง 2 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นที่ 1 การสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) เป็นวิธีการสุ่มแบบกำหนดสัดส่วน (Proportional Sampling) ตามจำนวนครัวเรือนทั้งหมดในแต่ละชั้น

ขั้นที่ 2 การสุ่มตัวอย่างแบบมีระบบ (Systematic Random Sampling) โดยการเรียงลำดับครัวเรือนทั้งหมดใหม่ โดยใช้ข้อจากเทศบาลตำบลบ้านลาด ณ วันที่ 27 เดือน เมษายน 2561 แล้วจึงจับฉลากลำดับที่ของแต่ละหมู่บ้าน เพื่อหาจุดเริ่มต้นในการสุ่มตัวอย่างแบบมีระบบ

ต่อจากนั้นผู้วิจัยจึงได้เลือก 1 ครัวเรือน เว้น 2 ครัวเรือน ทำเช่นนี้ไปเรื่อยๆ จนกระทั่งได้กลุ่มตัวอย่างครบตามจำนวนในแต่ละหมู่บ้าน/ชุมชน

ผู้ตอบแบบสำรวจในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ หัวหน้าครัวเรือน หรือตัวแทนครัวเรือน จากกลุ่มตัวอย่าง 318 ครัวเรือน

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้เป็นแบบสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านลาด อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรีโดยแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสำรวจเกี่ยวกับข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสำรวจ จำนวน 8 ข้อ โดยจำแนกตาม เพศ อายุ ที่อยู่ อาชีพ การศึกษา จำนวนสมาชิกในครัวเรือน จำนวนครั้งที่ใช้บริการและประเภทของบริการที่ใช้ จากสำนักงานเทศบาลตำบลบ้านลาด ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ (Check list)

ตอนที่ 2 แบบสำรวจเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านลาด อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี จำนวน 20 ข้อ จำแนกออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านการบริการข้อมูลข่าวสาร ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ

ตอนที่ 3 แบบสำรวจเกี่ยวกับข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ เพื่อปรับปรุงการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านลาด ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบสำรวจปลายเปิด

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินตามขั้นตอน ดังนี้

1. วางแผนในการเก็บรวบรวมข้อมูล และจัดทำปฏิทินในการเก็บรวบรวมข้อมูล
2. ลงชุมชนเพื่อแจกแบบสำรวจในการเก็บรวบรวมข้อมูลตามปฏิทินที่ได้กำหนดไว้ให้ครบทั้ง 8 หมู่บ้าน
3. นำแบบสำรวจที่ได้รับคืนมาตรวจสอบความสมบูรณ์ก่อนนำไปประมวลผลเพื่อหาค่าสถิติ

ข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้ทั้งหมด ผู้วิจัยนำมาตรวจสอบความสมบูรณ์ แล้วนำมาวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปโดยใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสำรวจ โดยการหาค่าร้อยละ จำแนกตาม เพศ อายุ ที่อยู่ อาชีพ ระดับการศึกษา จำนวนสมาชิกในครัวเรือน จำนวนครั้งที่ใช้บริการและประเภทของบริการที่ใช้จากสำนักงานเทศบาลตำบลบ้านลาด

2. วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านลาด อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี โดยหาค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) โดยกำหนดเกณฑ์ในการแปลความหมายค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านลาด 5 ระดับ

3. การทดสอบสมมติฐานโดยการเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีข้อมูลส่วนตัวแตกต่างกัน คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ที่อยู่ จำนวนสมาชิกในครอบครัว และจำนวนครั้งที่ใช้บริการโดยใช้การทดสอบค่าที (t-test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวน (ANOVA) เมื่อพบความแตกต่างใช้วิธีการของเชฟเฟ่ (Scheffé) ในการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่

4. วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ เพื่อการปรับปรุงที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านลาด อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรีโดยการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) และนับจำนวนความถี่ของแต่ละข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ แล้วบรรยายสรุปเนื้อหาสาระอย่างมีระบบ

สรุปผลการวิจัย

1. ผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนตัวผู้ตอบแบบสำรวจ พบว่า ประชาชนผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 183 คน คิดเป็นร้อยละ 57.50 มีอายุระหว่าง 46 – 55 ปี จำนวน 101 คน คิดเป็นร้อยละ 31.80 มีที่อยู่อาศัยอยู่ หมู่ที่ 7 จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 21.40 รับจ้างทั่วไป ค้าขาย ทำธุรกิจส่วนตัวรวม จำนวน 144 คน คิดเป็นร้อยละ 45.30 การศึกษาสูงสุดประถมศึกษา จำนวน 186 คน คิดเป็นร้อยละ 58.50 มีจำนวนสมาชิกในครัวเรือน 4 คน จำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 33.00 และมีจำนวนครั้งที่มาใช้บริการจากสำนักงานเทศบาลตำบลบ้านลาด 1 ครั้งมากที่สุด จำนวน 196 คน คิดเป็นร้อยละ 61.60 ประเภทของบริการที่ประชาชนผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่ใช้บริการจากสำนักงานเทศบาลตำบลบ้านลาด ใน 5 อันดับแรก โดยเรียงอันดับจากอันดับที่ 1 ถึงอันดับที่ 5 ดังนี้ คือ 1) ชำระภาษีและค่าธรรมเนียมต่างๆ เช่น ภาษีป้าย ภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีบำรุงท้องที่ เป็นต้น 2) แจ้งเกิด แจ้งตาย ย้ายที่อยู่ ขอเลขที่บ้าน ขอมีหรือต่ออายุบัตรประจำตัว 3) ขอรับสวัสดิการต่างๆ เช่น เงินสงเคราะห์จัดการศพผู้สูงอายุ เบี้ยยังชีพ ผู้สูงอายุผู้พิการ ผู้ป่วยเอดส์ เป็นต้น 4) แจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ 5) อื่นๆ

2. ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านลาด พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านลาดโดยรวมและรายด้านทุกด้านในระดับมาก โดยด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุด และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าด้านอื่นๆ ทั้งหมด

3. ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจต่อการบริการของเทศบาลตำบลบ้านลาดของประชาชนที่มีเพศ อายุ ที่อยู่ อาชีพ การศึกษา จำนวนสมาชิกในครัวเรือน และจำนวนครั้งที่ใช้บริการต่างกัน มีดังนี้

ความพึงพอใจต่อการบริการของเทศบาลตำบลบ้านลาดของประชาชนที่มีเพศต่างกัน ไม่แตกต่างกันทั้งในรายด้านและโดยรวม

ความพึงพอใจต่อการบริการของเทศบาลตำบลบ้านลาดของประชาชนที่มีอายุต่างกัน โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

ประชาชนที่อาศัยอยู่ในหมู่บ้านต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านลาด โดยรวมไม่แตกต่างกัน แต่แตกต่างกันในด้านด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ประชาชนในกลุ่มอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของเทศบาลตำบลบ้านลาดแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งโดยรวมและรายด้าน

ประชาชนที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการของเทศบาลตำบลบ้านลาด โดยรวมไม่แตกต่างกัน แต่แตกต่างกันในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านลาดของครัวเรือนที่มีจำนวนสมาชิกในครอบครัวแตกต่างกัน โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

ประชาชนที่มีจำนวนครั้งในการมาใช้บริการต่างกันพึงพอใจการบริการของเทศบาลตำบลบ้านลาดโดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4. ผลการวิเคราะห์และสังเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ เพื่อการปรับปรุงการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านลาด พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจ จำนวน 318 คน ส่วนใหญ่ให้คะแนนการให้บริการของสำนักงานเทศบาลตำบลบ้านลาด 8 คะแนน จากคะแนนเต็ม 10 คะแนน เป็น จำนวนมากถึง 144 คน คิดเป็นร้อยละ 45.28 ส่วนคะแนนที่รองลงมาคือ คะแนน 9, 7, และ 10 โดยมีประชาชนให้คะแนนดังกล่าว จำนวน 90, 63, และ 19 คน ตามลำดับ คะแนนที่ประชาชนให้ต่ำที่สุดคือ 2 คะแนน มีผู้ให้คะแนนนี้ 6 คน

ประชาชนผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่ประทับใจในการบริการของเทศบาลตำบลบ้านลาด การต้อนรับและความความเป็นกันเองของเจ้าหน้าที่ รวมทั้งดูแลเอาใจใส่และให้คำแนะนำ

ประชาชนที่มารับบริการ และได้รับความสะดวกรวดเร็วในการรับบริการ แต่เทศบาลตำบลบ้านลาดควรจะปรับปรุงใน เรื่องระบบการบริการน้ำประปา เรื่องการเก็บขยะ เรื่องมาทำงานไม่ตรงเวลาของเจ้าหน้าที่ เรื่องความสะอาดของพื้นที่ที่เทศบาลฯ รับผิดชอบ และเรื่องการประชาสัมพันธ์ข่าวสารข้อมูลทางเสียงตามสาย

สำหรับข้อเสนอแนะอื่นๆ เพื่อการปรับปรุงการให้บริการของเทศบาล ประชาชนผู้ตอบแบบสำรวจมีความเห็นว่า ควรออกไปเก็บขยะให้บ่อยขึ้น พนักงานควรให้บริการด้วยความเต็มใจ ควรทำงานให้เต็มที่ เวลางานไม่ควรเล่นโทรศัพท์มือถือ และควรปรับปรุงการทำงานให้รวดเร็วขึ้น

อภิปรายผล

การอภิปรายผลการวิจัยครั้งนี้ จะอภิปรายตามวัตถุประสงค์การวิจัยที่มี 3 ข้อ และจะไม่เทียบเคียงกับผลการวิจัยในลักษณะเดียวกันหรือคล้ายกันที่ดำเนินการในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นๆ เพราะบริบทของแต่ละแห่งแตกต่างกันทั้งลักษณะการบริการ บุคลากร และประชาชนที่รับบริการ แต่จะอภิปรายโดยอิงข้อมูลของตำบลบ้านลาดเป็นหลักและอาศัยแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องเป็นส่วนประกอบ ดังนี้

1. วัตถุประสงค์ข้อ 1 เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านลาด อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี ใน 4 ด้าน ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านการบริการข้อมูลข่าวสาร

ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านลาด พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านลาด โดยรวมและรายด้านทุกด้านในระดับมาก ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านลาดโดยรวมและรายด้านทุกด้านในระดับมาก โดยด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุด และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าด้านอื่นๆ ทั้งหมด

ผลการศึกษาดังกล่าวข้างต้นแสดงให้เห็นว่า การให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านลาดยังมีจุดอ่อนในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ เมื่อเปรียบเทียบกับด้านอื่นๆ อย่างไรก็ตาม เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจทั้งโดยรวมและรายด้าน พบว่าสูงขึ้นกว่าค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจที่พบในการสำรวจในปี 2559 บางด้าน แสดงว่า เทศบาลตำบลบ้านลาดได้ปรับปรุงการให้บริการให้มีคุณภาพสูงขึ้นในทุกๆ ด้าน

2. วัตถุประสงค์ข้อ 2 เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ เทศบาลตำบลบ้านลาด ใน 4 ด้าน จำแนกตามข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสำรวจ

จากภาพรวมของผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ เทศบาลตำบลบ้านลาดใน 4 ด้าน จำแนกตามข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสำรวจทั้ง 7 ข้อ คือ เพศ อายุ ที่อยู่ อาชีพ การศึกษา จำนวนสมาชิกในครัวเรือน และจำนวนครั้งที่ใช้บริการ (สำหรับประเภทบริการที่ประชาชนมารับบริการนั้น ไม่สามารถนำมาใช้เป็นตัวแปรในการเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจได้ เนื่องจากประชาชนผู้ตอบแบบสำรวจ 1 คน สามารถเลือกตอบข้อนี้ได้มากกว่า 1 ประเภท) พบว่า ประชาชนที่มี เพศ อายุ และครัวเรือนที่มีจำนวนสมาชิกในครอบครัว แตกต่างกัน มีความพึงพอใจ ไม่แตกต่างกันทั้งโดยรวมและรายด้าน ส่วนประชาชนที่อาศัยอยู่ในหมู่บ้าน ระดับการศึกษา และประชาชนที่มีจำนวนครั้งในการมาใช้บริการ แตกต่างกัน ความพึงพอใจแตกต่างกันในบางด้านอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และอาชีพ แตกต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกันทั้งโดยรวมและรายด้านอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทั้งโดยรวมและรายด้านแสดงให้เห็นว่า ที่อยู่ของประชาชนยังคงเป็นตัวแปรหลักที่ทำให้เกิดความแตกต่างของระดับความพึงพอใจต่อการบริการของเทศบาลตำบลบ้านลาด และอาศัยอยู่ในหมู่บ้าน ระดับการศึกษา และประชาชนที่มีจำนวนครั้งในการมาใช้บริการ ตัวแปรใหม่ที่ทำให้ประชาชนพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านลาดแตกต่างกันเพียงบางด้านแต่ โดยรวมไม่แตกต่างกัน ส่วนตัวแปรอื่นๆ อีก 1 ตัว คือ อาชีพ ความพึงพอใจแตกต่างกันทั้งโดยรวมและรายด้าน ส่วนเพศ อายุ และครัวเรือนที่มีจำนวนสมาชิกในครอบครัว แตกต่างกันมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกันทั้งโดยรวมและรายด้าน เช่นนี้น่าจะเนื่องมาจากหลายสาเหตุ ดังนี้

ประการแรก จำนวนกลุ่มตัวอย่างของแต่ละหมู่บ้านไม่เท่ากันอันเนื่องมาจากการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างใช้วิธีเทียบสัดส่วนของประชากรที่เป็นครัวเรือนของแต่ละหมู่บ้าน อาจทำให้การกระจายและการกระจุกตัวของข้อมูลแตกต่างกันไป ยกตัวอย่างเช่น จำนวนตัวอย่างในหมู่ 3 หมู่ 4 และ หมู่ 8 จะมีจำนวนน้อย คือ 25, 10, และ 25 คน ตามลำดับ และความพึงพอใจโดยรวมทุกด้านของประชาชนทั้งสามหมู่นี้อยู่ในระดับมาก 3 ทั้งหมู่บ้าน คือหมู่ 3 หมู่ 4 และหมู่ 8 และมีค่าเฉลี่ยสูงมาก คือความพึงพอใจของประชาชนในหมู่ 4 ในขณะที่ความพึงพอใจโดยรวมของประชาชนหมู่ 8 อยู่ในระดับมากแต่มีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าหมู่อื่นๆ

ประการที่สอง ระดับความพึงพอใจต่อการบริการของเทศบาลตำบลบ้านลาดของประชาชนในหมู่ 4 อยู่ในระดับสูงที่สุด ในขณะที่ความพึงพอใจของประชาชนในหมู่ 8 ต่ำที่สุด ที่เป็นดังนี้น่าจะเนื่องมาจากสาเหตุที่กล่าวไว้ในประการแรกบางส่วนและน่าจะเนื่องมาจากสาเหตุด้านความนิยมชมชอบของประชาชนที่มีต่อนักการเมืองท้องถิ่นที่ทำหน้าที่เป็นฝ่ายบริหารและฝ่ายนิติบัญญัติอยู่ในขณะที่ทำการสำรวจความพึงพอใจนี้ โดยเฉพาะประชาชนหมู่ 8 น่าจะไม่ได้รับความสะดวกในการรับบริการด้านต่างๆ โดยเฉพาะด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการที่ประชาชนพึง

พอใจต่ำกว่าด้านอื่นๆ และสะท้อนภาพเหล่านั้นออกมาในการแสดงข้อเสนอแนะเพิ่มเติมที่ให้เทศบาลปรับปรุงระบบการให้บริการในหลายๆ ด้าน

ประการสุดท้าย ที่ตั้งของสำนักงานเทศบาลตำบลบ้านลาดอยู่ในหมู่ 7 ซึ่งเป็นที่ตั้งของหน่วยราชการส่วนภูมิภาคระดับอำเภอหลายหน่วยงานด้วยกัน เช่น ที่ว่าการอำเภอบ้านลาด สถานีตำรวจภูธรบ้านลาด สำนักงานสาธารณสุขอำเภอบ้านลาด เป็นต้น รวมทั้งโรงเรียนบ้านลาดวิทยาซึ่งเป็นโรงเรียนระดับมัธยมศึกษาประจำอำเภอ จึงมีลักษณะเป็นเมืองและมีความหนาแน่นของที่อยู่อาศัยสูง รายล้อมด้วยหมู่ 5 และ 6 ที่อยู่ด้านทิศเหนือ และหมู่ 8 ที่อยู่ด้านทิศใต้ ขณะที่หมู่ 1 ตั้งอยู่เหนือสุด มีอาณาเขตติดกับอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี และมีประชากรมากที่สุดใน จำนวน 8 หมู่บ้าน ลักษณะที่ตั้งดังกล่าวน่าจะส่งผลต่อระดับความพึงพอใจของประชาชน เพราะว่า ประชาชนที่อาศัยในเขตที่มีประชาชนหนาแน่นและอยู่ใกล้ย่อมมองเห็นปัญหาที่เกิดจากการให้บริการของเทศบาลมากกว่า แม้จะไม่ต้องเดินทางไกลเข้ามารับบริการ แต่ความไม่สะดวกด้านอื่นๆ จะมีมากกว่า ซึ่งหมายรวมถึงความสะดวก รวดเร็วของการให้บริการภายนอกสำนักงานด้วย อาจทำให้ประชาชนเกิดเจตคติที่ไม่ดีนักต่อเทศบาล เมื่อถูกถามถึงความพึงพอใจต่อด้านต่างๆ ของการบริการภายในสำนักงาน อาจตอบตามความรู้สึกที่มีโดยรวมทั้งการบริการภายในและการบริการภายนอก สำหรับกรณีของหมู่ 1 ซึ่งเป็นหมู่บ้านที่ตั้งอยู่ไกลที่สุดและติดต่อเขตเมือง (ตำบลต้นมะม่วง) แต่ความพึงพอใจของประชาชนอยู่ในระดับมากเช่นเดียวกับประชาชนในหมู่ 2 หมู่ 3 หมู่ 4 หมู่ 6 และหมู่ 7 ซึ่งแตกต่างจากหมู่ 5 และ หมู่ 8 ทั้งๆ ที่ตั้งอยู่ในเขตใกล้เคียงกัน น่าจะมาจากสาเหตุของสภาพชุมชนที่อยู่ใกล้เมือง สะดวกสบายในการเดินทางเข้าเมือง ไม่ค่อยเดือดร้อนมากเท่าประชาชนในหมู่ 8 ผนวกกับจำนวนตัวอย่างที่มากที่สุดในการตอบแบบสำรวจครั้งนี้ ตามข้อสังเกตที่กล่าวไว้ในประการแรก

3. วัตถุประสงค์ข้อ 3 เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านลาด

ประเด็นที่ประชาชนให้ข้อมูลในส่วนนี้เป็นเรื่องที่เห็นเป็นรูปธรรมชัดเจน และเป็นความต้องการโดยทั่วไปของประชาชนในทุกชุมชนท้องถิ่น ไม่ว่าจะเป็นแสงสว่างจากไฟฟ้าตามถนน ความสะดวกในการเดินทาง ความสะดวกในการจอดรถเมื่อมาใช้บริการ ความสะดวกรวดเร็วและเป็นกันเองในการให้บริการ แต่สำหรับกรณีของเทศบาลตำบลบ้านลาด แสดงว่า ยังมีจุดที่ควรได้รับการแก้ไขอยู่บางประการตามที่ประชาชนได้แสดงความคิดเห็นมา และมีจุดเด่นที่สร้างความประทับใจให้กับประชาชนบางกลุ่มในหลายด้าน นอกจากนี้ ข้อมูลที่ได้มาในส่วนที่ 3 นี้ ในประเด็นระดับคะแนนสำหรับวัดคุณภาพการบริการสามารถบ่งชี้บางสิ่งบางอย่างได้ โดยเฉพาะเรื่องระดับความนิยมชมชอบของประชาชนในแต่ละหมู่บ้านที่มีต่อเทศบาล เพราะคะแนนที่ประชาชนให้มักเหมือนๆ กันในหมู่บ้านเดียวกันและให้คะแนนสูงๆ เป็นส่วนใหญ่ เช่น คะแนน 7, 8, 9, และ 10 โดยมีประชาชนให้ 8 จำนวนมากถึง 144 คน คิดเป็นร้อยละ 45.28 ส่วนคะแนนที่รองลงมาคือ คะแนน 9, 7, และ 10 โดยมี

ประชาชนให้คะแนนดังกล่าว จำนวน 90, 63, และ 19 คน ตามลำดับ ซึ่งคะแนนที่ประชาชนให้ต่ำที่สุดคือ 2 คะแนน มีผู้ให้คะแนนนี้ 6 คน สาเหตุของเรื่องนี้น่าจะมาจากฐานเสียงของนักการเมืองท้องถิ่นที่มักจะมีมากมีน้อยต่างกันในแต่ละหมู่บ้าน ทั้งในแง่ของฝ่ายบริหาร (นายกเทศมนตรีและรองนายกเทศมนตรี) และฝ่ายนิติบัญญัติ (สมาชิกสภาเทศบาล)

เรื่องที่ประชาชนเดือดร้อนในอันดับต้นๆ คือ เรื่องการบริการน้ำประปา เรื่องขยะ เรื่องไฟดับบ่อยๆ ไม่บอกล่วงหน้า ควรทำไฟทางให้ทั่วถึง เรื่องพนังงานมาทำงานให้ตรงเวลา และเรื่องความสะอาดของถนนและบริเวณต่างๆ ในพื้นที่ที่เทศบาลตำบลบ้านลาดรับผิดชอบ ซึ่งเป็นเรื่องการบริการนอกสำนักงานเทศบาลเป็นส่วนใหญ่ น่าจะเกิดจากสาเหตุของความไม่เพียงพอของบุคลากร/เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ งบประมาณ และวัสดุอุปกรณ์ที่ทำให้การให้บริการไม่ครอบคลุมและทั่วถึง

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเพื่อการนำผลการวิจัยไปใช้

1. เนื่องจากผลการวิจัยครั้งนี้ พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนอยู่ในระดับมากทั้งโดยรวมและรายด้าน และไม่มีการบริการด้านใดเลยที่ประชนชนพึงพอใจในระดับมากที่สุด เทศบาลตำบลบ้านลาดจึงจำเป็นต้องเร่งปรับปรุงการบริการทั้ง 4 ด้านที่ทำการประเมินในการวิจัยครั้งนี้ กล่าวคือ ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านการบริการข้อมูลข่าวสาร โดยเฉพาะด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการที่พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่พึงพอใจในระดับต่ำกว่าด้านอื่นๆ และหากจะพิจารณาเป็นพื้นที่ที่ประชาชนอาศัยอยู่ พบว่า ประชาชนในหมู่ 4 พึงพอใจต่อการบริการของเทศบาลตำบลบ้านลาดในระดับสูงกว่าประชาชนในหมู่อื่นๆ อีก 7 หมู่บ้าน และประชาชนในหมู่ 5 พึงพอใจการบริการของเทศบาลในระดับต่ำที่สุดในจำนวน 8 หมู่บ้าน เทศบาลตำบลบ้านลาดจึงควรดูแลการบริการให้มีคุณภาพสูงกว่าที่ผ่านมาและเข้าไปศึกษาหาข้อมูลความเดือดร้อนของประชาชนในหมู่บ้านที่มีความพึงพอใจในระดับต่ำๆ

2. ผลการวิจัยที่ได้จากการเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจของประชาชนกลุ่มต่างๆ ที่มีต่อการบริการของเทศบาลตำบลบ้านลาด พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่อยู่ต่างหมู่บ้าน อายุต่างกัน อาชีพต่างกัน และจำนวนครั้งในการรับบริการต่างกัน แตกต่างกันทั้งโดยรวมและทุกด้าน ในขณะที่ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของประชาชนระหว่างกลุ่มที่มีเพศและระดับการศึกษาต่างกัน ไม่พบความแตกต่างเลย ดังนั้น เทศบาลตำบลบ้านลาดจำเป็นต้องสืบหาข้อมูลเชิงลึกที่เป็นสาเหตุที่ทำให้ระดับความพึงพอใจของประชาชนใน

แต่ละกลุ่มแตกต่างกัน ซึ่งอาจกระทำได้โดยวิธีผ่านทางผู้นำหรือแกนนำของแต่ละหมู่บ้าน หรือการจัดประชุมกลุ่มย่อยในแต่ละหมู่บ้าน เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาใช้ในการปรับปรุงการบริการของเทศบาลต่อไป

3. ผลจากการวิเคราะห์และสังเคราะห์ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในตอนที่ 3 ของแบบสำรวจความพึงพอใจที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ พบว่า มีประชาชนให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในจำนวนมากพอสมควร และ ในจำนวนที่เสนอข้อคิดเห็นเพิ่มเติม ประชาชนต้องการให้เทศบาลตำบลบ้านลาดจัดการเรื่องการเก็บขยะ เรื่องน้ำประปา และเรื่องความสะอาดของถนนและบริเวณต่างๆ ให้มีคุณภาพสูงกว่าที่ดำเนินการอยู่ ฝ่ายต่างๆ ที่เกี่ยวข้องควรเร่งปรับปรุงการบริหารจัดการเรื่องเหล่านี้ในปีต่อๆ ไป

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยต่อไป

1. ควรทำการวิจัยประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของเทศบาลตำบลบ้านลาดด้วยวิธีการวิจัยเชิงคุณภาพด้วยการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยวิธีการสังเกตแบบมีส่วนร่วมและแบบไม่มีส่วนร่วม การจัดเวทีสนทนากลุ่มย่อย เช่น กลุ่มผู้นำ กลุ่มแกนนำ และกลุ่มอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรผู้ให้บริการในเทศบาลตำบลบ้านลาด เพื่อเป็นการตรวจสอบข้อมูลที่เก็บรวบรวมด้วยวิธีการเชิงปริมาณ และควรเป็นการวิจัยเชิงลึกในแต่ละหมู่บ้าน

2. ควรทำการวิจัยประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของเทศบาลตำบลบ้านลาดด้วยวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชาชนที่มาใช้บริการของเทศบาลแต่ละครั้งในช่วงเวลาหนึ่ง โดยอาจใช้วิธีการสัมภาษณ์หรือให้ประชาชนตอบแบบสอบถามในวันนั้นๆ เลยหลังจากได้รับบริการเรียบร้อยแล้ว โดยพยายามกระจายเวลาเก็บรวบรวมข้อมูลให้เหมาะสมกับเวลาที่ประชาชนต้องมาใช้บริการประเภทต่างๆ ที่เทศบาลมีกำหนดการไว้ เพื่อให้ครอบคลุมประชาชนทุกกลุ่มและครอบคลุมบริการทุกประเภท

3. ควรทำการวิจัยเชิงทดลองนวัตกรรมสำหรับการเพิ่มคุณภาพการบริการด้านต่างๆ ของเทศบาลตำบลบ้านลาดเพื่อเพิ่มระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการ