

## บทที่ 5

### สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลปากน้ำหลังสวน อำเภอหลังสวน จังหวัดชุมพร มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลปากน้ำหลังสวน อำเภอหลังสวน จังหวัดชุมพร และ 2) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของประชาชนกับการให้บริการของเทศบาลตำบลปากน้ำหลังสวน อำเภอหลังสวน จังหวัดชุมพร โดยในการวิจัยครั้งนี้ได้ใช้แนวคิดเรื่องหลักการให้บริการ ซึ่งประกอบด้วย ความเสมอภาคในการให้บริการ ความต่อเนื่องของบริการ การปรับปรุงบริการ ความพอเพียงของบริการ ความสอดคล้องต่อความต้องการ ความสะดวกในการเข้ารับบริการ และความประหยัดพันธุมิตร และได้้นำความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลปากน้ำหลังสวน ประกอบด้วย ด้านโครงสร้างพื้นฐานและการคมนาคม ด้านเศรษฐกิจ ด้านการประมงทรัพยากรมนุษย์และสังคม ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ด้านการเมือง การบริหารมาใช้เป็นตัวแปรในการศึกษา โดยกลุ่มตัวอย่างที่นำมาใช้ในการวิจัยคือ ตัวแทนครัวเรือนที่อาศัยอยู่ในพื้นที่รับผิดชอบของเทศบาลตำบลปากน้ำหลังสวน จำนวน 318 คน ด้วยวิธีการวิจัยเชิงปริมาณ

### สรุปผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล สรุปผลได้ดังนี้

1. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชายร้อยละ 63.21 มีอายุระหว่าง 21-30 ปี ร้อยละ 44.34 มีระดับปริญญาตรีร้อยละ 46.92 โดยมีอาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 24.53 และมีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 10,001-20,000 บาท ร้อยละ 53.77

2. การให้บริการในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยมีด้านความเสมอภาคในการให้บริการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาตามลำดับ ดังนี้ ด้านความพอเพียงของบริการ ด้านความต่อเนื่องของบริการ ด้านการปรับปรุงบริการ ด้านความสอดคล้องต่อความต้องการ ด้านความประหยัด และด้านความสะดวก เมื่อพิจารณารายด้านมีรายละเอียดดังนี้

2.1 ด้านความเสมอภาคในการให้บริการในภาพรวมอยู่ระดับมากที่สุด เรื่องพนักงานไม่มีการเลือกปฏิบัติ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ เรื่องพนักงานให้บริการ โดยใช้

หลักเกณฑ์เดียวกัน แก่ประชาชนที่เข้ามาใช้บริการทุกคน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด และเรื่องพนักงานได้มีการจัดลำดับการให้บริการก่อน-หลังอย่างยุติธรรม มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด โดยอยู่ในระดับมาก

2.2 ด้านความต่อเนื่องของบริการในภาพรวมอยู่ระดับมาก โดยเรื่องพนักงานมีการให้บริการอย่างต่อเนื่อง มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ เรื่องพนักงานมีความพร้อมต่อการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก และเรื่องพนักงานได้มีการแก้ไขปัญหาเมื่อบริการหยุดชะงัก มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด โดยอยู่ในระดับมาก

2.3 ด้านการปรับปรุงบริการในภาพรวมอยู่ระดับมาก โดยเรื่องคุณภาพของผลงานที่ให้บริการมีการพัฒนาขึ้น มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ เรื่องเทศบาลมีการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก และเรื่องเทศบาลมีการลดขั้นตอนการให้บริการเพื่อให้ประชาชนการเข้าถึงบริการได้โดยสะดวก มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด โดยอยู่ในระดับมาก

2.4 ด้านความพอเพียงของบริการในภาพรวมอยู่ระดับมาก โดยเรื่องเทศบาลสามารถให้บริการอย่างทั่วถึง มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดอยู่ในระดับมาก และเรื่องท่านได้รับผลงานที่มีคุณภาพตรงตามที่ต้องการ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด โดยอยู่ในระดับมาก

2.5 ด้านความสอดคล้องต่อความต้องการในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ระดับมาก โดยเรื่องเทศบาลสามารถให้บริการได้อย่างสอดคล้องกับความต้องการของท่าน มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด อยู่ในระดับมาก และเรื่องพนักงานมีพฤติกรรมการให้บริการที่เหมาะสม มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด โดยอยู่ในระดับมาก

2.6 ด้านความสะดวกในภาพรวมอยู่ระดับมาก โดยเรื่องเทศบาลเปิดโอกาสให้ท่านได้เข้ารับบริการได้หลายช่องทาง มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ เรื่องสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก และเรื่องเทศบาลมีขั้นตอนในการให้บริการมากเกินจำเป็น มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด โดยอยู่ในระดับปานกลาง

2.7 ด้านความความประหยัดในภาพรวมอยู่ระดับมาก โดยเรื่องเทศบาลมีระบบการจ่ายค่าบริการที่ช่วยให้เกิดความประหยัด มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด อยู่ในระดับมาก และเรื่องท่านสามารถจ่ายค่าบริการได้อย่างไม่เดือดร้อน มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด โดยอยู่ในระดับมาก

3. การให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลปากน้ำหลังสวนในภาพรวมอยู่ระดับมาก โดยด้านการพัฒนาคนและสังคมมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด อยู่ในระดับมาก รองลงมาตามลำดับ ดังนี้ ด้านเศรษฐกิจ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ด้านการเมืองการบริหาร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ด้านทรัพยากร

ธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก และด้านโครงสร้างพื้นฐานและการคมนาคม มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด โดยอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านมีรายละเอียดดังนี้

3.1 ด้านโครงสร้างพื้นฐานและการคมนาคม โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ระดับมาก โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ เทศบาลดูแล ก่อสร้าง ปรับปรุงเชื่อมโยงถนน ให้ได้มาตรฐานมีความปลอดภัย รองลงมา คือ มีการปรับปรุงแหล่งน้ำ อุปโภค บริโภค เช่น ขุดลอกคูคลอง แหล่งน้ำธรรมชาติ บ่อบาดาล และแหล่งน้ำดื่มกิน และมีระบบสาธารณูปโภค และ สาธารณูปการต่างๆ เช่น ไฟฟ้า ประปา โทรศัพท์ ที่เพียงพอและทั่วถึง

3.2 ด้านเศรษฐกิจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ระดับมาก โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ สนับสนุนจัดตั้งตลาดกลางเพื่อการเกษตร มีการจัดตั้งสถานที่จำหน่าย OTOP แก่คนในพื้นที่ รองลงมา คือ เปิดโอกาสให้ประชาชนร้องเรียน เมื่อเกิดปัญหาเดือดร้อนเกี่ยวกับพืชผลทางการเกษตรหรือ หัตถกรรมและส่งเสริมด้านอาชีพและการรวมกลุ่มอาชีพอีกทั้งช่วยหาตลาดให้กับชาวบ้าน

3.3 ด้านการพัฒนาคนและสังคมโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ระดับมาก โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ สนับสนุนงานวัฒนธรรม ประเพณีต่างๆ รองลงมา คือ สนับสนุนให้มีการอนุรักษ์ โบราณสถาน โบราณวัตถุและส่งเสริมด้านการศึกษา และคนด้อยโอกาสทางการศึกษาเช่น จัดตั้งกองทุน เพื่อการศึกษา

3.4 ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ระดับมาก โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ เปิดโอกาสให้ประชาชนร้องเรียน เมื่อเกิดปัญหาหรือได้รับความเดือดร้อน เกี่ยวกับปัญหาสิ่งแวดล้อม รองลงมา คือ จัดการสภาพแวดล้อมในพื้นที่ แก้ไขปัญหาขยะมูลฝอยและ แก้ไขปัญหามลภาวะเป็นพิษ และรณรงค์ในการเพิ่มพื้นที่สีเขียว มีการปลูกต้นไม้และสร้างพื้นที่ พักผ่อนหย่อนใจ

3.5 ด้านการเมืองการบริหาร โดยรวมอยู่ระดับมาก โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ มีการประชาสัมพันธ์ให้ความรู้เรื่องการเมืองและการบริหารจัดการของเทศบาลให้ประชาชนรับทราบ อยู่เสมอ รองลงมา คือ มีกิจกรรมเพื่อให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการของเทศบาล และการ ส่งเสริมประชาธิปไตยความเสมอภาคและสิทธิเสรีภาพของประชาชน

4. ความพึงพอใจของประชาชนกับการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลปากน้ำหลังสวน อำเภอหลังสวน จังหวัดชุมพร โดยรวมมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาแต่ละด้าน พบว่า ความสัมพันธ์ทางบวกทุกด้าน เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับ ได้แก่ ความเสมอภาคในการให้บริการมีความสัมพันธ์ทางบวกกับด้านโครงสร้างพื้นฐาน การปรับปรุงบริการมีความสัมพันธ์ทางบวกกับด้านโครงสร้างพื้นฐาน และความต่อเนื่องของบริการมีความสัมพันธ์ทางบวกกับด้านโครงสร้างพื้นฐาน

## การอภิปรายผล

ผลการวิจัยสามารถนำมาอภิปรายผลได้ดังนี้

1. การให้บริการในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยมีด้านความเสมอภาคในการให้ บริการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีเรื่องพนักงานไม่มีการเลือกปฏิบัติ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาตามลำดับ ดังนี้ ด้านความพอเพียงของบริการ โดยมีเรื่องเทศบาลสามารถให้บริการอย่างทั่วถึง มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ด้านความต่อเนื่องของบริการ โดยมีเรื่องพนักงานมีการให้บริการอย่างต่อเนื่อง มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ด้านการปรับปรุงบริการ โดยมีเรื่องคุณภาพของผลงานที่ให้บริการมีการพัฒนาขึ้น มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ด้านความสอดคล้องต่อความต้องการ โดยมีเรื่องเทศบาลสามารถให้บริการได้อย่างสอดคล้องกับความต้องการของท่าน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ด้านความประหยัด โดยมีเรื่องเทศบาลมีระบบการจ่ายค่าบริการที่ช่วยให้เกิดความประหยัด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก และด้านความสะดวก โดยมีเรื่องเทศบาลเปิดโอกาสให้ท่านได้เข้ารับบริการได้หลายช่องทาง มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของเมอริช เฮอริออน (Maurice Haurion, 2002 อ้างถึงใน รังสรรค์ อินทน์จันทน์, 2552 : 12) ได้ให้คำจำกัดไว้ว่า บริการสาธารณะเป็นบริการทางเทคนิคเพื่อสาธารณะ เป็นบริการที่สม่ำเสมอและต่อเนื่อง เพื่อตอบสนองต่อความต้องการส่วนรวม โดยองค์กรของรัฐที่มีได้มุ่งผลกำไร

1.1 การให้บริการด้านความเสมอภาคในการให้บริการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีเรื่องพนักงานไม่มีการเลือกปฏิบัติ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ซึ่งประเด็นดังกล่าวถือเป็นเรื่องที่ประชาชนส่วนใหญ่ให้ความสำคัญ เพราะเป็นจุดเริ่มต้นในการเปรียบเทียบว่า การให้บริการเป็นไปตามที่ตนเองคาดหวังหรือไม่ และที่สำคัญประชาชนส่วนใหญ่ยังไม่พึงพอใจหากรู้สึกว่าคุณไม่ได้รับการปฏิบัติเหมือนๆ กับคนอื่นในเรื่องเดียวกัน และยังสอดคล้องกับแนวคิดของนักวิชาการหลายๆ ท่าน ได้แก่ โรแลนด์ (Rolland อ้างถึงใน รังสรรค์ อินทน์จันทน์, 2552) ที่ได้กล่าวว่า ความเสมอภาคเป็นหลักเกณฑ์ที่สำคัญประการแรกในการจัดทำบริการสาธารณะ เพราะการจัดทำบริการสาธารณะมิได้มีจุดมุ่งหมายที่จะจัดเพื่อประโยชน์ของผู้หนึ่งผู้ใด โดยเฉพาะแต่เป็นการจัดทำขึ้นเพื่อประโยชน์ของประชาชนทุกคน เคท และเบนเน็ต (Kats & Banet อ้างถึงใน รังสรรค์ อินทน์จันทน์, 2552) ที่กล่าวว่า การให้บริการสาธารณะเป็นพฤติกรรมให้บริการแบบไม่คำนึงถึงตัวบุคคลและต้องให้การปฏิบัติโดยเสมอภาคเท่าเทียมกัน กุลธน พงศธร ที่กล่าวว่า การให้บริการสาธารณะจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอหน้าและเท่าเทียมกัน ไม่มีการใช้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มใด ในลักษณะแตกต่างจากกลุ่มคนอื่นๆ และ มิลเลท (Millet, 1954) ที่กล่าวว่า การให้บริการสาธารณะจะต้องไม่แบ่งแยกเชื้อชาติ หรือความยากจน ตลอดจนสถานะทางสังคม ดังนั้น ประชาชนทุกคนจึงควรมีสิทธิ์เท่าเทียมกัน

ทั้งยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ จินตนา สถาปิตานนท์ (2550) ที่พบว่า ความเสมอภาคในการให้บริการ เป็นเงื่อนไขหนึ่งที่ช่วยให้ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎร ดังนั้น เทศบาลตำบลปากน้ำหลังสวนจึงควรพัฒนาระบบการให้บริการที่ช่วยให้ประชาชนได้รับบริการอย่างเสมอภาค เพื่อช่วยให้การให้บริการสาธารณะมีคุณภาพเพิ่มสูงขึ้นและประชาชนเกิดความพึงพอใจในระดับสูงต่อไป

1.2 การให้บริการด้านความต่อเนื่องของการบริการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยมีเรื่องเทศบาลสามารถให้บริการอย่างทั่วถึง มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ซึ่งประเด็นดังกล่าวถือเป็นเรื่องที่เป็นองค์ประกอบพื้นฐานที่ต่อเนื่องมาจากการมีบริการที่สอดคล้องกับความต้องการ และยังสอดคล้องกับแนวคิดของ มิลเลท (Millet, 1954) และเพนชานสกี และโทมัส (Penchansky & Thomas อ้างถึงใน รังสรรค์ อินทน์จันท์, 2552) ที่กล่าวถึงไว้เป็นแนวทางเดียวกันว่า การให้บริการสาธารณะจำเป็นจะต้องคำนึงถึงปริมาณของการให้บริการที่เพียงพอระหว่างการให้บริการที่มีอยู่กับการมีความต้องการของผู้รับบริการอีกด้วย ดังนั้น เทศบาลตำบลปากน้ำหลังสวนจึงควรจะมีการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนอย่างเพียงพอกับความจำเป็นของประชาชนที่เข้ารับบริการ เพื่อช่วยให้การให้บริการสาธารณะมีคุณภาพเพิ่มสูงขึ้นและประชาชนเกิดความพึงพอใจในระดับสูงต่อไป

1.3 การให้บริการด้านการปรับปรุงการบริการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยมีเรื่องพนักงานมีการให้บริการอย่างต่อเนื่อง มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ซึ่งประเด็นดังกล่าวถือเป็นเรื่องที่มีความสำคัญอย่างมากต่อคุณภาพชีวิตของประชาชน รวมถึงภาพลักษณ์ของหน่วยงานที่จัดทำบริการสาธารณะอีกด้วย ซึ่งหากบริการสาธารณะมีการหยุดดำเนินการบ่อยๆ ก็จะส่งผลทำให้ประชาชนเดือดร้อนและเกิดการร้องเรียนได้ และยังสอดคล้องกับแนวคิดของนักวิชาการหลายๆ ท่าน ได้แก่ กุลธนา พงศธร และมิลเลท (Millet, 1954) ที่ได้กล่าวไว้สอดคล้องกันว่า บริการสาธารณะเป็นกิจกรรมที่จำเป็นต้องมีการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง และหากบริการสาธารณะหยุดชะงักลงไม่ว่าจะด้วยสาเหตุใดก็ตาม หน่วยงานที่มีหน้าที่เกี่ยวข้องกับการจัดทำบริการสาธารณะดังกล่าวจะต้องเข้ามาดำเนินการแทนเพื่อเป็นหลักประกันความต่อเนื่องของการบริการสาธารณะ ทั้งยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ จินตนา สถาปิตานนท์ (2550) ที่พบว่า ความต่อเนื่องของการบริการในการให้บริการเป็นเงื่อนไขหนึ่งที่ช่วยให้ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎร ดังนั้น เทศบาลตำบลปากน้ำหลังสวน จึงควรกำหนดแนวทางสำหรับการแก้ไขปัญหาที่ชัดเจน เมื่อบริการสาธารณะหยุดชะงักลง เพื่อช่วยให้การให้บริการสาธารณะมีคุณภาพเพิ่มสูงขึ้นและประชาชนเกิดความพึงพอใจในระดับสูงต่อไป

1.4 การให้บริการด้านการปรับปรุงบริการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยมีเรื่องคุณภาพของผลงานที่ให้บริการมีการพัฒนาขึ้น มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ซึ่งประเด็นดังกล่าวถือเป็นเรื่อง

ประชาชนผู้ใช้บริการทุกคนมีความคาดหวังต่อการจัดทำบริการในระดับสูง และยังสอดคล้องกับแนวคิดของ โรแลนด์ (Rolland อ้างถึงใน รังสรรค์ อินทน์จันทน์, 2552) และมิลเลท (Millet, 1954) ที่ได้กล่าวในแนวทางเดียวกันว่า บริการสาธารณะที่คืบหน้าจะต้องสามารถปรับปรุงแก้ไขได้ตลอดเวลา เพื่อให้เหมาะสมและสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนอยู่เสมอ รวมถึงรูปแบบของการให้บริการนั้นจะต้องมีความเจริญก้าวหน้าทั้งทางด้านผลงานและด้านคุณภาพ เพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชนผู้รับบริการนั่นเอง ทั้งยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ จินตนา สถาปิตานนท์ (2550) ที่พบว่า การปรับปรุงบริการที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนเป็นเงื่อนไขสำคัญที่ช่วยให้ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎร ดังนั้น เทศบาลตำบลปากน้ำหลังสวนจึงควรมีการสำรวจความต้องการของประชาชนอย่างต่อเนื่องเพื่อนำมาปรับปรุงการให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนนั่นเอง ทั้งนี้ เพื่อช่วยให้การให้บริการสาธารณะมีคุณภาพเพิ่มสูงขึ้นและประชาชนเกิดความพึงพอใจในระดับสูงต่อไป

1.5 การให้บริการด้านความสอดคล้องต่อความต้องการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยมีเรื่องเทศบาลสามารถให้บริการได้อย่างสอดคล้องกับความต้องการของท่าน มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดซึ่งประเด็นดังกล่าวถือเป็นเรื่องที่เกิดขึ้นต่อเนื่องมาจากการปรับปรุงบริการ และยังสอดคล้องกับแนวคิดของและยังสอดคล้องกับแนวคิดของ กุลชน พงศธร (2530) ที่ได้กล่าวถึงหลักความสอดคล้องกับความต้องการว่า บริการสาธารณะที่จัดขึ้นนั้นจะต้องสามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนส่วนใหญ่ได้ ดังนั้น เทศบาลตำบลปากน้ำหลังสวนจึงควรมีการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการสาธารณะอย่างต่อเนื่อง เพื่อช่วยให้การให้บริการสาธารณะมีคุณภาพเพิ่มสูงขึ้นและประชาชนเกิดความพึงพอใจในระดับสูงต่อไป

1.6 การให้บริการด้านความสะดวกในการเข้ารับบริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยมีเรื่องเทศบาลเปิดโอกาสให้ท่านได้เข้ารับบริการได้หลายช่องทาง มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ซึ่งประเด็นดังกล่าวถือเป็นเรื่องที่ประชาชนให้ความสำคัญน้อยกว่าในด้านอื่นๆ โดยมีสาเหตุมาจากการพัฒนาของเทคโนโลยีที่ทำให้ประชาชนเข้ารับบริการจากเทศบาลตำบลปากน้ำหลังสวนได้โดยง่าย โดยเฉพาะบริการเรื่องการขอทราบข้อมูลในด้านต่างๆ ที่สามารถค้นหาทางเว็บไซต์ได้โดยตรง และยังสอดคล้องกับแนวคิดของและยังสอดคล้องกับแนวคิดของ กุลชน พงศธร (2530) และ เพนชานสกี และโทมัส (Penchansky & Thomas อ้างถึงใน รังสรรค์ อินทน์จันทน์, 2552) ที่ได้กล่าวว่า บริการสาธารณะที่จัดขึ้นนั้น ควรต้องเป็นไปในลักษณะที่สามารถทำได้โดยง่ายในด้านต่างๆ เช่น การเข้าถึงแหล่งบริการ สิ่งอำนวยความสะดวก ขั้นตอนการรับบริการ เป็นต้น รวมถึงต้องไม่เป็นการสร้างความยุ่งยากให้แก่ผู้รับบริการมากเกินไป ดังนั้น เทศบาลตำบลปากน้ำหลังสวนจึงควรพัฒนาช่องทางในการเข้าถึงบริการสาธารณะต่างๆ เพิ่มมากขึ้น โดยสำรวจความต้องการของประชาชนเพื่อนำมาใช้ในการ

ปรับปรุงและพัฒนาช่องทางในการเข้าถึงบริการสาธารณะ เพื่อช่วยให้การให้บริการสาธารณะมีคุณภาพเพิ่มสูงขึ้นและประชาชนเกิดความพึงพอใจในระดับสูงต่อไป

1.7 การให้บริการด้านความประหยัดมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยมีเรื่องเทศบาลมีระบบการจ่ายค่าบริการที่ช่วยให้เกิดความประหยัด ซึ่งประเด็นดังกล่าวถือเป็นเรื่องที่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจน้อยกว่าหลายๆ ด้าน และพบว่า ค่าใช้จ่ายในการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลปากน้ำหลังสวน ไม่ก่อให้เกิดความเดือดร้อนมากนัก และยังสอดคล้องกับแนวคิดของ กุลธณ พงศธร (2530) ที่ได้กล่าวว่า ค่าใช้จ่ายที่ต้องจ่ายเพื่อใช้บริการไม่ควรสูงเกินไปมากกว่าผลที่จะได้รับ ซึ่งเช่นเดียวกับที่ เพนชานสกี และโทมัส (Penchansky & Thomas อ้างถึงใน รังสรรค์ อินทน์จันทน์, 2552) ให้ความเห็นไว้ว่า ค่าใช้จ่ายนั้นต้องไม่เกินความสามารถของผู้รับบริการที่จะเสียค่าใช้จ่ายได้ ดังนั้นเทศบาลตำบลปากน้ำหลังสวนจึงควรมีการกำหนดค่าใช้จ่ายที่เหมาะสมกับคุณภาพของการให้บริการ โดยอาจมีการแจ้งค่าใช้จ่ายให้ประชาชนได้รับทราบราคาค่าใช้จ่ายล่วงหน้า หรือหากค่าใช้จ่ายมีมูลค่าสูงเกินไปอาจมีระบบผ่อนชำระเป็นระยะเวลาที่ประชาชนสามารถจ่ายให้ได้ เพื่อช่วยให้การให้ประชาชนเห็นว่าเทศบาลตำบลปากน้ำหลังสวนพยายามพัฒนาระบบบริการสาธารณะและนำไปสู่ความพึงพอใจของประชาชนในระดับสูงต่อไป

2. ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยด้านโครงสร้างพื้นฐานและการคมนาคมมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ซึ่งผลวิจัยได้ชี้ให้เห็นว่า ปัจจุบันส่วนราชการ ยังคงให้ความสำคัญกับการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและการคมนาคมมากกว่าด้านอื่นๆ ซึ่งผู้วิจัยเห็นว่า การพัฒนาในด้านดังกล่าวได้ทำให้ประชาชนเห็นอย่างเป็นรูปธรรมว่า เทศบาลตำบลปากน้ำหลังสวนได้มีการทำงานและมีการจัดบริการสาธารณะ เพื่อทำให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจได้ในระดับสูงดังนั้น เทศบาลตำบลปากน้ำหลังสวนจึงควรมีการพัฒนาบริการสาธารณะที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนในพื้นที่อย่างต่อเนื่อง ทั้งในเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ เพื่อช่วยให้ประชาชนเห็นว่า การให้บริการสาธารณะมีคุณภาพเพิ่มสูงขึ้นและประชาชนเกิดความพึงพอใจในระดับสูงต่อไป

2.1 ด้านโครงสร้างพื้นฐานและการคมนาคม โดยรวมอยู่ระดับมาก โดยเทศบาลดูแลก่อสร้าง ปรับปรุงเชื่อมโยงถนน ให้ได้มาตรฐานมีความปลอดภัย รองลงมา คือ มีการปรับปรุงแหล่งน้ำ อุปโภค บริโภค เช่น ขุดลอกคูคลอง แหล่งน้ำธรรมชาติ บ่อบาดาล และแหล่งน้ำดื่มเงิน และมีระบบสาธารณูปโภค และ สาธารณูปการต่างๆ เช่น ไฟฟ้า ประปา โทรศัพท์ ที่เพียงพอและทั่วถึง ดังงานวิจัยของอดิสร เกิดทอง (2546 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องความมีประสิทธิภาพในการบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองอุดรดิตถ์ ผลการศึกษาพบว่า เทศบาลและประชาชนจะให้ความสำคัญกับบริการสาธารณะด้านสาธารณูปโภคและสาธารณูปการอยู่ในระดับมาก เหมือนกัน แต่มีจุดเน้นในการให้ความต้องการในการรับบริการแตกต่างกัน

2.2 ด้านเศรษฐกิจโดยรวมอยู่ระดับมาก โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ สนับสนุนจัดตั้งตลาดกลางเพื่อการเกษตร มีการจัดตั้งสถานที่จำหน่าย OTOP แก่คนในพื้นที่ รองลงมา คือ เปิดโอกาสให้ประชาชนร้องเรียน เมื่อเกิดปัญหาเดือดร้อนเกี่ยวกับพืชผลทางการเกษตรหรือหัตถกรรมและส่งเสริมด้านอาชีพและการรวมกลุ่มอาชีพอีกทั้งช่วยเหลือชาวบ้าน สอดคล้องกับงานวิจัยของ ดังงานวิจัยของ จักรธร บรมัตร์ (2550 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาการศึกษายบทบาทของคณะกรรมการชุมชนในการพัฒนาชุมชน : กรณีศึกษาเทศบาลบางละมุง จังหวัดชลบุรี ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนต้องการความช่วยเหลือในด้านการส่งเสริมด้านเศรษฐกิจของชุมชนอย่างครบวงจรต้องการในระดับมาก

2.3 ด้านการพัฒนาคนและสังคมโดยรวมอยู่ระดับมาก โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ สนับสนุนงานวัฒนธรรม ประเพณีต่างๆ รองลงมา คือ สนับสนุนให้มีการอนุรักษ์ โบราณสถาน โบราณวัตถุและส่งเสริมด้านการศึกษา และคนด้อยโอกาสทางการศึกษาเช่น จัดตั้งกองทุนเพื่อการศึกษา ซึ่งสอดคล้องกับของ จตุฑูล อันสำราญ (2546 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องบทบาทของสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลในการพัฒนาท้องถิ่น : ศึกษากรณีองค์การบริหารส่วนตำบลบางพระ จังหวัดชลบุรี พบว่า บทบาทของสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลในการพัฒนาท้องถิ่น อยู่ในระดับมาก โดยบทบาทของสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลต่อการพัฒนาท้องถิ่นมากที่สุด คือ บทบาทการพัฒนา ด้านสังคม รองลงมา คือ บทบาทในการพัฒนาด้านวัฒนธรรม

2.4 ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมโดยรวมอยู่ระดับมาก โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ เปิดโอกาสให้ประชาชนร้องเรียน เมื่อเกิดปัญหาหรือได้รับความเดือดร้อนเกี่ยวกับปัญหาสิ่งแวดล้อม รองลงมา คือ จัดการสภาพแวดล้อมในพื้นที่ แก้ไขปัญหาขยะมูลฝอยและแก้ไขปัญหามลภาวะเป็นพิษ และรณรงค์ในการเพิ่มพื้นที่สีเขียว มีการปลูกต้นไม้และสร้างพื้นที่พักผ่อนหย่อนใจ ดังงานวิจัยของรุ่ง ศรีโพธิ์ (2541 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องความคิดเห็นของประชาชนต่อการจัดการสิ่งแวดล้อมเมืองของเทศบาลนครเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการจัดการสิ่งแวดล้อมเมืองอยู่ในระดับมาก

2.5 ด้านการเมืองการบริหาร โดยรวมอยู่ระดับมาก โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ มีการประชาสัมพันธ์ให้ความรู้เรื่องการเมืองและการบริหารจัดการของเทศบาลให้ประชาชนรับทราบ อยู่เสมอ รองลงมา คือ มีกิจกรรมเพื่อให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการของเทศบาล และการส่งเสริมประชาธิปไตยความเสมอภาคและสิทธิเสรีภาพของประชาชน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของพงศ์ สุริย์ ชาญตะบะ (2551) ได้ศึกษาเรื่องประสิทธิภาพการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลบางนา อำเภอมหาราช จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผลการศึกษาพบว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลบางนา อำเภอมหาราช จังหวัดพระนครศรีอยุธยาโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยด้าน



บทบาทหน้าที่ที่องค์การบริหารส่วนตำบลบางนาต้องทำ ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพ ด้านการเมืองการบริหาร

3. ความพึงพอใจของประชาชนกับการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลปากน้ำหลังสวน อำเภอหลังสวน จังหวัดชุมพร โดยรวมมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลาง สอดคล้องกับนิทัศน์ กับเป็ง (2551 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องประสิทธิภาพในการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูน ผลการศึกษาพบว่า โดยรวมปัจจัยที่มีผลต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพในการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบล

### ข้อเสนอแนะ

ผลวิจัยได้ค้นพบถึงจุดแข็งและจุดอ่อนของเทศบาลตำบลปากน้ำหลังสวน อำเภอหลังสวน จังหวัดชุมพรในหลายประเด็น ซึ่งจากข้อมูลดังกล่าวได้นำมาสู่การสร้างข้อเสนอแนะดังนี้

#### ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. เทศบาลตำบลปากน้ำหลังสวน ควรมีการพัฒนาระบบการให้บริการที่ช่วยให้ประชาชนได้รับการอย่างสะดวก รวดเร็วและสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนที่เข้ารับบริการ
2. เทศบาลตำบลปากน้ำหลังสวน ควรมีการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการสาธารณะอย่างต่อเนื่อง เพื่อช่วยให้การให้บริการสาธารณะมีคุณภาพเพิ่มสูงขึ้นและประชาชนเกิดความพึงพอใจในระดับสูงต่อไป
3. เทศบาลตำบลปากน้ำหลังสวน ควรมีการกำหนดค่าใช้จ่ายที่เหมาะสมกับคุณภาพของการให้บริการ
4. เทศบาลตำบลปากน้ำหลังสวน ควรมีการพัฒนาบริการสาธารณะที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนในพื้นที่อย่างต่อเนื่อง ทั้งในเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ

#### ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ

1. เทศบาลตำบลปากน้ำหลังสวน ต้องมีการพัฒนาระบบการให้บริการ เช่น ระบบคิวตามลำดับก่อน-หลัง ระบบการจองคิวขอรับบริการ ระบบการแจ้งเหตุด่วน รวมถึง การพัฒนาและขยายช่องทางในการเข้าถึงบริการสาธารณะต่างๆ เพิ่มมากขึ้น ได้แก่ download แบบฟอร์มการขอรับบริการ การแจ้งเหตุหรือร้องทุกข์เกี่ยวกับบริการสาธารณะ การรับทราบข้อมูลข่าวสารต่างๆ เป็นต้น เพื่อช่วยให้ประชาชนได้รับการอย่างสมอบภาคและมีช่องทางที่ง่ายและสะดวกในการขอรับบริการ

2. เทศบาลตำบลปากน้ำหลังสวน ต้องมีการสำรวจและประเมินผลการให้บริการอย่างต่อเนื่อง เพื่อนำมาสู่การกำหนดและวางแผนการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนที่เพียงพอกับความจำเป็นของประชาชนที่เข้ารับบริการ

3. เทศบาลตำบลปากน้ำหลังสวน ต้องมีการทบทวนผลของการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน รวมถึงการขอความร่วมมือจากผู้เชี่ยวชาญในด้านต่างๆ สำหรับการปรับปรุงและพัฒนา ระบบการให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน

4. เทศบาลตำบลปากน้ำหลังสวน ต้องมีการทบทวนและประเมินค่าใช้จ่ายที่เหมาะสมกับคุณภาพของการให้บริการ รวมถึงวิธีการชำระค่าบริการที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน

#### ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาเรื่องเดียวกันนี้ในเชิงคุณภาพ
2. ควรมีการศึกษาเรื่องในทำนองเดียวกันนี้ โดยเปรียบเทียบกับหน่วยงานที่มีภารกิจคล้ายกัน เช่น อบต. อบจ. และเทศบาลในพื้นที่อื่นๆ เป็นต้น