



บทที่ 5

สรุป อภิปราย และเสนอแนะ

ในการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนในการติดต่อสื่อสารกับพนักงานเทศบาลเมืองจังหวัดนนทบุรี ปทุมธานี และสมุทรปราการ ผู้วิจัยได้แบ่งการวิเคราะห์ออกเป็น 2 ส่วน ซึ่งสามารถสรุปผลได้ดังนี้

การวิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และความเบี่ยงเบนมาตรฐาน

1. ลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดมีจำนวน 431 คน เป็นผู้ที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลเมืองนนทบุรี 147 คน อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลเมืองปทุมธานี 152 คน อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลเมืองสมุทรปราการ 132 คน และเพศหญิงมีจำนวนมากกว่าเพศชายเล็กน้อย

ระดับการศึกษาส่วนมากจบในระดับปริญญาตรีหรือสูงกว่าปริญญาตรี รองลงมาคือประถมศึกษาปีที่ 4 หรือต่ำกว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่อายุระหว่าง 20 - 30 ปี ส่วนอาชีพที่มีจำนวนมากที่สุดคือรับจ้าง นอกจากนี้ในเรื่องของรายได้จากการสุ่มตัวอย่างปรากฏว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จะมีรายได้อยู่ในระดับปานกลางคือ อยู่ระหว่าง 2001 - 4000 บาทต่อเดือน

2. ความคิดเห็นของประชาชนในเรื่องการให้ข่าวสารการให้บริการ และการให้คำแนะนำของพนักงานเทศบาลเมืองจังหวัดนนทบุรี ปทุมธานี และสมุทรปราการ

ประชาชนส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่า การให้ข่าวสาร การให้บริการและการให้คำแนะนำต่าง ๆ ของพนักงานเทศบาลเมืองจังหวัดนนทบุรี ปทุมธานี และสมุทรปราการยังต้องปรับปรุง โดยประชาชนส่วนมากต้องการให้พนักงานเทศบาลเมืองให้ข่าวสารในด้านต่าง ๆ แก่ตนเพิ่มมากขึ้นและต้องการให้พนักงานเทศบาลเมืองปรับปรุงการให้บริการ ทั้งในด้านของการอำนวยความสะดวกและความรวดเร็วในการให้บริการด้วย

เหตุผลที่ประชาชนเห็นสมควรให้พนักงานเทศบาลเมืองปรับปรุงเป็น เพราะประชาชนคิดว่าพนักงานเทศบาลเมืองขาดความกระตือรือร้นและไม่ตั้งใจปฏิบัติหน้าที่มากที่สุด ส่วนเหตุผลรองลงมาคือ ประชาชนเห็นว่าอัตรากำลังของพนักงานเทศบาลเมืองที่จะมาให้บริการแก่ประชาชนนั้นมีไม่เพียงพอ และการปฏิบัติงานในแต่ละเรื่องของทางเทศบาลเมืองนั้นมีขั้นตอนซับซ้อนไม่เป็นระเบียบทำให้พนักงานเทศบาลเมืองไม่สามารถอำนวยความสะดวกในการติดต่อกันที่ติดต่อและไม่สามารถให้บริการด้วยความรวดเร็วได้ นอกจากนี้ยังมีประชาชนจำนวนเล็กน้อยที่ตอบว่าพวกเขาต้องเสียค่าตอบแทนนอกเหนือจากระเบียบปฏิบัติแก่พนักงานเทศบาลเมืองด้วย

มากไปกว่านั้นประชาชนส่วนใหญ่ยังอธิบายว่า พวกเขาประสบกับปัญหาการนำเอกสารที่จำเป็นต้องใช้ในการติดต่อกับทางเทศบาลเมืองไปไม่ครบหรือไม่ถูกต้องและไม่รู้ว่าจะเข้าติดต่อกับบุคคลใดหรือแผนกใดโดยตรง และการได้รับคำแนะนำ ช่วยเหลือหรือชี้แจงในเรื่องต่าง ๆ จากพนักงานเทศบาลเมืองนั้น ส่วนใหญ่ได้รับคำแนะนำมาโดยประชาชนต้องสอบถามเอาเอง และมีประชาชนเพียงจำนวนเล็กน้อยเท่านั้นที่รู้จากการประชาสัมพันธ์ของทางเทศบาลเมือง

3. ความพึงพอใจของประชาชนในการให้ข่าวสาร การให้คำแนะนำ และการให้บริการของพนักงานเทศบาลเมือง

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้ข่าวสาร การให้คำแนะนำ และการให้บริการของพนักงานเทศบาลเมืองจังหวัดนนทบุรี ปทุมธานี และ

สมุทรปราการอยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างน้อย

การทดสอบสมมติฐาน

ประชาชนมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกันต่อการให้ข่าวสารและการให้คำแนะนำของพนักงานเทศบาลเมือง และประชาชนยังมีความพึงพอใจต่อการให้ข่าวสารและการให้บริการไม่แตกต่างกันด้วย แต่ประชาชนมีความพึงพอใจแตกต่างกันต่อการให้คำแนะนำและการให้บริการของพนักงานเทศบาลเมือง โดยประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้คำแนะนำของพนักงานเทศบาลเมืองสูงกว่าการให้บริการของพนักงานเทศบาลเมือง

เพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจแตกต่างกันในการได้รับข่าวสารประเภทความรู้ความเข้าใจในเทศบาลเมือง และมีความพึงพอใจแตกต่างกันระหว่างเพศชายและเพศหญิงในการได้รับข่าวสารณสุขจากพนักงานเทศบาลเมืองด้วย โดยเพศหญิงมีความพึงพอใจมากกว่าเพศชาย แต่ระหว่างเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกันในการได้รับข่าวสารสุขภาพและข่าวสารอุปโภค

ประชาชนเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกันในบริการที่ได้รับจากพนักงานเทศบาลเมือง ทั้งในด้านการอำนวยความสะดวกและความรวดเร็วในการให้บริการ นอกจากนี้เพศชายและเพศหญิงยังมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกันต่อการให้คำแนะนำของพนักงานเทศบาลเมืองด้วย

ประชาชนที่อยู่ในช่วงอายุต่างกันมีความพึงพอใจในการให้ข่าวสาร และการให้คำแนะนำของพนักงานเทศบาลเมืองไม่แตกต่างกัน แต่มีความพึงพอใจในการได้รับบริการจากพนักงานเทศบาลเมืองแตกต่างกันในเรื่องของความรวดเร็วในการให้บริการ โดยกลุ่มที่มีอายุ 51 - 60 ปี มีความพึงพอใจต่อความรวดเร็วในการให้บริการของพนักงานเทศบาลเมืองมากที่สุด และกลุ่มที่มีอายุ 61 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อความรวดเร็วในการให้บริการของพนักงานเทศบาลเมืองน้อยที่สุด

กลุ่มที่มีการศึกษาระดับอาชีวศึกษามีความพึงพอใจในการได้รับข่าวสารประเภทข่าวสารสุขภาพ ข่าวสารอุปโภค และข่าวสารณสุขมากกว่ากลุ่มที่มี

การศึกษาระดับปริญญาตรีหรือสูงกว่าปริญญาตรี และกลุ่มที่มีการศึกษาระดับ อาชีวศึกษายังมีความพึงพอใจในการได้รับข่าวสารประเภทข่าวสารนิตยสาร และ ข่าวสารนิตยสาร มากกว่ากลุ่มที่มีการศึกษาระดับ ม.6 และม.ศ.3 อีกด้วย แต่ ความพึงพอใจในการได้รับข่าวสารประเภทข่าวความรู้ความเข้าใจในเทศบาลเมือง ของแต่ละระดับการศึกษาไม่มีความแตกต่างกัน

ส่วนการให้บริการของพนักงานเทศบาลเมืองทั้งด้านการอำนวยความสะดวกและความรวดเร็วในการให้บริการ ปรากฏว่า กลุ่มที่มีการศึกษาระดับต่าง ๆ มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน นอกจากนี้ยังปรากฏว่า กลุ่มที่มีการศึกษาระดับต่าง ๆ มีความพึงพอใจในการให้คำแนะนำของพนักงานเทศบาลเมืองไม่แตกต่างกันด้วย

กลุ่มที่มีอาชีพต่าง ๆ ได้รับความพึงพอใจไม่แตกต่างกันในการให้ข่าวสาร และการให้บริการประเภทต่าง ๆ ของพนักงานเทศบาลเมือง แต่กลุ่มที่มีอาชีพต่าง ๆ กลับมีความพึงพอใจแตกต่างกันต่อการให้คำแนะนำในเรื่องต่าง ๆ ของพนักงาน เทศบาลเมือง

กลุ่มที่มีรายได้ต่างกันมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกันในการได้รับข่าวสาร ประเภทข่าวความรู้ความเข้าใจในเทศบาลเมืองและข่าวสารนิตยสาร แต่กลุ่มที่มี รายได้ต่าง ๆ มีความพึงพอใจแตกต่างกันในการได้รับข่าวสารประเภทข่าว สุขาภิบาลและข่าวสารนิตยสารจากพนักงานเทศบาลเมือง โดยกลุ่มที่มีรายได้ 2,000 บาทหรือต่ำกว่า มีความพึงพอใจในการได้รับข่าวสารนิตยสารมากกว่ากลุ่มที่มีรายได้ 4,001 - 6,000 บาท และกลุ่มที่มีรายได้ 6,000 บาทตามลำดับ

กลุ่มที่มีรายได้ต่างกันมีความพึงพอใจแตกต่างกันในการให้บริการของ พนักงานเทศบาลเมืองทั้งในด้านการอำนวยความสะดวกและความรวดเร็วในการ ให้บริการ โดยกลุ่มที่มีรายได้มากกว่า 6,000 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจมาก กว่ากลุ่มที่มีรายได้ 2,001 - 4,000 บาท

กลุ่มที่มีรายได้ต่างกันมีความพึงพอใจแตกต่างกันต่อการให้คำแนะนำของ พนักงานเทศบาลเมือง โดยกลุ่มที่มีรายได้มากกว่า 6,000 บาทขึ้นไป มีความ พึงพอใจมากกว่ากลุ่มที่มีรายได้ 2,001 - 4,000 บาท

อภิปรายผล

ผลจากการทดสอบสมมติฐานการวิจัยครั้งนี้ ปรากฏผลที่น่าสนใจคือ เพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจแตกต่างกันในการได้รับข่าวสารต่าง ๆ จากพนักงานเทศบาลเมือง โดยที่ค่าเฉลี่ยเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ผลการวิจัยอาจเป็นไปได้ว่า ปกติเพศชายจะเป็นผู้มีความสนใจข่าวสารมากกว่าเพศหญิง เพราะเพศชายเกือบทั้งหมดต้องทำงานประกอบอาชีพเพื่อเลี้ยงครอบครัวจำเป็นจะต้องรับข่าวสารต่าง ๆ ให้ได้มากที่สุด เพื่อจะนำข่าวสารนั้น ๆ มาเป็นประโยชน์กับตนเอง ดังนั้นจากการทำงานของพนักงานเทศบาลเมืองที่ให้ข่าวสารแบบเดียวกันและปริมาณเท่า ๆ กันต่อประชาชนเพศชายและเพศหญิง จึงทำให้เพศชายซึ่งต้องการรับข่าวสารมากกว่าเพศหญิงรู้สึกมีความพึงพอใจน้อยกว่า

เช่นเดียวกับเมื่อจำแนกตามตัวแปรอายุ อาชีพ ระดับการศึกษา และรายได้แล้ว ปรากฏว่า เมื่ออายุต่างกัน อาชีพต่างกัน รายได้ต่างกัน และระดับการศึกษาต่างกันจะมีความพึงพอใจต่อข่าวสาร บริการและคำแนะนำที่ได้รับจากพนักงานเทศบาลเมืองแตกต่างกันด้วย ซึ่งเป็นไปตามทฤษฎีการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจที่ Katz (1973) พบว่าสภาวะของสังคมและจิตใจที่แตกต่างกันก่อให้เกิดมนุษย์มีความต้องการแตกต่างกันไป ซึ่งอาจอธิบายเพิ่มเติมตามตัวแปร ระดับการศึกษาได้ว่า คนที่มีการศึกษาสูงมากขึ้นจะเป็นผู้ที่เปิดรับข่าวสารต่าง ๆ มาก ทำให้เกิดขบวนการคัดเลือกสาร (Message) มากขึ้น การตัดสินใจต่อความพึงพอใจจึงขึ้นกับตัวบุคคลนั้น (Self - Individual) สูง การยอมรับข่าวสารต่าง ๆ จึงต้องสอดคล้องไปกับสิ่งที่เขามีความรู้ และกลุ่มคนที่มีการศึกษาสูงจะเป็นผู้เลือกรับข่าวสารที่เป็นเชิงคุณภาพ (Quality) ฉะนั้นกลุ่มคนที่มีการศึกษาสูงจึงมีความพึงพอใจแตกต่างจากกลุ่มคนที่มีการศึกษาต่ำ ดังจะเห็นได้จากผลการวิจัยว่ากลุ่มที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีมีความพึงพอใจในข่าวสารที่ได้รับจากพนักงานเทศบาลเมืองแตกต่างจากกลุ่มที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษาปีที่ 4 เป็นต้น

ส่วนในเรื่องของการได้รับบริการจากพนักงานเทศบาลเมืองนั้นจะเห็นความแตกต่างได้ชัดเจนมากในตัวแปร รายได้ กล่าวคือ กลุ่มที่มีรายได้มากกว่า

6,000 บาทขึ้นไปมีความพึงพอใจต่อบริการที่ได้รับจากพนักงานเทศบาลเมืองมากกว่ากลุ่มรายได้อื่น ๆ ซึ่งอาจจะเป็นไปได้ว่ากลุ่มคนที่มีรายได้สูงสามารถนำเงินที่หามาได้มาใช้ตอบสนองความต้องการ (need) ส่วนตัวได้มาก ชีวิตของคนกลุ่มนี้จะ เป็นชีวิตที่เขาสามารถแสวงหาความพึงพอใจในระดับหนึ่งได้ด้วยปัจจัยที่เขา มีอยู่ เพื่อแลกกับบริการต่าง ๆ ทั้งในด้านของการอำนวยความสะดวกและความรวดเร็ว ในการบริการ ดังนั้นกลุ่มที่มีรายได้สูงกว่า 6,000 บาทจึงรู้สึกพึงพอใจกับบริการที่ ได้รับมากกว่ากลุ่มอื่น

สำหรับตัวแปรอีกตัวหนึ่งที่น่าสนใจ คืออายุนั้นจะเห็นความแตกต่างได้ใน เรื่องของการได้รับบริการจากพนักงานเทศบาลเมือง กล่าวคือ กลุ่มที่มีอายุ 61 ปีขึ้นไปมีความพึงพอใจน้อยที่สุดกับความรวดเร็วในการให้บริการของพนักงาน เทศบาลเมือง ซึ่งอาจจะเป็นไปได้ว่าสุขภาพของประชาชนกลุ่มนี้ไม่เอื้ออำนวยต่อ การรอรับบริการเป็นเวลานาน ดังนั้นเมื่อพนักงานเทศบาลเมืองให้บริการไม่รวดเร็ว เพียงพอ กลุ่มที่มีอายุมากกว่า 60 ปีมีความพึงพอใจน้อยที่สุด ขณะเดียวกันคนที่ มีอายุน้อยก็มักจะไม่วอดทน (Impatient) หรือใจร้อน (ประมะ สตะเวทิน, 2526 : 105) ดังนั้นกลุ่มที่มีอายุ 20 - 30 ปี จึงมีความพึงพอใจน้อยรองขึ้นไปจาก กลุ่มผู้สูงอายุ เพราะฉะนั้นในการสร้างความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารให้เกิดขึ้น จึงต้องคำนึงถึงความแตกต่างในด้านต่าง ๆ อันได้แก่ วัย เพศ การศึกษา อาชีพ และฐานะทางเศรษฐกิจสังคมของผู้รับสารด้วย

ข้อเสนอแนะทางวิชาการ

1. ควรศึกษาเพิ่มเติมถึงความพึงพอใจของประชาชนในการติดต่อสื่อสาร กับพนักงานเทศบาลเมืองจังหวัดสมุทรสาคร และจังหวัดนครปฐม เพื่อที่จะขยายขอบ เขตของการวิจัยในเรื่องนี้ให้ครบทุกจังหวัดในปริมณฑล
2. การวิจัยครั้งนี้ ผู้ศึกษาทำการวิจัยเฉพาะความแตกต่างของผู้รับสาร คือประชาชนเท่านั้นไม่ได้ทำการศึกษาฝ่ายผู้ส่งสารคือพนักงานเทศบาลเมืองด้วย จึง เห็นว่าน่าที่จะมีการศึกษาถึงองค์ประกอบของผู้ส่งสารด้วย ว่ามีความสัมพันธ์กับความ พึงพอใจในการติดต่อสื่อสารของผู้รับสารหรือไม่ อย่างไร

3. นอกจากนี้ควรจะศึกษาถึงสภาพความพึงพอใจของประชาชนในการติดต่อสื่อสารกับองค์กรรัฐบาล หรือองค์กรรัฐวิสาหกิจอื่น ๆ อีก

ข้อเสนอแนะทางปฏิบัติการ

1. ควรปรับปรุงการให้ข่าวสาร การให้คำแนะนำ และการให้บริการของพนักงานเทศบาลเมืองจังหวัดนนทบุรี ปทุมธานี และสมุทรปราการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งควรปรับปรุงการบริการของพนักงานเทศบาลเมืองมากที่สุด เนื่องจากประชาชนมีความพึงพอใจน้อยที่สุดต่อบริการที่ได้รับจากพนักงานเทศบาลเมือง

2. การปรับปรุงการให้ข่าวสาร ควรปรับปรุงโดยให้ข่าวสารประเภทต่าง ๆ แก่ประชาชนเพิ่มขึ้น เนื่องจากเป็นความต้องการของประชาชนส่วนใหญ่ (ดูตาราง 12 ภาคผนวก ก)


3. ในการให้ข่าวสารควรคำนึงถึงเพศ และระดับการศึกษาของผู้รับสาร เนื่องจากทั้ง 2 ปัจจัยนี้มีบทบาทสำคัญต่อความพึงพอใจในการได้รับข่าวสารมากที่สุด

4. ประชาชนส่วนใหญ่เห็นว่าการให้บริการของพนักงานเทศบาลเมืองจังหวัดนนทบุรี ปทุมธานี และสมุทรปราการยังไม่รวดเร็วเพียงพอ ดังนั้นหากพนักงานเทศบาลเมืองสามารถบริการประชาชนด้วยความรวดเร็วขึ้น และอำนวยความสะดวกต่าง ๆ แก่ประชาชนเพิ่มมากขึ้น จะทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจในบริการที่ได้รับจากพนักงานเทศบาลเมืองเพิ่มขึ้นด้วย โดยการปรับปรุงนั้นควรเริ่มที่ตัวพนักงานเทศบาลเมืองก่อน คือ พนักงานเทศบาลเมืองควรมีความกระตือรือร้น และตั้งใจปฏิบัติหน้าที่อย่างเต็มใจและเต็มความสามารถ นอกจากนี้ทางเทศบาลเมืองควรจัดหาพนักงานมาเพิ่ม จะได้มีจำนวนผู้ให้บริการเพียงพอแก่ประชาชนที่จะมาใช้บริการในแต่ละวัน ซึ่งจะช่วยให้การทำงานของพนักงานเทศบาลเมืองรวดเร็วขึ้น

5. การจัดขั้นตอนในการปฏิบัติงานให้เป็นระเบียบ แต่ไม่ยุ่งยากซับซ้อน พร้อมทั้งการจัดสำนักงานของทางเทศบาลเมืองให้เป็นระเบียบ และไม่คับแคบจนเกินไป จะทำให้ประชาชนผู้มาใช้บริการมีความสะดวก และพึงพอใจเพิ่มขึ้นด้วย

6. จากตารางที่ 18 ในภาคผนวก ก พบว่าประชาชนจำนวนมากยัง

ขาดความรู้เกี่ยวกับเอกสารจำเป็นที่ต้องใช้ติดต่อกับทางเทศบาลเมือง และไม่รู้ว่าจะเข้าติดต่อกับบุคคลใดหรือแผนกใดโดยตรง จึงเป็นหน้าที่ของพนักงานเทศบาลเมืองโดยตรงที่จะต้องให้คำแนะนำในเรื่องดังกล่าว แม้ว่าประชาชนส่วนใหญ่จะเคยได้รับคำแนะนำจากพนักงานเทศบาลเมือง (ตาราง 19 - 20 ภาคผนวก ก) แต่ก็เป็นการได้รับคำแนะนำมาโดยการสอบถามเอาจากพนักงานเทศบาลเมืองด้วยตัวของประชาชนเองเกือบทั้งหมด (ตาราง 21 ภาคผนวก ก) ดังนั้นทางเทศบาลเมืองจึงควรปรับปรุงการให้คำแนะนำ โดยเพิ่มการประชาสัมพันธ์เรื่องเอกสารจำเป็นที่ประชาชนจะต้องนำติดตัวไปด้วย เมื่อต้องการติดต่อหรือติดต่อกับทางเทศบาลเมืองให้ประชาชนทราบ



ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย