



รายงานผลการวิจัยเชิงสำรวจ
ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะ
ของเทศบาลตำบลพะวง อำเภอเมืองสงขลา จังหวัดสงขลา
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

คณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ
มหาวิทยาลัยทักษิณ

บทที่ 5
สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลการประเมิน

ตารางที่ 24 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการในประเด็นด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทาง
การให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

รายการ	ค่าเฉลี่ย	S.D	ร้อยละ	ระดับ
งานบริการด้านการรับชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง	4.95	0.21	99.00	มากที่สุด
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.98	0.12	99.60	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.94	0.24	98.80	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.96	0.18	99.20	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.90	0.31	98.00	มากที่สุด
งานบริการด้านการรับชำระภาษีป้าย	4.98	0.14	99.60	มากที่สุด
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.97	0.15	99.40	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	5.00	0.00	100.00	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.97	0.20	99.40	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.96	0.22	99.20	มากที่สุด
งานบริการด้านการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	4.96	0.19	99.20	มากที่สุด
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.97	0.14	99.40	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.95	0.29	99.00	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.99	0.10	99.80	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.94	0.23	98.80	มากที่สุด
งานบริการด้านการจ่ายเบี้ยยังชีพความพิการ	4.92	0.29	98.40	มากที่สุด
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.93	0.30	98.60	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.91	0.32	98.20	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.96	0.16	99.20	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.87	0.36	97.40	มากที่สุด
เฉลี่ย	4.95	0.21	99.00	มากที่สุด

จากตารางที่ 24 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะของเทศบาล
ตำบลพะวง อำเภอเมืองสงขลา จังหวัดสงขลา แยกตามงานต่างๆ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด
มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.95 หรือร้อยละ 99.00 โดยงานบริการด้านการรับชำระภาษีป้าย มีค่าคะแนนเฉลี่ย
เท่ากับ 4.98 หรือร้อยละ 99.60 รองลงมาคือ งานบริการด้านการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ มีค่าคะแนนเฉลี่ย
เท่ากับ 4.96 หรือร้อยละ 99.20 งานบริการด้านการรับชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง มีค่าคะแนนเฉลี่ย
เท่ากับ 4.95 หรือร้อยละ 99.00 และงานบริการด้านการจ่ายเบี้ยยังชีพความพิการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ
4.92 หรือร้อยละ 98.40

5.2 อภิปรายผล

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.95 หรือร้อยละ 99.00 ซึ่งแสดงให้เห็นได้ว่า เทศบาลตำบลพะวง ได้บริหารจัดการตามหลักการให้บริการที่สอดคล้องกับหลักเกณฑ์การจัดทำบริการสาธารณะ ได้แก่ (1) หลักความต่อเนื่องและสม่ำเสมอ กล่าวคือเทศบาลตำบลพะวง มีการจัดทำบริการสาธารณะที่มีความต่อเนื่อง เพราะบริการสาธารณะเป็นกิจการที่มีความจำเป็นต่อการดำรงชีพของประชาชนที่มีความต้องการที่จะใช้บริการได้ตลอดเวลา การจัดทำบริการสาธารณะจึงต้องมีความต่อเนื่อง จะเลือกดำเนินการเป็นเฉพาะช่วงเวลาไม่ได้ เพราะจะสร้างความเดือดร้อนให้กับผู้ใช้บริการ (2) หลักความเสมอภาค คือ เทศบาลตำบลพะวงได้จัดทำบริการสาธารณะที่มีจุดมุ่งหมายเพื่อประชาชน โดยส่วนรวม ประชาชนทุกคนจึงได้รับสิทธิหรือได้รับประโยชน์จากบริการสาธารณะนั้นอย่างเท่าเทียมกัน และสามารถเข้าถึงบริการสาธารณะได้หลายช่องทางและง่ายต่อการรับบริการ ไม่มีความสลับซับซ้อน (3) หลักว่าด้วยการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง นั่นคือ เทศบาลตำบลพะวง ได้จัดทำบริการสาธารณะให้เหมาะสมกับความต้องการของประชาชน คำนึงถึงความจำเป็นในการปรับปรุงการจัดทำบริการสาธารณะให้เป็นไปตามวิวัฒนาการของสังคม เพื่อให้มีความเหมาะสมกับสภาพเศรษฐกิจและสังคมที่เปลี่ยนแปลง นอกจากนี้ เทศบาลตำบลพะวงได้ให้บริการที่ให้ความสำคัญกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ กล่าวคือ ได้ให้ความสำคัญเกี่ยวกับ (1) งานบริการสาธารณะต่างๆ (2) สถานที่ให้บริการ (3) การส่งเสริมแนะนำบริการ (4) ผู้ให้บริการ (5) สภาพแวดล้อมของการบริการ และ (6) กระบวนการบริการ อย่างไรก็ตาม เพื่อให้การบริการงานสาธารณะมีความพึงพอใจและมีประสิทธิภาพมากขึ้น อาจจะปรับเปลี่ยนแนวความคิดการบริการสาธารณะ นั่นคือ 1) ลดความเป็นทางการลงให้เหลือน้อยที่สุด มีระบบการให้บริการที่มีความพร้อมด้านฐานข้อมูลให้ประชาชนทั่วไปสามารถเข้าถึงการบริการได้ง่าย 2) การให้ภาคเอกชนหรือองค์กรภายนอกเข้าร่วมกิจกรรมมากขึ้น 3) การใช้กลไกตลาดในการจัดทำบริการสาธารณะ เช่น การเก็บค่าธรรมเนียมค่าการใช้บริการ และ 4) การสร้างทัศนคติการบริหารท้องถิ่น เพื่อพัฒนาระบบบริหารให้มีประสิทธิภาพและไปสู่ความเป็นเลิศ นอกจากนี้ ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของสุธรรม ขนาศักดิ์ (2565) ที่ได้ศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในภาคใต้ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ปิยะ กล้าประเสริฐ (2559) ที่ได้ศึกษาเรื่องการประเมินประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดปทุมธานี วินัย วงศ์อาสา และภัชราภรณ์ ไชยรัตน์ (2559) ที่ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลนาพุ อำเภอฟะนิง จังหวัดอุดรธานี และอัญชลี ดุสิตสุทธิรัตน์ ธรรมรัตน์ ศัลยวุฒิ และสุวิมล นภาพองกุล (2559) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ โดยผลการศึกษางานวิจัยดังกล่าวข้างต้น พบว่า ภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดถึงมากที่สุด ส่วนรายละเอียดแต่ละด้านเป็นดังนี้

1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.96 หรือร้อยละ 99.20 (ตารางที่ 2) หากพิจารณาตามประเภทของงาน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่องานบริการด้านการรับชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง มากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.98 หรือร้อยละ 99.60 รองลงมาเป็นงานบริการด้านการรับชำระภาษีป้าย และงานบริการด้านการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.97 หรือร้อยละ 99.40 (ตารางที่ 24) จะเห็นว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด แสดงว่า เทศบาลตำบลพะวง มีขั้นตอนในการให้บริการที่มีความชัดเจน มีความสะดวก รวดเร็ว มีการจัดลำดับก่อนหลังของผู้มารับบริการ ก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่ผู้มารับบริการ กระบวนการ

บริการมีประสิทธิภาพ ส่งผลให้การปฏิบัติงานมีความคล่องตัว และตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว และมีคุณภาพ ส่งผลให้เกิดความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ

2. ด้านช่องทางการให้บริการ

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.95 หรือร้อยละ 99.00 (ตารางที่ 2) หากพิจารณาตามประเภทของงาน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่องานบริการ ด้านการรับชำระภาษีป้าย มากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 5.00 หรือร้อยละ 100.00 รองลงมาเป็นงาน บริการด้านการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.95 หรือร้อยละ 99.00 (ตารางที่ 24) จะเห็นได้ว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด แสดงว่า เทศบาลตำบลพะวง มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย ไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน มีความชัดเจน และตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ ทำให้เกิดความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ กล่าวคือ การให้บริการประชาชนในงานบางงาน มีการให้บริการ นอกสถานที่ตั้งของสำนักงาน นอกจากนั้น การติดต่อสื่อสารระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ มีการเปิดช่องทางอินเทอร์เน็ต โดยให้ผู้รับบริการแจ้งเรื่องต่างๆ ผ่าน website ของหน่วยงาน ได้อย่างสะดวก ประหยัดและรวดเร็ว เพื่อเปิดโอกาสให้ประชาชนได้เสนอปัญหา/การพัฒนาพื้นที่ต่างๆ

3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.97 หรือร้อยละ 99.40 (ตารางที่ 2) หากพิจารณาตามประเภทของงาน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่องานบริการ ด้านการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ มากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.99 หรือร้อยละ 99.80 รองลงมาเป็นงาน บริการด้านการรับชำระภาษีป้าย มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.97 หรือร้อยละ 99.40 (ตารางที่ 24) จะเห็นได้ว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด แสดงว่า เทศบาลตำบลพะวง มีเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความเข้าใจในการให้บริการ มีใบหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส เป็นกันเอง ทำงานเป็นระบบระเบียบและถูกต้อง ตามขั้นตอน ทำให้เกิดความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ ส่งผลให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.92 หรือร้อยละ 98.40 (ตารางที่ 2) หากพิจารณาตามประเภทของงาน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่องานบริการ ด้านการรับชำระภาษีป้าย มากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.96 หรือร้อยละ 99.20 รองลงมาเป็นงานบริการ ด้านการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.94 หรือร้อยละ 98.80 (ตารางที่ 24) จะเห็นได้ว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด แสดงว่า เทศบาลตำบลพะวง มีสถานที่ที่อำนวยความสะดวก การให้บริการ ในตัวอาคารมีการแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วน มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย มีอุปกรณ์ที่ทันสมัย และเพียงพอต่อการใช้งาน ส่งผลให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ

5.3 ข้อเสนอแนะ

1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ ควรพิจารณาปรับปรุงขั้นตอนการให้บริการในงานต่างๆ เป็นประจำทุกปี เพื่อให้ประชาชนได้ใช้บริการในงานต่างๆ ได้อย่างสะดวกและรวดเร็วมากขึ้น โดยการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลผ่านสมาร์ทโฟน เข้ามาบริหารจัดการในงานบริการประชาชนให้มากขึ้น ทั้งนี้เพื่อให้เกิดความชัดเจนในการสื่อสาร มีความถูกต้อง มีความรวดเร็วในการให้บริการของแต่ละขั้นตอน รวมทั้งผู้รับบริการสามารถตรวจสอบลำดับการเข้ารับบริการและช่วงเวลาที่จะรับบริการได้อย่างชัดเจน

2. ด้านช่องทางการให้บริการ ควรพัฒนานวัตกรรมบริการ เพื่อให้ประชาชนมีช่องทางใหม่ๆ เช่น Website Email Facebook Line เป็นต้น หรืออาจจะนำเทคโนโลยีดิจิทัล มาพัฒนาแอปพลิเคชันต่างๆ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ประสิทธิผลของการให้บริการงานต่างๆ ผ่านแพลตฟอร์ม (platform) ต่างๆ ดังกล่าว อีกทั้งการให้บริการในช่องทางเดิมก็ต้องให้บริการควบคู่กันไปเพื่อรองรับการให้บริการประชาชนทุกช่วงอายุ

3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ควรพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้บุคลากรมีความรู้ ความเข้าใจ ตามภาระหน้าที่ของตนเองและเพื่อให้มีองค์ความรู้ใหม่ๆ ที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว โดยเฉพาะด้านเทคโนโลยีดิจิทัลผ่านแพลตฟอร์มต่างๆ ที่ได้พัฒนาหรือนำเข้ามาใช้ในงานด้านต่างๆ ซึ่งเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะต้องเรียนรู้ เพื่อนำมาใช้ในการให้บริการประชาชนได้อย่างสะดวก รวดเร็วและมีความถูกต้อง อีกทั้งเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะต้องตระหนัก/ปลูกฝังจิตบริการในการปฏิบัติหน้าที่อยู่เสมอ

4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ควรพัฒนารูปแบบการให้บริการประชาชนเพื่อเพิ่มความสะดวกในการให้บริการในงานบริการต่างๆ โดยเฉพาะการให้บริการออนไลน์ (e-service) ในงานบริการต่างๆ จะทำให้ผู้รับบริการมีความสะดวก และลดการเดินทางของประชาชนที่จะเข้ามาติดต่อที่สำนักงาน เพื่อจะทำไมให้เกิดความแออัดในสำนักงานฯ นอกจากนั้น พื้นที่สำนักงานฯ ทั้งภายในและภายนอกอาคารมีอยู่อย่างจำกัด จึงควรออกแบบพื้นที่ให้สามารถปรับเปลี่ยนการใช้สอยได้หลายอย่าง เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการมากยิ่งขึ้น

5. ด้านอื่นๆ ควรพัฒนาระบบบริหารจัดการโดยใช้หลักธรรมาภิบาลอย่างต่อเนื่อง โดยให้ทุกภาคส่วนสามารถเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาท้องถิ่นมากยิ่งขึ้น