

การให้บริการงานบริการสาธารณะจากทัศนคติของผู้รับบริการ  
ของเทศบาลเมืองคองหงส์ในจังหวัดสงขลา  
**The Public Services from Service Users' Attitude of Kho Hong Town  
Municipality in Songkhla**

นุกูล ชื่นฟัก<sup>1</sup> วรลักษณ์ ลลิตศศิวิมล<sup>2\*</sup>

นิวัฒน์ สวัสดิ์แก้ว<sup>3</sup> เพ็ญสุข เกตุมณี<sup>4</sup> และ ฐิติพงษ์ เกตุอมร<sup>5</sup>

<sup>1,3</sup>คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยหาดใหญ่ <sup>2\*,4</sup>คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยหาดใหญ่

<sup>5</sup>วิทยาลัยนานาชาติดิษยะศริน มหาวิทยาลัยหาดใหญ่

**Nukool Chinfuk<sup>1</sup>, Woraluck Lalitsasivimol<sup>2\*</sup>,**

**Niwat Sawatkaew<sup>3</sup>, Pensuk Katemanee<sup>4</sup> and Thitiphong Ketamon<sup>5</sup>**

<sup>1,3</sup>Faculty of Political Science, Hatyai University <sup>2\*,4</sup>Hatyai Business School, Hatyai

University <sup>5</sup>Didyasarin International College, Hatyai University

Corresponding Author E-mail: woraluck@hu.ac.th

\*\*\*\*\*

## บทคัดย่อ

การให้บริการงานบริการสาธารณะจากทัศนคติของผู้รับบริการของเทศบาลเมืองคองหงส์ในจังหวัดสงขลา  
วัตถุประสงค์เพื่อศึกษาทัศนคติของผู้รับบริการต่อการให้บริการและงานบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองคอง  
หงส์ จังหวัดสงขลา ใช้วิธีการวิจัยเชิงสำรวจ สอบถามความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการ  
ประกอบด้วย ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านสิ่ง  
อำนวยความสะดวก และงานบริการสาธารณะ ประกอบด้วย งานให้บริการด้านทะเบียนราษฎร งานด้านการ  
รักษาความสะอาดในที่สาธารณะและการจัดเก็บขยะมูลฝอย งานด้านการศึกษา และงานด้านการรับแจ้ง  
เรื่องราวร้องทุกข์ผ่านทางเว็บไซต์ของเทศบาลเมืองคองหงส์ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในวิจัยนี้มีจำนวน 467 คน ใช้  
วิธีการสุ่มแบบบังเอิญ ผลการวิจัย พบว่า ระดับความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการ  
ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด อันดับแรก คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รองลงมาคือ ด้านช่องทางการ  
ให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และ ระดับความคิดเห็นของประชาชน  
ผู้รับบริการต่องานบริการสาธารณะภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด อันดับแรกคือ งานด้านการศึกษา รองลงมา  
คือ งานให้บริการด้านทะเบียนราษฎร งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะและการจัดเก็บขยะมูล  
ฝอย และงานด้านการรับแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์ผ่านทางเว็บไซต์ของเทศบาลเมืองคองหงส์ ผลการวิจัยนี้เทศบาล  
เมืองคองหงส์สามารถนำไปพัฒนาปรับปรุงการบริการสาธารณะให้กับประชาชนและกำหนดเป็นนโยบายการ  
พัฒนาในด้านการบริการสาธารณะอย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

\* วันที่รับบทความ : 3 มีนาคม 2566; วันแก้ไขบทความ 18 เมษายน 2566; วันตอบรับบทความ : 20 เมษายน 2566

**คำสำคัญ:** งานบริการสาธารณะ; ทักษะ; ผู้รับบริการ; เทศบาลเมืองคอหงส์

## Abstracts

The public services from service users' attitude of Kho Hong Town Municipality in Songkhla. This research aimed to study the service users' attitude about the public services of Kho Hong Town Municipality, Songkhla Province. This survey study enquired people's opinions on four services in a service process, a service channel, service staff, and facilities for providing service, and four public services: civil registration, maintaining cleanliness in public places and collecting solid waste, education, and receiving grievances through the website of Kho Hong Town Municipality in a service process, a service channel, service staff, and facilities. The sample group was 467 participants selected by accidental sampling. The results found that the level of opinion towards the service's delivery procedure overall was high level. Firstly, the service staff, followed by the service channel, service process and facilities. The public services of Kho Hong Town Municipality overall were high level. Firstly, the service of education, followed by the service of civil registration; while the service of maintaining of cleanliness in public places and collecting solid waste and the service of receiving grievances through the website were respectively. Kho Hong Municipality can use the findings to create and enhance public services for the general public and create a strategy for the future creation of efficient public services.

**Keywords:** Public Services; Attitude; Service Users; Kho Hong Town Municipality

## บทนำ

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ซึ่งเป็นหลักเกณฑ์ในการปฏิบัติราชการโดยคำนึงถึงประโยชน์สุขของประชาชน การบริหารราชการเกิดผลสัมฤทธิ์และเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ และต้องตอบสนองความต้องการของประชาชนในการอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ลดขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เกินความจำเป็นเพื่อให้เกิดความคล่องตัวและรวดเร็วในการปฏิบัติราชการ รวมทั้งมีการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างต่อเนื่อง และในการประเมินผลการปฏิบัติราชการนั้นต้องให้เป็นไปตามหมวดที่ 8 ของพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ที่กำหนดให้ส่วนราชการมีการประเมินผลการปฏิบัติราชการ โดยจัดให้มีคณะผู้ประเมินอิสระดำเนินการประเมินผลการปฏิบัติราชการของส่วนราชการเกี่ยวกับสัมฤทธิ์ผลของภารกิจ คุณภาพการให้บริการ ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ความคุ้มค่าในการบริการ ดังนั้น สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ จึงกำหนดให้ทุกส่วนราชการมีการจัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการ และการประเมินผลการปฏิบัติราชการ โดยอยู่ภายใต้กรอบการประเมิน 4 มิติ (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2548 : 32) ได้แก่

มิติที่ 1 ด้านประสิทธิผลตามยุทธศาสตร์ คือ ส่วนราชการแสดงผลงานที่บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมาย ตามที่ได้รับงบประมาณมาดำเนินการ เพื่อให้เกิดประโยชน์สุขต่อประชาชนและผู้รับบริการ เช่น ผลสำเร็จในการบรรลุเป้าหมาย ตามแผนยุทธศาสตร์ของส่วนราชการ ความสำเร็จในการบรรลุเป้าหมาย ผลผลิตของส่วนราชการ เป็นต้น

มิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ คือ ส่วนราชการแสดงการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการในการให้บริการที่มีคุณภาพ สร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ เช่น ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป็นต้น

มิติที่ 3 ด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ คือ ส่วนราชการแสดงความสามารถในการปฏิบัติราชการ เช่น การบริหารงบประมาณ การรักษามาตรฐานระยะเวลาการให้บริการ การควบคุมภายในและการตรวจสอบ ภายใน เป็นต้น

มิติที่ 4 ด้านการพัฒนาองค์กร คือ ส่วนราชการแสดงความสามารถในการเตรียมความพร้อมกับการเปลี่ยนแปลงขององค์กร เช่น การบริหารความรู้ในองค์กร การจัดการสารสนเทศและการบริหารการเปลี่ยนแปลง เป็นต้น

เทศบาลเมืองคอหงส์ เป็นส่วนราชการในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งจะต้องมีการประเมินผลการปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ 2561 ตามกรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการ 4 มิติ ข้างต้นนั้น การประเมินผลการปฏิบัติราชการของเทศบาลจำเป็นต้องมีหน่วยงานกลางที่มีความเป็นอิสระมารับผิดชอบการประเมินประสิทธิภาพ ประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ งานเทศบาล เป็นงานที่จะต้องเกี่ยวข้องกับการบริการสาธารณะจึงจำเป็นต้องสร้าง ความพึงพอใจให้กับแต่ละบุคคล ซึ่งมีความแตกต่างกันทั้งในด้าน ความรู้ความเข้าใจ ความคิด ประสบการณ์และอื่น ๆ ความแตกต่างเหล่านี้ถ้าจะตอบสนองความต้องการให้ครบทุกด้านคงจะเป็นเรื่องยาก อย่างไรก็ตามหากการบริการเป็นมาตรฐานและมีคุณภาพย่อมจะสามารถตอบสนองความต้องการของคนส่วนใหญ่ได้เป็นอย่างดี เมื่อกล่าวถึง “การให้บริการประชาชน” ของภาครัฐ มิได้เกิดขึ้นในประเทศไทยประเทศเดียวทุกประเทศที่พัฒนาแล้ว หรือกำลังพัฒนา มีความพยายามที่จะปฏิรูปการบริการประชาชนให้ดีและมีประสิทธิภาพมากขึ้นและที่สำคัญที่สุด คือ ความพึงพอใจของประชาชนและการมีคุณภาพชีวิตที่ดี

ดังนั้น คณะผู้วิจัยจึงได้สนใจศึกษาการให้บริการงานบริการสาธารณะจากทัศนะผู้รับบริการของเทศบาลเมืองคอหงส์ในจังหวัดสงขลา ในมิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการตามกรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการใน 4 ด้านด้วยกัน คือ 1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้มารับบริการของเทศบาลเมืองคอหงส์ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ซึ่งการประเมินผลความคิดเห็นจากทัศนะของผู้รับบริการในครั้งนี้ คณะผู้วิจัยได้ดำเนินการประเมินผลในรูปแบบตามกิจกรรมของงานบริการอยู่ในอำนาจหน้าที่ของเทศบาลเมืองคอหงส์ จำนวน 4 งานบริการสาธารณะที่ต้องการประเมินคือ 1) งานให้บริการด้านทะเบียนราษฎร 2) งานด้านการ

รักษาความสะอาดในที่สาธารณะและการจัดเก็บขยะมูลฝอย 3) งานด้านการศึกษา และ 4) งานด้านการรับแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์ผ่านทางเว็บไซต์ของเทศบาลเมืองคอหงส์ เพื่อเทศบาลเมืองคอหงส์จะนำผลการวิจัยนี้ไปปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการบริการอย่างต่อเนื่องต่อไป

### วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาทัศนคติของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองคอหงส์ จังหวัดสงขลา
2. เพื่อศึกษาทัศนคติของผู้รับบริการต่องานบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองคอหงส์ จังหวัดสงขลา

### ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ใช้วิธีการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยสอบถามทัศนคติของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองคอหงส์ โดยได้กำหนดแนวทางในการดำเนินการวิจัย ดังต่อไปนี้

#### 1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร คือ ประชาชนผู้ใช้บริการงานบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองคอหงส์ ใน ระหว่างวันที่ ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2565 ถึง 31 สิงหาคม 2565

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในวิจัย คือ ตัวแทนประชาชนผู้ใช้บริการงานบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองคอหงส์ ในกรณีที่จำนวนประชากรมีจำนวนไม่แน่นอน (บุญชม ศรีสะอาด, 2535 :3) ณ ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95

$$n = \frac{P(1-P)z^2}{e^2}$$

โดยที่ n คือ จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

P คือ สัดส่วนของประชากรที่กำหนดสุ่ม

Z คือ ระดับความมั่นใจ 95%

e คือ ค่าความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่าง

สามารถแทนค่าลงในสูตร ดังนี้

$$\begin{aligned} n &= \frac{(0.60)(1-0.60)(1.96)^2}{(0.05)^2} \\ &= 368.80 \end{aligned}$$

ดังนั้น กลุ่มตัวอย่างที่คำนวณได้มีจำนวน 368.80 คน ผู้วิจัยจึงได้เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการประเมินครั้งนี้จะใช้ทั้งหมด 467 คน โดยการสุ่มตัวอย่างจะใช้วิธีการสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental Sampling)

## 2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล ทั้งข้อมูลปฐมภูมิ และข้อมูลทุติยภูมิ มีขั้นตอนเริ่มจาก การศึกษาเอกสาร ตำรา หนังสือ แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องจากนั้นกำหนดจุดมุ่งหมาย ขอบเขต ของเครื่องมือ โดยสร้างแบบสอบถามวัดความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะ ขอบเขตเนื้อหา ครอบคลุมภารกิจและงานการให้บริการโดยประเภทและลักษณะของเครื่องมือในการวิจัย โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ อาชีพ การศึกษา รายได้ต่อเดือน จำนวนครั้งที่มาใช้บริการ ช่วงเวลาที่มาขอใช้บริการ และประเภทของการขอใช้บริการ มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List) รวมคำถามทั้งหมด 9 ข้อ

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับทัศนคติของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองคอหงส์ แบ่งเป็น 4 ด้าน ดังนี้

- |                                |             |
|--------------------------------|-------------|
| 1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ     | จำนวน 4 ข้อ |
| 2. ด้านช่องทางการให้บริการ     | จำนวน 3 ข้อ |
| 3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | จำนวน 5 ข้อ |
| 4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก      | จำนวน 4 ข้อ |

ในส่วนนี้มีลักษณะเป็นแบบสอบถามระดับความคิดเห็นชนิดมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ รวมคำถามทั้งหมด 16 ข้อ แบ่งเป็นด้านขั้นตอนการให้บริการ 4 ข้อ ด้านช่องทางการให้บริการ 3 ข้อ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 5 ข้อ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 4 ข้อ โดยมีหลักเกณฑ์ ดังนี้ (จิรภา ดามัง, 2550 : 8)

เกณฑ์การให้คะแนน ระดับความพึงพอใจ

- |   |         |            |
|---|---------|------------|
| 5 | หมายถึง | มากที่สุด  |
| 4 | หมายถึง | มาก        |
| 3 | หมายถึง | ปานกลาง    |
| 2 | หมายถึง | น้อย       |
| 1 | หมายถึง | น้อยที่สุด |

ตอนที่ 3 เป็นคำถามปลายเปิดเพื่อสอบถามความคิดเห็นและข้อเสนอแนะปรับปรุงการบริการจากประชาชนผู้รับบริการ

### 3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ข้อมูลปฐมภูมิ ได้แก่ แบบสอบถามปลายปิดและปลายเปิดสำหรับประชาชนที่ใช้บริการสาธารณสุขเทศบาลเมืองคอหงส์ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา จำนวน 467 คน โดยผู้ศึกษาได้สอบถามถึง ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามของผู้มาใช้บริการ ทักษะของประชาชนที่ใช้บริการสาธารณสุขเทศบาลเมืองคอหงส์ในด้านต่าง ๆ และข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการบริการ และข้อมูลทุติยภูมิ ได้แก่ เอกสาร หนังสือ งานวิจัย บทความที่เกี่ยวข้อง

### 4. สถิติที่ใช้การวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Window (Statistical Package for the Social for Windows) โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ที่จะใช้อธิบายถึงระดับความคิดเห็นจากการใช้บริการสาธารณสุขที่ได้ทำการประเมินและวิเคราะห์ในส่วนของความคิดเห็นในด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ โดยมีเกณฑ์การวิเคราะห์ ดังนี้ เกณฑ์การวิเคราะห์ระดับความคิดเห็น ใช้การคำนวณค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และแบ่งตามเกณฑ์ช่วงคะแนน (วิเชียร เกตุสิงห์, 2538 : 8-11) ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.21 – 5.00 หมายถึง มีความคิดเห็นในระดับ มากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.41 – 4.20 หมายถึง มีความคิดเห็นในระดับ มาก

ค่าเฉลี่ย 2.61 – 3.40 หมายถึง มีความคิดเห็นในระดับ ปานกลาง

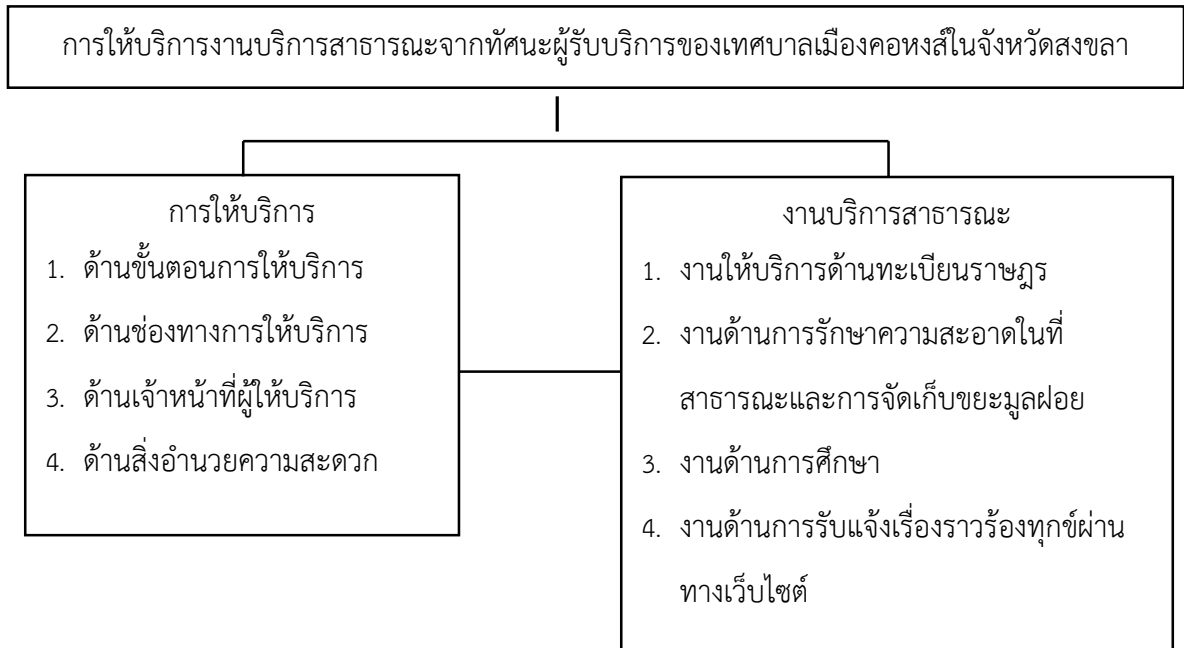
ค่าเฉลี่ย 1.81 – 2.60 หมายถึง มีความคิดเห็นในระดับ น้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.80 หมายถึง มีความคิดเห็นในระดับ น้อยที่สุด

### กรอบแนวคิดในการวิจัย

การวิจัย เรื่อง การให้บริการงานบริการสาธารณสุขจากทักษะผู้รับบริการของเทศบาลเมืองคอหงส์ในจังหวัดสงขลา ผู้วิจัยได้ใช้กรอบแนวคิดในการวิจัย ซึ่งตัวแปรที่ใช้ในมิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการตามกรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการใน 4 ด้านด้วยกัน คือ 1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้มารับบริการของเทศบาลเมืองคอหงส์ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา และคณะผู้วิจัยได้ดำเนินการประเมินผลในรูปแบบตามกิจกรรมของงานบริการอยู่ในอำนาจหน้าที่ของเทศบาลเมืองคอหงส์ จำนวน 4 งานบริการสาธารณสุขที่ต้องการประเมิน คือ 1) งานให้บริการด้านทะเบียนราษฎร 2) งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะและการจัดเก็บขยะ

มูลฝอย 3) งานด้านการศึกษา และ 4) งานด้านการรับแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์ผ่านทางเว็บไซต์ของเทศบาลเมือง  
คอหงส์



แผนภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย  
ที่มา : ผู้วิจัย

### ผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 467 คน พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 274 คน คิดเป็นร้อยละ 58.7 รองลงมาเป็นเพศชาย จำนวน 193 คน คิดเป็นร้อยละ 41.3 ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 20-39 ปี จำนวน 223 คน คิดเป็นร้อยละ 47.8 รองลงมาคือ มีอายุระหว่าง 40-59 ปี มีจำนวน 180 คน คิดเป็นร้อยละ 38.5 มีสถานภาพสมรส มีจำนวน 274 คน คิดเป็นร้อยละ 58.9 รองลงมาคือ มีสถานภาพโสด จำนวน 153 คน คิดเป็นร้อยละ 32.8 ส่วนใหญ่มีอาชีพค้าขาย/อาชีพอิสระ จำนวน 118 คน คิดเป็นร้อยละ 25.3 รองลงมามีอาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน 111 คน คิดเป็นร้อยละ 23.8 การศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 200 คน คิดเป็นร้อยละ 42.8 รองลงมามีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 18.0 มีรายได้มากกว่า 20,000 บาท จำนวน 113 คน คิดเป็นร้อยละ 24.2 รองลงมา มีรายได้อยู่ระหว่าง 15,001 – 20,000 บาท จำนวน 110 คน คิดเป็นร้อยละ 23.6 ส่วนใหญ่มาดติดต่อขอรับบริการ 1-5 ครั้งต่อปี จำนวน 328 คน คิดเป็นร้อยละ 70.2 รองลงมา มาขอรับบริการ 6-10 ครั้งต่อปี จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 16.5 ประชาชนที่มาขอใช้บริการมาในช่วงเวลา 08.30-10.00 น. จำนวน 162 คน คิด

เป็นร้อยละ 34.7 รองลงมา มาขอใช้บริการในช่วงเวลา 10.01-12.00 น. จำนวน 121 คน คิดเป็นร้อยละ 25.9 ส่วนใหญ่มาขอใช้บริการงานให้บริการด้านทะเบียนราษฎร จำนวน 210 คน คิดเป็นร้อยละ 45.0 รองลงมา คือ งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะและการจัดเก็บขยะมูลฝอย จำนวน 113 คน คิดเป็นร้อยละ 24.2 งานด้านการศึกษา จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 16.7 และงานด้านการรับแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์ผ่านทางเว็บไซต์ของเทศบาลเมืองคอหงส์ จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 14.1 ตามลำดับ

สรุปผลระดับความคิดเห็นจากทัศนคติของผู้รับบริการงานบริการสาธารณะในประเด็นด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ตารางที่ 1 ผลระดับความคิดเห็นจากทัศนคติของผู้รับบริการงานบริการสาธารณะ

รายการ	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ	ระดับความคิดเห็น
งานให้บริการด้านทะเบียนราษฎร	4.55	0.40	91.00	มากที่สุด
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.55	0.47	91.00	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.58	0.45	91.60	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.57	0.47	91.40	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.50	0.48	90.00	มากที่สุด
งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะและ การจัดเก็บขยะมูลฝอย	4.50	0.49	90.00	มากที่สุด
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.51	0.50	90.20	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.50	0.48	90.00	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.55	0.50	91.00	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.47	0.51	89.40	มากที่สุด
งานด้านการศึกษา	4.56	0.53	91.20	มากที่สุด
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.50	0.52	90.00	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.55	0.53	91.00	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.59	0.55	91.80	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.59	0.52	91.80	มากที่สุด
งานด้านการรับแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์ผ่านทาง เว็บไซต์ของเทศบาลเมืองคอหงส์	4.50	0.48	90.00	มากที่สุด
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.52	0.46	90.40	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.51	0.48	90.20	มากที่สุด



3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.48	0.44	89.60	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.50	0.50	90.00	มากที่สุด
รวม	4.53	0.47	90.60	มากที่สุด

ระดับความคิดเห็นจากทัศนะของประชาชนผู้รับบริการงานบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองคอหงส์ ในภาพรวม มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.53 คิดเป็นร้อยละ 90.60 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านที่ประเมิน พบว่า มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน อันดับแรก คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.55 คิดเป็นร้อยละ 91.00 รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.54 คิดเป็นร้อยละ 90.80 ด้านขั้นตอนการให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากันเท่ากับ 4.52 คิดเป็นร้อยละ 90.40

ระดับความคิดเห็นจากทัศนะของประชาชนผู้รับบริการงานบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองคอหงส์ แยกตามงานให้บริการต่าง ๆ ในภาพรวมมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.53 คิดเป็นร้อยละ 90.60 อันดับแรกคือ งานด้านการศึกษา มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.56 คิดเป็นร้อยละ 91.20 รองลงมา คือ งานให้บริการด้านทะเบียนราษฎร มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.55 คิดเป็นร้อยละ 91.00 ส่วนงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะและการจัดเก็บขยะมูลฝอย และงานด้านการรับแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์ผ่านทางเว็บไซต์ของเทศบาลเมืองคอหงส์ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากัน เท่ากับ 4.50 คิดเป็นร้อยละ 90.00 ตามลำดับ

### อภิปรายผลการวิจัย

การให้บริการที่มีศักยภาพ มีความพร้อม สอดคล้องกับเกณฑ์การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานราชการเพื่อกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ตัวชี้วัดที่ 2.1 ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สอดคล้องกับหลักการให้บริการ คือ ต้องตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้บริการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ มีความเท่าเทียมกัน สะดวก รวดเร็ว ประหยัดเงินและเวลา ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยต่าง ๆ ตามรายละเอียดแต่ละด้านเป็นดังนี้

1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนผู้รับบริการมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.52 คิดเป็นร้อยละ 90.40 เมื่อพิจารณาตามภารกิจงาน พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความคิดเห็นต่องานให้บริการด้านทะเบียนราษฎร มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.55 คิดเป็นร้อยละ 91.00 รองลงมาเป็นงานด้านการรับแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์ผ่านทางเว็บไซต์ของเทศบาลเมืองคอหงส์ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.52 คิดเป็นร้อยละ 90.40 แสดงว่า เทศบาลเมืองคอหงส์มีความชัดเจนในการอธิบายชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการบริการ ให้บริการด้วยความเสมอภาค มีความสะดวก รวดเร็วและทันตามกำหนดเวลา อย่างไรก็ตาม ควรมีวิธี

ลดขั้นตอนให้เพื่อให้ประชาชนได้เข้าถึงอย่างทั่วถึง เตรียมวางแผนล่วงหน้า เมื่อมาขอรับบริการ โดยแจ้งรายละเอียดขั้นตอนต่าง ๆ ผ่านทาง Website, สื่อ Social media เป็นต้น ซึ่งการวางแผนงานที่ดีส่งผลให้ประชาชนมีความพึงพอใจมากขึ้น นั่นหมายถึง ความสำเร็จในการปฏิบัติงานขององค์กรอย่างหนึ่ง สอดคล้องกับการพิจารณาผลการประเมินของ สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น (2563 : 9), มหาวิทยาลัยนครพนม (2563) และสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี (2560 : 1) ในแต่ละประเด็นของงานบริการ เพื่อจะได้จัดบริการสาธารณะให้เป็นไปตามมาตรฐานที่ประชาชนคาดหวัง ควรกำหนดระบบและกลไกการบริหารจัดการให้เหมาะสมและตอบสนองความต้องการของประชาชนในพื้นที่บริการ ทั้งนี้เพื่อสร้างความมั่นใจในคุณภาพของการให้บริการ และยกระดับประสิทธิภาพ และประสิทธิผลในการให้บริการ

2. ด้านช่องทางการให้บริการ ประชาชนผู้รับบริการมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.54 คิดเป็นร้อยละ 90.80 เมื่อพิจารณาตามภารกิจงาน พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่องานให้บริการด้านทะเบียนราษฎรมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.58 คิดเป็นร้อยละ 91.60 รองลงมา เป็นงานด้านการศึกษา มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.55 คิดเป็นร้อยละ 91.00 แสดงว่า เทศบาลเมืองคองหงส์ มีการให้บริการหลากหลายช่องทางเพื่อให้ผู้รับบริการเลือกใช้บริการที่เพียงพอ แต่ละช่องทางมีความชัดเจนและไม่ยุ่งยาก ทำให้เกิดความสะดวกและรวดเร็วในการขอรับบริการ อย่างไรก็ตาม การติดต่อสื่อสารและการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับทราบข้อมูลข่าวสาร การรับฟังความคิดเห็นของประชาชนผู้มารับบริการ สาธารณะของเทศบาลเมืองคองหงส์ถือเป็นประโยชน์ที่สำคัญ สอดคล้องกับผลการวิจัยของ สุธรรม ขนาศักดิ์ (2562 : 7, 2564 : 8), มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา (2563 : 1) พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด

3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนผู้รับบริการมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.55 คิดเป็นร้อยละ 91.00 เมื่อพิจารณาตามภารกิจงาน พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความคิดเห็นต่องานด้านการศึกษามากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.59 คิดเป็นร้อยละ 91.80 รองลงมา เป็นงานให้บริการด้านทะเบียนราษฎรมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.57 คิดเป็นร้อยละ 91.40 แสดงว่า เทศบาลเมืองคองหงส์มีเจ้าหน้าที่ที่มีความเอาใจใส่กระตือรือร้นเป็นมิตร ให้บริการด้วยความสุภาพและเป็นกันเอง ซึ่งถ้าระดับการบริการสูงกว่าความคาดหวังก็จะทำให้เกิดความพึงพอใจ แต่ถ้าผลที่ได้จากการบริการสูงกว่าความคาดหวัง ผู้รับบริการก็จะเกิดความประทับใจ ก็จะส่งผลให้ผู้รับบริการกลับมาใช้บริการซ้ำอีกครั้ง สอดคล้องกับสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี (2560 : 1, 2562 : 1) และ Millett (1997 : 7) กล่าวว่า เป้าหมายสำคัญของการบริการ คือ การสร้างความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยมีหลักและแนวทาง คือ การให้บริการอย่างเสมอภาค หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่า

คนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้น ประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่ของกฎหมายไม่มีการแบ่งแยกกีดกัน ในการให้บริการประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานในการให้บริการเดียวกัน การให้บริการที่ตรงเวลา

4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนผู้รับบริการมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.52 คิดเป็นร้อยละ 90.40 เมื่อพิจารณาตามภารกิจงาน พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความคิดเห็นต่องานด้านการศึกษามากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.59 คิดเป็นร้อยละ 91.80 รองลงมาเป็นงานให้บริการด้านทะเบียนราษฎร และงานด้านการรับแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์ผ่านทางเว็บไซต์ของเทศบาลเมืองคอหงส์ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.50 คิดเป็นร้อยละ 90.00 แสดงว่า เทศบาลเมืองคอหงส์ มีความพร้อมทั้งในด้านสถานที่ให้บริการ วัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการ สถานที่ให้บริการทั้งภายในและภายนอกมีความสะอาด และความสะดวกในการมาขอรับบริการ ทำให้ประชาชนผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ ซึ่งสอดคล้องกับหัวใจของคุณภาพการบริการที่ต้องมีสถานที่ทำงานที่สะอาด บรรยากาศดีร่มเย็น ภูมิทัศน์สวยงาม เข้าถึงง่าย จอดรถสะดวกเป็นสัดส่วน ส่งผลให้เกิดความพึงพอใจมากขึ้นเมื่อมีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องอยู่เสมอ สอดคล้องกับผลการวิจัยของ มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง (2562 : 88) และ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา (2563 : 1) พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และ กุลธร ธนาพงศ์ธร (2550 : 44) ได้ชี้ให้เห็นว่า หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่าย สะดวกสบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากใจแก่ผู้ให้บริการ และผู้รับบริการมากจนเกินไป

## ข้อเสนอแนะ

### ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

1. เทศบาลเมืองคอหงส์ จังหวัดสงขลา ควรปรับปรุงและพัฒนาด้านขั้นตอนการให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ให้มีขั้นตอนที่ลดลงและมีความสะดวกต่อประชาชนผู้ใช้บริการมากยิ่งขึ้นโดยนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้เพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการได้ดียิ่งขึ้น

2. เทศบาลเมืองคอหงส์ จังหวัดสงขลา ส่วนงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะและการจัดเก็บขยะมูลฝอย และงานด้านการรับแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์ผ่านทางเว็บไซต์ของเทศบาลเมืองคอหงส์ พัฒนาปรับปรุงงานการบริการสาธารณะให้กับประชาชนเพื่อลดปัญหาข้อร้องเรียนและกำหนดเป็นนโยบายการพัฒนาในด้านการบริการสาธารณะอย่างมีประสิทธิภาพ

### ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการทั้งในเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ เพื่อคุณภาพการให้บริการงานสาธารณะ ตลอดจนประเด็นปัญหาและอุปสรรคในงานบริการสาธารณะในแต่ละช่องทางการให้บริการงานสาธารณะ

2. ควรนำรูปแบบการประเมินความพึงพอใจแบบออนไลน์มาประยุกต์ใช้พร้อมทั้งจัดประชุม สันทนากลุ่มย่อยในงานแต่ละด้าน เพื่อจัดทำแผนการพัฒนางานและพัฒนาท้องถิ่นต่อไป

### เอกสารอ้างอิง

- กุลธร ธนาพงศ์ธร. (2550). *ประโยชน์และบริการในเอกสารการสอนชุดวิชาการบริหารงานบุคคล*. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- จีรภา ดั่งมิ่ง. (2550). *ความคาดหวังทางการเมืองตามระบอบประชาธิปไตยของสตรีในจังหวัดอุดรธานี*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชาการวิจัยและพัฒนาท้องถิ่น. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2535). *หลักการวิจัยเบื้องต้น*. (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพมหานคร: สุวีริยาสาส์น.
- มหาวิทยาลัยนครพนม. (2563). *การประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองเล็ง อำเภอมืองบึงกาฬ จังหวัดบึงกาฬ*. รายงานการวิจัย. บึงกาฬ: เทศบาลตำบลหนองเล็ง.
- มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง. (2562). *การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครลำปาง*. รายงานการวิจัย. ลำปาง : เทศบาลนครลำปาง.
- มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา. (2563). *ความพึงพอใจของผู้รับบริการในเขตเทศบาลนครสมุทรปราการ อำเภอมืองจังหวัดสมุทรปราการ จังหวัดสมุทรปราการ*. รายงานการวิจัย. สมุทรปราการ: เทศบาลนครสมุทรปราการ.
- วิเชียร เกตุสิงห์. (2538). *การวิจัยเชิงปฏิบัติการ*. กรุงเทพมหานคร: ไทยวัฒนาพานิช.
- สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น. (2563). *การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลตำบลสำนักท้อน อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง*. รายงานการวิจัย. ระยอง : เทศบาลตำบลสำนักท้อน.
- สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี. (2560). *การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองหนองสำโรง อำเภอมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี*. รายงานการวิจัย. อุดรธานี : เทศบาลเมืองหนองสำโรง.

- สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี. (2562). การสำรวจประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองบ้านดุง อำเภอบ้านดุง จังหวัดอุดรธานี. รายงานการวิจัย. อุดรธานี: เทศบาลเมืองบ้านดุง.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.). (2548). คู่มือเทคนิคและวิธีการบริหารจัดการสมัยใหม่ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี : การบริหารความรู้. กรุงเทพมหานคร: สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ.
- สุธรรม ขนาศักดิ์. (2562). ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานสาธารณะของเทศบาลตำบลท่าจี้ อำเภอเมืองนครศรีธรรมราช จังหวัดนครศรีธรรมราช. รายงานการวิจัย. นครศรีธรรมราช : เทศบาลตำบลท่าจี้.
- สุธรรม ขนาศักดิ์. (2564). ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานสาธารณะของเทศบาลนครหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา. รายงานการวิจัย. สงขลา : เทศบาลนครหาดใหญ่.
- Millett, J.D. (1997). *Management in the Public Service: The Quest for Effective Performance*. (5<sup>th</sup> ed.). New York : McGraw-Hill Book.