

หนังสือรับรองผลการประเมิน

มหาวิทยาลัยทักษิณ โดยคณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ ได้ทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา ปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 โดยศึกษาข้อมูลจากผู้ให้บริการงานให้บริการแพขนานยนต์ งานให้บริการส่งเสริมการออกกำลังกายเพื่อสุขภาพ งานให้บริการตรวจสอบข้อมูลจากกล้องโทรทัศน์วงจรปิด และโครงการพัฒนาศูนย์การเรียนรู้ศาสนาอิสลามประจำมัสยิดที่ได้รับการจัดสรรเครื่องคอมพิวเตอร์พร้อมอุปกรณ์

ภาพรวมผู้ให้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 4.60 หรือร้อยละ 92.00 โดยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 หรือร้อยละ 95.00 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.58 หรือร้อยละ 91.60 ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.54 หรือร้อยละ 90.80 และด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.53 หรือร้อยละ 90.60 ตามลำดับ สำหรับผลการพิจารณาเป็นงานปรากฏว่าโครงการพัฒนาศูนย์การเรียนรู้ศาสนาอิสลามประจำมัสยิดที่ได้รับการจัดสรรเครื่องคอมพิวเตอร์พร้อมอุปกรณ์ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.69 หรือร้อยละ 93.80 รองลงมาคือ งานให้บริการตรวจสอบข้อมูลจากกล้องโทรทัศน์วงจรปิด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.60 หรือร้อยละ 92.00 งานให้บริการส่งเสริมการออกกำลังกายเพื่อสุขภาพ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.58 หรือร้อยละ 91.60 และงานให้บริการแพขนานยนต์ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.53 หรือร้อยละ 90.60 ตามลำดับ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ สุธรรม ขนาศักดิ์)

คณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ

มหาวิทยาลัยทักษิณ

คำนำ

กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่นได้กำหนดกระบวนการในการประเมินองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อส่งเสริมให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้พัฒนางานด้านต่างๆ รองรับบริการให้ประชาชนและพัฒนาท้องถิ่นตามแนวคิดในการกระจายอำนาจการปกครอง ดังนั้น ในปีงบประมาณ พ.ศ.2559 องค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา จึงได้มอบหมายให้มหาวิทยาลัยทักษิณ ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา จำนวน 4 งาน ได้แก่ งานให้บริการแพชานนยนต์ งานให้บริการส่งเสริมการออกกำลังกายเพื่อสุขภาพ งานให้บริการตรวจสอบข้อมูลจากกล้องโทรทัศน์วงจรปิด และโครงการพัฒนาศูนย์การเรียนรู้ศาสนาอิสลามประจำมัสยิดที่ได้รับ การจัดสรรเครื่องคอมพิวเตอร์พร้อมอุปกรณ์ โดยประเมินความพึงพอใจในการบริการ 4 ด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

มหาวิทยาลัยทักษิณ ขอขอบคุณหน่วยงานและประชาชนที่ได้ให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการวิจัยในครั้งนี้ เพื่อจะได้นำผลการวิจัยไปปรับปรุงและพัฒนางานการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลาต่อไป

มหาวิทยาลัยทักษิณ

ตุลาคม 2559

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การสำรวจความพึงพอใจงานบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2559

องค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหนึ่งที่มีอำนาจและหน้าที่ในการพัฒนาท้องถิ่นตามพระราชบัญญัติและพระราชกฤษฎีกาดังกล่าว ซึ่งได้กำหนดเป้าหมายการพัฒนา “พัฒนาสงขลา สู่วิถีที่ยั่งยืน” โดยมียุทธศาสตร์การพัฒนา 8 ยุทธศาสตร์ ได้แก่ (1) การพัฒนาระบบโครงสร้างพื้นฐาน (2) การพัฒนาจังหวัดสงขลาให้เป็นเมืองแห่งการเรียนรู้ (3) การพัฒนาคุณภาพชีวิต (4) การส่งเสริมการท่องเที่ยวและกีฬา (5) การส่งเสริมอาชีพ (6) ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม (7) การส่งเสริมศาสนา ศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น และ (8) การบริหารจัดการ โดยองค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา ได้จัดทำแผนพัฒนาสามปี (พ.ศ. 2559 – 2561) และแผนการดำเนินงานประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2559 ที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ต่างๆ ดังกล่าว ประกอบกับกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่นได้ให้ความสำคัญของการปฏิรูปราชการอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยในแต่ละปีจะมีการจัดตั้งคณะกรรมการประเมินเพื่อรับรองมาตรฐานการปฏิรูปราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น 4 ด้าน ได้แก่ (1) ด้านการบริหารจัดการ (2) ด้านการบริหารงานบุคคลและกิจการสภา (3) ด้านการเงินและการคลัง และ (4) ด้านการบริการสาธารณะ ซึ่งเป็นการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการปฏิรูปราชการตามตัวชี้วัด ใน 4 มิติ ได้แก่ (1) มิติด้านประสิทธิผล (2) มิติด้านคุณภาพการให้บริการ (3) มิติด้านประสิทธิภาพ และ (4) มิติด้านพัฒนาองค์กร เพื่อจะได้ทำให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้ปรับปรุงและพัฒนาการปฏิรูปราชการในด้านต่างๆ ดังกล่าวอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะการประเมินด้านการบริการสาธารณะ ได้กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตามตัวชี้วัดที่ 1 ของมิติด้านคุณภาพการให้บริการ โดยให้ดำเนินการสำรวจกับผู้รับบริการสาธารณะโดยตรงกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั้งปีงบประมาณที่ขอรับการประเมิน ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 องค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลาได้ยื่นขอรับการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการปฏิรูปราชการ ซึ่งในมิติการประเมินตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 ด้านคุณภาพให้บริการ โดยองค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา มีความประสงค์ จะดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานบริการสาธารณะ จำนวน 4 งาน ประกอบด้วย งานให้บริการแพขนานยนต์ งานให้บริการส่งเสริมการออกกำลังกายเพื่อสุขภาพงานให้บริการตรวจสอบข้อมูลจากกล้องโทรทัศน์วงจรปิด และโครงการพัฒนาศูนย์การเรียนรู้ศาสนาอิสลามประจำมัสยิดที่ได้รับการจัดสรรเครื่องคอมพิวเตอร์พร้อมอุปกรณ์ โดยทำการประเมินความพึงพอใจ 4 ด้าน

ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก รวมทั้งเพื่อต้องการทราบถึงปัญหาและข้อเสนอแนะในการให้บริการ ทั้งนี้เพื่อที่จะได้นำผลการศึกษาไปใช้ในการปรับปรุงและพัฒนางานบริการสาธารณะให้มีประสิทธิภาพและบรรลุประสิทธิผล

ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ภาพรวมผู้ให้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 4.60 หรือร้อยละ 92.00 โดยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 หรือร้อยละ 95.00 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.58 หรือร้อยละ 91.60 ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.54 หรือร้อยละ 90.80 และด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.53 หรือร้อยละ 90.60 ตามลำดับ สำหรับผลการพิจารณาเป็นงานปรากฏว่าโครงการพัฒนาศูนย์การเรียนรู้ศาสนาอิสลามประจำมัสยิดที่ได้รับการจัดสรรเครื่องคอมพิวเตอร์พร้อมอุปกรณ์ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.69 หรือร้อยละ 93.80 รองลงมาคือ งานให้บริการตรวจสอบข้อมูลจากกล้องโทรทัศน์วงจรปิด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.60 หรือร้อยละ 92.00 งานให้บริการส่งเสริมการออกกำลังกายเพื่อสุขภาพ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.58 หรือร้อยละ 91.60 และงานให้บริการแพขนานยนต์ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.53 หรือร้อยละ 90.60 ตามลำดับ

ข้อเสนอแนะ

1. จากการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจในภาพรวมของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา อยู่ในระดับมากที่สุด โดยผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มาเป็นอันดับหนึ่ง รองลงมาเป็นด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ ตามลำดับ แสดงให้เห็นถึงการบริหารจัดการที่คำนึงถึงความต้องการของผู้รับบริการเป็นสำคัญ อย่างไรก็ตาม การปรับปรุงเพื่อพัฒนาการให้บริการจะต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้รับบริการมักจะคาดหวังการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในงานต่างๆ เป็นอันดับแรก ดังนั้น หากเสริมสร้างให้เจ้าหน้าที่มีจิตบริการและอัธยาศัยไมตรีที่ดี จะทำให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจที่ดีมากยิ่งขึ้น รวมทั้งมีทัศนคติที่ดีต่อองค์กรที่ให้บริการ นอกจากนี้ ผู้รับบริการมักจะคาดหวังเกี่ยวกับการให้บริการที่มีความสะดวกและรวดเร็ว ดังนั้น การลดขั้นตอนการให้บริการ และการให้บริการหลากหลายช่องทางเป็นสิ่งจำเป็นที่จะต้องพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

2. จากการศึกษา พบว่า ผู้รับบริการมักจะคาดหวังที่จะได้รับการบริการและแก้ไขปัญหาต่างๆ ในงานบางงานอย่างต่อเนื่อง ได้แก่ งานการให้บริการส่งเสริมการออกกำลังกายเพื่อสุขภาพ และโครงการพัฒนาศูนย์การเรียนรู้ศาสนาอิสลามประจำมัสยิดที่ได้รับการจัดสรรเครื่องคอมพิวเตอร์

พร้อมอุปกรณ์ ดังนั้นจึงจำเป็นจะต้องติดตาม (monitoring) งาน/โครงการดังกล่าวอย่างต่อเนื่อง ส่วนงานให้บริการตรวจสอบข้อมูลจากกล้องโทรทัศน์วงจรปิด และงานให้บริการแพชชานยนต์ จำนวนผู้รับบริการมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นเรื่อยๆ จึงจำเป็นจะต้องวางแผนในการเพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น จำนวนกล้องโทรทัศน์วงจรปิด และการพัฒนาระบบให้สมบูรณ์ จำนวนแพชชานยนต์ เป็นต้น เพื่อรองรับการให้บริการในอนาคต