

## หนังสือรับรองผลการประเมิน

มหาวิทยาลัยทักษิณ โดยคณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ ได้ทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 โดยศึกษาข้อมูลจากผู้ให้บริการงานให้บริการเครื่องจักรกลเพื่อขุดลอกแหล่งน้ำ งานให้บริการสัญญาณอินเตอร์เน็ตแบบไร้สาย งานให้บริการสนามกีฬาติณสูลานนท์ และงานให้บริการระบบการแพทย์ฉุกเฉิน (1669)

ภาพรวมผู้ให้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 4.66 หรือร้อยละ 93.20 โดยด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.68 หรือร้อยละ 93.60 รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.66 หรือร้อยละ 93.20 ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.65 หรือร้อยละ 93.00 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.64 หรือร้อยละ 92.80 ตามลำดับ สำหรับผลการพิจารณาเป็นงานปรากฏว่า งานให้บริการเครื่องจักรกลเพื่อขุดลอกแหล่งน้ำ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.74 หรือร้อยละ 94.80 รองลงมาคือ งานให้บริการระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉิน (1669) มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.69 หรือร้อยละ 93.80 งานให้บริการสนามกีฬาติณสูลานนท์ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.61 หรือร้อยละ 92.20 และงานให้บริการสัญญาณอินเตอร์เน็ตแบบไร้สาย มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.58 หรือร้อยละ 91.60 ตามลำดับ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ สุธรรม ขนานศักดิ์)

คณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ

มหาวิทยาลัยทักษิณ

## คำนำ

การติดตามและประเมินผลเป็นหน้าที่ที่สำคัญอย่างหนึ่งในการดำเนินงานพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อใช้วัดประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการดำเนินงานในด้านต่างๆ ว่าเป็นไปตามวัตถุประสงค์ หรือจุดมุ่งหมายที่วางไว้หรือไม่ ซึ่งผลที่ได้จากการติดตามและประเมินผลจะเป็นข้อมูลย้อนกลับ ที่สามารถนำไปปรับปรุงและกำหนดทิศทาง และแนวทางการดำเนินงานตามภารกิจหน้าที่ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นต่อไป

มหาวิทยาลัยทักษิณ โดยคณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ ได้ตระหนักถึงบทบาทในการวิจัยและการบริการวิชาการแก่ชุมชน จึงได้รับมอบหมายจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลาให้เป็นหน่วยทำการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2560 จำนวน 4 งาน ได้แก่ งานให้บริการเครื่องจักรกลเพื่อขุดลอกแหล่งน้ำ งานให้บริการสัญญาณอินเตอร์เน็ตแบบไร้สาย งานให้บริการสนามกีฬาติณสูลานนท์ และงานให้บริการระบบการแพทย์ฉุกเฉิน (1669) โดยประเมินความพึงพอใจในการบริการ 4 ด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

มหาวิทยาลัยทักษิณ ขอขอบคุณองค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา ตลอดจนประชาชนที่ได้ให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการประเมิน ซึ่งผลการประเมินดังกล่าวจะนำไปสู่การปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา ให้มีประสิทธิภาพและบรรลุประสิทธิผลในเชิงพัฒนาแก่องค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลาต่อไป

มหาวิทยาลัยทักษิณ

ตุลาคม 2560

## บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

### การสำรวจความพึงพอใจงานบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2560

องค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหนึ่งที่มีอำนาจ และหน้าที่ในการพัฒนาท้องถิ่นตามพระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ. 2540 และฉบับแก้ไขเพิ่มเติม โดยมีอำนาจหน้าที่ที่ต้องดำเนินการภายในเขตองค์การบริหารส่วนจังหวัดตามมาตรา 45 โดยองค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลาได้กำหนดยุทธศาสตร์การพัฒนา 8 ยุทธศาสตร์ ได้แก่ (1) การพัฒนาระบบโครงสร้างพื้นฐาน (2) การพัฒนาจังหวัดสงขลาให้เป็นเมืองแห่งการเรียนรู้ (3) การพัฒนาคุณภาพชีวิต (4) การส่งเสริมการท่องเที่ยวและการกีฬา (5) การส่งเสริมอาชีพ (6) ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม (7) การส่งเสริมศาสนา ศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น และ (8) การบริหารจัดการ โดยองค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา ได้จัดทำแผนพัฒนาสามปี (พ.ศ. 2560 – 2562) และแผนการดำเนินงานประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2560 ที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ต่างๆ ดังกล่าว ประกอบกับกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นได้ให้ความสำคัญของการปฏิบัติราชการอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยในแต่ละปีจะมีการจัดตั้งคณะกรรมการประเมินเพื่อรับรองมาตรฐานการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น 4 ด้าน ได้แก่ (1) ด้านการบริหารจัดการ (2) ด้านการบริหารงานบุคคลและกิจการสภา (3) ด้านการเงินและการคลัง และ (4) ด้านการบริการสาธารณะ ซึ่งเป็นการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการตามตัวชี้วัด ใน 4 มิติ ได้แก่ (1) มิติด้านประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ (2) มิติด้านคุณภาพการให้บริการ (3) มิติด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ และ (4) มิติด้านการพัฒนาองค์กร เพื่อจะได้ทำให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้ปรับปรุงและพัฒนาการปฏิบัติราชการในด้านต่างๆ ดังกล่าว อย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะการประเมินด้านการบริการสาธารณะ ได้กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตามตัวชี้วัดที่ 1 ของมิติด้านคุณภาพการให้บริการ โดยให้ดำเนินการสำรวจกับผู้รับบริการสาธารณะโดยตรงกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั้งปีงบประมาณ ที่ขอรับการประเมิน ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 องค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลาได้ยื่นขอรับการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ ซึ่งในมิติการประเมินตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 ด้านคุณภาพให้การบริการ โดยองค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา มีความประสงค์ จะดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานบริการสาธารณะ จำนวน 4 งาน ประกอบด้วย งานให้บริการเครื่องจักรกลเพื่อขุดลอกแหล่งน้ำ งานให้บริการสัญญาณอินเตอร์เน็ตแบบไร้สาย งานให้บริการสนามกีฬาติณสูลานนท์ และงานให้บริการระบบการแพทย์ฉุกเฉิน (1669) โดยทำการประเมินความพึงพอใจ 4 ด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

รวมทั้งเพื่อต้องการทราบถึงปัญหาและข้อเสนอแนะในการให้บริการ ทั้งนี้เพื่อที่จะได้นำผลการศึกษาไปใช้ในการปรับปรุงและพัฒนางานบริการสาธารณะให้มีประสิทธิภาพและบรรลุประสิทธิผล

### ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ภาพรวมผู้ให้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 4.66 หรือร้อยละ 93.20 โดยด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.68 หรือร้อยละ 93.60 รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.66 หรือร้อยละ 93.20 ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.65 หรือร้อยละ 93.00 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.64 หรือร้อยละ 92.80 ตามลำดับ สำหรับผลการพิจารณาเป็นงานปรากฏว่า งานให้บริการเครื่องจักรกลเพื่อขุดลอกแหล่งน้ำ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.74 หรือร้อยละ 94.80 รองลงมาคือ งานให้บริการระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉิน (1669) มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.69 หรือร้อยละ 93.80 งานให้บริการสนามกีฬา ดิณสุลต่านนท์ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.61 หรือร้อยละ 92.20 และงานให้บริการสัญญาณอินเตอร์เน็ตแบบไร้สาย มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.58 หรือร้อยละ 91.60 ตามลำดับ

### ข้อเสนอแนะ

#### 1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.68 หรือร้อยละ 93.60 หากพิจารณาตามประเภทของงานพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่องานให้บริการเครื่องจักรกลเพื่อขุดลอกแหล่งน้ำ มากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 หรือร้อยละ 95.60 รองลงมาเป็นงานให้บริการระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉิน (1669) มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.69 หรือร้อยละ 93.80 จะเห็นได้ว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด แสดงว่าองค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา มีขั้นตอนในการให้บริการมีความชัดเจน มีความสะดวกรวดเร็ว มีการจัดลำดับก่อนหลังของผู้มารับบริการ ก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่ผู้มารับบริการ หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งก็คือ กระบวนการบริการ มีประสิทธิภาพในการจัดการระบบการบริการที่ส่งผลให้การปฏิบัติงานมีความคล่องตัวและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างถูกต้อง รวดเร็วและมีคุณภาพ

อย่างไรก็ตาม ควรปรับปรุงขั้นตอนการให้บริการเป็นประจำทุกปี เพื่อก่อให้เกิดความถูกต้องและรวดเร็วมากยิ่งขึ้น โดยเฉพาะงานที่ประชาชนหรือหน่วยงานมีความประสงค์ที่จะใช้บริการเป็นจำนวนมาก เช่น งานบริการสนามกีฬา ดิณสุลต่านนท์ งานให้บริการระบบการแพทย์ฉุกเฉิน งานให้บริการเครื่องจักรกล เป็นต้น

#### 2. ด้านช่องทางการให้บริการ

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.65 หรือร้อยละ 93.00 หากพิจารณาตามประเภทของงานพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่องานให้บริการเครื่องจักรกลเพื่อขุดลอกแหล่งน้ำ มากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 หรือร้อยละ 95.40 รองลงมาเป็นงานให้บริการระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉิน (1669) มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.72 หรือร้อยละ 94.40 จะเห็นได้ว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด แสดงว่าองค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา มีช่องทางการให้บริการ

ที่หลากหลาย ไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน มีความชัดเจน และตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ ทำให้เกิดความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ กล่าวคือ การให้บริการประชาชนในงานบางงาน เช่น งานให้บริการเครื่องจักรกลเพื่อขุดลอกแหล่งน้ำ งานให้บริการสัญญาณอินเตอร์เน็ตแบบไร้สาย งานให้บริการระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉิน (1669) งานให้บริการสนามกีฬาติณสูลานนท์ เป็นต้น มีการติดต่อสื่อสารระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการหลายช่องทาง ทั้งติดต่อโดยตรงและช่องทางอินเตอร์เน็ต โดยให้ผู้รับบริการแจ้งเรื่องต่างๆ ผ่าน website ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลาได้อย่างสะดวก ประหยัดและรวดเร็ว

อย่างไรก็ตาม ควรทบทวนหรือปรับปรุงช่องทางการให้บริการของงานต่างๆ เป็นประจำทุกปี เพื่อให้ประชาชน/หน่วยงาน สามารถติดต่อองค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลาได้หลากหลายช่องทางมากขึ้น เช่น ช่องทาง website ของ อบจ.สงขลา อบจ.สัญจร หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เป็นต้น

### 3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.66 หรือร้อยละ 93.20 หากพิจารณาตามประเภทของงานพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่องานให้บริการเครื่องจักรกลเพื่อขุดลอกแหล่งน้ำ มากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.72 หรือร้อยละ 94.40 รองลงมาเป็นงานให้บริการระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉิน (1669) มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.67 หรือร้อยละ 93.40 จะเห็นได้ว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด แสดงว่าองค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา มีเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความเข้าใจในการให้บริการมีใบหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส เป็นกันเอง ทำงานเป็นระบบระเบียบ และถูกต้องตามขั้นตอน ทำให้เกิดความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ สอดคล้องกับแนวคิดของคุณภาพการให้บริการที่เกี่ยวกับการมีหัวใจบริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยผู้ให้บริการจะต้องมีบุคลิกภาพเกี่ยวกับ (1) การยิ้มแย้มแจ่มใส (2) ปฏิสัมพันธ์กับผู้รับบริการด้วยความรวดเร็วและเต็มใจ (3) มีการสื่อสารที่ดี และ (4) มีการเอาใจเขามาใส่ใจเรา นึกถึงความรู้สึกของผู้มาติดต่อขอรับบริการ

อย่างไรก็ตาม ผู้รับบริการ/ประชาชน มักจะคาดหวังในการให้บริการที่ดียิ่งขึ้นเรื่อยๆ จึงจำเป็นต้องพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่อง ซึ่งอาจจะต้องจัดสรรงบประมาณเพื่อพัฒนาบุคลากรเป็นรายบุคคล หรือมีแผน/โครงการพัฒนาบุคลากรในการเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงาน พัฒนาพื้นที่หรืองานบริการประชาชน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ควรส่งเสริมหรือปลูกฝังเกี่ยวกับจิตบริการของเจ้าหน้าที่ที่จะต้องติดต่อประสานงานกับประชาชนอย่างต่อเนื่อง เพื่อสร้างความสัมพันธ์อันดีกับเจ้าหน้าที่ของหน่วยงาน/ประชาชนที่รับบริการในงานต่างๆ

### 4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.64 หรือร้อยละ 92.80 หากพิจารณาตามประเภทของงานพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่องานให้บริการเครื่องจักรกลเพื่อขุดลอกแหล่งน้ำ มากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.70 หรือร้อยละ 94.00 รองลงมาเป็นงานให้บริการระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉิน (1669) มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.69 หรือร้อยละ 93.80 จะเห็นได้ว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด แสดงว่า องค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา มีสถานที่ที่สะดวกสบายในการให้บริการในตัวอาคารมีการแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วน มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย

มีอุปกรณ์ที่ทันสมัย และเพียงพอต่อการใช้งาน ส่งผลให้ผู้มารับบริการเกิดความพึงพอใจ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการที่กล่าวถึงองค์ประกอบที่สำคัญของการมีหัวใจบริการจะต้องมีการจัดบรรยากาศ สถานที่ทำงานให้สะอาด เรียบร้อย บรรยากาศร่มเย็น มีสถานที่พักผ่อนหรือที่พักผ่อน การตกแต่งภายในและภูมิทัศน์ที่สวยงาม จัดแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วน รวมทั้งจัดสถานที่จอดรถ เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ และที่นั่งรอรับบริการไว้รองรับผู้เข้ามาใช้บริการ

อย่างไรก็ตาม ควรปรับปรุงภูมิทัศน์ทั้งภายในและภายนอกอาคารสำนักงานฯ และสนามกีฬา ดิณสุลต่านนท์ โดยเฉพาะสนามกีฬาดิณสุลต่านนท์ ควรปรับปรุงสถานที่ให้สอดคล้องกับจำนวนผู้ใช้บริการ เช่น ห้องฟิตเนส สระว่ายน้ำ เป็นต้น รวมทั้งควรมีการจัดอบรมกีฬาประเภทต่างๆ โดยผู้ที่มีความรู้ และประสบการณ์ในกีฬาประเภทนั้นๆ อยู่เป็นประจำ

## สารบัญ

|                                                     | หน้า |
|-----------------------------------------------------|------|
| หนังสือรับรองผลการประเมิน                           | ก    |
| คำนำ                                                | ข    |
| บทสรุปสำหรับผู้บริหาร                               | ค    |
| สารบัญ                                              | ๗    |
| สารบัญตาราง                                         | ๗    |
| บทที่ 1 บทนำ                                        |      |
| 1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา                  | 1    |
| 1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย                         | 3    |
| 1.3 ขอบเขตการวิจัย                                  | 3    |
| 1.4 ผลที่คาดว่าจะได้รับ                             | 4    |
| 1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ                                 | 4    |
| บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง |      |
| 2.1 แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง                       | 5    |
| 2.2 เอกสารที่เกี่ยวข้อง                             | 20   |
| 2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง                           | 24   |
| 2.4 กรอบแนวคิดของการประเมินความพึงพอใจ              | 28   |
| บทที่ 3 ระเบียบวิธีการวิจัย                         |      |
| 3.1 วิธีดำเนินการวิจัย                              | 29   |
| 3.2 เครื่องมือที่ใช้และการเก็บรวบรวมข้อมูล          | 32   |
| บทที่ 4 ผลการศึกษา                                  |      |
| 4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม                  | 33   |
| 4.2 ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ                  | 37   |
| บทที่ 5 สรุป อภิปราย และข้อเสนอแนะ                  |      |
| 5.1 สรุปผลการวิจัย                                  | 75   |
| 5.2 อภิปรายผล                                       | 76   |
| 5.3 ข้อเสนอแนะ                                      | 77   |
| บรรณานุกรม                                          |      |
| ภาคผนวก                                             |      |

## สารบัญตาราง

|                                                                                                                                                                            | หน้า |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| ตารางที่ 1 ร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามตัวแปร ประเภทของงานบริการ เพศ อายุ สถานภาพ ภูมิลำเนา อาชีพ การศึกษา รายได้ จำนวนครั้งในการขอรับบริการ และช่วงเวลาในการขอรับบริการ | 33   |
| ตารางที่ 2 ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา แยกตามด้านต่างๆ                                                                                       | 37   |
| ตารางที่ 3 ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา แยกตามงานต่างๆ                                                                                        | 38   |
| ตารางที่ 4 ความพึงพอใจในการบริการงานให้บริการเครื่องจักรกลเพื่อขุดลอกแหล่งน้ำ                                                                                              | 39   |
| ตารางที่ 5 ความพึงพอใจของหน่วยงานที่มีต่อการให้บริการงานให้บริการเครื่องจักรกลเพื่อขุดลอกแหล่งน้ำ                                                                          | 40   |
| ตารางที่ 6 ความพึงพอใจของหน่วยงานที่มีต่อการให้บริการด้านขั้นตอนการให้บริการของงานให้บริการเครื่องจักรกลเพื่อขุดลอกแหล่งน้ำ                                                | 41   |
| ตารางที่ 7 ความพึงพอใจของหน่วยงานที่มีต่อการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการของงานให้บริการเครื่องจักรกลเพื่อขุดลอกแหล่งน้ำ                                                | 42   |
| ตารางที่ 8 ความพึงพอใจของหน่วยงานที่มีต่อการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของงานให้บริการเครื่องจักรกลเพื่อขุดลอกแหล่งน้ำ                                            | 43   |
| ตารางที่ 9 ความพึงพอใจของหน่วยงานที่มีต่อการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของงานให้บริการเครื่องจักรกลเพื่อขุดลอกแหล่งน้ำ                                                 | 44   |
| ตารางที่ 10 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานให้บริการเครื่องจักรกลเพื่อขุดลอกแหล่งน้ำ                                                                          | 45   |
| ตารางที่ 11 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านขั้นตอนการให้บริการของงานให้บริการเครื่องจักรกลเพื่อขุดลอกแหล่งน้ำ                                                | 46   |
| ตารางที่ 12 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการของงานให้บริการเครื่องจักรกลเพื่อขุดลอกแหล่งน้ำ                                                | 47   |
| ตารางที่ 13 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของงานให้บริการเครื่องจักรกลเพื่อขุดลอกแหล่งน้ำ                                            | 48   |
| ตารางที่ 14 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของงานให้บริการเครื่องจักรกลเพื่อขุดลอกแหล่งน้ำ                                                 | 49   |

## สารบัญตาราง (ต่อ)

|                                                                                                                                  | หน้า |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| ตารางที่ 15 ความพึงพอใจในการบริการงานให้บริการสัญญาอินเตอร์เน็ตแบบไร้สาย                                                         | 51   |
| ตารางที่ 16 ความพึงพอใจในการบริการด้านขั้นตอนการให้บริการของงานให้บริการสัญญาอินเตอร์เน็ตแบบไร้สาย                               | 52   |
| ตารางที่ 17 ความพึงพอใจในการบริการด้านช่องทางการให้บริการของงานให้บริการสัญญาอินเตอร์เน็ตแบบไร้สาย                               | 53   |
| ตารางที่ 18 ความพึงพอใจในการบริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของงานให้บริการสัญญาอินเตอร์เน็ตแบบไร้สาย                           | 54   |
| ตารางที่ 19 ความพึงพอใจในการบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของงานให้บริการสัญญาอินเตอร์เน็ตแบบไร้สาย                                | 55   |
| ตารางที่ 20 ความพึงพอใจในการบริการงานให้บริการสนามกีฬาดินสุลันนัท                                                                | 57   |
| ตารางที่ 21 ความพึงพอใจในการบริการด้านขั้นตอนการให้บริการของงานให้บริการสนามกีฬาดินสุลันนัท                                      | 58   |
| ตารางที่ 22 ความพึงพอใจในการบริการด้านช่องทางการให้บริการของงานให้บริการสนามกีฬาดินสุลันนัท                                      | 59   |
| ตารางที่ 23 ความพึงพอใจในการบริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของงานให้บริการสนามกีฬาดินสุลันนัท                                  | 60   |
| ตารางที่ 24 ความพึงพอใจในการบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของงานให้บริการสนามกีฬาดินสุลันนัท                                       | 61   |
| ตารางที่ 25 ความพึงพอใจในการบริการงานให้บริการระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉิน (1669)                                                   | 63   |
| ตารางที่ 26 ความพึงพอใจของหน่วยงานที่มีต่อการให้บริการงานให้บริการระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉิน (1669)                               | 64   |
| ตารางที่ 27 ความพึงพอใจของหน่วยงานที่มีต่อการให้บริการด้านขั้นตอนการให้บริการของงานให้บริการระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉิน (1669)     | 65   |
| ตารางที่ 28 ความพึงพอใจของหน่วยงานที่มีต่อการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการของงานให้บริการระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉิน (1669)     | 66   |
| ตารางที่ 29 ความพึงพอใจของหน่วยงานที่มีต่อการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของงานให้บริการระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉิน (1669) | 67   |
| ตารางที่ 30 ความพึงพอใจของหน่วยงานที่มีต่อการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกงานให้บริการระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉิน (1669)         | 38   |

## สารบัญตาราง (ต่อ)

|                                                                                                                                                                                                                               | หน้า |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| ตารางที่ 31 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานให้บริการระบบบริการการแพทย์<br>ฉุกเฉิน (1669)                                                                                                                         | 69   |
| ตารางที่ 32 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านขั้นตอนการให้บริการ<br>ของงานให้บริการระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉิน (1669)                                                                                               | 70   |
| ตารางที่ 33 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการ<br>งานให้บริการระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉิน (1669)                                                                                                  | 71   |
| ตารางที่ 34 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ<br>ของงานให้บริการระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉิน (1669)                                                                                           | 72   |
| ตารางที่ 35 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก<br>ของงานให้บริการระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉิน (1669)                                                                                                | 73   |
| ตารางที่ 36 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะ<br>ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทาง<br>การให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | 75   |