

หนังสือรับรองผลการประเมิน

มหาวิทยาลัยทักษิณ โดยคณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ ได้ทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 โดยศึกษาข้อมูลจากผู้ให้บริการงานให้บริการแพขนานยนต์ งานให้บริการศูนย์บริหารกล้ำมเนื้อ (ฟิตเนส) งานให้บริการรถสุขาเคลื่อนที่ และงานให้บริการห้องประชุม

ภาพรวมผู้ให้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 4.69 หรือร้อยละ 93.80 โดยด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.70 หรือร้อยละ 94.00 รองลงมา คือ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.69 หรือร้อยละ 93.80 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.67 หรือร้อยละ 93.40 ตามลำดับ สำหรับผลการพิจารณาเป็นงาน ปรากฏว่า งานให้บริการรถสุขาเคลื่อนที่ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 หรือร้อยละ 95.20 รองลงมาคือ งานให้บริการห้องประชุม มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.71 หรือร้อยละ 94.20 งานให้บริการศูนย์บริหารกล้ำมเนื้อ (ฟิตเนส) มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.65 หรือร้อยละ 93.00 และงานให้บริการแพขนานยนต์ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.62 หรือร้อยละ 92.40 ตามลำดับ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ สุธรรม ขนาศักดิ์)

คณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ

มหาวิทยาลัยทักษิณ

คำนำ

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่และอำนาจดูแลและจัดทำบริการสาธารณะและกิจกรรมสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามหลักการพัฒนาย่างยั่งยืน โดยรัฐมอบอำนาจให้หน่วยงานส่วนท้องถิ่น สามารถบริหารจัดการท้องถิ่นด้วยตนเองภายใต้โครงสร้างการบริหารที่กฎหมายกำหนด ดังนั้นเพื่อให้การปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีประสิทธิภาพและบรรลุประสิทธิผลการติดตามและประเมินผลจึงเป็นหน้าที่ที่สำคัญอย่างหนึ่งในการดำเนินงานพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อใช้วัดประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการดำเนินงานในด้านต่างๆ ว่าเป็นไปตามวัตถุประสงค์ หรือ จุดมุ่งหมายที่วางไว้หรือไม่ ซึ่งผลที่ได้จากการติดตามและประเมินผลจะเป็นข้อมูลย้อนกลับที่สามารถนำไปปรับปรุงและกำหนดทิศทางและแนวทางการดำเนินงานตามภารกิจหน้าที่ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นต่อไป

มหาวิทยาลัยทักษิณ โดยคณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ ได้ตระหนักถึงบทบาทในการวิจัยและการบริการวิชาการแก่ชุมชน จึงได้รับมอบหมายจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลาให้เป็นหน่วยทำการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 จำนวน 4 งานบริการ ได้แก่ งานให้บริการแพขนานยนต์ งานให้บริการศูนย์บริหารกล้ามเนื้อ (ฟิตเนส) งานให้บริการรถสุขาเคลื่อนที่ และงานให้บริการห้องประชุม โดยประเมินความพึงพอใจในการบริการ 4 ด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

มหาวิทยาลัยทักษิณ ขอขอบคุณองค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา ตลอดจนประชาชนที่ได้ให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการประเมิน ซึ่งผลการประเมินดังกล่าวจะนำไปสู่การปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา ให้มีประสิทธิภาพและบรรลุประสิทธิผลในเชิงพัฒนาแก่องค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลาต่อไป

มหาวิทยาลัยทักษิณ

ตุลาคม 2561

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การสำรวจความพึงพอใจงานบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2561

มหาวิทยาลัยทักษิณ ได้ทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 โดยศึกษาข้อมูลจากผู้ให้บริการงานให้บริการแพขนานยนต์ งานให้บริการศูนย์บริหารกล้ามเนื้อ (ฟิตเนส) งานให้บริการรถสุขาเคลื่อนที่ และงานให้บริการห้องประชุม

ภาพรวมผู้ให้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 4.69 หรือร้อยละ 93.80 โดยด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.70 หรือร้อยละ 94.00 รองลงมา คือ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.69 หรือร้อยละ 93.80 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.67 หรือร้อยละ 93.40 ตามลำดับ สำหรับผลการพิจารณาเป็นงาน ปรากฏว่า งานให้บริการรถสุขาเคลื่อนที่ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 หรือร้อยละ 95.20 รองลงมาคือ งานให้บริการห้องประชุม มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.71 หรือร้อยละ 94.20 งานให้บริการศูนย์บริหารกล้ามเนื้อ (ฟิตเนส) มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.65 หรือร้อยละ 93.00 และงานให้บริการแพขนานยนต์ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.62 หรือร้อยละ 92.40 ตามลำดับ

ข้อเสนอแนะ

1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.70 หรือร้อยละ 94.00 หากพิจารณาตามประเภทของงาน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่องานให้บริการห้องประชุม มากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 หรือร้อยละ 95.20 รองลงมาเป็นงานให้บริการรถสุขาเคลื่อนที่ มีค่าคะแนนเฉลี่ย

4.72 หรือร้อยละ 94.40 จะเห็นได้ว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด แสดงว่า องค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา มีขั้นตอนในการให้บริการมีความชัดเจน มีความสะดวกรวดเร็ว มีการจัดลำดับก่อนหลังของผู้มารับบริการ ก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่ผู้มารับบริการ หรือกล่าวอีกนัยหนึ่ง ก็คือ กระบวนการบริการมีประสิทธิภาพ ในการจัดการระบบการบริการที่ส่งผลให้การปฏิบัติงานมีความคล่องตัว และตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว และมีคุณภาพ

อย่างไรก็ตาม ควรหาวิธีการในการลดขั้นตอนในการให้บริการ เช่น การรวมศูนย์การให้บริการ (one stop service) ลดการเป็นทางการในการให้บริการ เพื่อให้ประชาชนได้เข้าถึงการใช้บริการได้ง่ายขึ้น ลดการใช้เอกสารกระดาษในบางงาน เพื่อความประหยัดและรวดเร็ว เป็นต้น หากงานใดที่มีผู้ใช้บริการต่อวัน ในจำนวนมากๆ ควรจะมีเจ้าหน้าที่แนะนำขั้นตอนการให้บริการ นอกจากนั้น ควรจะแจ้งรายละเอียด ของขั้นตอนต่างๆ รวมทั้งหลักฐาน ที่ต้องให้ประชาชนเตรียมการมาก่อนผ่านช่องทางต่างๆ เช่น website แล่นพับ เป็นต้น

2. ด้านช่องทางการให้บริการ

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.69 หรือร้อยละ 93.80 หากพิจารณาตามประเภทของงาน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่องานให้บริการรถสุขาเคลื่อนที่ มากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 หรือร้อยละ 95.80 รองลงมาเป็นงานให้บริการแพขนานยนต์ และงานให้บริการ ห้องประชุม มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.66 หรือร้อยละ 93.20 จะเห็นได้ว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด แสดงว่า องค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย ไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน มีความชัดเจนและตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ ทำให้เกิดความสะดวกรวดเร็ว ในการให้บริการ กล่าวคือ การให้บริการประชาชนในงานบางงาน มีการให้บริการนอกสถานที่ตั้งของสำนักงาน นอกจากนั้น การติดต่อสื่อสารระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการมีการเปิดช่องทางอินเทอร์เน็ต โดยให้ผู้รับบริการแจ้งเรื่องต่างๆ ผ่าน website ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา ได้อย่างสะดวก ประหยัด และรวดเร็ว รวมทั้ง มีการพบปะกับประชาชน เพื่อเปิดโอกาสให้ประชาชนได้เสนอปัญหา/การพัฒนา พื้นที่ต่างๆ

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

3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.69 หรือร้อยละ 93.80 หากพิจารณาตามประเภทของงาน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่องานให้บริการรถสุขาเคลื่อนที่ มากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 หรือร้อยละ 95.20 รองลงมาเป็นงานให้บริการห้องประชุม มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.74 หรือร้อยละ 94.80 จะเห็นได้ว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด แสดงว่า องค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา มีเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความเข้าใจในการให้บริการมีใบหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส เป็นกันเอง ทำงานเป็นระบบระเบียบและถูกต้องตามขั้นตอน ทำให้เกิดความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ สอดคล้องกับแนวคิดของคุณภาพการให้บริการที่เกี่ยวกับการมีหัวใจบริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

โดยผู้ให้บริการจะต้องมีบุคลิกภาพเกี่ยวกับ (1) การยิ้มแย้มแจ่มใส (2) ปฏิสัมพันธ์กับผู้รับบริการด้วยความรวดเร็วและเต็มใจ (3) มีการสื่อสารที่ดี และ (4) มีการเอาใจเขามาใส่ใจเรา นี่ก็ถึงความรู้สึกของผู้มาติดต่อขอรับบริการ

อย่างไรก็ตาม ควรจะมีการพัฒนาบุคลากรงานต่างๆ อย่างต่อเนื่อง โดยอาจจะตั้งงบประมาณในการพัฒนาบุคลากรให้กับบุคลากรงานต่างๆ เพื่อเพิ่มพูนความรู้ความสามารถให้เพิ่มมากขึ้น

4. ด้านสิ่งแวดล้อมความสะดวก

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.67 หรือร้อยละ 93.40 หากพิจารณาตามประเภทของงาน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่องานให้บริการรถสุขาเคลื่อนที่ มากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 หรือร้อยละ 95.40 รองลงมาเป็นงานให้บริการห้องประชุม มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.68 หรือร้อยละ 93.60 จะเห็นได้ว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด แสดงว่า องค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา มีสถานที่ที่สะดวกสบายในการให้บริการ ในตัวอาคารมีการแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วน มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย มีอุปกรณ์ที่ทันสมัยและเพียงพอต่อการใช้งาน ส่งผลให้ผู้มารับบริการเกิดความพึงพอใจ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการที่กล่าวถึงองค์ประกอบที่สำคัญของการมีหัวใจบริการจะต้องมีการจัดบรรยากาศ สถานที่ทำงานให้สะอาด เรียบร้อย บรรยากาศร่มเย็น มีสถานที่พักผ่อนหรือที่พักผ่อน การตกแต่งภายในและภูมิทัศน์ ที่สวยงาม จัดแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วน รวมทั้งจัดสถานที่จอดรถ เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ และที่นั่งรอรับบริการไว้รองรับผู้เข้ามาใช้บริการ

อย่างไรก็ตาม การปรับปรุง/เปลี่ยนแปลงสำนักงานโดยการตกแต่งภายในและปรับภูมิทัศน์ภายนอกอยู่เสมอ จะทำให้บุคลากรและผู้ใช้บริการ เกิดความพึงพอใจต่อการให้บริการและใช้บริการมากขึ้น

สารบัญ

	หน้า
หนังสือรับรองผลการประเมิน	ก
คำนำ	ข
บทสรุปสำหรับผู้บริหาร	ค
สารบัญ	จ
สารบัญตาราง	ฉ
บทที่ 1 บทนำ	
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย	2
1.3 ขอบเขตการวิจัย	3

1.4 ผลที่คาดว่าจะได้รับ	3
1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ	3
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
2.1 แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง	4
2.2 เอกสารที่เกี่ยวข้อง	17
2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	21
2.4 กรอบแนวคิดของการประเมินความพึงพอใจ	24
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการวิจัย	
3.1 วิธีดำเนินการวิจัย	25
3.2 เครื่องมือที่ใช้และการเก็บรวบรวมข้อมูล	27
บทที่ 4 ผลการศึกษา	
4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	28
4.2 ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ	31
บทที่ 5 สรุป อภิปราย และข้อเสนอแนะ	
5.1 สรุปผลการวิจัย	61
5.2 อภิปรายผล	62
5.3 ข้อเสนอแนะ	62
บรรณานุกรม	
ภาคผนวก	

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 1 ร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามตัวแปร ประเภทของงานบริการ เพศ อายุ สถานภาพ อาชีพ การศึกษา รายได้ จำนวนครั้งในการขอรับบริการ และช่วงเวลาในการขอรับบริการ	28
ตารางที่ 2 ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา แยกตามด้านต่างๆ	31
ตารางที่ 3 ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา แยกตามงานต่างๆ	31

ตารางที่ 4 ความพึงพอใจในการบริการงานให้บริการแพชานายนต์	32
ตารางที่ 5 ความพึงพอใจในการบริการด้านขั้นตอนการให้บริการของงานให้บริการแพชานายนต์	33
ตารางที่ 6 ความพึงพอใจในการบริการด้านช่องทางการให้บริการของงานให้บริการแพชานายนต์	34
ตารางที่ 7 ความพึงพอใจในการบริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของงานให้บริการแพชานายนต์	35
ตารางที่ 8 ความพึงพอใจในการบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของงานให้บริการแพชานายนต์	36
ตารางที่ 9 ความพึงพอใจในการบริการงานให้บริการศูนย์บริหารกล้ามเนื้อ (ฟิตเนส) ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา	38
ตารางที่ 10 ความพึงพอใจในการบริการด้านขั้นตอนการให้บริการของงานให้บริการศูนย์บริหาร กล้ามเนื้อ (ฟิตเนส)	39
ตารางที่ 11 ความพึงพอใจในการบริการด้านช่องทางการให้บริการของงานให้บริการศูนย์บริหาร กล้ามเนื้อ (ฟิตเนส)	40
ตารางที่ 12 ความพึงพอใจในการบริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของงานให้บริการศูนย์บริหาร กล้ามเนื้อ (ฟิตเนส)	41
ตารางที่ 13 ความพึงพอใจในการบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของงานให้บริการศูนย์บริหาร กล้ามเนื้อ (ฟิตเนส)	42
ตารางที่ 14 ความพึงพอใจในการบริการงานให้บริการรถสุขาเคลื่อนที่	44
ตารางที่ 15 ความพึงพอใจของหน่วยงานที่มีต่อการให้บริการงานให้บริการรถสุขาเคลื่อนที่ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา	45
ตารางที่ 16 ความพึงพอใจของหน่วยงานที่มีต่อการให้บริการด้านขั้นตอนการให้บริการ ของงานให้บริการรถสุขาเคลื่อนที่	46
ตารางที่ 17 ความพึงพอใจของหน่วยงานที่มีต่อการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการ ของงานให้บริการรถสุขาเคลื่อนที่	47
ตารางที่ 18 ความพึงพอใจของหน่วยงานที่มีต่อการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ของงานให้บริการรถสุขาเคลื่อนที่	48
ตารางที่ 19 ความพึงพอใจของหน่วยงานที่มีต่อการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ของงานให้บริการรถสุขาเคลื่อนที่	49
ตารางที่ 20 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการในการบริการงานให้บริการรถสุขา เคลื่อนที่	50
ตารางที่ 21 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการ ของงานให้บริการรถสุขาเคลื่อนที่	51
ตารางที่ 22 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ของงานให้บริการรถสุขาเคลื่อนที่	52

ตารางที่ 23 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ของงานให้บริการรถสุขาเคลื่อนที่	53
ตารางที่ 24 ความพึงพอใจในการบริการงานให้บริการห้องประชุม	55
ตารางที่ 25 ความพึงพอใจในการบริการด้านขั้นตอนการให้บริการของงานให้บริการห้องประชุม	56
ตารางที่ 26 ความพึงพอใจในการบริการด้านช่องทางการให้บริการของงานให้บริการห้องประชุม	57
ตารางที่ 27 ความพึงพอใจในการบริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของงานให้บริการห้องประชุม	58
ตารางที่ 28 ความพึงพอใจในการบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของงานให้บริการห้องประชุม	59
ตารางที่ 29 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทาง การให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	61