

หนังสือรับรองผลการประเมิน

มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา โดยคณะวิทยาการจัดการ ได้ทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 โดยศึกษาข้อมูลจากผู้ใช้บริการงานสาธารณะ จำนวน 4 งานบริการ อันได้แก่ งานบริการสวนสาธารณะเมืองสงขลา (กองการท่องเที่ยวและกีฬา) งานบริการศูนย์เทคโนโลยีการเรียนรู้ (กองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม) งานบริการศูนย์สร้างสุขชุมชน (กองส่งเสริมคุณภาพชีวิต) งานบริการศูนย์ซ่อมอุปกรณ์ (กองส่งเสริมคุณภาพชีวิต)

ความพึงพอใจของผู้รับบริการจำแนกตามงานในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยงานบริการศูนย์เทคโนโลยีการเรียนรู้ (กองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม) คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุด คือ 4.79 หรือระดับความพึงพอใจร้อยละ 95.78 รองลงมา คือ งานบริการสวนสาธารณะเมืองสงขลา (กองการท่องเที่ยวและกีฬา) มีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.76 หรือระดับความพึงพอใจร้อยละ 95.24 ส่วนงานบริการศูนย์ซ่อมอุปกรณ์ที่วิทยาลัยเทคนิคหาดใหญ่และวิทยาลัยการอาชีพนาทวี (กองส่งเสริมคุณภาพชีวิต) มีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.74 หรือระดับความพึงพอใจร้อยละ 94.71 และงานบริการศูนย์สร้างสุขชุมชน (กองส่งเสริมคุณภาพชีวิต) มีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.72 หรือระดับความพึงพอใจร้อยละ 94.45 รองลงมาตามลำดับ ส่วนคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยของส่วนงานที่ให้บริการทั้ง 4 ส่วนเป็น 4.75 หรือระดับความพึงพอใจเฉลี่ยทุกด้านเป็นร้อยละ 95.05

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการจำแนกตามด้านในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และเมื่อพิจารณาความพึงพอใจรายด้านต่าง ๆ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการมากที่สุด โดยมีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยมากที่สุด คือ 4.79 รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.76 และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีคะแนนเฉลี่ย 4.75 ส่วนด้านช่องทางการให้บริการ มีคะแนนเฉลี่ย 4.71 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการทั้งสี่ประเด็นอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยเท่ากับ 4.75



(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุระพรรณ จุลสุวรรณ)

คณบดีคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา

คำนำ

องค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ งานบริการสาธารณะ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ประกอบไปด้วย 4 งาน อันได้แก่ งานบริการสวนสาธารณะเมืองสงขลา (กองการท่องเที่ยวและกีฬา) งานบริการศูนย์เทคโนโลยีการเรียนรู้ (กองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม) งานบริการศูนย์สร้างสุขชุมชน (กองส่งเสริมคุณภาพชีวิต) งานบริการศูนย์ซ่อมอุปกรณ์ (กองส่งเสริมคุณภาพชีวิต) โดยทำการศึกษาด้านความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจของทาง การให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ตลอดจน การรวบรวมข้อเสนอแนะจากภาคประชาชน เพื่อที่จะนำไปประกอบการพิจารณาการบริหารงานด้านงาน บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา

คณะผู้จัดทำขอขอบคุณหน่วยงานทุกหน่วยงานและประชาชนในจังหวัดสงขลา ตลอดจนผู้มี ส่วนเกี่ยวข้องในการให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าเอกสารเล่มนี้จะเป็นประโยชน์ สำหรับผู้ที่สนใจ หน่วยงานภาครัฐ/เอกชนที่เกี่ยวข้อง ในการดำเนินการในโอกาสต่อไป



(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุระพรรณ จุลสุวรรณ)

คณบดีคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา

บทสรุปผู้บริหาร

องค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา เป็นองค์กรทางการเมืองสำคัญองค์กรหนึ่งที่มีบทบาทสำคัญในการ พัฒนาท้องถิ่น ได้มีการเป้าหมายการพัฒนา “ศูนย์กลางทางเศรษฐกิจ การศึกษา การคมนาคมขนส่ง การท่องเที่ยวและการกีฬาเป็นเมืองน่าอยู่ สังคมเป็นสุข และเป็นประตูสู่อาเซียน” โดยในยุทธศาสตร์ ที่ 8 การบริหารจัดการ แนวทางการพัฒนาข้อที่ 2 พัฒนาและเพิ่มประสิทธิภาพบุคลากรในการ ให้บริการ ซึ่งในปี 2564 นี้ ทางองค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลาได้จัดโครงการบริการสาธารณะไว้ หลายโครงการที่สอดคล้องกับนโยบายดังกล่าว เพื่อให้การบริการเป็นไปตามความต้องการและความ

พึงพอใจและผู้รับบริการ องค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลาจึงได้มีการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัด จำนวน 4 งานบริการ ประกอบด้วย งานบริการสวนสาธารณะเมืองสงขลา (กองการท่องเที่ยวและกีฬา) งานบริการศูนย์เทคโนโลยีการเรียนรู้ (กองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม) งานบริการศูนย์สร้างสุขชุมชน (กองส่งเสริมคุณภาพชีวิต) งานบริการศูนย์ซ่อมอุปกรณ์ (กองส่งเสริมคุณภาพชีวิต) เพื่อต้องการนำข้อมูลไปใช้เป็นแนวทางแก้ไข ปรับปรุง วางแผนการดำเนินงานในการบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา ให้สอดคล้องตามความต้องการของประชาชนในพื้นที่ต่อไป

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์หลักเพื่อประเมินความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา โดยมีวัตถุประสงค์ย่อยดังนี้ 1) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา ในการให้บริการ 4 ด้าน ได้แก่ (1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ (2) ด้านช่องทางการให้บริการ (3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ (4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 2) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลาในงานที่ให้บริการจำนวน 4 งาน งานบริการสวนสาธารณะเมืองสงขลา (กองการท่องเที่ยวและกีฬา) งานบริการศูนย์เทคโนโลยีการเรียนรู้ (กองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม) งานบริการศูนย์สร้างสุขชุมชน (กองส่งเสริมคุณภาพชีวิต) งานบริการศูนย์ซ่อมอุปกรณ์ (กองส่งเสริมคุณภาพชีวิต) เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา

ผู้วิจัยทำการทบทวนวรรณกรรม เอกสาร แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องประกอบ (1) บริบทขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา บทบาท หน้าที่ ตลอด จนขั้นตอนในการให้บริการของหน่วยงานที่ทำการศึกษา (2) แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการรับบริการภาครัฐ และ (3) งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง การทบทวนงานเหล่านี้ผู้วิจัยนำมาใช้ในการกำหนดระเบียบวิธีการวิจัย ตัวแปรกรอบแนวคิดในการวิจัย ตลอดจนการเปรียบเทียบผลงานวิจัยในอดีตกับงานวิจัยนี้ในการอภิปรายผลการวิจัยได้อย่างไรบ้าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้คือ หน่วยงานและประชาชนที่ใช้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลาจำนวน 4 งาน โดยมีหน่วยงานจำนวน 60 หน่วยงาน ประชาชนผู้รับบริการจำนวน 961,600 คน ใช้ตัวอย่างขนาด 480 ตัวอย่าง โดยกำหนดตัวอย่างแต่ละงานเป็น 120 ตัวอย่าง ในแต่ละงานได้แบ่งเป็นตัวอย่างประเภทหน่วยงาน 20 ตัวอย่าง ประเภทประชาชน 100 ตัวอย่าง ทำการสุ่มตัวอย่างโดยใช้เทคนิคการสุ่มแบบบังเอิญและโทรสัมภาษณ์จากข้อมูลสถิติการมาใช้บริการ

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถามเพื่อประเมินความพึงพอใจ มี 4 ตอน ได้แก่ ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ตอนที่ 2 ลักษณะการให้บริการ ตอนที่ 3 ความพึงพอใจในการรับบริการ และตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ ผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง โทรศัพท์ สัมภาษณ์ สังเกต และลงสำรวจพื้นที่ สถิติที่ใช้ในการพรรณนาข้อมูลในครั้งนี้ประกอบด้วย ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โปรแกรมสำเร็จรูปในการประมวลผลข้อมูล

ผลการวิจัยตามลำดับวัตถุประสงค์การวิจัย เป็นดังนี้

วัตถุประสงค์ข้อที่ 1 เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา ในการให้บริการ 4 ด้าน ผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการจำแนกตามด้านในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และเมื่อพิจารณาความพึงพอใจรายด้านต่าง ๆ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการมากที่สุด โดยมีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยมากที่สุด คือ 4.79 รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.76 และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีคะแนนเฉลี่ย 4.75 ส่วนด้านช่องทางการให้บริการ มีคะแนนเฉลี่ย 4.71 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการทั้งสี่ประเด็นอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยเท่ากับ 4.75

วัตถุประสงค์ข้อที่ 2 เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลาในงานที่ให้บริการจำนวน 4 งาน ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการจำแนกตามงานในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยงานบริการศูนย์เทคโนโลยีการเรียนรู้ (กองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม) คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุด คือ 4.79 หรือระดับความพึงพอใจร้อยละ 95.78 รองลงมา คือ งานบริการสวนสาธารณะเมืองสงขลา (กองการท่องเที่ยวและกีฬา) มีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.76 หรือระดับความพึงพอใจร้อยละ 95.24 ส่วนงานบริการศูนย์ซ่อมอุปกรณ์ที่วิทยาลัยเทคนิคหาดใหญ่และวิทยาลัยการอาชีพนาทวี (กองส่งเสริมคุณภาพชีวิต) มีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.74 หรือระดับความพึงพอใจร้อยละ 94.71 และงานบริการศูนย์สร้างสุขชุมชน (กองส่งเสริมคุณภาพชีวิต) มีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.72 หรือระดับความพึงพอใจร้อยละ 94.45 รองลงมาตามลำดับ ส่วนคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยของส่วนงานที่ให้บริการทั้ง 4 ส่วน เป็น 4.75 หรือระดับความพึงพอใจเฉลี่ยทุกด้านเป็นร้อยละ 95.05

วัตถุประสงค์ข้อที่ 3 เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา ผลการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการมีความประทับใจในการให้บริการในด้านเจ้าหน้าที่ที่มีความตั้งใจในการให้บริการ ขั้นตอนมีความสะดวกรวดเร็ว อุปกรณ์มีความสะอาดและเพียงพอ โดยมีข้อเสนอแนะให้ปรับปรุงในเรื่องสิ่งอำนวยความสะดวก ให้เพียงพอในการให้บริการจากการวิจัย ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะเพื่อประโยชน์แก่ภาคส่วนต่างๆ โดยแบ่งการเสนอแนะเป็น 2 ส่วนคือ ส่วนแรกเป็นข้อเสนอแนะสำหรับหน่วยงานหรือผู้ที่เกี่ยวข้อง และส่วนที่สองเป็นข้อเสนอแนะสำหรับผู้ที่จะทำวิจัยในประเด็นนี้ในโอกาสต่อไป ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะสำหรับองค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา

1.1 จากผลการวิจัยที่พบว่า ผู้รับบริการมีความต้องการให้เพิ่มเวลาการให้บริการของหน่วยงานเช่น งานบริการสวนสาธารณะเมืองสงขลาและงานบริการศูนย์เทคโนโลยีการเรียนรู้ ทั้งนี้ องค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลาได้มีมาตรการป้องกันโรค โควิด-19 ที่คืออยู่แล้วในสายตาประชาชน

1.2 จากผลการวิจัยที่พบว่า ความพึงพอใจในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการมากที่สุด เนื่องจากประชาชนสามารถเข้าถึงการให้บริการได้ง่าย ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีขั้นตอนที่เหมาะสม แต่ภาคประชาชนบางส่วนก็ยังมีความต้องการเข้าถึง ช่องทางและกระบวนการที่เป็นลักษณะออนไลน์

1.3 จากผลการวิจัยที่พบว่า ผู้รับบริการจำนวนไม่น้อยมีความประทับใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ผู้วิจัยขอเสนอให้ผู้ที่เกี่ยวข้องควรมีการให้รางวัลเพื่อเป็นการบำรุงขวัญและกำลังใจ หรือประกาศเชิดชูเกียรติเพื่อให้เป็นแบบอย่างการบริการที่ดีต่อไป

1.4 จากผลการวิจัยที่พบว่า ผู้รับบริการมีความต้องการ อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่อีกมากผู้วิจัยขอเสนอให้ผู้เกี่ยวข้องจัดหา วัสดุอุปกรณ์ให้เพียงพอกับ หน่วยงานและความต้องการของผู้มารับบริการ

2. ข้อเสนอแนะสำหรับผู้ที่จะศึกษาต่อไป

2.1 การวิจัยนี้มีข้อจำกัดด้านเวลาในการทำวิจัย ดังนั้นในการสำรวจครั้งต่อไปควรมีการกำหนดงานที่ต้องทำการประเมิน และมีการดำเนินการตั้งแต่ช่วงต้นหรือกลางปีงบประมาณ

2.2 การวิจัยครั้งต่อไปควรมีการศึกษาแนวทางการพัฒนางานที่เสนอจากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

สารบัญ

หนังสือรับรองผลการประเมิน	ก
คำนำ	ข
บทสรุปผู้บริหาร	ข
สารบัญ	จ
สารบัญตาราง	ฉ
สารบัญภาพ.....	ฎ
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษาวิจัย.....	2
เป้าหมาย.....	3
ขอบเขตการวิจัย	3
1.ขอบเขตด้านประชากรและพื้นที่.....	3
2.ขอบเขตด้านเนื้อหา.....	3
3.ขอบเขตด้านการประเมิน	3
4.ขอบเขตด้านเวลา	3
กรอบการดำเนินงาน	4
ผลที่คาดว่าจะได้รับ.....	5
บทที่ 2 แนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	6
1.ความหมายแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ	6
ความหมายของความพึงพอใจ.....	6
แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	8
2. ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ.....	10
3.แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ.....	15
4.แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ	18
5.แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการสาธารณะ	22
6.งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับสำรวจความพึงพอใจงานบริการสาธารณะ	24
7.สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานสำคัญของจังหวัดสงขลา	29
8.สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานสำคัญขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา	32
ประวัติความเป็นมาองค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา	32
ข้อมูลพื้นฐานองค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา.....	32

บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	34
ขั้นตอนการดำเนินการ	34
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	36
1.ประชากร.....	36
2.กลุ่มตัวอย่าง.....	36
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	38
1.เครื่องมือ	38
2.สร้างเครื่องมือ	38
3.คุณภาพเครื่องมือ	39
การเก็บรวบรวมข้อมูล	40
การวิเคราะห์และการนำเสนอข้อมูล	41
 บทที่ 4 ผลการศึกษา	 42
ลักษณะทั่วไป.....	42
1.1 ข้อมูลด้านปัจจัยส่วนบุคคล.....	42
1.2 ลักษณะการรับบริการ.....	50
ระดับความพึงพอใจในการรับบริการในภาพรวมแต่ละด้าน	52
ระดับความพึงพอใจในภาพรวม	52
ระดับความพึงพอใจจำแนกตามด้าน	53
1.ระดับความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	54
2.ระดับความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ	54
3.ระดับความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	55
4.ระดับความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	55
ระดับความพึงพอใจในงานบริการสวนสาธารณะเมืองสงขลา (กองการท่องเที่ยวและกีฬา).....	59
ระดับความพึงพอใจในการรับบริการของงานบริการศูนย์เทคโนโลยีการเรียนรู้ (กองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม).....	62
ระดับความพึงพอใจในการรับบริการของงานบริการศูนย์สร้างสุขชุมชน (กองส่งเสริมคุณภาพชีวิต)	65
ระดับความพึงพอใจในการรับบริการของงานบริการศูนย์ซ่อมอุปกรณ์ที่วิทยาลัยเทคนิค หาดใหญ่และวิทยาลัยการอาชีพนาทวี (กองส่งเสริมคุณภาพชีวิต).....	68
ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงคุณภาพการให้บริการด้านต่าง ๆ	72
 บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	 76
1.สรุปผลการวิจัย.....	76
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	76
ส่วนที่ 2 ข้อมูลการรับบริการ.....	77

ส่วนที่ 3 ระดับความพึงพอใจในการรับบริการงานสาธารณะขององค์การบริหารส่วน	
จังหวัดสงขลาแยกตามหน่วยงาน	77
ส่วนที่ 4 ระดับความพึงพอใจในการรับบริการงานสาธารณะขององค์การบริหารส่วน	
จังหวัดสงขลาด้านการให้บริการ	78
2. อภิปรายผล	79
3. ข้อเสนอแนะ	81
บรรณานุกรม	83
บุคลากร	85
ภาคผนวก 1 ตัวอย่างผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ	90
ภาคผนวก 2. สรุปคะแนน IOC แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ	95
ภาคผนวก 3.ภาพถ่ายระหว่างเก็บข้อมูล	116
คณะผู้วิจัย	121

สารบัญตาราง

ตารางที่ 1	ขอบเขตด้านเวลา	3
ตารางที่ 2	เป้าหมายการสำรวจ	4
ตารางที่ 3	ประชากรเป้าหมาย	36
ตารางที่ 4	ความถี่และร้อยละของผู้ใช้บริการ	42
ตารางที่ 5	ความถี่และร้อยละของผู้ใช้บริการจำแนกตามเพศ	43
ตารางที่ 6	ความถี่และร้อยละของผู้ใช้บริการจำแนกตามอายุ	44
ตารางที่ 7	ความถี่และร้อยละของผู้ใช้บริการจำแนกตามสถานภาพ	45
ตารางที่ 8	ความถี่และร้อยละของผู้ใช้บริการจำแนกตามระดับการศึกษา	46
ตารางที่ 9	ความถี่และร้อยละของผู้ใช้บริการจำแนกตามการประกอบอาชีพ	47
ตารางที่ 10	ความถี่และร้อยละของผู้ใช้บริการจำแนกตามรายได้ส่วนตัวต่อเดือน	48
ตารางที่ 11	ความถี่และร้อยละของผู้ใช้บริการจำแนกตามจำนวนครั้งที่เข้ามาใช้บริการใน ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564	49
ตารางที่ 12	ความถี่และร้อยละของผู้ใช้บริการ	51
ตารางที่ 13	ความถี่และร้อยละของช่วงเวลาที่ใช้บริการ	51
ตารางที่ 14	ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และร้อยละ ระดับความพึงพอใจของ ผู้รับบริการจำแนกตามหน่วยงาน	53
ตารางที่ 15	ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำแนกตามด้าน	54
ตารางที่ 16	ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	56
ตารางที่ 17	ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ด้านช่องทางการให้บริการ	57
ตารางที่ 18	ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	58
ตารางที่ 19	ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	59
ตารางที่ 20	ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ของงานบริการสวนสาธารณะเมืองสงขลา (กองการท่องเที่ยวและกีฬา)	61
ตารางที่ 21	ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ของงานบริการศูนย์เทคโนโลยีการเรียนรู้ (กองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม)	64
ตารางที่ 22	ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ของงานบริการศูนย์สร้างสุขชุมชน (กองส่งเสริมคุณภาพชีวิต)	67

ตารางที่ 23	ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ของงานบริการศูนย์ซ่อมอุปกรณ์ที่วิทยาลัยเทคนิคหาดใหญ่และวิทยาลัย การอาชีพนาทวี (กองส่งเสริมคุณภาพชีวิต)	70
-------------	---	----

สารบัญภาพ

รูปที่ 1	แผนที่จังหวัดสงขลา	30
รูปที่ 2	แหล่งข้อมูลจากเว็บไซต์องค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา.....	34
รูปที่ 3	จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสำรวจจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล	43
รูปที่ 4	จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสำรวจจำแนกตามเพศ	44
รูปที่ 5	จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสำรวจจำแนกตามอายุ.....	45
รูปที่ 6	จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสำรวจจำแนกตามสถานภาพ	46
รูปที่ 7	จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสำรวจจำแนกตามระดับการศึกษา.....	47
รูปที่ 8	จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสำรวจจำแนกตามอาชีพ	48
รูปที่ 9	จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสำรวจจำแนกตามรายได้ส่วนตัวต่อเดือน	49
รูปที่ 10	จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสำรวจจำแนกตามจำนวนครั้งที่เข้ามาใช้บริการ	50
รูปที่ 11	จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสำรวจจำแนกตามช่วงเวลาที่ใช้บริการ.....	52
รูปที่ 12	ระดับความพึงพอใจในการรับบริการแยกตามหน่วยงาน.....	77
รูปที่ 13	ความพึงพอใจในการรับบริการด้านการให้บริการรูปที่	78

บทที่ 1 บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2560 ให้ความสำคัญกับหลักการกระจายอำนาจเน้นการมีส่วนร่วมของประชาชน มาตรา ๗๖ รัฐพึงพัฒนาระบบการบริหารราชการแผ่นดินทั้งราชการส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค ส่วนท้องถิ่น และงานของรัฐอย่างอื่น ให้เป็นไปตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี โดยหน่วยงานของรัฐ ต้องร่วมมือและช่วยเหลือกันในการปฏิบัติหน้าที่ เพื่อให้การบริหารราชการแผ่นดิน การจัดทำบริการสาธารณะ และการใช้จ่ายเงินงบประมาณมีประสิทธิภาพสูงสุด เพื่อประโยชน์สุขของประชาชน รวมตลอดทั้งพัฒนา เจ้าหน้าที่ของรัฐให้มีความซื่อสัตย์ และมี ทศนคติเป็นผู้ให้บริการประชาชนให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว ไม่เลือกปฏิบัติ และปฏิบัติหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพ (ราชกิจจานุเบกษา, 2560)

สภาพของสังคมประเทศไทยในปัจจุบัน มีการเจริญเติบโต ทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม รวมถึงการเพิ่มขึ้นของจำนวนประชากร แต่ในช่วง 2 ปีที่ผ่านมาประเทศไทยต้องเผชิญกับปัญหาผลกระทบจากสถานการณ์โรค โควิด - 19 ซึ่งส่งผลกระทบโดยตรงต่อการดำรงชีวิตของประชาชนในสังคม ดังนั้นการเข้าถึงบริการสาธารณะต่าง ๆ ที่รัฐบาลจัดให้แก่ประชาชนนั้น จึงเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งสำหรับประชาชน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นหน่วยการปกครองตนเองของประชาชนในท้องถิ่น ดำเนินการบริหารงานในระดับรองจากระดับชาติหรือระดับรัฐ การบริหารงานท้องถิ่นเกิดจากการกระจายอำนาจของรัฐบาลเพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่นปกครองตนเองในรูปแบบของการปกครองท้องถิ่น (Local Government) ประชาชนในท้องถิ่น มีอำนาจปกครองตนเองตามที่ได้รับกระจายอำนาจจากรัฐบาลดำเนินการปกครองท้องถิ่นของตนเองโดยจัดตั้งองค์กรขึ้นมาใช้อำนาจแทนประชาชน เรียกว่า “องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น” องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งเป็นตัวแทนของประชาชนในท้องถิ่นจะเป็นผู้ดำเนินการบริหารท้องถิ่น ตามเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่นอย่างเป็นอิสระ ภายใต้กรอบนโยบาย และการกำกับดูแลของรัฐ (อำนาจ บุนนิต, 2558)

องค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลาเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีขนาดใหญ่ที่สุดในหน่วยบริหารราชการส่วนท้องถิ่นของจังหวัดสงขลา มีอำนาจหน้าที่ในการจัดระบบบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่น อาทิ การบริการงานสาธารณะ การจัดการสิ่งแวดล้อมและมลพิษต่าง ๆ การส่งเสริมการท่องเที่ยว การป้องกัน และบรรเทาสาธารณภัยภายใต้อำนาจหน้าที่ตามพระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ. 2540 และที่แก้ไขเพิ่มเติม ถึงฉบับที่ 5 พ.ศ. 2562 ตลอดจนถึงพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 (องค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา, 2561) ซึ่งในปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 องค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลาได้ดำเนินงานโครงการบริการสาธารณะจำนวนหลายโครงการที่สอดคล้องกับนโยบายดังกล่าว

โดยปีงบประมาณประจำปี พ.ศ. 2564 องค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลามีความต้องการประเมินประสิทธิภาพและคุณภาพการให้บริการงานสาธารณะให้เป็นไปตามความต้องการ และความพึงพอใจของผู้รับบริการ องค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา จึงได้กำหนดสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการงานสาธารณะ ในงานบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัด ประจำปีงบประมาณพ.ศ. 2564 จำนวน 4 งานบริการ ประกอบด้วยจำนวน 4 งานบริการ ดังนี้

- | | |
|---------------------------------------|--------------------------------|
| 1) งานบริการสวนสาธารณะเมืองสงขลา | (กองการท่องเที่ยวและกีฬา) |
| 2) งานบริการศูนย์เทคโนโลยีการเรียนรู้ | (กองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม) |
| 3) งานบริการศูนย์สร้างสุขชุมชน | (กองส่งเสริมคุณภาพชีวิต) |
| 4) งานบริการศูนย์ซ่อม อุปกรณ์ | (กองส่งเสริมคุณภาพชีวิต) |

ที่วิทยาลัยเทคนิคหาดใหญ่และวิทยาลัยการอาชีพนาทวี

เพื่อนำข้อมูลที่ได้รับไปใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข พัฒนา และปรับปรุงการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา ให้มีประสิทธิภาพ และเกิดประสิทธิผลสูงสุด สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนในพื้นที่ได้อย่างรวดเร็ว เป็นธรรมและมีคุณภาพได้มาตรฐาน เป็นไปตามวิสัยทัศน์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา “ศูนย์กลางเศรษฐกิจ การศึกษา การท่องเที่ยวและการกีฬา เป็นเมืองน่าอยู่ สังคมเป็นสุขและเป็นประตูสู่อาเซียน” ต่อไป

จากแนวคิดการกระจายอำนาจตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 เป็นต้นมา เพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่นเข้าถึงระบบบริการสาธารณะให้มากที่สุด สร้างโอกาสและความเสมอภาคทางสังคม และลดความเหลื่อมล้ำในทุกมิติ ทั้งนี้ งานบริการถือเป็นด่านหน้าในการสร้างความสัมพันธ์อันดีให้เกิดขึ้นระหว่างหน่วยงานราชการท้องถิ่นกับประชาชนในพื้นที่ เพราะหากได้รับบริการที่ดีย่อมทำให้ผู้รับบริการหรือประชาชนเกิดความพึงพอใจ และมีทัศนคติที่ดีต่อเจ้าหน้าที่ของรัฐและหน่วยงานอีกด้วย คณะผู้วิจัยได้เห็นถึงความสำคัญของการให้บริการงานสาธารณะ จึงมีความต้องการที่จะศึกษาเพื่อให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกระบวนการการให้บริการในด้านต่าง ๆ ได้แก่ (1) ขั้นตอนการให้บริการ (2) ช่องทางการให้บริการ (3) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ (4) สิ่งอำนวยความสะดวก จำนวน 4 งานบริการข้างต้นเป็นไปในทิศทางใดเพื่อต้องการทราบถึงปัญหาและข้อเสนอแนะในการให้บริการ ทั้งนี้เพื่อนำผลการศึกษาใช้เป็นแนวทางในการวางแผนการพัฒนาการให้บริการให้มีประสิทธิภาพ สร้างความพึงพอใจและเกิดความประทับใจให้แก่ผู้มาใช้บริการต่อไป

วัตถุประสงค์ของการศึกษาวิจัย

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์หลักเพื่อประเมินความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา โดยมีวัตถุประสงค์ย่อยดังนี้

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา 4 ด้าน ได้แก่ (1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ (2) ด้านช่องทางการให้บริการ (3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ (4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
2. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 จำนวน 4 งานบริการ ได้แก่ (1) งานบริการสวนสาธารณะเมืองสงขลา (กองการท่องเที่ยวและกีฬา) (2) งานบริการศูนย์เทคโนโลยีการเรียนรู้ (กองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม) (3) งานบริการศูนย์สร้างสุขชุมชน (กองส่งเสริมคุณภาพชีวิต) (4) งานบริการศูนย์ซ่อมอุปกรณ์ ที่วิทยาลัยเทคนิคหาดใหญ่และวิทยาลัยการอาชีพนาทวี (กองส่งเสริมคุณภาพชีวิต)
3. เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา

เป้าหมาย

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลาตามแบบประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานราชการ ให้เป็นไปตามประกาศคณะกรรมการกลางข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัด เพื่อกำหนดเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ ตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ตัวชี้วัด : ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป้าหมาย : ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป

ขอบเขตการวิจัย

1.ขอบเขตด้านประชากรและพื้นที่

ประชากรกลุ่มเป้าหมายในการศึกษาครั้งนี้ คือ ประชาชน เจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานของรัฐ หน่วยงานเอกชน ที่ใช้บริการจากบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา ซึ่งครอบคลุมอยู่ในพื้นที่ทุกอำเภอในจังหวัดสงขลา

2.ขอบเขตด้านเนื้อหา

เนื้อหาสำหรับการวิจัยครั้งนี้คือ การให้บริการภาครัฐ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ และการพัฒนางานบริการภาครัฐ

3.ขอบเขตด้านการประเมิน

การประเมินครั้งนี้ครอบคลุมงานบริการสาธารณะ จำนวน 4 งานบริการ ได้แก่ (1) งานบริการสวนสาธารณะเมืองสงขลา (กองการท่องเที่ยวและกีฬา) (2) งานบริการศูนย์เทคโนโลยีการเรียนรู้(กองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม) (3) งานบริการศูนย์สร้างสุขชุมชน(กองส่งเสริมคุณภาพชีวิต) (4) งานบริการศูนย์ซ่อมอุปกรณ์ ที่วิทยาลัยเทคนิคหาดใหญ่และวิทยาลัยการอาชีพนาทวี (กองส่งเสริมคุณภาพชีวิต) โดยประเมินความพึงพอใจการรับบริการ 4 ด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

4.ขอบเขตด้านเวลา

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลในระหว่างเดือนกรกฎาคม – สิงหาคม 2564 และ ทำการประเมินผลในช่วงเดือนกันยายน – 11 ตุลาคม 2564

ตารางที่ 1 ขอบเขตด้านเวลา

ระยะเวลา	การดำเนินการ	หมายเหตุ
ลงนามสัญญาระหว่างสถาบันการศึกษา และองค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา		
วันที่ลงนาม - 30 กันยายน 2564	- ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจงานบริการสาธารณะ จำนวน 4 งานบริการ	
ช่วงระยะเวลา 20 วัน ก่อนครบสัญญา	- สถาบันการศึกษาจัดส่งรายงานผลการวิจัย (ฉบับร่าง จำนวน 5 ฉบับ) ให้องค์การบริหารส่วนจังหวัด	

ระยะเวลา	การดำเนินการ	หมายเหตุ
	สงขลา (21 กันยายน 2564)	
	- องค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา ดำเนินการตรวจสอบ และส่งรายงานผลการวิจัย (ฉบับร่าง) กลับไปยังสถาบันการศึกษา	
วันครบสัญญา (11 ตุลาคม 2564)	- สถาบันการศึกษา ส่งมอบรายงาน ผลการวิจัย (ฉบับสมบูรณ์) ตามจำนวนที่ กำหนด	

กรอบการดำเนินงาน

เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปด้วยความเรียบร้อยและครอบคลุมภาระงานที่ต้องดำเนินการ ซึ่งจะส่งผลให้ได้ผลวิจัยสมบูรณ์ตามความต้องการของทุกฝ่าย ผู้วิจัยจึงได้กำหนดกรอบในการดำเนินงาน ดังรายละเอียดต่อไปนี้

ตารางที่ 2 เป้าหมายการสำรวจ

ชื่องานบริการ	กลุ่มเป้าหมาย ในการสำรวจ	สถานที่สำรวจ	ประเด็นการประเมิน ความพึงพอใจ
(1) งานบริการ สวนสาธารณะ เมืองสงขลา(กอง การท่องเที่ยว และกีฬา)	ประชาชน 100 ตัวอย่าง หน่วยงาน 20 ตัวอย่าง	พื้นที่อำเภอเมืองในจังหวัด ที่ได้รับบริการ	1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ 2. ด้านช่องทางการให้บริการ 3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
(2) งานบริการ ศูนย์เทคโนโลยี การเรียนรู้ (กอง การศึกษาศาสนา และวัฒนธรรม)	ประชาชน 100 ตัวอย่าง หน่วยงาน 20 ตัวอย่าง	พื้นที่อำเภอเมืองในจังหวัด ที่ได้รับบริการ	1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ 2. ด้านช่องทางการให้บริการ 3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
(3) งานบริการ ศูนย์สร้างสุขชุมชน (กองส่งเสริม คุณภาพชีวิต)	ประชาชน 100 ตัวอย่าง หน่วยงาน 20 ตัวอย่าง	พื้นที่อำเภอเมืองในจังหวัด ที่ได้รับบริการ	1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ 2. ด้านช่องทางการให้บริการ 3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

(4) งานบริการ ศูนย์ซ่อมอุปกรณ์ ที่วิทยาลัยเทคนิค หาดใหญ่และ วิทยาลัยการ อาชีวพาทวิ (กอง ส่งเสริมคุณภาพ ชีวิต)	ประชาชน 100 ตัวอย่าง หน่วยงาน 20 ตัวอย่าง	พื้นที่อำเภหาดใหญ่ และ อำเภอนาทวี	1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ 2. ด้านช่องทางการให้บริการ 3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
--	--	--------------------------------------	---

ผลที่คาดว่าจะได้รับ

1. ผลจากการศึกษา ทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลาในการให้บริการ 4 ด้าน ได้แก่ (1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ (2) ด้านช่องทางการให้บริการ (3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ (4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

2. ผลจากการศึกษา ทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลาในงานที่ให้บริการ จำนวน 4 งานบริการ ได้แก่ (1) งานบริการสวนสาธารณะเมืองสงขลา (กองการท่องเที่ยวและกีฬา) (2) งานบริการศูนย์เทคโนโลยีการเรียนรู้ (กองการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม) (3) งานบริการศูนย์สร้างสุขชุมชน (กองส่งเสริมคุณภาพชีวิต) (4) งานบริการศูนย์ซ่อมอุปกรณ์ ที่วิทยาลัยเทคนิคหาดใหญ่และวิทยาลัยการอาชีวพาทวิ (กองส่งเสริมคุณภาพชีวิต) โดยประเมินความพึงพอใจการรับบริการ 4 ด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

3. ผลจากการศึกษา ทำให้ผู้บริหารและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้ทราบถึงปัญหาและข้อเสนอแนะที่เกิดขึ้นในการให้บริการงานสาธารณะ โดยนำผลการศึกษามาใช้เป็นแนวทางในการวางแผนการพัฒนารับการให้มีประสิทธิภาพ และสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้มาใช้บริการต่อไป

บทที่ 2 แนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง “สำรวจความพึงพอใจงานบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564” ของประชาชน เจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานของรัฐ หน่วยงานเอกชน ผู้ใช้บริการในจังหวัดสงขลา ผู้วิจัยได้ศึกษา แนวคิด ทฤษฎี ภูมิหลังของประเด็นที่ศึกษา หน่วยวิเคราะห์ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยมีกรอบแนวทางการศึกษาดังนี้

1. ความหมายแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
2. ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ
3. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ
4. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ
5. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการสาธารณะ
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับสำรวจความพึงพอใจงานบริการสาธารณะ
7. สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานสำคัญของจังหวัดสงขลาและองค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา

1.ความหมายแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ (Satisfaction) ได้มีผู้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้หลายความหมาย ดังนี้

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2542) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า พึงพอใจ หมายถึง รัก ชอบใจ และพึงใจ หมายถึง พอใจ ชอบใจ

จรัส โพธิ์จันทร์ (2553, หน้า 17) ได้กล่าวถึงความพึงพอใจว่าเป็นความรู้สึกของบุคคลต่อหน่วยงานซึ่งอาจเป็นความรู้สึกในทางบวก ทางเป็นกลาง หรือทางลบ ความรู้สึกเหล่านี้มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่ กล่าวคือ หากความรู้สึกโน้มเอียงไปในทางบวกการปฏิบัติหน้าที่จะมีประสิทธิภาพสูง แต่หากความรู้สึกโน้มเอียงไปในทางลบการปฏิบัติหน้าที่จะมีประสิทธิภาพต่ำ

สง่า ภูธรรงค์ (2551, หน้า 9) ได้ให้ความหมายว่าความพึงพอใจ หมายถึงความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมายหรือเป็นความรู้สึกขั้นสุดท้ายที่ได้รับผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์

Philip Kotler 2003 (2551, หน้า 7) ได้ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจ คือ ระดับความรู้สึกของบุคคลว่ารู้สึกพอใจ ถูกใจ หรือผิดหวัง อันเป็นผลมาจากการเปรียบเทียบระหว่าง ผลงานที่ได้รับรู้จากสินค้าหรือบริการกับความคาดหวังของบุคคลนั้น ๆ ดังนั้น ระดับความพึงพอใจ จะสัมพันธ์กับความแตกต่างระหว่างผลงานที่ได้รับรู้ความคาดหวัง

Krech และ Richard (2547, หน้า 7) กล่าวว่าความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้น เมื่อความต้องการได้รับการตอบสนองพร้อมบรรลุจุดหมาย (Goals) ที่ตั้งไว้ระดับหนึ่ง

สุริยะ วิริยะสวัสดิ์ (2530, หน้า 42 อ้างถึงใน ปราการ กองแก้ว, 2546, หน้า 17) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจหลังการให้บริการของหน่วยงานของรัฐของเขาว่า ระดับผลที่ได้จากการพบปะ สอดคล้องกับปัญหาที่มีอยู่หรือไม่ ส่งผลดีและสร้างความภูมิใจเพียงใด และสร้างความภูมิใจเพียงใด

สาโรช ไสยสมบัติ (2534, หน้า 18 อ้างถึงใน ปราการ กองแก้ว, 2546, หน้า 17) ความพึงพอใจเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่จะช่วยให้งานประสบผลสำเร็จ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ถ้าเป็นงานที่เกี่ยวกับการให้บริการ นอกจากผู้บริหารจะดำเนินการให้ผู้ทำงานเกิดความพึงพอใจในการทำงานแล้วยังจำเป็นต้องดำเนินการที่จะทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจด้วยเพราะความเจริญก้าวหน้าของการบริการเป็นปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งที่เป็นตัวบ่งชี้ถึงจำนวนผู้มาใช้บริการ ดังนั้น ผู้บริหารที่ชาญฉลาด จึงควรอย่างยิ่งที่จะศึกษาให้ลึกซึ้งถึงปัจจัยและองค์ประกอบต่าง ๆ ที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจทั้งผู้ปฏิบัติงานและผู้มาใช้บริการ

ราณี เชาวนปรีชา (2538, หน้า 18 อ้างถึงใน วฤทธิ์ สารฤทธิคาม, 2548, หน้า 31) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือปัจจัย ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ความรู้สึกพึงพอใจจะเกิด เมื่อความต้องการของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือปัจจัย ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ความรู้สึกพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนองหรือ บรรลุตามจุดมุ่งหมายในระดับหนึ่ง ความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงหรือไม่เกิดขึ้น หากความต้องการหรือจุดมุ่งหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง ความพึงพอใจต่อการใช้บริการจึงเป็นความรู้สึกของผู้ที่มารับบริการมีต่อสถานบริการตามประสบการณ์ที่ได้รับจากการเข้าไปติดต่อขอรับบริการในสถานบริการ นั้น ๆ

อรรถพร คำคม (2546, หน้า 29) ได้สรุปว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ทัศนคติหรือระดับ ความพึงพอใจของบุคคลต่อกิจกรรมต่าง ๆ ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงประสิทธิภาพของกิจกรรมนั้น ๆ โดยเกิดจากพื้นฐานของการรับรู้ค่านิยมและประสบการณ์ที่แต่ละบุคคลจะได้รับ ระดับของความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อกิจกรรมนั้น ๆ สามารถตอบสนองความต้องการแก่บุคคลนั้นได้

วฤทธิ์ สารฤทธิคาม (2548, หน้า 32 อ้างถึงใน รัตนศักดิ์ ยี่สารพัฒน์, 2551, หน้า 6) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจว่า เป็นปฏิกิริยาด้านความรู้สึกต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้นที่แสดงผลออกมาในลักษณะของผลลัพธ์สุดท้ายของกระบวนการประเมิน โดยแบ่งออกถึงทิศทางของผลการประเมินว่าเป็นไปในลักษณะทิศทางบวกหรือทิศทางลบหรือไม่มีปฏิกิริยา

วัลภา ขายหาด (2532 อ้างถึงใน ประชากร พัฒนกุล และคณะ, 2550, หน้า 22) ได้ให้ความหมาย ความพึงพอใจของประชากรที่มีต่อการบริการสาธารณะว่า หมายถึง ระดับของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการได้รับบริการในลักษณะของ

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน
2. การให้บริการอย่างรวดเร็วและทันเวลา
3. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง
4. การให้บริการอย่างก้าวหน้า

จากการตรวจสอบเอกสารข้างต้นสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือทัศนคติที่ดีของบุคคล ซึ่งมักเกิดจากการได้รับการตอบสนองตามที่ตนต้องการ ก็เกิดความรู้สึกที่ดีต่อสิ่งนั้น ตรงกันข้ามหากความต้องการของตนไม่ได้รับการตอบสนองความไม่พึงพอใจก็จะเกิดขึ้น

แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นของมาสโลว์ (Maslow, 1970 อ้างถึงใน รังสรรค์ ฤทธิผาด, 2550, หน้า 23) มาสโลว์ (Maslow) ได้เรียงลำดับสิ่งจูงใจ หรือความต้องการของมนุษย์ไว้ 5 ระดับ โดยเรียงลำดับขั้นของความต้องการไว้ตามความสำคัญ ดังนี้

1. ความต้องการพื้นฐานทางสรีระ
2. ความต้องการความปลอดภัยรอดพ้นอันตรายและมั่นคง
3. ความต้องการความรัก ความเมตตา ความอบอุ่น การมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ
4. ความต้องการเกียรติยศชื่อเสียง การยกย่อง และความเคารพตัวเอง
5. ความต้องการความสำเร็จด้วยตนเอง

ความพอใจในขั้นต่าง ๆ ของความต้องการของมนุษย์นี้ ความต้องการขั้นสูงกว่าบางครั้งได้ปรากฏออกมาให้เห็นแล้วก่อนที่จะความต้องการ ขั้นแรกจะได้เห็นผลเป็นที่พอใจเสียด้วยซ้ำ อย่างไรก็ตามบุคคลแต่ละคนส่วนมากแสดงให้เห็นว่า ตนมีความพอใจอย่างสูงสุด ในลำดับขั้น ความต้องการขั้นต่าง ๆ มากกว่าขั้นสูงจากการสำรวจ พบว่า คนธรรมดาทั่วไปจะมีความพอใจใน ลำดับขั้นตอนต่าง ๆ ดังนี้

1. ความต้องการทางด้านกายภาพ 85%
2. ความต้องการความปลอดภัย 70%
3. ความต้องการทางด้านสังคม 50%
4. ความต้องการเด่นในสังคม 40%
5. ความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จในสิ่งที่ตนปรารถนา 10%

พาราสุรามาน เซทเฮมท และแบร์รี (Parasuraman, Zaithamal & Berry, 1994 อ้างถึงใน ภูษิต สายกัมข้วน, 2550, หน้า 18 - 20) กล่าวว่า หลักการบริการที่ดี ต้องประกอบด้วย

1. ความเชื่อมั่นไว้วางใจ บริการนั้นจะต้องมีความถูกต้องมีความถูกต้องแม่นยำและเหมาะสม ตั้งแต่ครั้งแรก รวมทั้งต้องมีความสม่ำเสมอ คือบริการทุกครั้งจะต้องได้ผลเช่นเดิม ทำให้ ผู้มารับบริการ รู้สึกว่า ผู้ให้บริการเป็นที่พึ่งได้ เช่น มีความถูกต้องแม่นยำในการวินิจฉัย

2. สมรรถภาพในการให้บริการ ผู้ให้บริการต้องมีทักษะและความรู้ความสามารถในการบริการที่จะสามารถตอบสนองความต้องการของผู้มารับบริการได้ เช่น แพทย์มีความเชี่ยวชาญ ในการรักษาโรค เกษษกรมีความเชี่ยวชาญในเรื่องเกี่ยวกับยา ฯลฯ หรือบุคคลอื่น ๆ มีความรู้ ความสามารถในการสาขาของตนและสามารถนำมาใช้ในการบริการได้อย่างเต็มที่

3. ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้มารับบริการ ผู้ให้บริการจะต้องมี ความพร้อมและเต็มใจที่จะให้บริการสามารถตอบสนองความต้องการด้านต่าง ๆ ของผู้มารับบริการ ให้

ทันทั่วทั้งที่ เช่น โรงพยาบาลมีความพร้อมที่จะรับผู้ป่วยจากเหตุการณ์ฉุกเฉินต่าง ๆ ได้อย่างรวดเร็ว

4. ความมีอัธยาศัยไมตรี บุคลากรทุกคนในสถานบริการที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการจะต้องมีความสุภาพ มีการเอาใจใส่และเห็นใจผู้มารับบริการ รวมทั้งต้องมีการมารยาทการแต่งกายและ การใช้วาจาที่เหมาะสมด้วย

5. การเข้าถึงบริการ ผู้มารับบริการจะต้องเข้าถึงการบริการได้ง่าย และได้รับความสะดวก จากการบริการ รวมถึงการบริการนั้นจะต้องมีการกระจายไปอย่างทั่วถึง เช่น การคมนาคมที่สะดวก การบริการที่เป็นระเบียบ รวดเร็ว ไม่ต้องนั่งรอนาน การให้บริการเป็นไปอย่างเสมอภาค

6. ความน่าเชื่อถือ เกิดจากความซื่อสัตย์ ความจริงใจ ความสนใจอย่างแท้จริงของผู้ให้บริการที่มีต่อผู้รับบริการซึ่งเป็นสิ่งสำคัญที่สุด โดยเฉพาะทางการแพทย์ และจะทำให้มีผู้รับบริการ ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญที่สุด โดยเฉพาะทางการแพทย์ และจะทำให้บริการนั้นอาจเกิดจากปัจจัยอื่นเสริมอีก เช่น ชื่อเสียงของโรงพยาบาลและบุคลากรต่าง ๆ

7. การสื่อสาร ผู้ให้บริการควรมีการให้ข้อมูลด้านต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับผู้มารับบริการ ฟังทราบและประสงค์จะทราบ เช่น ข้อมูลเกี่ยวกับการรักษาพยาบาลที่ผู้ป่วยจะได้รับข้อมูลเรื่อง ค่าใช้จ่ายและทางเลือกในการรักษา ฯลฯ นอกจากนี้ยังต้องคำนึงถึงความเหมาะสมของผู้ให้บริการ และผู้รับบริการในด้านอื่น ๆ อีก เช่น ระดับการศึกษา ฯลฯ

8. ความมั่นคงปลอดภัย เป็นความรู้สึกที่มั่นใจในความปลอดภัยในชีวิตทรัพย์สิน รวมทั้งชื่อเสียง ปราศจากความรู้สึกเสี่ยงอันตรายและข้อสงสัยต่าง ๆ เช่นการรักษา ความลับผู้ป่วย

9. ความเป็นรูปธรรมของการบริการ ซึ่งจะทำให้ผู้มารับบริการรับรู้ถึงการบริการนั้นได้อย่างชัดเจนและง่ายขึ้น เช่น การที่โรงพยาบาลมีสถานที่ใหญ่ หรูหรา สะอาด มีเครื่องมือเครื่องใช้ ทันสมัย การบริการมีความเหมาะสม ฯลฯ นอกจากนี้ยังมีสิ่งอื่นที่ช่วยสร้างรูปธรรมของการบริการ ได้อีก เช่น การใช้รอยยิ้มเป็นสื่อที่แสดงอัธยาศัยไมตรีของผู้ให้บริการ

10. ความเข้าใจและรู้จักผู้มารับบริการ ผู้ให้บริการควรมีความเข้าใจ และรู้จักผู้มารับ บริการของตนเอง เช่นการที่แพทย์หรือพยาบาลสามารถจำชื่อผู้ป่วยได้ ผู้ให้บริการสามารถจำลูกค้า ของตนเองได้ ฯลฯ

ศิริพร ตันติพลูวินัย (2538) กล่าวว่า ความพึงพอใจผู้รับบริการเป็นการแสดงออกถึง ความรู้สึก ในทางบวกของผู้รับบริการต่อการให้บริการ ซึ่งปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของ ผู้รับบริการที่สำคัญ ๆ ดังนี้ 1) สถานที่บริการ การเข้าถึงการบริการได้สะดวกเมื่อลูกค้ามีความต้องการย่อมก่อให้เกิด ความพึงพอใจต่อการบริการ ทำเลที่ตั้ง และการกระจาย สถานที่บริการให้ทั่วถึงเพื่ออำนวยความสะดวก แก่ลูกค้าจึงเป็นเรื่องสำคัญ 2) การส่งเสริมแนะนำบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้นได้จากการได้ ยินข้อมูล ข่าวสารหรือบุคคลกล่าวขานถึงคุณภาพของการบริการไปในทางบวก หากตรงกับความรู้สึกที่ มีก็จะมีความรู้สึกดีกับบริการดังกล่าว อันเป็นแรงจูงใจในหลักดันให้มีความต้องการบริการตามมาได้ 3) ผู้ ให้บริการ ผู้ประกอบการบริหารการบริการ และผู้ปฏิบัติการล้วนเป็นบุคคลที่มีบทบาท สำคัญต่อการ

ปฏิบัติงานบริการ ให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้น ผู้บริหารที่การบริการที่วางนโยบายการบริการ โดยคำนึงถึงความสำคัญของลูกค้าเป็นหลักย่อมสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจได้ง่าย เช่นเดียวกับผู้ปฏิบัติงานหรือพนักงานบริการที่ตระหนักถึงลูกค้าเป็นสำคัญ แสดงพฤติกรรมบริการ และสนองบริการที่ลูกค้าต้องการความสนใจเอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ

2. ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ

จากการศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้องผู้วิจัยจะเสนอแนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้มารับบริการ ของนักวิชาการต่าง ๆ ไว้ดังนี้

1. ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้บริการว่าความพึงพอใจผู้รับบริการ เป็นการแสดงออก ถึงความรู้สึกในทางบวกของทางผู้รับบริการต่อการให้บริการ ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของ ผู้รับบริการ ที่สำคัญ ดังนี้ (ศิริพร ตันติพลวินัย 2538 : 8)

1.1 สถานที่บริการ การเข้าถึงการบริการได้สะดวกเมื่อลูกค้ามีความต้องการย่อม ก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ ทำให้ที่ตั้งและกระจายสถานที่บริการให้ทั่วถึงเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าจึงเป็นเรื่องสำคัญ

1.2 การส่งเสริมการแนะนำการบริการความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้นได้จากการได้ยินข้อมูลข่าวสาร หรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงของการบริการไปในทางบวกซึ่งหากตรงกันกับความเชื่อถือก็จะมีความรู้สึกดีกับการบริการดังกล่าวอันเป็นแรงจูงใจผลักดันให้ความต้องการบริการตามมา

1.3 ผู้บริการและผู้ปฏิบัติการ ล้วนเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติงานบริการให้ผู้บริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้น ผู้บริการบริการที่วางนโยบายการบริการ โดยคำนึงถึงความสำคัญของลูกค้าเป็นหลักย่อมสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจได้ง่าย เช่นเดียวกับผู้ปฏิบัติงานหรือพนักงานที่ตระหนักถึงลูกค้าสำคัญ แสดงพฤติกรรมบริการ และสนองที่ลูกค้าต้องการความสนใจเอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของบริการ

1.4 สภาพแวดล้อมของการบริการ สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการ ที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ลูกค้าขึ้นมึนชมสภาพแวดล้อมของการบริการเกี่ยวข้องกับการออกแบบสถานที่ ความสวยงามการตกแต่งภายในด้วยเฟอร์นิเจอร์และการให้สีสนัการ จัดแบ่งพื้นที่สัดส่วน ตลอดจนการออกแบบวัสดุเครื่องใช้บริการ เช่น ถังการดาชหิวใส่ของของจดหมายฉลากสินค้า

1.5 ขบวนการบริการ มีวิธีการนำเสนอขบวนการบริการเป็นส่วนสำคัญในการสร้าง ความพึงพอใจให้กับลูกค้า ประสิทธิภาพของการจัดระบบบริการส่งผลให้การปฏิบัติกรแก่ลูกค้า มีความคล่องตัวและสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้องมีคุณภาพ เช่น การนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เข้ามาจัดระบบข้อมูลสำรองห้องพักรงแรมหรือสายการบินการใช้เครื่องฝาก - ถอน 16

อัตโนมัติ การใช้ระบบโทรศัพท์อัตโนมัติในการรับ – โอน สาย ในการติดต่อองค์การต่างๆ เป็นต้น หรือ การให้ข้อมูลอย่างสม่ำเสมอและเพียงพอ

2. ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการได้รับบริการ หมายถึง ความรู้สึก ยินดี ของประชาชนที่มีต่อการได้รับบริการในด้านต่างๆ ได้แก่ (มณีวรรณ ต้นไทย 2533 : 69)

2.1 ด้านความสะดวกที่ได้รับ หมายถึง สถานที่ให้บริการรวมถึงสถานที่จอดรถ ที่ให้บริการสะอาด อุปกรณ์ในการให้บริการ เช่น แบบฟอร์มไม่ขาดแคลนและมีการประชาสัมพันธ์งาน บริการต่อเนื่อง

2.2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการที่ได้รับ หมายถึง การที่เจ้าหน้าที่ให้บริการแต่งกาย เหมาะสม ยิ้มแย้มแจ่มใส ใช้วาจาสุภาพ มีความกระตือรือร้น มีการบริการเป็นระบบมีขั้นตอนในการให้บริการ

2.3 ด้านคุณภาพบริการที่ได้รับ หมายถึง การได้รับการบริการที่ถูกต้องตรงไปตรงมา มีอุปกรณ์ให้บริการพอเพียง มีคนคอยแนะนำและมีการแจ้งผลการบริการ

2.4 ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ หมายถึง ระยะเวลาในการให้บริการที่กำหนด ชัดเจน และดำเนินการให้เป็นไปตามเวลาที่กำหนด หากมีข้อบกพร่องสามารถไขทันทันทีหรือไม่ล่าช้า

2.5 ด้านข้อมูลทั่วไป หมายถึง การค้นหาข้อมูลได้รับความสะดวก ข้อมูลทันสมัย สามารถ สอบถามเพิ่มเติมได้ มีช่องทางการบริการข้อมูลที่ทันสมัยสะดวกรวดเร็ว

3. ปัจจัยที่สำคัญของความพึงพอใจมีดังนี้ (Milet 1954 : 390)

3.1 การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equal table Service) หมายถึง การให้บริการ อย่างเท่าเทียมกัน โดยยึดหลักว่าคนเราทุกคนเกิดมาเท่าเทียมกันทั้งทางกฎหมายและทางการเมือง การ ให้บริการงานของรัฐต้องไม่แบ่งแยกเพศ เชื้อชาติ ศิพหรือความยากจน ตลอดจนสถานะทางสังคม นอกจากนี้ผู้วิจัยได้ทำการสังเคราะห์ประเด็นด้านนี้โดยอาศัยแนวคิดเกี่ยวกับหลักความเสมอภาคเพิ่มอีก ดังนี้

หลักความเสมอภาคนั้นมีความสัมพันธ์อย่างใกล้ชิดกับหลักเสรีภาพ เนื่องจากหลักการ ที่จะทำให้การใช้เสรีภาพเป็นไปอย่างเสมอภาคกันทุกผู้ทุกคน ความเสมอภาคจึงเป็นฐานของเสรีภาพ และเป็นหลักประกันในการทำให้เสรีภาพเกิดขึ้นได้จริง ดังนั้น หลักความเสมอภาคได้กฎหมาย จึงเป็น หลักการที่ทำให้มีการปฏิบัติต่อบุคคลที่เกี่ยวข้องกับเรื่องนั้น ๆ อย่างเท่าเทียมกันหรือไม่เลือกปฏิบัติ (Non - discrimination) ทั้งนี้การปฏิบัติตามหลักความเสมอภาคนั้นจะต้องปฏิบัติต่อสิ่งที่มีสาระ สำคัญเหมือนกันอย่างเท่าเทียมกัน และจะต้องปฏิบัติต่อสิ่งที่มีสาระสำคัญแตกต่างกันให้ แตกต่างกันไป ตามลักษณะของเรื่องนั้นๆ จึงจะทำให้เกิดความยุติธรรมภายใต้หลักความเสมอภาคขึ้นได้ หลักความเสมอภาคเมื่อพิจารณาจากบทบัญญัติแห่งกฎหมายสามารถแยกประเภทของหลักความ เสมอภาคได้ 2 ประเภท คือ หลักความเสมอภาคทั่วไป หลักความเสมอภาคทั่วไปเป็นสิทธิขั้นพื้นฐาน ของ บุคคลทุกคนที่อาจกล่าวอ้างกับการกระทำใด ๆ ของรัฐได้และหลักความเสมอภาคเฉพาะเรื่อง เป็นหลัก

ความเสมอภาคที่ใช้เฉพาะเรื่อง เป็นหลักความเสมอภาคที่ใช้เฉพาะภายในขอบเขตเรื่องใดเรื่องหนึ่งเป็นเฉพาะ

ดังนั้นผู้วิจัยจึงสรุปการให้บริการอย่างเสมอภาค คือ ความยุติธรรมในการบริหารงานโดยมีฐานคติที่ว่าทุกคนเท่าเทียมกัน ประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในมุมมองของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกัน ในการให้บริการประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรการให้บริการเดียวกันความต้องการในการจัดบริการให้ได้อย่างเพียงพอ

3.2 การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely Service) หมายถึง การให้บริการจะต้องมองว่าเป็นการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลาผลปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิภาพเลย ถ้าไม่มีการตรงเวลานอกจากนี้ผู้วิจัยได้ทำการสังเคราะห์ประเด็นด้านนี้โดยอาศัยนักวิชาการและแนวคิดเกี่ยวกับการบริหารเวลาเพิ่มอีก ดังนั้นการบริการนั้นผู้ให้บริการจะต้องรู้จักการบริการเวลากล่าวคือ การรู้จักวางแผนและจัดสรรเวลาในการทำงานอย่างถูกต้อง เหมาะสม ผู้ให้บริการจะต้องรู้จักแบ่งเวลา โดยจัดสรรเวลาของตนเองให้ถูกต้องและเหมาะสมตามวันเวลาที่กำหนด (การบริการเวลา 2553 : 4)

การบริการเวลาเป็นตัวกำหนดและการควบคุมการปฏิบัติงานให้บรรลุผลตามเวลา และวัตถุประสงค์ที่กำหนด เพื่อก่อให้เกิดประสิทธิภาพในงานหน้าที่ที่รับผิดชอบ การบริการเวลาให้เกิดประสิทธิภาพมีหลักการดังนี้

3.2.1 การวางแผน (Planning) การวางแผนเป็นหลักการสำคัญของการทำงานจึงต้องกำหนดจุดมุ่งหมายใช้เวลาที่ประหยัด และก่อให้เกิดงานที่มีประสิทธิภาพโดยกำหนดแบบงานที่ต้องทำและฝึกใช้ปฏิทินในการวางแผนจนเป็นนิสัยเพราะการวางแผนจะช่วยรักษาเวลา และให้ผลลัพธ์ที่ดีกว่า

3.2.2 การจัดเวลาให้เหมาะสมงาน คือ การกำหนดและจัดลำดับความสำคัญของงานไว้ในแผนการทำงาน งานใดที่ไม่สำคัญหรือกิจกรรมใดที่ไม่เกิดประโยชน์คว ตัดทิ้งไปและให้เวลาสำหรับงานที่สำคัญ ๆ เพื่อก่อให้เกิดประสิทธิภาพของงานมากที่สุดโดยแยก ประเภทของงานไว้ให้ชัดเจน แล้วจัดทำพร้อมกันเพื่อประหยัดเวลาและเป็นไปอย่างมีระบบเสมอ

3.2.3 การจัดเวลาให้เหมาะสมกับคน กล่าวคือ ควรตัดเวลาที่เกี่ยวกับงานหรือการประชุมที่ไม่จำเป็นควร ให้บุคคลอื่นมีส่วนแบ่งภาระความรับผิดชอบงานตามสมควร มีการมอบหมายงานกระจายงานให้บุคคลอื่น ทำอย่างมีประสิทธิภาพ โดยกำหนดวัตถุประสงค์ในการทำงานที่ชัดเจนและควรสร้างบรรยากาศการทำงานให้เกิดขึ้นเสมอ

3.2.4 การสั่ง การเตือนตนเสมอ คือ ควรทำอะไรให้ลุล่วงไปเป็นขั้นตอน แต่ไม่ใช่ใส่ใจ แต่การจัดระบบจนไม่เคยประเมิณคุณค่าที่แท้จริงของผลงานฝึกฝนการตัดสินใจเพื่อทำงานตามที่เห็นว่าเหมาะสมให้ทันเวลา

3.2.5 การควบคุมการทำงานเพื่อการมีเวลาที่ดีกว่า คือ ควรฝึกมีวินัยในการทำงานไม่ผัดวันประกันพรุ่ง ดังนั้นผู้วิจัยจึงสรุปการให้บริการที่ตรงเวลา คือ ผู้ให้บริการจะต้องมีความตรงต่อ เวลา กับผู้รับบริการในทุกกรณีที่มาติดต่อขอรับบริการ โดยอาศัยการใช้ทักษะเครื่องมือหรือเทคนิคในการบริหารจัดการงานหรือบริการให้บรรลุตามเป้าหมายที่วางไว้ในเวลาที่กำหนด รวมถึงการวางแผน และการจัดลำดับความสำคัญในการทำงาน ซึ่งต้องอาศัยกระบวนการเครื่องมือ และเทคนิคต่างๆ เข้า ไปด้วยกันเพื่อกำหนดและควบคุมการปฏิบัติงานให้บรรลุผลตามเวลาและวัตถุประสงค์ที่กำหนด เพื่อก่อให้เกิดประสิทธิภาพในงานที่รับผิดชอบ

3.3 การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการต้องมี ลักษณะ จำนวนให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม Millet (1954 : 38) เห็นว่าความเสมอภาคหรือการตรงเวลาจะไม่มี ความหมายเลย ถ้ามีจำนวนการให้บริการไม่เพียงพอและสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

นอกจากนี้ผู้วิจัยได้ทำการสังเคราะห์ประเด็นด้านนี้โดยอาศัยนักวิชาการและแนวคิดเกี่ยวกับการบริการอย่างเพียงพอเพิ่มเติมอีก ดังนี้ นอกจากให้บริการอย่างเท่าเทียมกันและให้บริการอย่างรวดเร็วแล้วต้องคำนึงถึงจำนวนคนที่เหมาะสม จำนวนคนที่ต้องการในสถานที่ที่เพียงพอในเวลาที่เหมาะสมอีกด้วย การบริการที่พอเพียงหรือว่าการบริการขั้นต่ำ (Adequate Service) คือ การบริการระดับที่ต่ำที่สุดของการบริการที่ลูกค้าจะยอมรับได้ โดยไม่เกิดความรู้สึกไม่พอใจความคาดหวังระดับนี้ประกอบขึ้นจากระดับบริการที่พึงประสงค์และระดับบริการที่พอเพียงจะได้รับอิทธิพลปัจจัย 3 ด้าน คือ จากคำสัญญาซึ่งผู้ให้บริการให้แก่ลูกค้าทั้งที่เป็นสัญญาที่ชัดเจนและคำสัญญาที่ไม่ชัดเจน จากการบอกปากต่อปากของลูกค้าและจากประสบการณ์

ดังนั้นผู้วิจัยจึงสรุป การให้บริการอย่างเพียงพอ คือ การให้บริการที่ตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการในทุก ๆ ด้านอย่างเพียงพอ เช่น ด้านจำนวนบุคลากร ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก วัสดุอุปกรณ์ และสถานที่ให้บริการ เป็นต้น

3.4 การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง การให้บริการที่มี ความสม่ำเสมอ มีความพร้อมและเตรียมตัวต่อความสนใจตลอดเวลา มีการฝึกอบรมอยู่เป็นประจำและมีความรับผิดชอบต่องานที่ทำ ความรับผิดชอบนี้จะเป็นการหรือพันธะผูกพันในการจะปฏิบัติ หน้าที่การงานของผู้ร่วมให้เป็นไปตามเป้าหมายขององค์การ เนื่องจากบุคคลต้องอยู่ร่วมกันทำงานในองค์การจำเป็นต้องปรับเปลี่ยนนิสัยเจตคติของบุคคล เพื่อช่วยเป็นเครื่องมือผลักดันให้ปฏิบัติงานตามระเบียบรู้จักเคารพสิทธิของผู้อื่นปฏิบัติงานในหน้าที่ที่ต้องรับผิดชอบและมีความซื่อสัตย์สุจริต คนที่มีความรับผิดชอบจะทำให้การปฏิบัติงานไปสู่เป้าหมายที่วางไว้และช่วยให้การทำงานร่วมกันเป็นไปด้วยความราบรื่นความรับผิดชอบจึงเป็นภาระผูกพันที่ผู้นำต้องสร้างขึ้น เพื่อให้องค์การสามารถบรรลุเป้าหมายได้อย่างดี ถ้าองค์การที่มีความรับผิดชอบต่อสังคมก็จะทำให้เกิดผลต่อต่อองค์การนั้นคือ

3.4.1 องค์การจะได้รับความเชื่อถือและไว้วางใจจากผู้ร่วมงานและผู้อื่น

3.4.2 การปฏิบัติงานจะพบความสำเร็จทันเวลาและทันต่อเหตุการณ์ภายใต้

สถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงตลอดเวลา

- 3.4.3 ทำให้เกิดความเชื่อถือในตนเองเพราะปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างเรียบร้อย
- 3.4.4 องค์การเกิดความมั่นคงเป็นที่ยอมรับนับถือจากผู้อื่น
- 3.4.5 องค์การประสบผลสำเร็จสามารถพัฒนาไปสู่ความเป็นปึกแผ่นและมั่นคง
- 3.4.6 สามารถปฏิบัติงานได้อย่างราบรื่นทุกคนให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงสรุปการให้บริการอย่างต่อเนื่อง คือ การให้บริการที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอโดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก มีความรับผิดชอบต่องานที่ไม่ใช่ยึดความพึงพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใด

3.5 การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการที่มีความเจริญคืบหน้าไปทั้งทางด้านผลงาน คุณภาพ และเทคโนโลยีที่ทันสมัยและในการให้บริการจำเป็นต้องมีการพัฒนาระบบขององค์กรและบุคลากรอยู่ตลอดเวลา นอกจากนี้ ผู้วิจัยได้ทำการ สังเคราะห์ประเด็นด้านนี้ โดยอาศัยแนวคิดเกี่ยวกับการบริการอย่างก้าวหน้าเพิ่มอีก ดังนี้ ในการพัฒนาองค์กรและบุคลากรอยู่เสมอจะจะทำให้มีความพร้อมต่อการแข่งขัน และจะเป็นบุคคลที่พร้อมรับมือกับการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา หน่วยงานหรือองค์กรใดก็ตามที่มีการพัฒนาตนเอง ย่อมก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานและนำมาซึ่งความเจริญก้าวหน้าขององค์กร

การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานของบุคคล สามารถนำไปปฏิบัติเพื่อพัฒนาตนเองได้ดังนี้

3.5.1 วิเคราะห์ตนเอง ก่อนที่เราจะเปลี่ยนแปลงหรือปรับเปลี่ยนตัวเอง สิ่งแรกที่เราควรต้องทำคือ การวิเคราะห์ตนเอง คนเรานั้นถ้ารู้ว่าตนเองมีความสามารถ ความชำนาญหรือมีศักยภาพพิเศษในด้านใด ก็ควรที่จะต้องเสริมศักยภาพของตนเองในด้านนั้น และควรที่จะต้องทำในสิ่งที่ตนเองมีความถนัดหรือมีความชำนาญ และสำหรับความสามารถในด้านที่ยังขาดทักษะและความชำนาญก็ควรที่จะหาความรู้เพิ่มเติมเพื่อเป็นการพัฒนาตนเองให้มีศักยภาพเพิ่มมากขึ้น

3.5.2 มุ่งมั่นที่จะเปลี่ยนแปลง การที่จะพัฒนาตนเองได้ต้องมีความกล้าที่จะเปลี่ยนแปลง และต้องมีความมุ่งมั่นมากกว่าแค่ความตั้งใจ ต้องมีความเชื่อว่าศักยภาพของตนเอง นั้นมีสามารถพัฒนาขึ้นได้ และทุ่มเทกำลังกาย กำลังใจ ในการที่จะเปลี่ยนแปลงตนเองให้เป็นคนใหม่ที่มีศักยภาพเพิ่มมากขึ้น และต้องเชื่อว่าการเปลี่ยนแปลงจะนำมาซึ่งสิ่งดี ๆ ในชีวิตวันข้างหน้า

3.5.3 มองโลกในแง่ดี (คิดบวก) คือ สามารถทำให้คิดและยอมรับความรู้สึกได้ตลอดเวลาในการพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานของบุคคลนั้น ใ้ว่าจะเป็นการพัฒนา

จากการรวบรวมแนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องแล้วจึงสรุปได้ว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ หมายถึง บรรดาการดำเนินการที่เกี่ยวข้องกับสถานที่บริการหรือสภาพแวดล้อมของการบริการ ความสะดวกที่ได้รับ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการที่ได้รับ คุณภาพบริการที่ได้รับ ระยะเวลาในการดำเนินการ การส่งเสริมการแนะนำการบริการความพึงพอใจของผู้รับบริการ ผู้ให้บริการและ

ผู้ปฏิบัติการ ขบวนการบริการ ทั้งนี้ต้องเป็นการให้บริการอย่างเสมอภาค การให้บริการที่ตรงเวลา การให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการอย่างต่อเนื่องและการให้บริการอย่างก้าวหน้าต่อผู้มารับบริการ

3.แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2542) ให้ความหมายของการบริการว่า หมายถึง การปฏิบัติรับใช้ การให้ความสะดวกต่างๆ

วีรพงษ์ (2539) ให้ความหมายของบริการ คือ พฤติกรรม กิจกรรม การกระทำ ที่บุคคลหนึ่งทำให้หรือส่งมอบอีกบุคคลหนึ่ง โดยมีเป้าหมายและมีความตั้งใจในการส่งมอบอันนั้น

ไพโรพนา (2544) กล่าวว่า การบริการ คือ กิจกรรมหรือกระบวนการในการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์กร เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นให้ได้รับความสุข และความสะดวกสบายหรือเกิดความพึงพอใจจากผลของการกระทำนั้น โดยมีลักษณะเฉพาะของตนเอง ไม่สามารถจับต้องได้ ไม่สามารถครอบครองเป็นเจ้าของในรูปธรรมและไม่จำเป็นต้องรวมอยู่กับสินค้าหรือผลิตภัณฑ์อื่นๆทั้งยังเกิดจากความเอื้ออาทร มีน้ำใจ ไมตรี เปี่ยมด้วยความปรารถนาดี ช่วยเหลือเกื้อกูลให้ความสะดวกรวดเร็ว ให้ความเป็นธรรมและความเสมอภาค

ขณะที่ พงษ์เทพ (2546) รายงานว่า หลักของการให้บริการนั้นต้องสามารถตอบสนองความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ ได้ แต่ขณะเดียวกันก็ต้องดำเนินการไปโดยอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอเท่าเทียมกันทุกคน ทั้งยังให้ความ สะดวกสบายไม่สิ้นเปลืองทรัพยากร และไม่สร้างความยุ่งยากให้แก่ผู้ใช้บริการมากจนเกินไป โดยการให้บริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการมากที่สุด คือ การให้บริการที่ไม่คำนึงถึงตัวบุคคลหรือเป็นการให้บริการที่ปราศจากอารมณ์ไม่มีความชอบพอ ขณะที่ รัชยา (2535) กล่าวว่า การบริการที่ประสบความสำเร็จจะต้องประกอบด้วยปัจจัย 10 ประการ ดังนี้

1. ความเชื่อถือได้ (reliability) ประกอบด้วย
 - 1.1 ความสม่ำเสมอ (consistency)
 - 1.2 ความพึ่งพาได้ (dependability)
2. การตอบสนอง (responsive) ประกอบด้วย
 - 2.1 ความเต็มใจที่จะให้บริการ
 - 2.2 ความพร้อมที่จะให้บริการ
 - 2.3 มีการติดต่ออย่างต่อเนื่อง
 - 2.4 ปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการเป็นอย่างดี
3. ความสามารถ (competency) ประกอบด้วย
 - 3.1 สามารถในการสื่อสาร
 - 3.2 สามารถในการบริการ
 - 3.3 สามารถในความรู้วิชาการที่จะให้บริการ
4. การเข้าถึงบริการ (access) ประกอบด้วย
 - 4.1 ผู้ใช้บริการเข้าใช้หรือรับบริการได้สะดวก

- 4.2 ระเบียบขั้นตอนไม่ควรมากมายและมีความซับซ้อนเกินไป
- 4.3 ผู้บริการใช้เวลารอคอยไม่นาน
- 4.4 เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาสะดวกสำหรับผู้ใช้บริการ
- 4.5 อยู่ในสถานที่ที่ผู้ใช้บริการสามารถเข้าติดต่อได้สะดวก
- 5. ความสุภาพอ่อนโยน (courtesy) ประกอบด้วย
 - 5.1 การแสดงความสุภาพต่อผู้ใช้บริการ
 - 5.2 ให้การต้อนรับที่เหมาะสม
 - 5.3 ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี
- 6. การสื่อสาร (communication) ประกอบด้วย
 - 6.1 มีการสื่อสารชี้แจงขอบเขตและลักษณะของงานบริการ
 - 6.2 มีการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ
- 7. ความซื่อสัตย์ (credibility) คุณภาพของงานบริการมีความเที่ยงตรงน่าเชื่อถือ
- 8. ความมั่นคง (security) ประกอบด้วย ความปลอดภัยทางกายภาพ เช่น เครื่องมือและอุปกรณ์
- 9. ความเข้าใจ (understanding) ประกอบด้วย
 - 9.1 การเรียนรู้ผู้ใช้บริการ
 - 9.2 การแนะนำและการเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ
- 10. การสร้างสิ่งที่จับต้องได้ (tangibility) ประกอบด้วย
 - 10.1 การเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ให้พร้อมสำหรับการให้บริการ
 - 10.2 การเตรียมอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ
 - 10.3 การจัดเตรียมสถานที่ให้บริการสวยงาม

Kotler (2000) กล่าวว่า การให้บริการ คือ การกระทำที่หน่วยงานแห่งหนึ่งหรือบุคคลคนหนึ่งนำเสนอต่อหน่วยงานอีกแห่งหนึ่งหรือบุคคลอีกคนหนึ่งซึ่งเป็นสิ่งที่ไม่สามารถสัมผัสได้และไม่เป็นผลให้เกิดความเป็นเจ้าของในสิ่งใด ผลผลิตของการบริการอาจเกี่ยวข้องหรือไม่เกี่ยวข้องกับการผลิตภัณฑ์เป็นกิจกรรม ผลประโยชน์ หรือความพึงพอใจที่สนองตอบต่อความต้องการแก่ลูกค้าทางกายภาพ และสามารถสรุปลักษณะงานบริการที่สำคัญได้ 4 ประการ ดังนี้

1. ไม่สามารถจับต้องได้ (intangibility) บริการไม่สามารถจับต้องได้ ดังนั้นกิจการต้องหาหลักประกันที่แสดงถึงคุณภาพและประโยชน์จากบริการ ได้แก่

- 1.1 สถานที่ (place) ต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่น และความสะดวกให้กับผู้ที่มาใช้บริการ
- 1.2 บุคคล (people) พนักงานบริการต้องแต่งตัวให้เหมาะสม บุคลิกดี พุดจาดี เพื่อให้ลูกค้าเกิดความประทับใจและเกิดความเชื่อมั่นว่าบริการจะดีด้วย
- 1.3 เครื่องมือ (equipment) อุปกรณ์เกี่ยวข้องกับการให้บริการ ต้องมีประสิทธิภาพ ให้บริการรวดเร็วและให้ลูกค้าพอใจ
- 1.4 วัสดุสื่อสาร (communication material) สื่อโฆษณาและเอกสารการโฆษณาต่างๆ จะต้องสอดคล้องกับลักษณะของการบริการที่เสนอขายและลักษณะของลูกค้า

1.5 สัญลักษณ์ (symbols) ชื่อ หรือ เครื่องหมายตราสินค้าที่ใช้ในการบริการเพื่อให้
ผู้บริโภคเรียกได้ถูกต้อง และสื่อความหมายได้

1.6 ราคา (price) การกำหนดราคา ควรเหมาะสมกับระดับการให้บริการที่ชัดเจนแล่ง่าย
ต่อการจำแนกระดับบริการที่แตกต่าง

2. ไม่สามารถแบ่งแยกการให้บริการ (inseparability) การให้บริการเป็นทั้งการผลิตและ
การบริโภคในขณะเดียวกัน ผู้ขายแต่ละรายจะมีลักษณะเฉพาะตัว ไม่สามารถให้คนอื่นให้บริการแทนได้
เพราะต้องผลิตและบริโภคในเวลาเดียวกัน ทำให้การขายบริการอยู่ในวงจำกัดในเรื่องของเวลา

2.1 ไม่แน่นอน (variability) ลักษณะของการบริการไม่แน่นอน ขึ้นอยู่กับผู้ขายบริการจะ
เป็นใคร จะให้บริการเมื่อใด ที่ไหน อย่างไร

2.2 ไม่สามารถเก็บไว้ได้ (perishability) บริการไม่สามารถเก็บไว้ได้เหมือนสินค้าอื่น ๆ
ดังนั้น ถ้าลักษณะความต้องการไม่แน่นอน จะทำให้เกิดปัญหาหรือบริการไม่ทันหรือไม่มีลูกค้า

กุลธน (2528) ได้ให้ความเห็นในเรื่องหลักการให้บริการที่ดีว่า มีหลักการดังต่อไปนี้

1. การให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของส่วนใหญ่
2. การให้บริการโดยยึดหลักความสม่ำเสมอ
3. การให้บริการโดยยึดหลักความเสมอภาค
4. การให้บริการโดยยึดหลักประหยัด
5. การให้บริการโดยยึดหลักความสะอาด

จากการพิจารณาแนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ แสดงให้เห็นว่าเป้าหมายของการให้บริการนั้น คือ
การสร้าง ความพึงพอใจแก่ผู้ใช้บริการ ดังนั้นการที่จะวัดการให้บริการว่าจะบรรลุเป้าหมายหรือไม่นั้น วิธี
หนึ่ง คือ การวัดความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ เพราะการวัดความพึงพอใจนี้เป็นการตอบ
คำถามว่าหน่วยงานมีหน้าที่ให้บริการมีความสามารถสนองตอบต่อความต้องการของประชาชนได้หรือไม่
เพียงใด อย่างไร พอสรุปความหมายของการบริการได้ว่า เป็นการปฏิบัติรับใช้เพื่อตอบสนองความ
ต้องการและความจำเป็นของลูกค้าหรือคนที่มาขอรับบริการ บริการเป็นสิ่งที่ไม่สามารถสัมผัสจับต้องได้
หรือแสดงความเป็นเจ้าของได้ แต่สามารถที่จะถูกรับรู้ในเชิงความพึงพอใจและสามารถช่วยรักษาลูกค้า
ไว้ได้

ขณะที่ Parasuraman และคณะ (1991) รายงานว่าทั่วไปการวัดคุณภาพของการให้บริการ
สามารถวัดได้โดยวัดช่องว่าง (Gap) ระหว่างการบริการที่ลูกค้ารับรู้และการบริการที่ลูกค้าคาดหวังบน
พื้นฐานของ 5 ปัจจัย โดยมีรายละเอียดแต่ละปัจจัย ดังนี้

1. ความเชื่อถือได้ (reliability) คือ ความสามารถที่จะให้บริการตามคำมั่นด้วยความถูกต้อง
2. ความสามารถตอบสนอง (responsiveness) คือ ความเต็มใจที่จะช่วยเหลือและบริการ
อย่างรวดเร็ว
3. ความแน่นอน (assurance) คือ การให้ความรู้ความสุภาพของพนักงานและความสามารถ

ในการส่งมอบความไว้วางใจและความเชื่อมั่นให้กับลูกค้า

4. ความเข้าใจลูกค้า (empathy) คือ การดูแลลูกค้าของกิจการอย่างทั่วถึงเฉพาะราย
5. ลักษณะที่สัมผัสได้ (tangible) คือ แสดงลักษณะทางกายภาพของสิ่งอำนวยความสะดวก อุปกรณ์ บุคคล และวัสดุอุปกรณ์ในการติดต่อสื่อสาร

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2547) ได้กล่าวถึงแนวคิดในการวัดคุณภาพของการให้บริการว่า ในการวัดคุณภาพของการให้บริการ ลูกค้าจะวัดจากองค์ประกอบของคุณภาพของการให้บริการ ลูกค้าจะวัดจากองค์ประกอบของคุณภาพการให้บริการ และผลลัพธ์ที่เกิดจากการที่ลูกค้าประเมิน คุณภาพของการบริการที่ลูกค้ารับรู้ ซึ่งจะเกิดขึ้นจากการที่ลูกค้าทำการเปรียบเทียบบริการที่ได้รับ ซึ่งเกิดจากที่ลูกค้าทำการเปรียบเทียบบริการที่ได้รับ ซึ่งเกิดขึ้นหลังจากที่ลูกค้าได้รับบริการแล้วกับ ความคาดหวังต่อการบริการที่ได้รับ ในการวัดคุณภาพของบริการลูกค้าจะวัดจากองค์ประกอบของคุณภาพในการบริการ ซึ่งมี 5 ข้อ ได้แก่

1. สิ่งสัมผัสได้ ได้แก่ อาคารของธุรกิจบริการ เครื่องมือ อุปกรณ์ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องเอทีเอ็ม เคาน์เตอร์ให้บริการ ที่จอดรถ ห้องน้ำรวมทั้งการแต่งกายของพนักงาน
2. ความเชื่อถือและไว้วางใจได้ เป็นความสามารถในการมอบบริการเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ตามสัญญา หรือควรจะเป็นอย่างถูกต้องและตรงตามวัตถุประสงค์ของบริการ เช่น ธนาคารต้องการรักษาเงินในสมุดบัญชีให้อยู่ครบทุกบาททุกสตางค์
3. ความรวดเร็ว การตอบสนองต่อลูกค้าเป็นความรวดเร็วและตั้งใจที่จะช่วยเหลือลูกค้าโดยให้บริการอย่างรวดเร็ว ไม่ให้รอคิวนาน เห็นลูกค้าแล้วต้องรีบต้อนรับให้การช่วยเหลือ
4. การรับประกัน/ความมั่นใจเป็นการรับประกันว่าพนักงานที่ให้บริการมีความสามารถและความสุภาพ
5. การดูแลใส่ใจลูกค้าเป็นรายบุคคล เป็นการดูแลเอาใจใส่การให้บริการอย่างตั้งใจ เน้นการให้บริการและการแก้ปัญหาให้ลูกค้าเป็นรายบุคคล

4.แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ

บริการสาธารณะจัดเป็นภารกิจที่อยู่ในความอำนาจหรือความควบคุมของรัฐบาล ดังนั้นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในฐานะที่ได้รับการมอบการกระจายอำนาจจากรัฐบาล จึงมีหน้าที่หลักคือการบริการสาธารณะแก่ประชาชนในท้องถิ่น ด้วยทั่วไปลักษณะที่สำคัญที่สุดของบริการสาธารณะ คือ ต้องเป็นกิจการที่รัฐหรือท้องถิ่นจัดทำขึ้นเพื่อสนองตอบความต้องการส่วนรวมของประชาชน ซึ่งเป็นพื้นฐานสำคัญที่รัฐหรือท้องถิ่นจะต้องพึงปฏิบัติและจะละเลยมิได้ เพราะบริการสาธารณะเป็นเสมือนหลักประกันทางสังคมที่อำนวยความสะดวกในการดำรงชีวิต รวมถึงการสร้างความมั่นคง ปลอดภัยในขั้นพื้นฐานให้แก่ประชาชน จึงอาจกล่าวได้ว่าบริการสาธารณะมีความสำคัญต่อการดำเนินชีวิต ความเป็นอยู่ในขั้นพื้นฐานให้แก่ประชาชนในสังคม จากความสำคัญของบริการสาธารณะดังที่ได้กล่าวมา และเพื่อความเข้าใจในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยจะได้นำเสนอเนื้อหา ซึ่งประกอบด้วย

- (1) ความหมายของบริการสาธารณะ
- (2) การจัดทำบริการสาธารณะของส่วนราชการ

ความหมายของบริการสาธารณะ

Leon Duguit (1928) ได้ให้คำจำกัดความของบริการสาธารณะว่า คือกิจกรรมทุกประเภทที่ผู้ปกครองจะต้องก่อให้เกิดขึ้นจริงโดยประกันหรือรับรอง ตลอดจนจัดระบบระเบียบและการควบคุม เนื่องจากการเกิดขึ้นของกิจกรรมดังกล่าวเป็นสิ่งที่ขาดไม่ได้ในการก่อให้เกิดและพัฒนาสังคมแห่งการพึ่งพาอาศัยกันในความเป็นจริง และที่สำคัญที่สุดกิจกรรมดังกล่าวจะเกิดขึ้นได้จริงก็ต่อเมื่อมีการแทรกแซงเข้ามาจัดการของผู้ปกครอง

Gaston Jeze (1928 ,p, 16) ได้กล่าวเอาไว้ว่า บริการสาธารณะเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นได้เฉพาะเมื่อมีความต้องการของส่วนรวมหรือมีผลประโยชน์สาธารณะที่จะต้องดำเนินการและผู้ปกครองของประเทศนั้นได้ตัดสินใจดำเนินการในขณะนั้น โดยวิธีการของบริการสาธารณะ

Rene Chapus (2000) ได้ให้คำจำกัดความของบริการสาธารณะว่ากิจกรรมอย่างหนึ่ง อย่างใด จะเป็นกิจกรรมสาธารณะได้ก็ต่อเมื่อนิติบุคคลมหาชนเป็นผู้ดำเนินการหรือดูแลกิจกรรมนั้น เพื่อสาธารณะประโยชน์

นันทวัฒน์ บรมานันท์ (2543) ได้อธิบายว่า บริการสาธารณะเป็นกิจกรรม (Activity) ของฝ่ายปกครองที่จัดทำขึ้นเพื่อประโยชน์สาธารณะ โดยประกอบด้วยการเป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับนิติบุคคลมหาชนเป็นผู้ประกอบกิจกรรมด้วยตนเอง และกิจกรรมดังกล่าวมีวัตถุประสงค์เพื่อประโยชน์สาธารณะ และตอบสนองความต้องการของประชาชน

ประยูร กาญจนดุล (2547,หน้า 108) ได้ให้ความหมายของบริการสาธารณะ ว่าหมายถึงกิจกรรมที่ฝ่ายปกครองจัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสนองความต้องการมีส่วนร่วมของประชาชน และเพื่อให้ประชาชนได้รับผลประโยชน์ตอบแทนมากที่สุด รวมถึงประชาชนทุกคนต้องได้รับโอกาสในการรับบริการอย่างสม่ำเสมอภาคเท่าเทียมกัน

จากความหมายของนักวิชาการที่กล่าวถึง จะพบว่า Leon Duguit,Jeze Gaston, นันทวัฒน์

บรมานันท์, ประยูร กาญจนดุล ได้กล่าวถึงอย่างสอดคล้องกันว่าบริการสาธารณะเป็นกิจกรรมที่ผู้ปกครองหรือรัฐบาลเป็นผู้จัดทำขึ้น เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนหรือผลประโยชน์สาธารณะ และที่สำคัญนักวิชาการทุกท่านได้ให้ความเห็นตรงกันว่าบริการสาธารณะเกิดขึ้นจากการยึดเอาผลประโยชน์สาธารณะ (Public Interests) เป็นหลักการสำคัญในการดำเนินการ ดังนั้น จึงสรุปได้ว่า บริการสาธารณะเป็นกิจกรรมที่ดำเนินงานโดยหน่วยงานของภาครัฐที่มุ่งเน้นให้บริการแก่ประชาชน เพื่อให้ประชาชนเกิดความสะดวกสบายและได้รับผลประโยชน์สูงสุดจากบริการ ในการศึกษาวិจัยครั้งนี้ ก็ถือว่าบริการสาธารณะเป็นกิจกรรมที่สำคัญในลำดับแรกขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่จัดทำขึ้น เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้มากที่สุด

การจัดทำบริการสาธารณะของส่วนราชการบริการสาธารณะที่จัดทำโดยระบบราชการหรือในรูปแบบส่วนราชการนั้นเป็นบริการสาธารณะที่รัฐหรือฝ่ายปกครองเป็นผู้จัดทำเองโดยใช้องค์กรหรือหน่วยงานของรัฐหรือ เจ้าหน้าที่ของรัฐเป็นผู้จัดทำและเป็นผู้รับผิดชอบด้านงบประมาณ

(อรรถย กักพล และคณะ, 2549, หน้า 17) ซึ่งคำว่า “ส่วนราชการ” นั้น หมายความว่าถึงหน่วยงานของรัฐที่มีฐานะเป็นนิติบุคคลหรือมีระบบการทำงานที่เป็นแบบแผน มีการลำดับชั้นบังคับบัญชากันตามความชำนาญเพื่อความเหมาะสม มีการกำหนดหน้าที่ของผู้ปฏิบัติงานอย่างชัดเจนมีระเบียบแบบแผนในการปฏิบัติงาน โดยมีวินัยควบคุมในการประพฤติของราชการ เป็นต้น โดยภารกิจหลักที่ถือว่าเป็นหน้าที่ที่ส่วนราชการต้องดำเนินการ นั้นได้แก่ บริการสาธารณะที่ต้องเป็นไปตามที่กฎหมายกำหนดสำหรับประเทศไทยมีการจัดแบ่งการจัดทำบริการสาธารณะในระบบหรือรูปแบบส่วนราชการเป็น 3 ประเภท ประกอบด้วย

(1) การจัดทำบริการสาธารณะโดยราชการบริหารส่วนกลาง ซึ่งเป็นการบริหารที่ยึดหลักการรวมอำนาจทางการบริหารและการตัดสินใจดำเนินการขั้นสุดท้ายไว้ที่ส่วนกลาง (Centralization) โดยองค์การราชการส่วนกลาง คือ กระทรวง ทบวง กรม และส่วนราชการที่เรียกชื่ออย่างอื่นที่มีฐานะเป็นกรม สำหรับบริการสาธารณะที่จัดทำโดยราชการบริหารส่วนกลางส่วนใหญ่จะเป็นกิจการที่เกี่ยวข้องกับผลประโยชน์ส่วนรวมของประชาชนทั่วประเทศ ซึ่งอาจอยู่ในรูปแบบของการรักษาความสงบเรียบร้อยภายในประเทศ การป้องกันสาธารณภัย การป้องกันประเทศ การศึกษา การสาธารณสุข และการคลัง เป็นต้น

(2) การจัดทำบริการสาธารณะโดยราชการบริหารส่วนภูมิภาค ซึ่งหมายถึง หน่วยงานภายใต้การสังกัดของกระทรวง ทบวง กรมต่างๆ ที่ได้แบ่งแยกออกไปดำเนินการจัดทำภารกิจปกครองประเทศตามหลักการแบ่งและมอบอำนาจปกครอง (De-Concentration) เพื่อสนองต่อความต้องการของประชาชนในเขตการปกครองนั้น โดยมีเจ้าหน้าที่ของราชการส่วนกลาง ซึ่งได้รับการแต่งตั้งออกไปประจำตามเขตการปกครองต่างๆ ในส่วนภูมิภาค เพื่อบริการราชการ ภายใต้การบังคับบัญชาของราชการส่วนกลางที่ได้รับการแบ่งอำนาจให้ไปดำเนินการแทน การบริหารราชการส่วนภูมิภาคนี้แบ่งออกเป็นหลายระดับ ได้แก่ จังหวัด อำเภอ ตำบล และหมู่บ้าน

(3) การจัดทำระบบสาธารณะโดยราชการบริหารส่วนท้องถิ่น ซึ่งเป็นการบริหารงานตามลักษณะของการกระจายอำนาจการปกครอง (Decentralization) โดยเป็นการบริหารงานที่ส่วนกลางได้กระจายอำนาจอย่างใดอย่างหนึ่งให้แก่ประชาชนท้องถิ่นได้ปกครองกันเอง ซึ่งอยู่ในรูปแบบขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีฐานะเป็นนิติบุคคล เพื่อตอบสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชนภายในเขตพื้นที่นั้นๆ ดังนั้นการบริหารท้องถิ่นโดยคนภายในท้องถิ่นที่ได้รับการเลือกตั้งเข้ามานับเป็นการกระจายอำนาจทางการบริหารให้ท้องถิ่นอย่างแท้จริง ซึ่งปัจจุบันมีอยู่ 2 รูปแบบ คือ รูปแบบทั่วไป ได้แก่ องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล องค์การบริหารส่วนตำบลและรูปแบบพิเศษ ซึ่งใช้ได้เฉพาะท้องถิ่นบางแห่ง ได้แก่ กรุงเทพมหานคร และเมืองพัทยา สำหรับบริการสาธารณะที่จัดทำโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น ได้แก่ บริการสาธารณะบางประเภทรัฐ มอบหมายให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้จัดทำเอง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ในเขตท้องถิ่นนั้น เช่น การดูแลรักษา

ความสะอาด การจัดให้มีน้ำประปา และการจัดให้มีสถานพักผ่อนหย่อนใจ เป็นต้น ทั้งนี้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่ ดำเนินการได้โดยอิสระ โดยส่วนกลางเพียงเข้าไปควบคุมดูแลเท่านั้น การจัดทำบริการสาธารณะท้องถิ่น คือกิจกรรมที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดทำขึ้นเพื่อตอบสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชนเฉพาะท้องถิ่นที่แยกออกจากกิจกรรมของรัฐเป็นภารกิจที่มีวัตถุประสงค์และลักษณะในการให้บริการโดยอยู่ในความอำนาวยการหรือควบคุมของท้องถิ่น อย่างไรก็ตามบริการสาธารณะท้องถิ่นถือเป็นภารกิจที่สำคัญ มีความหลากหลาย แต่เนื่องจากข้อจำกัดเรื่องขีดความสามารถและจำนวนประชากรที่แตกต่างกันรวมไปถึงเพื่อประสิทธิภาพในการจัดทำบริการสาธารณะ ทำให้ในบางกรณีท้องถิ่นไม่อาจจะให้บริการสาธารณะได้เองทั้งหมดจึงอาจมีการโอนอำนาจบางอย่างให้แก่หน่วยงานอื่นร่วมดำเนินการแทนหรือมอบหมายให้องค์กรอื่นดำเนินการให้โดยเหตุดังกล่าวจึงเห็นได้ว่าการดำเนินกิจการที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น ย่อมสามารถทำได้ในหลายรูปแบบ กล่าวคือ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอาจจัดการบริการนั้นๆ ด้วยตัวเอง หรืออาจมอบหมายให้เอกชนทำทั้งหมดก็ได้ ในขณะเดียวกันก็มีอำนาจให้องค์กรอีกองค์กรหนึ่งซึ่งมีฐานะเป็นนิติบุคคลอีกนิติบุคคลหนึ่งแยกต่างหากจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการแทน โดยสามารถควบคุมองค์กรนั้นได้อย่างใกล้ชิด หรือท้องถิ่นต้องการทำในลักษณะมหาชนก็อาจจัดตั้งสหกรณ์ขึ้น แต่หากต้องการจัดทำในระบบธุรกิจเพื่อให้เกิดความคล่องตัว ก็สามารถจัดตั้งบริษัทจำกัดของตนเอง หรือจะถือหุ้นในบริษัทจำกัดกับบุคคลอื่นก็ได้ ทั้งนี้อาจกล่าว โดยสรุป อาจแบ่งวิธีการในการจัดทำบริการสาธารณะท้องถิ่นได้เป็น 5 วิธีการใหญ่ๆ คือ

1) วิธีที่ 1 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการเอง หมายถึงในการจัดทำบริการสาธารณะท้องถิ่น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องดำเนินการเอง โดยใช้บุคคลหรือเจ้าหน้าที่ของท้องถิ่นด้วยเงินงบประมาณของท้องถิ่น ซึ่งรูปแบบดังกล่าวสามารถแยกย่อยออกเป็น 2 กรณี คือ

1. การจัดทำในรูปแบบของส่วนราชการทั่วไป คือ สำนักงานหรือกองต่างๆ
2. การจัดตั้งหน่วยงานขึ้นมาโดยให้หน่วยงานเหล่านี้มีกฎระเบียบของตนเองโดยเฉพาะ

ตลอดจนมีระบบงบประมาณและการคลังแยกต่างหากจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตัวอย่างเช่น การตั้งหน่วยงานขึ้นเพื่อประกอบการพาณิชย์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นต้น

2) วิธีที่ 2 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการร่วมกับบุคคลหรือนิติบุคคลอื่น การจัดทำบริการสาธารณะด้วยวิธีการนี้ อาจมีสาเหตุเนื่องมาจากข้อจำกัดด้านบุคลากร งบประมาณขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นบางแห่ง โดยหากมีการร่วมดำเนินการกับองค์กรอื่น ก็จะสามารถจัดทำได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์มากขึ้น ซึ่งรูปแบบดังกล่าวแยกย่อยออกเป็น 2 กรณี เช่นเดียวกับวิธีการที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการเอง คือ

1. การจัดทำร่วมกับบุคคลหรือนิติบุคคลอื่นโดยไม่จัดตั้งเป็นนิติบุคคลขึ้นใหม่ ซึ่งเป็นการดำเนินการในรูปแบบของการจัดทำความตกลงร่วมมือกันระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และ
2. การจัดทำร่วมกับบุคคล หรือนิติบุคคลอื่นโดยจัดตั้งเป็นนิติบุคคลขึ้นใหม่ มี 2 วิธีการคือ การดำเนินการในรูปแบบสหวิทยาการและการจัดตั้งบริษัทจำกัด

3) วิธีที่ 3 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดตั้งองค์การมหาชน (ท้องถิ่น) หรือรัฐวิสาหกิจขึ้นมาดำเนินการ ซึ่งเป็นแนวคิดและวิธีการใหม่เพื่อแก้ไขข้อจำกัดของการดำเนินการจัดบริการสาธารณะท้องถิ่นในรูปแบบส่วนราชการเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมากยิ่งขึ้น เนื่องจากการดำเนินการในรูปแบบนี้จะมีการจัดตั้งนิติบุคคลขึ้นต่างหากโดยมีกฎระเบียบของตนเอง โดยเฉพาะ ดังนั้นจึงมีความคล่องตัวทางการบริหารจัดการสูง อย่างไรก็ตามในปัจจุบันยังไม่มีกฎหมายขององค์การมหาชนท้องถิ่นขึ้นมาแต่ประการใด โดยหากจะดำเนินการก็จะต้องมีการตรากฎหมายขึ้น

4) วิธีการที่ 4 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมอบให้เอกชนดำเนินการหรือซื้อบริการจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นหรือหน่วยงานอื่นของรัฐ กล่าวคือ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการจัดบริการสาธารณะโดยการซื้อบริการจากเอกชน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นหรือหน่วยงานของรัฐ โดยไม่จำเป็นต้องไปจัดตั้งหน่วยงานของตนเองขึ้นมาดำเนินการในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง โดยเฉพาะให้สูญเสียงบประมาณและค่าใช้จ่ายด้านบุคคล ซึ่งกรณีดังกล่าวนี้ ควรเป็นการซื้อบริการ จากหน่วยงานที่มีความพร้อมและมีศักยภาพในการจัดทำบริการสาธารณะได้มีประสิทธิภาพมากกว่าการดำเนินการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเอง ซึ่งตามหลักของการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management: NPM) อาจเรียกวิธีการลักษณะดังกล่าวนี้ว่า “Purchaser-Provider Arrangement : PPA)

5) วิธีที่ 5 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมอบให้ชุมชนหรือประชาชนดำเนินการกันเอง

วิธีการดังกล่าวนี้ เกิดขึ้นมาภายใต้บริบทใหม่ของการบริหารการปกครองที่เปิดโอกาสให้ภาคประชาชนมีส่วนร่วม ทั้งในด้านการดำเนินการกำหนดแผนพัฒนาท้องถิ่น การมีส่วนร่วมในกระบวนการตรวจสอบ (People’s audit) ตลอดจนการมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการภารกิจบริการสาธารณะบางประเภท โดยการจัดการบริการสาธารณะประเภทนี้เหมาะกับการกิจที่เป็นการดำเนินการเพื่อประโยชน์โดยตรงแก่ประชาชนในพื้นที่หรือเป็นเรื่องของประชาชนเอง ซึ่งต้องการระบบการบริหารจัดการที่ยืดหยุ่นและระบบที่สามารถดึงการมีส่วนร่วมของประชาชนได้สูง โดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่เป็นผู้ควบคุมกำกับดูแลวางมาตรฐานการดำเนินการให้เป็นไปอย่างเรียบร้อย อำนวยความสะดวกและสนับสนุนทรัพยากรต่างๆ เช่น สนับสนุนงบประมาณ ความรู้ด้านวิชาการและมีส่วนร่วมในกิจกรรมที่ประชาชนดำเนินการ

5.แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการสาธารณะ

เมธี ครองแก้ว (2529 : ไม่ปรากฏเลขหน้า อ้างถึงใน ชิตพงษ์ เปลียนขำ, 2539 : 28 - 29) ได้กล่าวว่า ประชาชนจะรู้สึกพึงพอใจต่อบริการสาธารณะมากน้อยเพียงใด ขึ้นอยู่กับการจัดการ บริการสาธารณะอันหมายถึงกระบวนการนโยบายสาธารณะของเทศบาล ซึ่งกระบวนการดังกล่าว แบ่งออกเป็น 4 ขั้นตอนด้วยกัน คือ ขั้นตอนแรก ได้แก่การกำหนดปัญหา ขั้นตอนที่สอง ได้แก่การวิเคราะห์หาทางเลือก ขั้นตอนที่สาม ได้แก่การนำนโยบายไปสู่การปฏิบัติและขั้นตอนที่สี่ ได้แก่การประเมินผลนโยบาย ซึ่งในการกำหนดนโยบายสาธารณะนั้นนักวิชาการตั้งเงื่อนไขไว้ชื่อว่า ทฤษฎีความเป็นไปได้ของแอร์โรว์

(Arrow's Impossibility Theory) ซึ่งได้กำหนดเงื่อนไขไว้ว่า การจะสร้างเงื่อนไขสวัสดิการสังคมหรือบริการสาธารณะแก่สังคมนั้น จะต้องตั้งอยู่บนพื้นฐาน 5 ประการ สรุปได้ดังนี้

1. ความสมบูรณ์ของการเรียงลำดับความพึงพอใจของบุคคล ความพึงพอใจของบุคคลในสังคมจะต้องมีความสมบูรณ์สามารถเปรียบเทียบกันได้ตลอด และความพึงพอใจนั้น จะต้องมีความคงเส้นคงวา

2. ความพึงพอใจจะต้องเป็นไปตามเงื่อนไขของพาเรโต (Pareto) กล่าวคือในสังคมมีสิ่งที่คุณในสังคมชอบและไม่ผู้ใดคัดค้านสิ่งนั้นก็สรุปได้ว่า สังคมชอบสิ่งนั้นด้วย

3. การเลือกที่เป็นอิสระจากตัวแปรที่ไม่เกี่ยวข้องกัน คือ สังคมมีความพึงพอใจต่อสิ่งหนึ่งในขณะที่สิ่งหนึ่งไปมีความสัมพันธ์กับอีกสิ่งหนึ่ง หากเกิดการเปลี่ยนแปลงต่อสิ่งหนึ่งอันหลังก็จะไม่ทำให้ลำดับความพึงพอใจของสังคมที่มีต่อสิ่งหนึ่งอันแรกต้องเปลี่ยนแปลงไป

4. การเลือกที่ไม่มีข้อจำกัดหรือการบังคับทุกคนในสังคมจะต้องสามารถแสดงความ พึงพอใจ และสามารถเรียงลำดับความพึงพอใจของตนทุก ๆ ทางโดยเสรีจะต้องไม่มีการห้ามให้ชอบ หรือไม่ชอบในการเลือกใด ๆ ในสังคม และบุคคลจะเรียงลำดับความพึงพอใจของตน อย่างไรก็ได้

5. การไม่มีทางเลือกของเผด็จการ ในการเลือกบริการสาธารณะของสังคมจะต้องเกิดขึ้นในสภาพที่ไม่มีบุคคลใดบุคคลหนึ่งซึ่งอยู่ในฐานะที่พิเศษได้รับผลประโยชน์แต่เพียงผู้เดียวหรือ กลุ่มเดียว

ฟิตซ์เจอร์ลด์และดูแรนท์ (Fitzgerld & Durant, 1980 : 586อ้างถึงใน กนกพรรณ ชีระคำ ศรี, 2540 : 25) ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการสาธารณะว่า เป็นการประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการให้บริการของหน่วยการปกครองท้องถิ่น โดยมีพื้นฐาน มาจากการรับรู้ (Perceptions) ถึงการส่งมอบบริการที่แท้จริง และการประเมินผลแตกต่างกันไป ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ที่แต่ละบุคคลได้รับเกณฑ์ (Criteria) ที่แต่ละบุคคลตั้งไว้รวมทั้งการตัดสินใจของบุคคลนั้นโดยการประเมินผลสามารถแบ่งออกเป็น 2 ด้าน คือ

1. ด้านอัตวิสัย (Subjective) ซึ่งเกิดจากการรับรู้ถึงการส่งมอบบริการ
2. ด้านวัตถุวิสัย (Objective) ซึ่งเกิดจากการได้รับปริมาณและคุณภาพของบริการ

เพ็ญพิรุณ คำภูษา (2550 :15) ได้รวบรวมแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้มารับบริการ สรุปได้ว่า องค์ประกอบที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสาธารณะใด ๆ จำแนกตามระยะของการใช้บริการได้เป็น 3 ระยะ ดังนี้

ระยะที่ 1 ก่อนการให้บริการองค์ประกอบที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการได้แก่ เจ้าหน้าที่และการต้อนรับ วิธีการและความสะดวกรวดเร็วจากระบบของงาน ระยะเวลาดำเนินการ ข้อมูลที่ได้รับความสะดวกของอาคารสถานที่

ระยะที่ 2 ระหว่างการใช้บริการองค์ประกอบที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ ได้แก่ ความรู้สึกปลอดภัยจากการรับบริการ ความสะดวกรวดเร็วที่ได้รับขณะที่รับบริการ คุณภาพการบริการ ความถูกต้อง

ระยะที่ 3 หลังการใช้บริการองค์ประกอบที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ ได้แก่ การตอบสนองความต้องการหรือการแก้ไขปัญหาและลดปัญหาให้แก่ผู้รับบริการจากเจ้าหน้าที่ การให้บริการอย่างทันเวลา ความเสมอภาคในการให้บริการ วิธีการบริการ ข้อมูลที่ได้รับหลังการใช้บริการ

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการสาธารณะ เป็นความรู้สึกของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานที่ประชาชนมาติดต่อขอรับบริการไม่ว่าจะก่อนการรับบริการ ระหว่างการรับบริการและหลังการรับบริการ ซึ่งองค์ประกอบที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชน ได้แก่ การบริการของเจ้าหน้าที่ ขั้นตอนการดำเนินงาน อุปกรณ์และเครื่องมือต่าง ๆ และสภาพแวดล้อมของหน่วยงาน

6.งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับสำรวจความพึงพอใจงานบริการสาธารณะ

อาจารย์ชัชชัย รัตนพันธ์ และคณะ (2561) การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลแร่ อำเภอพังโคน จังหวัดสกลนคร มีวัตถุประสงค์เพื่อ ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลแร่ อำเภอพังโคน จังหวัดสกลนครโดยขอบเขตการศึกษาวิจัยครั้งนี้คือประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลแร่ จำนวน 14 หมู่บ้าน ทำการในส่วนงานต่าง ๆ ได้แก่ งานบริการด้านการศึกษา งานบริการด้านสาธารณสุข งานบริการด้านการโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างและงานบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย โดยวัดความพึงพอใจทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยใช้วิธีตามสูตรของยามานะ (Taro Yamane) ตัวอย่าง แบบแบ่งชั้น (Stratified Sampling) แยกตามประชากรของหมู่บ้าน ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้นจำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามและใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าร้อยละค่าเฉลี่ย และส่วน เบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่าประชาชนมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลแร่ อำเภอพังโคน จังหวัดสกลนคร ในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($X = 4.54$) หรือคิดเป็นร้อยละ 90.8 อยู่ในเกณฑ์ระดับดีมาก

วุฒิพงษ์ ฮามวงศ์ และคณะวิจัย (2561) ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านด้าย อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านด้าย อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 และเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านด้าย อ. สว่างแดนดิน จ.สกลนคร จำแนกตามงาน 4 ด้าน ได้แก่ งานพัฒนารายได้ งานสาธารณูปโภค งานสวัสดิการสังคมสงเคราะห์ งานสุขภาพอนามัยและสิ่งแวดล้อม และจำแนกตามโครงการต่าง ๆ ที่ เทศบาลตำบลบ้านด้าย จัดหาให้กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้จำนวน 377 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลในการศึกษาเป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึง

พอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านด้าย อำเภอสว่างแดนดินจังหวัดสกลนคร การเก็บรวบรวมแบบสอบถามได้รับ กลับมาเป็นจำนวน 377 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100 การวิเคราะห์ข้อมูล ใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ส่วนการทดสอบสมมติฐานใช้สถิติ One-way ANOVA โดยกำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านด้าย อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร พบว่าประชาชนในเขตพื้นที่การปกครอง ทั้ง 7 หมู่บ้าน ส่วนใหญ่ เข้ามาใช้บริการที่เทศบาลตำบลบ้านด้าย ช่วงเวลา 08.30-10.00 คิดเป็นร้อยละ 74.01 เพศหญิงเป็น กลุ่มที่ใช้บริการมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 54.44 ช่วงอายุของผู้มารับบริการมากที่สุดระหว่าง อายุ 31- 45, 46-60 ปี คิดเป็นร้อยละ 28.38 สถานภาพทางการสมรสพบว่าส่วนใหญ่สมรส คิดเป็นร้อยละ 76.39 ผู้มารับบริการส่วนใหญ่มีการศึกษาอยู่ในระดับประถมศึกษามากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 66.31 อาชีพประจำส่วนใหญ่ของผู้มารับบริการเป็นเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 68.70 รายได้ของผู้มารับบริการ อยู่ในช่วง 5,000 -10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 50.40 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาล ตำบลบ้านด้าย อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร พบว่าประชาชนในเขตพื้นที่การปกครองทั้ง 7 หมู่บ้าน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการทั้ง 4 ด้านในภาพรวมอยู่ในระดับมาก แยกเป็นงานพัฒนารายได้ ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.28 งานสาธารณูปโภค ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.27 งานสวัสดิการสังคม สงเคราะห์ ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.32 งานสุขาภิบาลอนามัยและสิ่งแวดล้อม ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.28 และโครงการต่าง ๆ ที่เทศบาลตำบลบ้านด้ายจัดขึ้น ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.31

รองศาสตราจารย์ ดร.สุรพล เศรษฐบุตร และคณะวิจัย (2562) โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานบริการขององค์การบริหารส่วน จังหวัดเชียงใหม่ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ผลการประเมินประสิทธิภาพการให้บริการทั้ง 4 งานบริการ/โครงการ ขององค์การบริหารส่วน จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจค่าเฉลี่ยรวมทุกด้านอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.62) คิดเป็นร้อยละ 92.40 ซึ่งเท่ากับ 9 คะแนน เมื่อพิจารณารายละเอียด พบว่าความพึงพอใจทั้ง 4 งานบริการ/โครงการ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่ของผู้รับบริการต่อการให้บริการต่อ กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ช่องทางการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก สภาพของการบริการ ความคุ้มค่าของภารกิจ และผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เช่นกัน ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะงานบริการขององค์การบริหารส่วน จังหวัดเชียงใหม่ คือ องค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่ ควรมีการรักษามาตรฐานและพัฒนาการให้บริการการจัดทำโครงการต่าง ๆ ต่อไปเพื่อให้ผู้รับบริการได้รับบริการที่ดีที่สุด

เบญจชา แจ้งเวช (2561) คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้า BTS ในกรุงเทพมหานคร เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการของรถไฟฟ้า BTSในกรุงเทพมหานคร 2) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้า BTS ในกรุงเทพมหานคร และ 3) เพื่อศึกษาถึงผลกระทบของด้านคุณภาพการให้บริการ ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้า BTS ในกรุงเทพมหานครโดยใช้แบบสอบถามปลายปิดที่ผ่านการตรวจสอบความเชื่อมั่นในการเก็บ รวบรวมข้อมูลจากผู้บริโภคจำนวน 220 คนที่อาศัยอยู่ในคอนโดมิเนียมตามแนวรถไฟฟ้าใน กรุงเทพมหานคร สถิติเชิงอนุมานที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน คือ การวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพการบริการที่ส่งผล

ต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้า BTS ใน กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ได้แก่คุณภาพการบริการด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า และด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า โดยร่วมกันพยากรณ์ความพึงพอใจ ของผู้โดยสารรถไฟฟ้า BTS ในกรุงเทพมหานคร คิดเป็นร้อยละ 78.10 ในขณะที่คุณภาพการบริการด้าน ความเป็นรูปธรรมของการบริการ และด้านการตอบสนองต่อลูกค้าไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจของ ผู้โดยสารรถไฟฟ้า BTS ในกรุงเทพมหานคร

วัชรินทร์ สุทธิชัย และคณะผู้วิจัย (2560) ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม The People's Contentment the Public Services of Maha Sarakam Provincial Administration Organization การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของ องค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม 2) เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของ องค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม จำแนกตาม เพศ อายุระดับการศึกษา และอาชีพ 3) เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะในการดำเนินงานด้านการบริหารจัดการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประชาชนในจังหวัดมหาสารคาม จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือแบบสอบถาม และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ข้อมูล ได้แก่การแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการเปรียบเทียบด้วยสถิติ t-test และ F-test อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผลการวิจัยพบว่า 1. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม โดยรวม อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 88.15 2. ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหาร ส่วนจังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามเพศ อายุระดับการศึกษา และอาชีพแตกต่างกัน พบว่า งานด้านสาธารณสุข ไม่แตกต่างกันทุกด้าน งานด้านการศึกษา ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกัน งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ สังคม อายุและระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกัน งานด้านเทศกิจและการป้องกันบรรเทาสาธารณภัย อายุและระดับการศึกษามีความพึงพอใจแตกต่างกัน

อมรรัตน์ บุญญา (2557) การศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพวา อำเภอกำแพงแสน จังหวัดจันทบุรี” การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพวา อำเภอกำแพงแสน จังหวัดจันทบุรี และเพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพวา อำเภอกำแพงแสน จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษาและอาชีพ กลุ่มตัวอย่างจำนวน 385 ตัวอย่าง ทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ ค่าความถี่ ค่าร้อยละค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมติฐาน ด้วยสถิติ t-test, One-way ANOVA และทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีของ LSD (Least significant difference test) ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพวา อำเภอกำแพงแสน จังหวัดจันทบุรี พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพภาพรวม ในระดับมากที่สุด โดยด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ มีระดับความพึงพอใจเป็นอันดับแรก พึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดด้านความเห็นอกเห็นใจ

ผู้รับบริการพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และอันดับสุดท้ายด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ พึงพอใจอยู่ในระดับมากผลการทดสอบสมมติฐานเพื่อเปรียบเทียบการความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพวา อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคลพบว่า ประชาชนที่มีเพศ ระดับการศึกษา และอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพวา อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี ไม่แตกต่างกัน ส่วนประชาชนมีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพวา อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ชนะดา วีระพันธ์ (2555) ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี การวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี และเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพสมรส การศึกษาและอาชีพ กลุ่ม ตัวอย่างที่ใช้คือผู้ที่มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า จำนวน 184 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถาม และสถิติที่ใช้ในวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ส่วนการทดสอบสมมติฐานใช้ค่าสถิติ t - test ทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยจากกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ใช้สถิติ One - way ANOVA และทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของ LSD โดยกำหนด ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วน ตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี โดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ รองลงมาคือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคและด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า โดยในด้านการให้บริการอย่างเพียงพอประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องอาคารสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม ในด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องเจ้าหน้าที่บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส และในด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี พบว่า เพศ อายุ สถานภาพสมรส การศึกษา และอาชีพ ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกัน

ธีรยุทธ ปัตตาเทสง (2552) ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการรับฝากไปรษณีย์ด่วนพิเศษ กรณีศึกษาที่ทำการไปรษณีย์นครราชสีมา มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจ และศึกษาปัญหาในการให้บริการ รวมทั้งศึกษาปัญหาอุปสรรค ข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการรับฝากไปรษณีย์ด่วนพิเศษ โดยการใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ใช้บริการฝากส่งไปรษณีย์ด่วนพิเศษของที่ทำการไปรษณีย์นครราชสีมา จำนวน 323 คน จากนั้นจึงนำข้อมูลที่ได้นำวิเคราะห์โดยใช้สถิติ ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t - test และ

F – test จากการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการรับฝากไปรษณีย์ด่วนพิเศษ ของที่ทำการไปรษณีย์นครราชสีมา โดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ และระยะทางในการ เดินทางมาใช้บริการไม่มีผลต่อระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการฝากส่งไปรษณีย์ด่วนพิเศษปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะต่อการให้บริการรับฝากไปรษณีย์ด่วนพิเศษ พบว่า ส่วนใหญ่เป็นปัญหาในด้านความสะดวก โดยเสนอให้ขยายพื้นที่จอดรถสำหรับผู้ใช้บริการ การจัดน้ำดื่มไว้บริการ การจัดห้องสุขาไว้บริการ และการจัดเก้าอี้นั่งรอรับบริการให้เพียงพอ รองลงมาเป็นข้อเสนอแนะระยะเวลาในการให้บริการ ซึ่งเห็นว่าควรเพิ่มช่องให้บริการอีก ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เสนอว่า ควรยิ้มแย้มแจ่มใส ทักทาย กระตือรือร้นขณะให้บริการ และควรจัดเจ้าหน้าที่ให้ คำนวณแนะนำขั้นตอนการรับบริการ ดังนั้น เพื่อให้ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการรับฝากไปรษณีย์ด่วนพิเศษจึงควรมุ่งเน้นปรับปรุงในด้านความสะดวก เนื่องจากผู้ให้บริการมีความพึงพอใจต่ำสุด โดยปรับปรุงในเรื่องสถานที่จอดรถ จัดน้ำดื่มไว้บริการ จัดห้องสุขาไว้บริการ และจัดเก้าอี้รับบริการให้เพียงพอ นอกจากนี้ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการควรยิ้มแย้มแจ่มใส ทักทาย กระตือรือร้น รวมทั้ง การจัดเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำขั้นตอนการรับบริการ ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่จะทำให้ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเพิ่มขึ้น

ปิยะนุช ตันเจริญและคณะผู้วิจัย คุณภาพการให้บริการสาธารณะด้านงานสวัสดิการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองชุมพลเหนือ อำเภอเขาย้อย จังหวัดเพชรบุรี การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการสาธารณะด้านงานสวัสดิการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองชุมพลเหนือ อำเภอเขาย้อย จังหวัดเพชรบุรี 2) ศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะด้านงานสวัสดิการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองชุมพลเหนือ อำเภอเขาย้อย จังหวัดเพชรบุรี การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณประชากร คือ ประชาชนในเขตความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองชุมพลเหนือ จำนวน 4,567 คน ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 368 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามชนิดมาตราประมาณค่า 5 ระดับ ชนิดตรวจสอบรายการสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและการวิเคราะห์ถดถอย ผลการวิจัย พบว่า 1) ปัจจัยทางด้านคุณภาพการให้บริการสาธารณะด้านงานสวัสดิการขององค์การบริหารส่วนตำบล หนองชุมพลเหนือ อำเภอเขาย้อย จังหวัดเพชรบุรี ในภาพรวมเห็นด้วยอยู่ในระดับมาก และคุณภาพการให้บริการสาธารณะด้านงานสวัสดิการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองชุมพลเหนือ อำเภอเขาย้อย จังหวัดเพชรบุรีในภาพรวมมีคุณภาพอยู่ในระดับมาก 2) ปัจจัยด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการความเข้าใจเห็นอกเห็นใจต่อผู้รับบริการ ความน่าเชื่อถือไว้วางใจ ความเป็นรูปธรรมของบริการและการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการมีความสัมพันธ์เชิง บวกกับคุณภาพการให้บริการสาธารณะด้านงานสวัสดิการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองชุมพลเหนือ อำเภอเขาย้อย จังหวัดเพชรบุรี

7.สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานสำคัญของจังหวัดสงขลา

ประวัติความเป็นมา

จังหวัดสงขลา ตั้งอยู่ฝั่งตะวันออกของประเทศไทยมาแต่สมัยโบราณ มีชุมชนโบราณ และเมืองเก่าแก่ มีโบราณสถาน โบราณวัตถุ ขนบธรรมเนียมประเพณี และการละเล่นพื้นเมือง ศิลปพื้นบ้านเป็นมรดกทางวัฒนธรรมสงขลา เพิ่งปรากฏเป็นครั้งแรกในบันทึกของพ่อค้าและนักเดินเรือชาวอาหรับ-เปอร์เซีย ระหว่าง ปี พ.ศ.1993-2093 ในนามของเมืองซิงกูร์ หรือซิงกอร่า แต่ในหนังสือประวัติศาสตร์ธรรมชาติและเมืองแห่งราชอาณาจักร สยามของนายกิโยลาส แซร์แวส เรียกชื่อเมืองสงขลา ว่า "เมืองสิงขร" จึงมีการสันนิษฐานว่า คำว่า สงขลา เพี้ยนมาจากชื่อ "สิงหลา" (อ่าน สิง-หะ-ลา) หรือสิงขรเหตุผลที่สงขลา มีชื่อว่า สิงหลา แปลว่าเมืองสิงห์ โดยได้ ชื่อนี้มาจากพ่อค้าชาวเปอร์เซีย อินเดีย แล่นเรือมาค้าขาย ได้เห็นเกาะหนู เกาะแมว เมื่อมองแต่ไกล จะเห็นเป็นรูปสิงห์สองตัว หมอบเฝ้าปากทางเข้าเมืองสงขลา ชาวอินเดีย จึงเรียกเมืองนี้ว่า สิงหลา ส่วนไทยเรียกว่า เมืองสทิง เมื่อมลายูเข้ามาติดต่อกับค้าขายกับเมืองสทิง ก็เรียกว่า เมืองสิงหลา แต่ออกเสียงเพี้ยนเป็น สำเนียงฝรั่งคือ เป็น ซิงกอร่า (Singora) ไทยเรียกตามเสียงมลายูและฝรั่งเสียง เพี้ยนเป็นสงขลา อีกเหตุผลหนึ่งอ้างว่า สงขลา เพี้ยนมา จาก "สิงขร" แปลว่า ภูเขา โดยอ้างว่าเมืองสงขลาตั้งอยู่ บริเวณเชิงเขาแดง ต่อมาได้มีการพระราชทานนาม เจ้าเมืองสงขลาว่า "วิเชียรคีรี" ซึ่งมีความหมายสอดคล้อง กับ ลักษณะภูมิประเทศพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว ได้มีพระบรมราชวินิจฉัยไว้ว่า "สงขลา" เดิมชื่อ สิงหนคร (อ่านว่า สิง-หะ-นะ-คะ-ระ) เสียงสระอะอยู่ท้าย มลายูไม่ชอบจึงเปลี่ยนเป็นอา และชาว มลายูพูดลิ้นรื้อเร็ว ตัดหะ และ นะ ออก คงเหลือ สิง-คะ-รา แต่ออกเสียงเป็น ซิงคะรา หรือ สิงโครา จนมีการเรียกเป็น ซิงกอร่า

จังหวัดสงขลา เป็นเมืองประวัติศาสตร์ มีเรื่องราวสืบต่อกันตั้งแต่สมัยก่อนประวัติศาสตร์ มีการค้นพบหลักฐาน ได้แก่ ขวานหิน ซึ่งเป็นเครื่องมือสมัยก่อนประวัติศาสตร์ ที่อำเภอสทิงพระ ประวัติ ความเป็นมา และวัฒนธรรมสมัยที่ เมืองสทิงพระเจริญ เค บรูล์เบท ได้ให้ทัศนะว่า สทิงพระ คือ ศูนย์กลางของอาณาจักรเชียรโพหรือเซ็กโท เป็นแหล่งหนึ่งในเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ ที่ได้รับวัฒนธรรม อินเดียโดยตรงในสมัยอาณาจักรศรีวิชัย เป็นเวลา ไม่น้อยกว่า 7 ศตวรรษ เพราะมีร่องรอยทาง สถาปัตยกรรม ประติมากรรม ที่แสดงให้เห็นว่าเมืองสทิงพระเป็น ศูนย์กลางการปกครองดินแดน รอบ ๆ ทะเลสาบสงขลาในสมัยนั้น

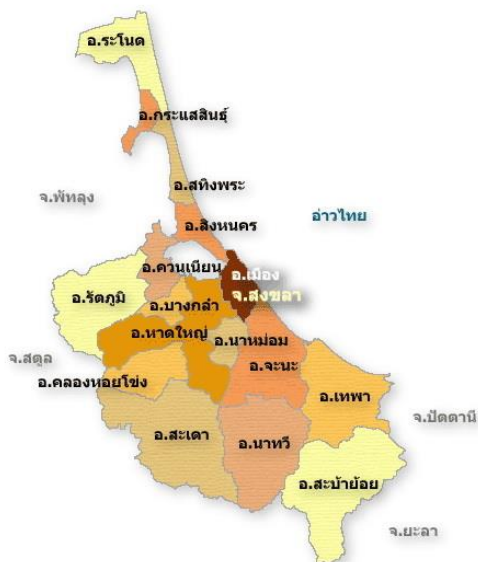
ที่ตั้งและอาณาเขต

จังหวัดสงขลา ตั้งอยู่ฝั่งตะวันออกของภาคใต้ตอนล่างระหว่างละติจูดที่ 617-756 เหนือ ลองจิจูด 100 01-101 06 ตะวันออก สูงจากระดับน้ำทะเลโดยเฉลี่ย 4 เมตร อยู่ห่างจากกรุงเทพมหานคร ตามเส้นทาง รถไฟ 947 กิโลเมตร และทางหลวงแผ่นดิน 950 กิโลเมตร จังหวัดสงขลา มีอาณาเขตติดต่อกับ จังหวัดใกล้เคียง ดังนี้

ทิศเหนือ ติดต่อกับจังหวัดนครศรีธรรมราชและจังหวัดพัทลุง

ทิศตะวันออก ติดต่อกับอ่าวไทย

ทิศใต้ติดต่อกับจังหวัดยะลา จังหวัดปัตตานี รัฐเคดาห์ และรัฐเปอร์ลิสของประเทศมาเลเซีย
ทิศตะวันตก ติดต่อกับจังหวัดพัทลุง และจังหวัดสตูล



รูปที่ 1 แผนที่จังหวัดสงขลา

ขนาดพื้นที่ จังหวัดสงขลา มีขนาดพื้นที่ 7,393.889 ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ 4,853,249 ไร่ มีขนาดใหญ่ เป็นอันดับที่ 27 ของประเทศ และใหญ่เป็นอันดับที่ 3 ของภาคใต้รองจากจังหวัดสุราษฎร์ธานี และ จังหวัดนครศรีธรรมราช

สภาพภูมิประเทศ/ภูมิอากาศ

จังหวัดสงขลา ตั้งอยู่ในเขตอิทธิพลของลมมรสุมเมืองร้อน มีลมมรสุมพัดผ่านประจำทุกปีคือ ลมมรสุมตะวันออกเฉียงเหนือ เริ่มตั้งแต่เดือนตุลาคมถึงกลางเดือนมกราคม และลมมรสุมตะวันตกเฉียงใต้ เริ่มตั้งแต่กลางเดือนพฤษภาคมถึงกลางเดือนตุลาคม จากอิทธิพลของลมมรสุมดังกล่าว ส่งผลให้มีฤดูกาลเพียง 2 ฤดู คือฤดูร้อนเริ่มตั้งแต่เดือนกุมภาพันธ์ถึงเดือนกรกฎาคม ซึ่งจะเป็นช่วงที่ว่างของลมมรสุมจะเริ่มตั้งแต่หลัง จากหมดมรสุมตะวันออกเฉียงเหนือแล้ว อากาศจะเริ่มร้อนและอากาศจะมีอุณหภูมิสูงสุดใน เดือนเมษายน แต่อากาศจะไม่ร้อนมากนักเนื่องจากตั้งอยู่ใกล้ทะเล

การคมนาคม

จังหวัดสงขลาเป็นเมืองหลักของภาคใต้ตอนล่างและเป็นศูนย์กลางการคมนาคม มีเส้นทางหลักที่ใช้ในการเดินทางทั้งทางรถยนต์ ทางรถไฟ ทางเรือ และทางเครื่องบินมีทางหลวงแผ่นดินทางหลวงจังหวัดและเส้นทางมาตรฐานหลายสายเชื่อมต่อติดต่อกันระหว่างอำเภอทั้ง 16 อำเภอในจังหวัดสงขลา เชื่อมโยงกับจังหวัดใกล้เคียงและประเทศมาเลเซีย

จากการที่จังหวัดสงขลามีเส้นทางหลักที่เชื่อมโยงหลายสายในอนาคตสามารถพัฒนาให้เป็นศูนย์กลางรองรับการคมนาคมการค้าและการอุตสาหกรรมของจังหวัดใกล้เคียง พัฒนาให้เชื่อมโยงการท่องเที่ยวระหว่างจังหวัดและภูมิภาค และรองรับการขนส่งสินค้าทางการเกษตรและอุตสาหกรรม

ข้อมูลการปกครอง/ประชากร

จังหวัดสงขลา มีรูปแบบการปกครองและการบริหารราชการแผ่นดิน 3 รูปแบบ คือ

(1) การบริหารราชการส่วนกลาง ประกอบด้วย ส่วนราชการสังกัดส่วนกลาง ซึ่งมาตั้งหน่วยงานในพื้นที่จังหวัด จำนวน 221 ส่วนราชการ และหน่วยงานอิสระ จำนวน 5 ส่วนราชการ

(2) การบริหารราชการส่วนภูมิภาค จัดรูปแบบการปกครองและการบริหารราชการออกเป็น 2 ระดับ คือ

- > ระดับจังหวัด ประกอบด้วย ส่วนราชการประจำจังหวัด จำนวน 36 ส่วนราชการ
- > ระดับอำเภอ ประกอบด้วย 16 อำเภอ 127 ตำบล 1,023 หมู่บ้าน ประกอบด้วย

อำเภอเมืองสงขลา	อำเภอรัตนภูมิ
อำเภอสทิงพระ	อำเภอสะเดา
อำเภอจะนะ	อำเภอหาดใหญ่
อำเภอนาทวี	อำเภอนาหม่อม
อำเภอเทพา	อำเภอควนเนียง
อำเภอสะบ้าย้อย	อำเภอบางกล่ำ
อำเภอรโนด	อำเภอสิงหนคร
อำเภอกระแสสินธุ์	อำเภอคลองหอยโข่ง

(3) การบริหารราชการส่วนท้องถิ่น จำนวน 141 แห่ง ประกอบด้วย องค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา จำนวน 1 แห่ง เทศบาล จำนวน 48 แห่ง แยกเป็นเทศบาลนคร จำนวน 2 แห่ง เทศบาลเมือง จำนวน 11 แห่ง เทศบาลตำบล จำนวน 35 แห่ง และองค์การบริหารส่วนตำบล จำนวน 92 แห่ง

จังหวัดสงขลา มีประชากร ณ เดือนเมษายน 2564 จำนวนรวมทั้งสิ้น 1,419,357 คน แบ่งเป็น เพศชาย 692,524 คน คิดเป็นร้อยละ 48.79 เพศหญิง 725,822 คน คิดเป็นร้อยละ 51.21 จำนวนครัวเรือน 520,894 ครัวเรือน (ที่มา : ที่ทำการปกครองจังหวัดสงขลา ข้อมูล ณ เดือนเมษายน 2564)

8.สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานสำคัญขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา

ประวัติความเป็นมาองค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา

การจัดรูปแบบขององค์การบริหารส่วนจังหวัดซึ่งเป็นแบบการปกครองท้องถิ่นรูปแบบหนึ่งที่ใช้อยู่ในปัจจุบันได้มีการปรับปรุงแก้ไขและวิวัฒนาการมาตามลำดับโดยจัดให้มีสภาจังหวัดขึ้นเป็นครั้งแรกในปี พ.ศ.2476 ตามความในพระราชบัญญัติ จัดระเบียบเทศบาล พ.ศ.2476 ฐานะของสภาจังหวัดขณะนั้น มีลักษณะเป็นองค์การแทนประชาชนทำหน้าที่ให้คำปรึกษาหารือแนะนำแก่คณะกรรมการจังหวัดยังมิได้มีฐานะเป็นนิติบุคคลที่แยกต่างหากจากราชการบริหารส่วนภูมิภาคหรือเป็นหน่วยการปกครองท้องถิ่นตามกฎหมาย

ต่อมาในปี พ.ศ.2481 ได้มีการตราพระราชบัญญัติสภาจังหวัด พ.ศ.2481 ขึ้นโดยมีความประสงค์ที่จะแยกกฎหมาย ที่เกี่ยวกับสภาจังหวัดไว้โดยเฉพาะ สำหรับสาระสำคัญของพระราชบัญญัตินี้ นั้นยังมิได้มีการเปลี่ยนแปลงฐานะและบทบาท ของสภาจังหวัดไปจากเดิมกล่าวคือ สภาจังหวัดยังคงทำหน้าที่เป็นสภาที่ปรึกษาของคณะกรรมการจังหวัดเท่านั้น จนกระทั่งได้มีการประกาศใช้พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ.2495 ซึ่งกำหนดให้ผู้ว่าราชการจังหวัดเป็นหัวหน้าปกครองบังคับบัญชาข้าราชการและรับผิดชอบบริหารราชการในส่วนจังหวัดของกระทรวงทบวงกรมต่าง ๆ โดยตรงแทนคณะกรรมการจังหวัดเดิมโดยผลแห่งพระราชบัญญัตินี้ ทำให้สภาจังหวัดมีฐานะเป็นสภาที่ปรึกษาของผู้ว่าราชการจังหวัด แต่เนื่องจากบทบาทและการดำเนินงานของสภาจังหวัดในฐานะที่ปรึกษา ซึ่งคอยให้คำแนะนำและควบคุม ดูแลการปฏิบัติงานของจังหวัดไม่สู้จะได้ผลตามความมุ่งหมายเท่าใดนักจึงทำให้เกิดแนวคิดที่จะปรับปรุงบทบาทของสภาจังหวัดให้มีประสิทธิภาพโดยให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนในการปกครองตนเองยิ่งขึ้นในปี พ.ศ.2498 อันมีผลให้เกิด "องค์การบริหารส่วนจังหวัด" ขึ้นตามภูมิภาคต่อมาได้มีการประกาศคณะปฏิวัติฉบับที่ 218 ลงวันที่ 29 กันยายน 2515 ซึ่งเป็นกฎหมายแม่บทว่าด้วยการจัดระเบียบบริหารราชการแผ่นดินกำหนดให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดมีฐานะเป็นหน่วยการปกครองท้องถิ่นรูปแบบหนึ่งเมื่อสภาจังหวัดแปรสภาพมาเป็น สภาการปกครองท้องถิ่นจึงมีบทบาทและอำนาจหน้าที่เพิ่มขึ้นอย่างมาก ดังนั้นเพื่อประโยชน์ในการทำความเข้าใจอำนาจหน้าที่ และบทบาทของสภาจังหวัดจากอดีตจนถึงปัจจุบัน

ข้อมูลพื้นฐานองค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา

วิสัยทัศน์

ศูนย์กลางเศรษฐกิจ การศึกษา การคมนาคมขนส่ง การท่องเที่ยวและการกีฬาเป็นเมืองน่าอยู่
สังคมเป็นสุข และเป็นประตูสู่อาเซียน

พันธกิจ

1. พัฒนาระบบโครงสร้างพื้นฐานให้เพียงพอทันสมัย
2. พัฒนาจังหวัดสงขลาให้เป็นเมืองแห่งการเรียนรู้
3. พัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีของประชาชนให้อยู่อย่างมีคุณภาพ
4. ส่งเสริม สนับสนุน การท่องเที่ยว และการกีฬาให้ได้มาตรฐานสู่สากล

5. การจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
6. ส่งเสริม สนับสนุน กิจกรรมด้านศาสนา ศิลปะ วัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น
7. พัฒนาด้านการเมืองการปกครองในระบอบประชาธิปไตย อันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุขและ

บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย



รูปที่ 2 แหล่งข้อมูลจากเว็บไซต์องค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เพื่อศึกษาความพึงพอใจการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลาในด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยมีรายละเอียดและขั้นตอนการดำเนินการ ดังนี้

1. ขั้นตอนการดำเนินการ
2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
3. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูล

ขั้นตอนการดำเนินการ

ในการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา มีวิธีขั้นตอนการดำเนินการ ดังนี้

1. องค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลาได้มีการกำหนดขอบเขตงานการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลาโดยมีรายละเอียดของหน่วยงานบริการสาธารณะที่จะทำการประเมิน และประเด็นการประเมิน ดังนี้

- | | |
|--|--------------------------------|
| (1) งานบริการสวนสาธารณะเมืองสงขลา | (กองการท่องเที่ยวและกีฬา) |
| (2) งานบริการศูนย์เทคโนโลยีการเรียนรู้ | (กองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม) |
| (3) งานบริการศูนย์สร้างสุขชุมชน | (กองส่งเสริมคุณภาพชีวิต) |
| (4) งานบริการศูนย์ซ่อมอุปกรณ์ | (กองส่งเสริมคุณภาพชีวิต) |

1.2 ประเด็นในการประเมินประกอบด้วย

- (1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ
- (2) ด้านช่องทางการให้บริการ
- (3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- (4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

2. องค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลาส่งหนังสือแจ้งให้สถาบันอุดมศึกษาที่มีคุณสมบัติครบถ้วน ยื่นข้อเสนอโครงการ

3. มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลาได้ดำเนินการเสนอโครงการพร้อมกำหนดขอบเขตการศึกษาใน ส่วนงานและประเด็นที่ต้องทำการประเมิน พร้อมทั้งร่างข้อกำหนดโครงการวิจัยและขอดำเนินการวิจัย ภายใต้หลักจริยธรรมในมนุษย์

4. องค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลาตกลงจัดจ้างผู้ยื่นข้อเสนอที่มีคุณสมบัติครบถ้วน และมีข้อตกลงที่เป็นประโยชน์สูงสุดกับราชการทั้งในด้านผลงานและราคา และตกลงว่าจ้างมหาวิทยาลัย ราชภัฏสงขลา ซึ่งเป็นสถาบันอุดมศึกษาเพื่อพัฒนาท้องถิ่นที่มีศักยภาพในด้านบุคลากรมีประสบการณ์ใน การประเมิน และมีเครือข่ายในพื้นที่เป็นปัจจัยเอื้อต่อการดำเนินงานโครงการวิจัย

5. ขั้นตอนการทำวิจัย

- 5.1 ทำความเข้าใจกับ ผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ หน่วยงานที่ได้รับการประเมิน
- 5.2 ทบทวนวรรณกรรมและพัฒนาเครื่องมือในการประเมินความพึงพอใจ
- 5.3 ยื่นข้อเสนองานวิจัยต่อคณะกรรมการจริยธรรมวิจัยในมนุษย์
- 5.4 ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล
- 5.5 บันทึกข้อมูล ประมวลผล และวิเคราะห์ข้อมูล
- 5.6 สรุปผลการวิเคราะห์และจัดทำสรุปเล่มรายงานผลการสำรวจ

6. มหาวิทยาลัยส่งมอบรายงานผลการประเมินให้กับองค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร

ประชากรเป้าหมายในการศึกษาครั้งนี้คือ ผู้รับบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา ซึ่งประกอบด้วยผู้รับบริการ 2 กลุ่มหลัก ได้แก่ กลุ่มผู้รับบริการประเภทหน่วยงานและกลุ่มผู้รับบริการประเภทประชาชน จำนวน 4 งาน ดังตาราง 3

ตารางที่ 3 ประชากรเป้าหมาย

งานบริการ	ประเภทผู้รับบริการ	
	หน่วยงาน	ประชาชน (คน)
งานบริการสวนสาธารณะเมืองสงขลา (กองการท่องเที่ยวและกีฬา)	20	80,000 ราย/ปี
งานบริการศูนย์เทคโนโลยีการเรียนรู้ (กองการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม)	20	4,000 ราย/ปี
งานบริการศูนย์สร้างสุขชุมชน (กองส่งเสริมคุณภาพชีวิต)	20	12,000 ราย/ปี
งานบริการศูนย์ซ่อมอุปกรณ์ (กองส่งเสริมคุณภาพชีวิต)	20	80 ราย/ปี
รวม	60	961,600

ที่มา: องค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา (2564)

หมายเหตุ: * ประมาณการจำนวนประชาชนใช้บริการครั้งละ 500 คน

2. กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างในการสำรวจครั้งนี้แบ่งเป็น 2 ส่วน ตามกลุ่มประชากรเป้าหมาย ได้แก่ ประเภทหน่วยงาน และประชาชน ในจังหวัดสงขลา

2.1 ขนาดตัวอย่าง

การสำรวจครั้งนี้มีลักษณะสำคัญดังนี้ (1) ต้องการประมาณการค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในการใช้บริการของตัวอย่างเพื่ออ้างอิงสู่ประชากร (2) ทราบจำนวนประชากร และ (3) เคยมีการสำรวจในลักษณะเดียวกันนี้มาแล้วทำให้ทราบค่าความแปรปรวนของค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในการใช้บริการในอดีต ดังนั้น เพื่อให้สอดคล้องกับลักษณะดังกล่าวผู้วิจัยจึงเลือกวิธีการกำหนดขนาดตัวอย่างโดยใช้สูตรดังต่อไปนี้ (วาโร เพ็งสวัสดิ์, 2551)

$$n = \frac{NZ^2\sigma^2}{Ne^2 + Z^2\sigma^2}$$

โดยที่	n	หมายถึง	ขนาดตัวอย่าง
	N	หมายถึง	ขนาดประชากร
	σ^2	หมายถึง	ความแปรปรวนของประชากร
	Z	หมายถึง	ระดับความเชื่อมั่นที่กำหนด
	e	หมายถึง	ค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้จากการสุ่ม

ในการสำรวจครั้งนี้

N	มีค่าเท่ากับ 176,942	(จำนวนโดยรวมทั้งหน่วยงานและประชาชน)
σ^2	มีค่าเท่ากับ 0.2025	(จากงานศึกษาของ วิทยาลัยนครราชสีมา (2555))
Z	มีค่าเท่ากับ 1.96	(ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95)
e	มีค่าเท่ากับ .05	(ค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้จากการสุ่มร้อยละ 5)

แทนค่าในสูตรข้างต้น จะได้

$$n = \frac{106,000(1.96)^2 0.2025}{106,000(.05)^2 + (1.96)^2 0.2025}$$

$$n = 310.26$$

เพื่อให้การสำรวจมีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้นผู้วิจัยจึงใช้ขนาดตัวอย่างเท่ากับ 480 คน

2.2 ขั้นตอนการสุ่มตัวอย่าง

เนื่องจากประชากรในการสำรวจครั้งนี้ มีความแตกต่างกันระหว่างหน่วยงานและประชาชน และมีขนาดที่แตกต่างกันมาก ตลอดจนมีวิธีการติดต่อและการรับบริการที่แตกต่างกัน ผู้วิจัย จึงเลือกใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบใช้ความน่าจะเป็น แบบแบ่งชั้นแบบไม่เป็นสัดส่วน (non-proportional stratified sampling) ตามขั้นตอนดังนี้ (วาโร เฟิงส์วีสต์, 2551)

ขั้นที่ 1 แบ่งประชากรออกเป็น 2 ชั้น ได้แก่ ผู้รับบริการประเภทหน่วยงานและประเภทประชาชน

ขั้นที่ 2 กำหนดขนาดตัวอย่าง (จากการคำนวณข้างต้นได้ขนาดตัวอย่าง 480 ตัวอย่าง)

ขั้นที่ 3 คำนวณขนาดตัวอย่างของแต่ละชั้นแบบไม่เป็นสัดส่วน เพื่อให้ครอบคลุมทั้งในส่วนของประเภผู้รับบริการและประเภทงานที่ให้บริการ

ขั้นที่ 4 สุ่มตัวอย่างแต่ละชั้น ใช้เทคนิคการสุ่มแบบบังเอิญ (accidental sampling)

การสุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยสุ่มตัวอย่างแบบสองขั้นตอน (Two-stage sampling) ขั้นตอนแรกใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบโควตา (Quota Sampling) โดยแบ่งกลุ่มตัวอย่างตามส่วนงานที่ใช้บริการ ได้แก่ งานบริการสวนสาธารณะเมืองสงขลา (กองการท่องเที่ยวและกีฬา) งานบริการศูนย์เทคโนโลยีการเรียนรู้ (กองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม) งานบริการศูนย์สร้างสุขชุมชน (กองส่งเสริมคุณภาพชีวิต) และงานบริการศูนย์ซ่อมอุปกรณ์ที่วิทยาลัยเทคนิคหาดใหญ่และวิทยาลัยการอาชีพนาทวี (กองส่งเสริมคุณภาพชีวิต) หน่วยงานละ 120 คน จากนั้นขั้นตอนที่สองใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) เพื่อให้ได้ข้อมูลตามจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ได้กำหนดไว้

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

1. เครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสำรวจความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา แบ่งออกเป็น 4 ตอน มีรายละเอียดดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ เป็นแบบเลือกตอบ มีทั้งหมด 6 ข้อ โดยสอบถามเกี่ยวกับ เพศ อายุ สถานภาพสมรส การศึกษา อาชีพ และรายได้

ตอนที่ 2 ข้อมูลการใช้บริการ เป็นแบบเลือกตอบ มีทั้งหมด 2 ข้อ โดยสอบถามเกี่ยวกับงานที่ใช้บริการ และช่วงเวลาที่ใช้บริการ

ตอนที่ 3 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยงาน เป็นแบบสำรวจแบบประมาณค่า 5 ระดับ ประกอบด้วย ไม่พอใจมาก ไม่ค่อยพอใจ เฉย ๆ ค่อนข้างพอใจและพอใจมากมีทั้งหมด 4 ด้าน ประกอบด้วย ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านละ 6 ข้อ รวมจำนวน 24 ข้อ

ตอนที่ 4 แบบประเมินความเสี่ยงโรคติดต่อเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (Covid-19) เป็นแบบสำรวจประมาณค่า 5 ระดับ ประกอบด้วย มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุดหรือไม่มีเลย จำนวน 5 ข้อ

ตอนที่ 5 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ โดยสอบถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะในการให้บริการทั้ง 4 ด้าน และข้อประทับใจในการรับบริการ

2. สร้างเครื่องมือ

เครื่องมือในการวิจัยครั้งนี้คือ แบบสำรวจ ซึ่งผู้วิจัยได้พัฒนาขึ้นจาก 2 ส่วน คือ ส่วนแรกได้จากการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และส่วนที่สองพัฒนาจากลักษณะเฉพาะของประชากรและหน่วยงานที่ให้บริการ (องค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา)

3. คุณภาพเครื่องมือ

เนื่องจากแบบสำรวจในครั้งนี้เป็นการสร้างขึ้นใหม่ ดังนั้นเพื่อให้เป็นแบบสำรวจที่มีคุณภาพ ผู้วิจัยจึงได้ทำการตรวจสอบคุณภาพของแบบสำรวจตามขั้นตอนข้างต้น ซึ่งประกอบด้วย การตรวจสอบความตรงและการตรวจสอบความเที่ยง โดยมีรายละเอียดของการตรวจสอบดังนี้

การตรวจสอบความตรง ในการสร้างเครื่องมือในครั้งนี้ผู้วิจัยใช้วิธีการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (content Validity) จากผู้ทรงคุณวุฒิหรือผู้เชี่ยวชาญ โดยกำหนดคุณวุฒิผู้เชี่ยวชาญต้องมีการศึกษาในระดับปริญญาเอก จำนวน 3 ท่าน ทำการตรวจสอบเชิงเนื้อหาและใช้ดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับจุดประสงค์ (Index of Item-Objective Congruence: IOC) เป็นเกณฑ์ตรวจสอบกำหนดเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

ให้ 1 คะแนน เมื่อแน่ใจว่าข้อคำถามมีความสอดคล้องกับจุดประสงค์

ให้ 0 คะแนน เมื่อไม่แน่ใจว่าข้อคำถามมีความสอดคล้องกับจุดประสงค์หรือไม่

ให้ -1 คะแนน เมื่อแน่ใจว่าข้อคำถามไม่สอดคล้องกับจุดประสงค์

หลังจากนั้นหาคะแนนของผู้เชี่ยวชาญมาหาค่าดัชนีความสอดคล้องฯ โดยใช้สูตรของโรวินลีย์ และแฮมเบิลตัน (1977) มีสูตรการคำนวณดังนี้

$$IOC = \frac{\sum R}{N}$$

โดยที่	<i>IOC</i>	หมายถึง	ดัชนีความสอดคล้อง
	<i>R</i>	หมายถึง	คะแนนของผู้เชี่ยวชาญ
	<i>N</i>	หมายถึง	จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

โดยกำหนดเกณฑ์การพิจารณาระดับค่าดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถามที่ได้จากการคำนวณจากสูตรที่จะมีค่าอยู่ระหว่าง 0.00 ถึง 1.00 เกณฑ์การพิจารณาเป็นไปได้ 2 ทาง คือ ถ้าค่า IOC ตั้งแต่ 0.5 ขึ้นไป คัดเลือกข้อคำถามข้อนั้นไว้ใช้ได้ แต่หากค่า IOC ต่ำกว่า 0.5 ควรพิจารณาแก้ไขปรับปรุง หรือตัดข้อคำถามนั้นทิ้ง

จากการประเมินของผู้เชี่ยวชาญทั้ง 3 ท่าน ผู้วิจัยได้นำผลมาทำการวิเคราะห์ค่า IOC ได้ค่า IOC มากกว่า 0.5 ทุกข้อ ซึ่งสรุปได้ว่าสามารถนำเครื่องมือไปใช้ในการประเมินความพึงพอใจได้

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ภายใต้สถานการณ์โควิด 19 ผู้วิจัยได้ออกแบบวิธีการเก็บข้อมูลตัวอย่างโดยแบ่งออกเป็น การโทรศัพท์เพื่อสัมภาษณ์ การตอบแบบสอบถามออนไลน์ และบางส่วนจะเป็นการสัมภาษณ์โดยการพบกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ

1. ก่อนเก็บข้อมูล

ก่อนเก็บข้อมูล ผู้วิจัยมีการจัดเตรียมความพร้อมดังนี้

1.1 ติดต่อและทำหนังสือขอความร่วมมือในการขอความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูลจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา โดยรายละเอียดการติดต่อของผู้ใช้งาน สถานที่ในการเก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่าง

1.2 ตรวจสอบแบบสำรวจต้นฉบับและจัดทำแบบสำรวจจำนวน 480 ชุด

2. ระหว่างเก็บข้อมูล

ในช่วงการเก็บข้อมูลเมื่อผู้วิจัยได้พบกับตัวอย่างเป้าหมาย ผู้วิจัยมีการดำเนินการดังนี้

2.1 แนะนำตัวเองและวัตถุประสงค์ในการเก็บแบบสำรวจ พร้อมขอความอนุเคราะห์ให้แหล่งข้อมูลตอบแบบสำรวจความเป็นจริงและรับรองว่าผู้วิจัยจะดำเนินการตามหลักจรรยาบรรณของนักวิจัย

2.2 อธิบาย ชี้แจงรายละเอียดเกี่ยวกับแบบสำรวจ

2.3 ไม่รบกวนแหล่งข้อมูลในขณะตอบแบบสำรวจและอำนวยความสะดวกให้กับแหล่งข้อมูลตามสมควร

2.4 เมื่อแหล่งข้อมูลตอบแบบสำรวจเรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยรับแบบสำรวจคืน และทำการตรวจสอบความสมบูรณ์ขั้นต้น หากไม่สมบูรณ์ก็จะขอให้ผู้ตอบแบบสำรวจให้ข้อมูลเพิ่มเติม

2.5 ผู้วิจัยกล่าวขอบคุณ พร้อมย้ำถึงการนำข้อมูลไปเพื่อการศึกษาและเพื่อการพัฒนา

3. หลังเก็บข้อมูล

หลังเก็บข้อมูลแล้ว ผู้วิจัยได้ดำเนินการดังนี้

3.1 ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสำรวจอย่างละเอียด

3.2 กำหนดรหัสประจำแบบสำรวจทุกฉบับ

3.3 กำหนดรหัสสำหรับข้อความถามและรหัสสำหรับคำตอบทุกข้อ

3.5 ทำการบันทึกข้อมูลจากแบบสำรวจทุกฉบับจนเรียบร้อยแล้ว

3.6 ทำการตรวจสอบข้อมูลที่บันทึกไว้ว่ามีการบันทึกผิดพลาดหรือไม่ หากมีความผิดพลาดเกิดขึ้น ผู้วิจัยจะย้อนกลับไปดูแบบสำรวจเพื่อทำการแก้ไข

เมื่อสิ้นสุดขั้นตอนนี้แล้ว ผู้วิจัยจะได้ข้อมูลอยู่ในรูปของไฟล์ข้อมูลพร้อมที่จะวิเคราะห์ตามวัตถุประสงค์ในขั้นตอนต่อไป

การวิเคราะห์และการนำเสนอข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยนี้ ผู้วิจัยได้วางแผนการวิเคราะห์ข้อมูล การใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ตลอดจนแผนการนำเสนอข้อมูลในบทต่อไปของแต่ละประเด็นในการศึกษาตามวัตถุประสงค์การวิจัย แบ่งการวิเคราะห์และนำเสนอข้อมูลแต่ละส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 และส่วนที่ 2 เป็นข้อมูลเกี่ยวกับภูมิหลังหรือคุณลักษณะทางประชากรศาสตร์ และลักษณะการใช้บริการของกลุ่มตัวอย่าง มีลักษณะเป็นข้อมูลเชิงกลุ่ม ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าความถี่และร้อยละเป็นสถิติเพื่อการพรรณนาข้อมูล และนำเสนอตารางโดยมีหัวตารางเป็นคุณลักษณะทางประชากรศาสตร์ ความถี่ และร้อยละ เรียงลำดับตามตัวแปรในแบบสำรวจ

ส่วนที่ 3 เป็นข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจเป็นข้อมูลเชิงปริมาณ วิเคราะห์โดยใช้ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเป็นสถิติเพื่อการพรรณนาข้อมูล และนำเสนอตารางโดยมีหัวตารางเป็นการให้บริการแบบสำรวจ เรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย โดยแปลความหมายค่าเฉลี่ย ดังนี้

4.21-5.00	หมายถึง	ความพึงพอใจมากที่สุด
3.41-4.20	หมายถึง	ความพึงพอใจมาก
2.61-3.40	หมายถึง	ความพึงพอใจปานกลาง
1.81-2.60	หมายถึง	ความพึงพอใจน้อย
1.00-1.80	หมายถึง	ความพึงพอใจน้อยที่สุด

และเทียบเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการได้จาก

$$\text{ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ} = \frac{\text{ระดับความพึงพอใจ}}{5} \times 100$$

ส่วนที่ 4 เป็นข้อมูลเกี่ยวกับข้อเสนอแนะ เป็นข้อมูลเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยใช้เทคนิคการวิเคราะห์เนื้อหา เพื่อจัดหมวดหมู่

บทที่ 4 ผลการศึกษา

การวิจัยเรื่อง “สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการงานบริการสาธารณะ (ประจำปีงบประมาณพ.ศ. 2564) องค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา” มีวัตถุประสงค์หลักเพื่อประเมินความพึงพอใจในงานบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา โดยรายงานผลการศึกษาประกอบด้วย ลักษณะทั่วไปของผู้รับบริการ ระดับความพึงพอใจ และข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ลักษณะทั่วไป

ในส่วนนี้เป็นการเสนอข้อมูล 2 ส่วนคือ ลักษณะทั่วไปของผู้รับบริการและลักษณะของการใช้บริการ ดังต่อไปนี้

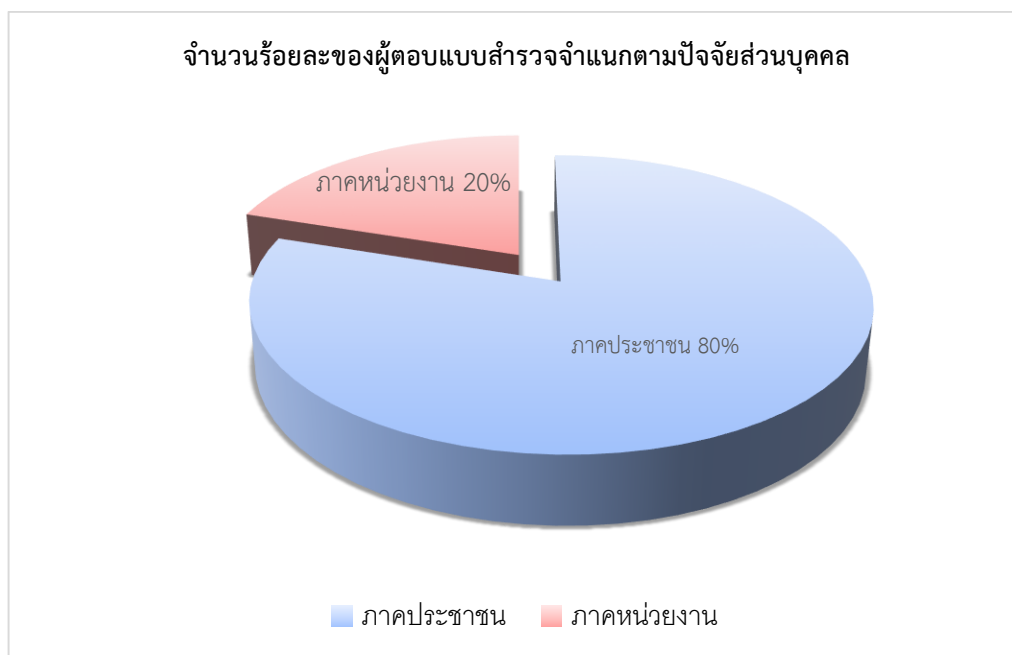
กลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษาในครั้งนี้คือ ผู้รับบริการซึ่งแบ่งเป็น 2 กลุ่มคือ กลุ่มผู้รับบริการประเภทประชาชน จำนวน 420 คน และกลุ่มผู้รับบริการที่เป็นหน่วยงานจำนวน 60 หน่วยงาน โดยมีรายละเอียดดังตาราง

1.1 ข้อมูลด้านปัจจัยส่วนบุคคล

ตารางที่ 4 ความถี่และร้อยละของผู้ใช้บริการ

ปัจจัยส่วนบุคคล	ความถี่	ร้อยละ
ประเภท		
ประชาชน	480	80
หน่วยงาน	60	20
รวม	480	100

จากตารางที่ 4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 480 คน เป็นประเภทภาคประชาชนจำนวน 480 คน และ ภาคหน่วยงานจำนวน 60 คน จากการศึกษายังพบอีกว่าเนื่องจากสถานการณ์โรค Covid-19 ทำให้ภาคหน่วยงานมารับบริการในปี 2564 ค่อนข้างน้อยกว่าทุกปี เพราะพื้นที่จังหวัดสงขลาเป็นพื้นที่ควบคุมสูงสุด

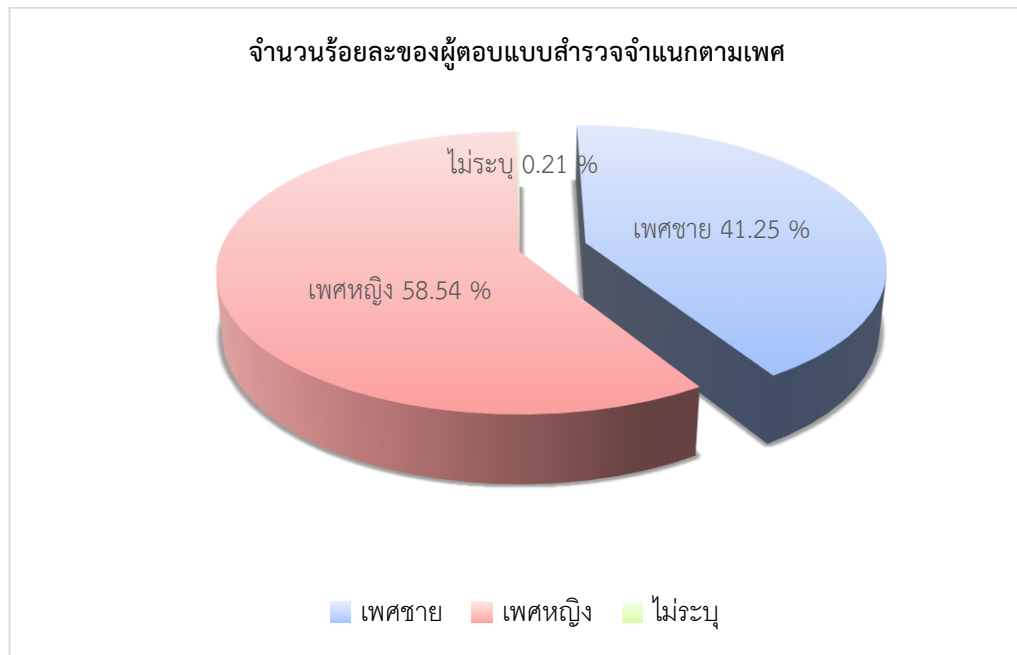


รูปที่ 3 จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสำรวจจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ตารางที่ 5 ความถี่และร้อยละของผู้ใช้บริการจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	198	41.25
หญิง	281	58.54
ไม่ระบุ	1	0.21
รวม	480	100

จากตารางที่ 5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 480 คน เป็นเพศชาย 198 คน คิดเป็นจำนวนร้อยละ 41.25 คน เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 58.54 และไม่ระบุเพศ จำนวน 1 คน คิดเป็นจำนวนร้อยละ 0.21 จากการศึกษาพบว่าผู้มาใช้บริการงานสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลาเป็นเพศหญิงมากที่สุด

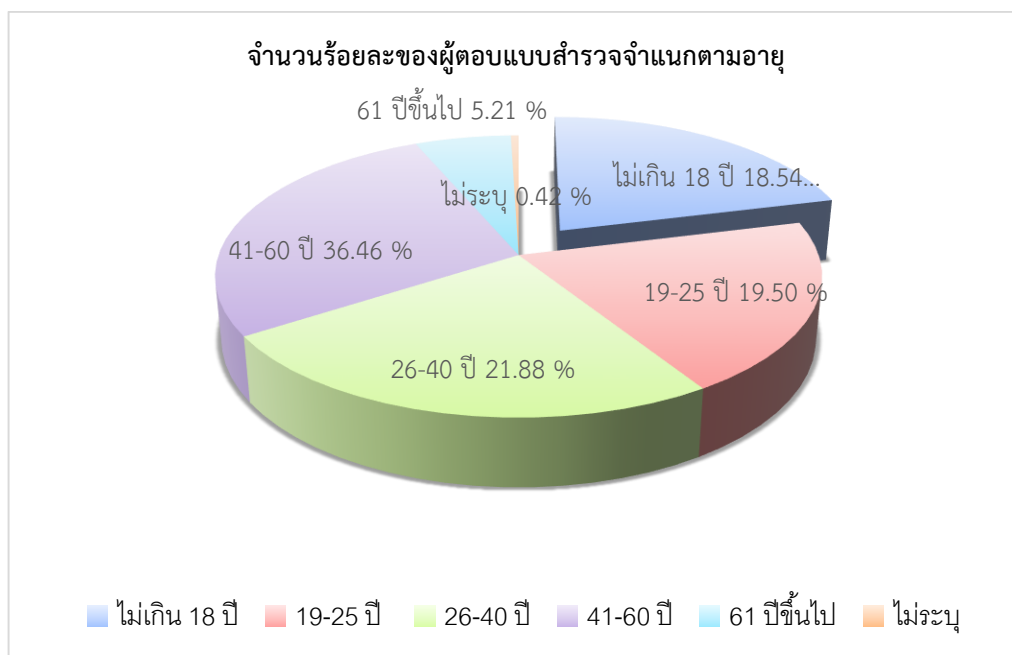


รูปที่ 4 จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสำรวจจำแนกตามเพศ

ตารางที่ 6 ความถี่และร้อยละของผู้ใช้บริการจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 18 ปี	89	18.54
19-25 ปี	84	17.50
26-40 ปี	105	21.88
41-60 ปี	175	36.46
61 ปีขึ้นไป	25	5.21
ไม่ระบุ	2	0.41
รวม	480	100

จากตารางที่ 6 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 480 คน อายุไม่เกิน 18 ปี จำนวนร้อยละ 18.54 อายุ 19-25 ปี จำนวนร้อยละ 17.50 อายุ 26-40 ปี จำนวนร้อยละ 21.88 อายุ 41-60 ปี จำนวนร้อยละ 36.46 อายุ 61 ปีขึ้นไป จำนวนร้อยละ 5.21 และไม่ระบุอายุ จำนวนร้อยละ 0.41 จากการศึกษาพบว่าผู้มาใช้บริการงานสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลาอยู่ในช่วงอายุ 26-40 ปี มากที่สุด

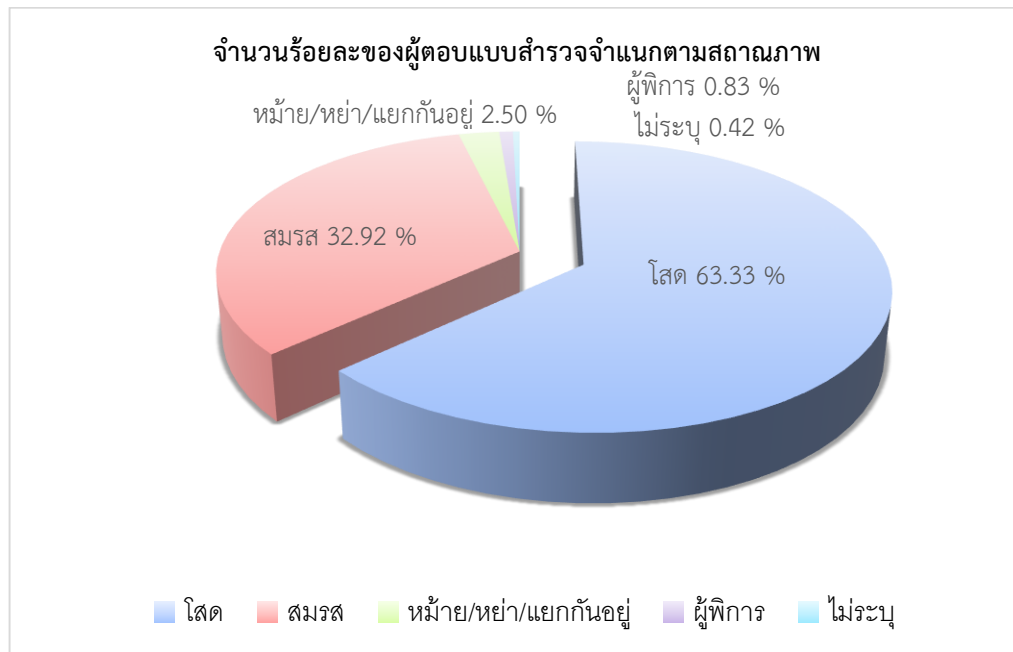


รูปที่ 5 จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสำรวจจำแนกตามอายุ

ตารางที่ 7 ความถี่และร้อยละของผู้ใช้บริการจำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
โสด	304	63.33
สมรส	158	32.92
หม้าย/หย่า/แยกกันอยู่	12	2.50
ผู้พิการ	4	0.83
ไม่ระบุ	2	0.42
รวม	480	100

จากตารางที่ 7 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 480 คน อยู่ในสถานภาพโสด 304 คน จำนวนร้อยละ 63.33 สมรส 158 คน จำนวนร้อยละ 32.92 หม้าย/หย่า/แยกกันอยู่ 12 คน จำนวนร้อยละ 2.50 อายุผู้พิการ 4 คน จำนวนร้อยละ 0.83 และไม่ระบุสถานภาพ 2 คน จำนวนร้อยละ 0.42 จากการศึกษาพบว่าผู้มาใช้บริการงานสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา มีสถานภาพโสดมากที่สุด

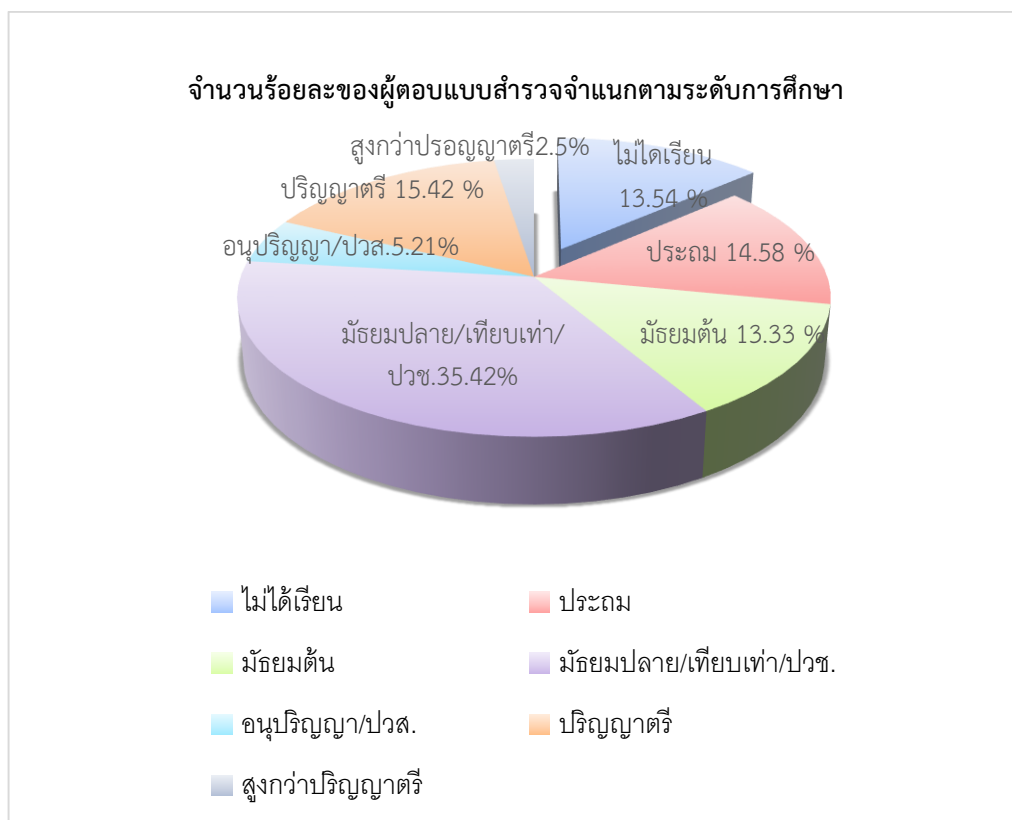


รูปที่ 6 จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสำรวจจำแนกตามสถานภาพ

ตารางที่ 8 ความถี่และร้อยละของผู้ใช้บริการจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ไม่ได้เรียน	65	13.54
ประถมศึกษา	70	14.58
มัธยมต้น	64	13.33
มัธยมปลาย/เทียบเท่า/ปวช.	170	35.42
อนุปริญญา/ปวส.	25	5.21
ปริญญาตรี	74	15.42
สูงกว่าปริญญาตรี	12	2.5
รวม	480	100

จากตารางที่ 8 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 480 คน ระดับการศึกษา ไม่ได้เรียน 65 คน จำนวนร้อยละ 13.54 ประถมศึกษา 70 คน คิดเป็นจำนวนร้อยละ 14.58 มัธยมต้น 64 คน คิดเป็นจำนวนร้อยละ 13.33 มัธยมปลาย/เทียบเท่า/ปวช. 170 คน คิดเป็นจำนวนร้อยละ 35.42 อนุปริญญา/ปวส. 25 คน คิดเป็นจำนวนร้อยละ 5.21 ปริญญาตรี 74 คน คิดเป็นจำนวนร้อยละ 15.42 สูงกว่าปริญญาตรี 12 คน คิดเป็นจำนวนร้อยละ 2.5 จากการศึกษาพบว่าผู้มาใช้บริการงานสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา เป็นผู้มีระดับการศึกษา มัธยมปลาย/เทียบเท่า/ปวช. มากที่สุด



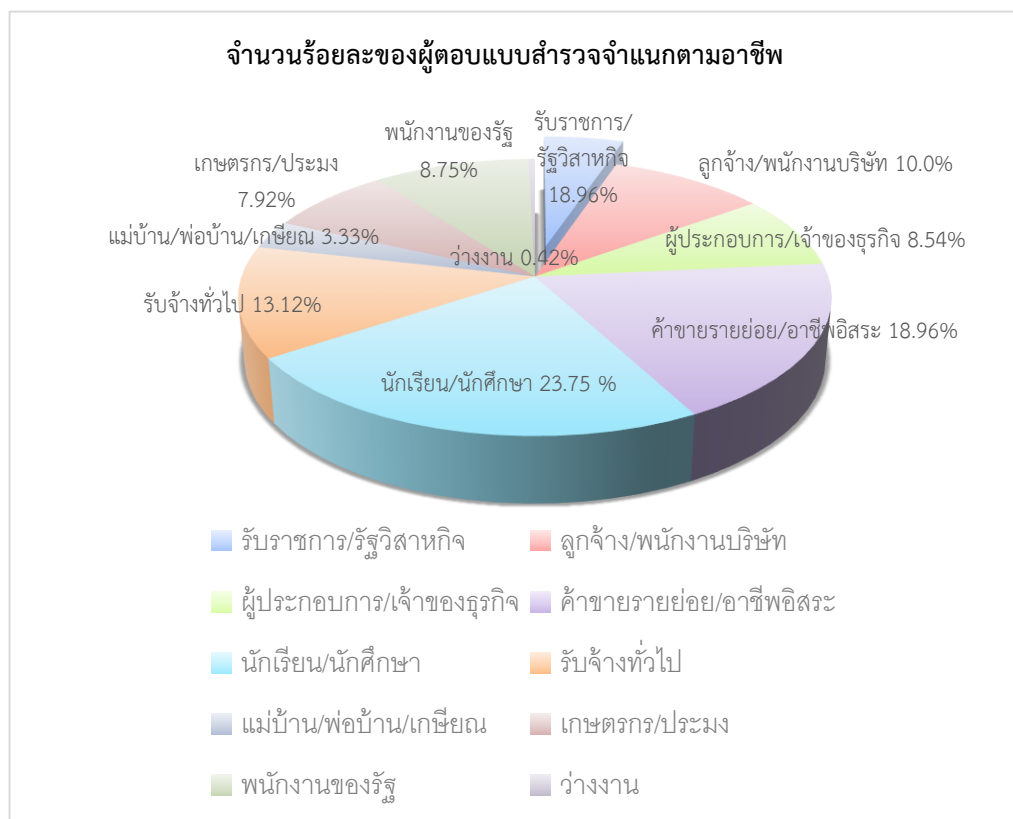
รูปที่ 7 จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสำรวจจำแนกตามระดับการศึกษา

ตารางที่ 9 ความถี่และร้อยละของผู้ใช้บริการจำแนกตามการประกอบอาชีพ

อาชีพประจำ	จำนวน	ร้อยละ
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	25	5.21
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	48	10.00
ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ	41	8.54
ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ	91	18.96
นักเรียน/นักศึกษา	114	23.75
รับจ้างทั่วไป	63	13.12
แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	16	3.33
เกษตรกร/ประมง	38	7.92
พนักงานของรัฐ	42	8.75
ว่างงาน	2	0.42
รวม	480	100

จากตารางที่ 9 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 480 คน มีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ 25 คน คิดเป็นจำนวนร้อยละ 5.21 ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท 48 คน คิดเป็นจำนวนร้อยละ 10.00 ผู้ประกอบการ/

เจ้าของธุรกิจ 41 คน คิดเป็นจำนวนร้อยละ 8.54 ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ 91 คนคิดเป็นจำนวนร้อยละ 18.96 นักเรียน/นักศึกษา 114 คน คิดเป็นจำนวนร้อยละ 23.75 รับจ้างทั่วไป 63 คน คิดเป็นจำนวนร้อยละ 13.12 แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ 16 คน คิดเป็นจำนวนร้อยละ 3.33 เกษตรกร/ประมง 38 คน คิดเป็นจำนวนร้อยละ 7.92 พนักงานของรัฐ 42 คน คิดเป็นจำนวนร้อยละ 8.75 ว่างงาน 2 คน คิดเป็นจำนวนร้อยละ 0.42 จากการศึกษาพบว่าผู้มาใช้บริการงานสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา นักเรียน/นักศึกษา มากที่สุด

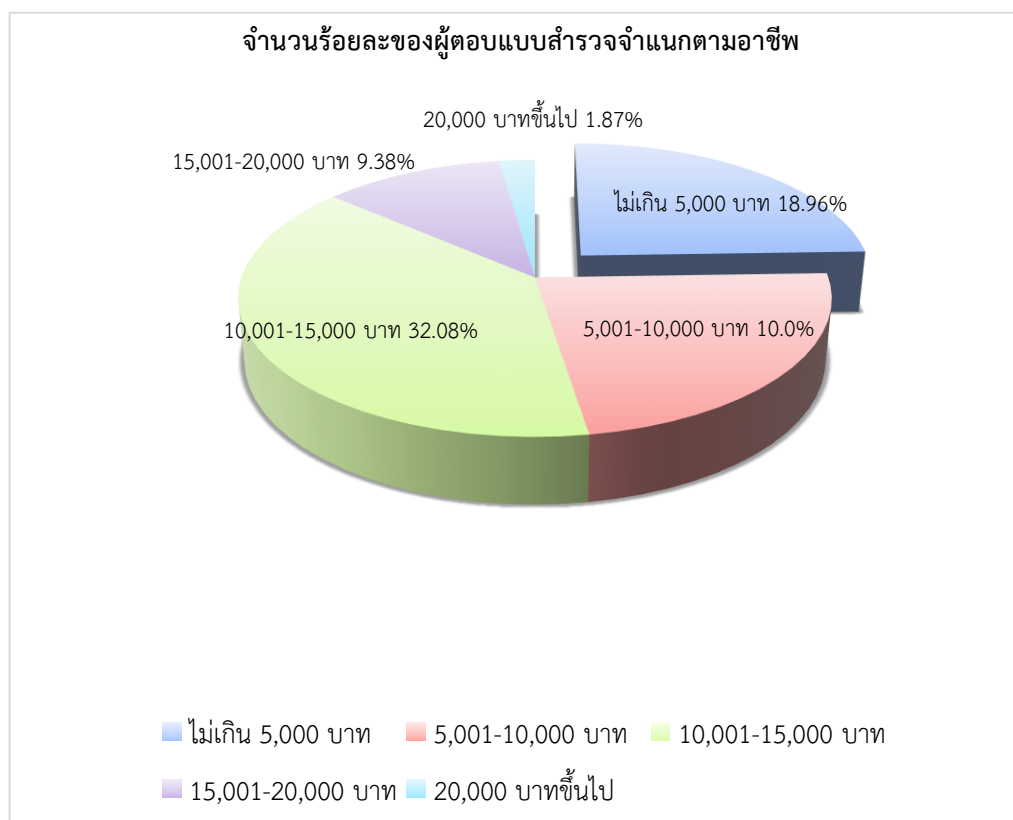


รูปที่ 8 จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสำรวจจำแนกตามอาชีพ

ตารางที่ 10 ความถี่และร้อยละของผู้ใช้บริการจำแนกตามรายได้ส่วนตัวต่อเดือน

รายได้ส่วนตัวต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 5,000 บาท	97	20.21
5,001-10,000 บาท	91	18.96
10,001-15,000 บาท	154	32.08
15,001-20,000 บาท	45	9.38
20,000 บาทขึ้นไป	9	1.87
รวม	480	100

จากตารางที่ 10 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 480 คน มีรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 5,000 บาท จำนวน 97 คน คิดเป็นจำนวนร้อยละ 20.21 รายได้ 5,001-10,000 บาท จำนวน 97 คน คิดเป็นจำนวนร้อยละ 18.96 รายได้ 10,001-15,000 บาท คิดเป็นจำนวนร้อยละ 32.08 รายได้ 15,001-20,000 บาท จำนวน 45 คน คิดเป็นจำนวนร้อยละ 9.38 รายได้ 20,000 บาทขึ้นไป จำนวน 9 คน คิดเป็นจำนวนร้อยละ 1.87% จากการศึกษาพบว่าผู้มาใช้บริการงานสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา มีรายได้ส่วนตัวต่อเดือนอยู่ในช่วง 10,001-15,000 บาท มากที่สุด

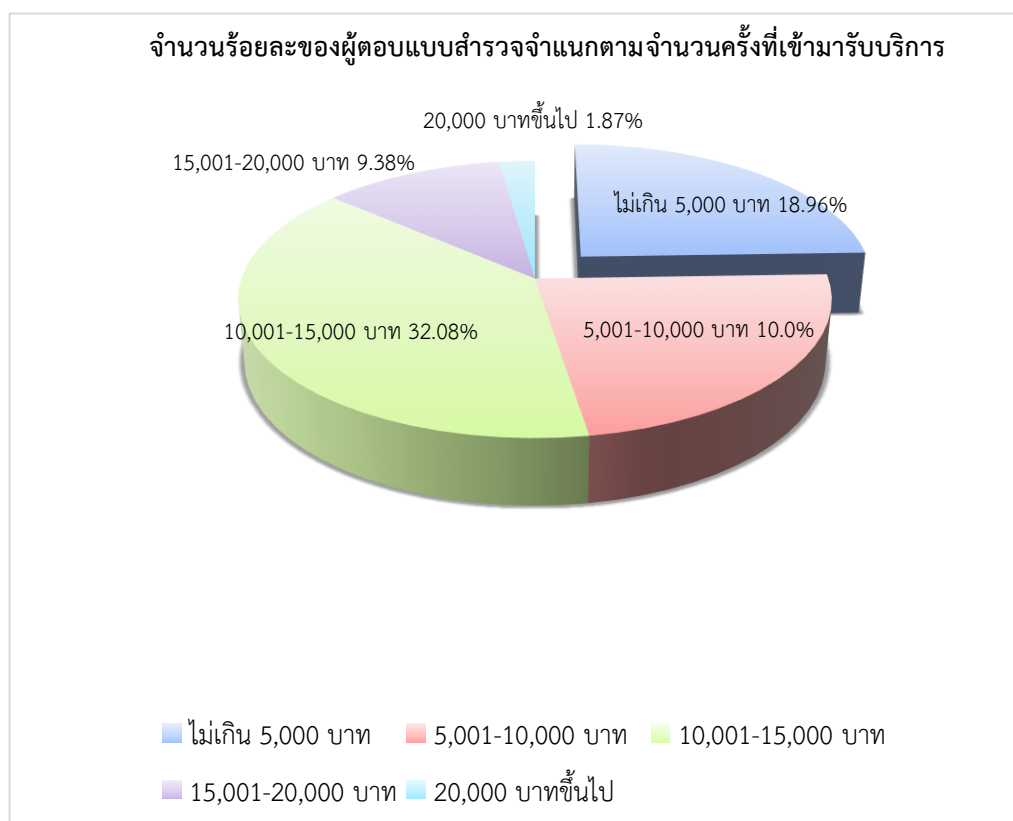


รูปที่ 9 จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสำรวจจำแนกตามรายได้ส่วนตัวต่อเดือน

ตารางที่ 11 ความถี่และร้อยละของผู้ใช้บริการจำแนกตามจำนวนครั้งที่เข้ามาใช้บริการในปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

จำนวนครั้งที่เข้ามาใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
1-5 ครั้ง/ปี	204	42.50
6-10 ครั้ง/ปี	157	32.71
11-15 ครั้ง/ปี	76	15.83
มากกว่า 15 ครั้ง/ปี	43	8.96
รวม	480	100

จากตารางที่ 11 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 480 คน มีจำนวนครั้งที่เข้ามาใช้บริการ 1-5 ครั้ง/ปี จำนวน 204 คน คิดเป็นจำนวนร้อยละ 42.50 ความถี่ 6-10 ครั้ง/ปี จำนวน 157 คน คิดเป็นจำนวนร้อยละ 32.71 ความถี่ 11-15 ครั้ง/ปี จำนวน 76 คน คิดเป็นจำนวนร้อยละ 15.83 และความถี่มากกว่า 15 ครั้ง/ปี จำนวน 43 คน คิดเป็นจำนวนร้อยละ 8.96 จากการศึกษาพบว่าผู้มาใช้บริการงานสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา มีจำนวนครั้งที่เข้ามาใช้บริการในช่วงความถี่ 1-5 ครั้ง/ปี มากที่สุด



รูปที่ 10 จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสำรวจจำแนกตามจำนวนครั้งที่เข้ามาใช้บริการ

1.2 ลักษณะการรับบริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามใช้บริการงานต่าง ๆ ซึ่งได้แก่ งานบริการสวนสาธารณะเมืองสงขลา (กองการท่องเที่ยวและกีฬา) งานบริการศูนย์เทคโนโลยีการเรียนรู้ (กองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม) งานบริการศูนย์สร้างสุขชุมชน (กองส่งเสริมคุณภาพชีวิต) และงานบริการศูนย์ซ่อมอุปกรณ์ที่วิทยาลัยเทคนิคหาดใหญ่และวิทยาลัยการอาชีพนาทวี (กองส่งเสริมคุณภาพชีวิต) โดยกำหนดกลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการส่วนงานละ 120 คน คิดเป็นร้อยละ 25.0 (ดังตารางที่ 12)

ตารางที่ 12 ความถี่และร้อยละของผู้ใช้บริการ

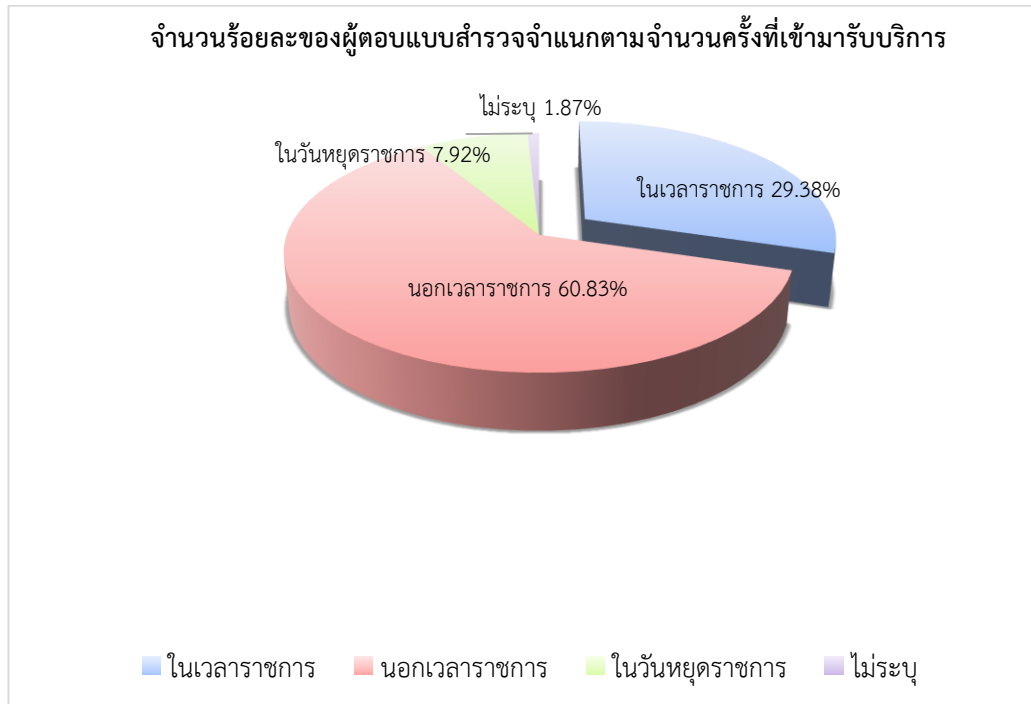
n = 480

ลักษณะการรับบริการ		ความถี่	ร้อยละ
ส่วนงานที่ใช้บริการ			
งานบริการสวนสาธารณะเมืองสงขลา (กองการ ท่องเที่ยวและกีฬา)		120	25.0
งานบริการศูนย์เทคโนโลยีการเรียนรู้ (กองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม)		120	25.0
งานบริการศูนย์สร้างสุขชุมชน (กองส่งเสริม คุณภาพชีวิต)		120	25.0
งานบริการศูนย์ซ่อมอุปกรณ์ที่วิทยาลัยเทคนิค หาดใหญ่และวิทยาลัยการอาชีพนาทวี (กอง ส่งเสริมคุณภาพชีวิต)		120	25.0
รวม		480	100

ตารางที่ 13 ความถี่และร้อยละของช่วงเวลาที่ใช้บริการ

ช่วงเวลาที่ใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
ในเวลาราชการ	141	29.38
นอกเวลาราชการ	292	60.83
ในวันหยุดราชการ	38	7.92
ไม่ระบุ	9	1.87
รวม	480	100

จากตารางที่ 13 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ซึ่งมีจำนวน 292 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 60.83 ใช้บริการส่วนงานต่าง ๆ นอกเวลาราชการ รองลงมาคือ ใช้บริการในเวลาราชการ จำนวน 141 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 29.38



รูปที่ 11 จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสำรวจจำแนกตามช่วงเวลาที่ใช้บริการ

ระดับความพึงพอใจในการรับบริการในภาพรวมแต่ละด้าน

ระดับความพึงพอใจในภาพรวม

ความพึงพอใจของผู้รับบริการจำแนกตามงานในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยงานบริการศูนย์เทคโนโลยีการเรียนรู้ (กองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม) คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุด คือ 4.79 หรือระดับความพึงพอใจร้อยละ 95.78 รองลงมา คือ งานบริการสวนสาธารณะเมืองสงขลา (กองการท่องเที่ยวและกีฬา) มีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.76 หรือระดับความพึงพอใจร้อยละ 95.24 ส่วนงานบริการศูนย์ซ่อมอุปกรณ์ที่วิทยาลัยเทคนิคหาดใหญ่และวิทยาลัยการอาชีพนาทวี (กองส่งเสริมคุณภาพชีวิต) มีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.74 หรือระดับความพึงพอใจร้อยละ 94.71 และงานบริการศูนย์สร้างสุขชุมชน (กองส่งเสริมคุณภาพชีวิต) มีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.72 หรือระดับความพึงพอใจร้อยละ 94.45 รองลงมาตามลำดับ ส่วนคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยของส่วนงานที่ให้บริการทั้ง 4 ส่วนเป็น 4.75 หรือระดับความพึงพอใจเฉลี่ยทุกด้านเป็นร้อยละ 95.05 (ตารางที่ 14)

ตารางที่ 14 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และร้อยละ ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ
จำแนกตามหน่วยงาน

n = 480

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ		
	เฉลี่ย	S.D.	ร้อยละระดับความพึงพอใจ
งานบริการสวนสาธารณะเมืองสงขลา (กองการท่องเที่ยวและกีฬา)	4.76	0.33	95.24
งานบริการศูนย์เทคโนโลยีการเรียนรู้ (กองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม)	4.79	0.27	95.78
งานบริการศูนย์สร้างสุขชุมชน (กองส่งเสริมคุณภาพชีวิต)	4.72	0.32	94.45
งานบริการศูนย์ซ่อมอุปกรณ์ที่วิทยาลัยเทคนิคหาดใหญ่และวิทยาลัยการอาชีพนาทวี (กองส่งเสริมคุณภาพชีวิต)	4.74	0.23	94.71
ในภาพรวม	4.75	0.29	95.05

ระดับความพึงพอใจจำแนกตามด้าน

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการจำแนกตามด้านในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และเมื่อพิจารณาความพึงพอใจรายด้านต่าง ๆ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการมากที่สุด โดยมีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยมากที่สุด คือ 4.79 รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.76 และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีคะแนนเฉลี่ย 4.75 ส่วนด้านช่องทางการให้บริการ มีคะแนนเฉลี่ย 4.71 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการทั้งสี่ประเด็นอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 (ตารางที่ 15)

ตารางที่ 15 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการจำแนกตามด้าน

n = 480

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ		
	เฉลี่ย	S.D.	ความหมาย
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.79	0.31	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.71	0.38	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.75	0.37	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.76	0.35	มากที่สุด
ในภาพรวม	4.75	0.29	มากที่สุด

1) ระดับความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 นอกจากนี้ยังพบว่าทุกประเด็นการประเมินมีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุดเช่นกัน และเมื่อพิจารณารายประเด็นในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการพบว่า ประเด็นที่มีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุด คือ การให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว โดยมีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยเท่ากับ 4.89 รองลงมา คือ การมีขั้นตอนการให้บริการอย่างเป็นระบบ ชัดเจน ไม่ยุ่งยากซับซ้อน เข้าใจง่าย มีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.83 ถัดมา คือ การมีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน มีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.77 ส่วนระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ สรุปความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ และการให้บริการด้วยความเสมอภาค ตามลำดับก่อน – หลัง มีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.76, 4.75 และ 4.73 ตามลำดับ (ตารางที่ 16)

2) ระดับความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยเท่ากับ 4.71 นอกจากนี้ยังพบว่าทุกประเด็นการประเมินมีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุดเช่นกัน และเมื่อพิจารณาตามประเด็นของช่องทางการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย และเพียงพอ เช่น บริการนอกสถานที่ บริการให้เวลาพักเที่ยง หรือนอกเวลาราชการมากที่สุด โดยมีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย คือ 4.76 รองลงมาคือ แต่ละช่องทางการให้บริการไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน และมีความชัดเจน และการตอบรับที่ดีภายหลังการขอรับบริการของช่องทางการให้บริการและการติดต่อ มีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยเท่ากับ 4.73 ถัดมาคือ

ความสะดวกและรวดเร็วของช่องทางการให้บริการและการติดต่อ และการรับทราบข้อมูลการบริการผ่านสื่อสารมวลชน (วิทยุ โทรทัศน์ เสียงตามสาย ฯลฯ) โดยมีคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ 4.70 ส่วนสรุปความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ มีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยเท่ากับ 4.67 (ตารางที่ 17)

3) ระดับความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 นอกจากนี้ยังพบว่าทุกประเด็นการประเมินมีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุดเช่นกัน และเมื่อพิจารณาตามประเด็นของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริตไม่แสวงหาประโยชน์จากการให้บริการมากที่สุด โดยมีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย คือ 4.80 รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ มีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.77 ถัดมา คือ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ และเจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพที่ดี แต่งกายเหมาะสม บริการด้วยความสุภาพและมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ มีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.76 และ 4.75 ตามลำดับ ในขณะที่ประเด็นเจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอในการให้บริการ และสรุปความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ มีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยเท่ากับ 4.71 (ตารางที่ 18)

4) ระดับความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 นอกจากนี้ยังพบว่าทุกประเด็นการประเมินมีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุดเช่นกัน โดยประเด็นที่มีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยมากที่สุดคือ สรุปความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย คือ 4.77 รองลงมา คือ ความสะดวกและมีมาตรการ การป้องกันด้าน Covid 19 ของสถานที่ในการให้บริการ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยให้บริการ และมีป้าย ข้อความบอกจุดบริการ ป้ายประชาสัมพันธ์ ที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย มีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 ถัดมา คือ อุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการมีคุณภาพ ทันสมัยและเพียงพอต่อผู้รับบริการ มีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.74 ส่วนการจัดอุปกรณ์มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ มีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.72 (ตารางที่ 19)

ตารางที่ 16 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการด้าน
กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

n = 480

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ		
	เฉลี่ย	S.D.	ความหมาย
การให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว	4.89	0.35	มากที่สุด
มีขั้นตอนการให้บริการอย่างเป็นระบบ ชัดเจน ไม่ยุ่งยากซับซ้อน เข้าใจง่าย	4.83	0.41	มากที่สุด
ให้บริการด้วยความเสมอภาค ตามลำดับก่อน – หลัง	4.73	0.49	มากที่สุด
ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	4.76	0.46	มากที่สุด
มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	4.77	0.46	มากที่สุด
โดยสรุปท่านพึงพอใจด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการในระดับใด	4.75	0.46	มากที่สุด
ในภาพรวม	4.79	0.31	มากที่สุด

ตารางที่ 17 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านช่องทางการให้บริการ

n = 480

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ		
	เฉลี่ย	S.D.	ความหมาย
ช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย และเพียงพอ เช่น บริการนอกสถานที่ บริการให้เวลาพักเที่ยง หรือนอกเวลาราชการ	4.76	0.48	มากที่สุด
ความสะดวกและรวดเร็วของช่องทางการให้บริการและการติดต่อ	4.70	0.50	มากที่สุด
แต่ละช่องทางการให้บริการไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน และมีความชัดเจน	4.73	0.47	มากที่สุด
การตอบรับที่ดีภายหลังการขอรับบริการของช่องทางการให้บริการและการติดต่อ	4.73	0.49	มากที่สุด
การรับทราบข้อมูลการบริการผ่านสื่อสารมวลชน (วิทยุ โทรทัศน์ เสียงตามสาย ฯลฯ)	4.70	0.55	มากที่สุด
โดยสรุปท่านพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการในระดับใด	4.67	0.54	มากที่สุด
ในภาพรวม	4.71	0.38	มากที่สุด

ตารางที่ 18 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการด้าน
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

n = 480

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ		
	เฉลี่ย	S.D.	ความหมาย
เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอในการให้บริการ	4.71	0.54	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ	4.76	0.47	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพที่ดี แต่งกายเหมาะสม บริการด้วยความสุภาพและมี ความกระตือรือร้นในการให้บริการ	4.75	0.50	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.77	0.47	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริตไม่แสวงหาประโยชน์จากการ ให้บริการ	4.80	0.45	มากที่สุด
โดยสรุปท่านพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในระดับใด	4.71	0.53	มากที่สุด
ในภาพรวม	4.75	0.37	มากที่สุด

ตารางที่ 19 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการด้าน
สิ่งอำนวยความสะดวก

n = 480

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ		
	เฉลี่ย	S.D.	ความหมาย
ความสะอาดและมีมาตรการ การป้องกันด้าน Covid 19 ของสถานที่ให้บริการ	4.76	0.47	มากที่สุด
การจัดอุปกรณ์มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	4.72	0.50	มากที่สุด
อุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการมีคุณภาพ ทันสมัยและเพียงพอต่อผู้รับบริการ	4.74	0.49	มากที่สุด
ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยให้บริการ	4.76	0.47	มากที่สุด
มีป้าย ข้อความบอกจุดบริการ ป้ายประชาสัมพันธ์ ที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.76	0.46	มากที่สุด
โดยสรุปท่านพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับใด	4.77	0.45	มากที่สุด
ในภาพรวม	4.76	0.35	มากที่สุด

ระดับความพึงพอใจในงานบริการสวนสาธารณะเมืองสงขลา (กองการท่องเที่ยวและกีฬา)

ผู้ใช้บริการงานบริการสวนสาธารณะเมืองสงขลา (กองการท่องเที่ยวและกีฬา) มีความพึงพอใจในการรับบริการภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยจำแนกเป็นความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ได้ดังนี้ (ตารางที่ 20)

1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ พบว่าผู้ให้บริการมีความพึงพอใจต่อทุกประเด็นการประเมินในระดับมากที่สุด โดยการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็วมีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยมากที่สุด คือ 4.90 รองลงมาคือ มีขั้นตอนการให้บริการอย่างเป็นระบบ ชัดเจน ไม่ยุ่งยากซับซ้อน เข้าใจง่าย มีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.84 ถัดมาคือประเด็นการให้บริการด้วยความเสมอภาค ตามลำดับก่อน – หลัง มีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.77 ส่วนประเด็นระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ มีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.75 ในขณะที่ประเด็นการมีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน และสรุปความพึงพอใจด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ มีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยเท่ากัน คือ 4.74

2) **ด้านช่องทางการให้บริการ** พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อทุกประเด็นการประเมินในระดับมากที่สุด โดยประเด็นช่องทางการให้บริการไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน และมีความชัดเจนมีความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.80 รองลงมาคือ การตอบรับที่ดีภายหลังการขอรับบริการของช่องทางการให้บริการและการติดต่อ มีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 ถัดมาคือประเด็นความสะดวกและรวดเร็วของช่องทางการให้บริการและการติดต่อ มีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยเท่ากับ 4.74 ส่วนประเด็นสรุปความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย และเพียงพอ เช่น บริการนอกสถานที่ บริการให้เวลาพักเที่ยง หรือนอกเวลาราชการ และการรับทราบข้อมูลการบริการผ่านสื่อสารมวลชน (วิทยุ โทรศัพท์ โทรสาร ฯลฯ) มีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.72, 4.71 และ 4.65 รองลงมาตามลำดับ

3) **ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อทุกประเด็นการประเมินในระดับมากที่สุด โดยผู้ให้บริการมีความพึงพอใจเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่แสวงหาประโยชน์จากการให้บริการมากที่สุด ซึ่งมีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.83 รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.80 ถัดมาคือประเด็นเจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ มีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.79 ส่วนประเด็นเจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพที่ดี แต่งกายเหมาะสม บริการด้วยความสุภาพและมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ สรุปความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และเจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอในการให้บริการ คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.77, 4.75 และ 4.73 รองลงมาตามลำดับ

4) **ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** พบว่าผู้ให้บริการมีความพึงพอใจต่อทุกประเด็นการประเมินในระดับมากที่สุด โดยผู้ให้บริการมีความพึงพอใจต่อความสะอาดและมีมาตรการ การป้องกันด้าน Covid 19 ของสถานที่ในการให้บริการ และอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการมีคุณภาพ ทันสมัยและเพียงพอต่อผู้รับบริการ มีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยเท่ากัน คือ 4.82 รองลงมาคือ การจัดอุปกรณ์มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ มีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.81 ถัดมาคือ สรุปความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.81 ในขณะที่ประเด็นความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยให้บริการ และมีป้าย ข้อความบอกจุดบริการ ป้ายประชาสัมพันธ์ ที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย มีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยเท่ากัน คือ 4.72

ตารางที่ 20 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการของงานบริการสวนสาธารณะเมืองสงขลา (กองการท่องเที่ยวและกีฬา)

n = 120

ประเด็นการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ		
	เฉลี่ย	S.D.	ความหมาย
ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ			
การให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว	4.90	0.35	มากที่สุด
มีขั้นตอนการให้บริการอย่างเป็นระบบ ชัดเจน ไม่ยุ่งยากซับซ้อน เข้าใจง่าย	4.84	0.41	มากที่สุด
ให้บริการด้วยความเสมอภาค ตามลำดับก่อน – หลัง	4.77	0.50	มากที่สุด
ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	4.75	0.51	มากที่สุด
มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	4.74	0.51	มากที่สุด
โดยสรุปท่านพึงพอใจด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการในระดับใด	4.74	0.49	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ			
ช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย และเพียงพอ เช่น บริการนอกสถานที่ บริการให้เวลาพักเที่ยง หรือนอกเวลาราชการ	4.71	0.56	มากที่สุด
ความสะดวกและรวดเร็วของช่องทางการให้บริการและการติดต่อ	4.74	0.51	มากที่สุด
แต่ละช่องทางการให้บริการไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน และมีความชัดเจน	4.80	0.46	มากที่สุด
การตอบรับที่ดีภายหลังการขอรับบริการของช่องทางการให้บริการและการติดต่อ	4.75	0.49	มากที่สุด
การรับทราบข้อมูลการบริการผ่านสื่อสารมวลชน (วิทยุ โทรทัศน์ เสียงตามสาย ฯลฯ)	4.65	0.66	มากที่สุด
โดยสรุปท่านพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการในระดับใด	4.72	0.49	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอในการให้บริการ	4.73	0.73	มากที่สุด

ประเด็นการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ		
	เฉลี่ย	S.D.	ความหมาย
เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ	4.79	0.79	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพที่ดี แต่งกายเหมาะสม บริการด้วยความสุภาพและมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	4.77	0.77	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.80	0.80	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริตไม่แสวงหาประโยชน์จากการให้บริการ	4.83	0.83	มากที่สุด
โดยสรุปท่านพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในระดับใด	4.75	0.75	มากที่สุด
ด้านสิ่งแวดล้อมความสะดวก			
ความสะอาดและมีมาตรการ การป้องกันด้าน Covid 19 ของสถานที่ในการให้บริการ	4.82	0.41	มากที่สุด
การจัดอุปกรณ์มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	4.81	0.46	มากที่สุด
อุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการมีคุณภาพ ทันสมัยและเพียงพอต่อผู้รับบริการ	4.82	0.43	มากที่สุด
ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยให้บริการ	4.72	0.52	มากที่สุด
มีป้าย ข้อความบอกจุดบริการ ป้ายประชาสัมพันธ์ ที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.72	0.53	มากที่สุด
โดยสรุปท่านพึงพอใจด้านสิ่งแวดล้อมความสะดวกในระดับใด	4.77	0.44	มากที่สุด

ระดับความพึงพอใจในการรับบริการของงานบริการศูนย์เทคโนโลยีการเรียนรู้ (กองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม)

ผู้ใช้บริการงานบริการศูนย์เทคโนโลยีการเรียนรู้ (กองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม) มีความพึงพอใจในการรับบริการภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยจำแนกเป็นความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ได้ดังนี้ (ตารางที่ 21)

1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ พบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อทุกประเด็นการประเมินในระดับมากที่สุด โดยการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็วมีคะแนน

ความพึงพอใจเฉลี่ยมากที่สุด คือ 4.90 รองลงมาคือ มีขั้นตอนการให้บริการอย่างเป็นระบบ ชัดเจน ไม่ยุ่งยากซับซ้อน เข้าใจง่าย มีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.82 ถัดมาคือประเด็นการมีผังลำดับขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน มีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.80 ส่วนประเด็นการสรุปความพึงพอใจด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ และการให้บริการด้วยความเสมอภาค ตามลำดับก่อน – หลัง มีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.79, 4.78 และ 4.71 รองลงมาตามลำดับ

2) ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อทุกประเด็นการประเมินในระดับมากที่สุด โดยประเด็นช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย และเพียงพอเช่น บริการนอกสถานที่ บริการให้เวลาพักเที่ยง หรือนอกเวลาราชการมีความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.82 รองลงมาคือ การรับทราบข้อมูลการบริการผ่านสื่อสารมวลชน (วิทยุ โทรทัศน์ เสียงตามสาย ฯลฯ) มีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 ถัดมาคือประเด็นการตอบรับที่ดีภายหลังการขอรับบริการของช่องทางการให้บริการและการติดต่อ มีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 ส่วนประเด็นความสะดวกและรวดเร็วของช่องทางการให้บริการและการติดต่อ และช่องทางการให้บริการไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน และมีความชัดเจน มีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยเท่ากัน คือ 4.73 ในขณะที่ประเด็นสรุปความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการมีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยเท่ากับ 4.72

3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อทุกประเด็นการประเมินในระดับมากที่สุด โดยผู้ให้บริการมีความพึงพอใจเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอในการให้บริการมากที่สุด ซึ่งมีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.81 รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ และเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริตไม่แสวงหาประโยชน์จากการให้บริการ คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยเท่ากัน คือ 4.79 ส่วนประเด็นเจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ มีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.76 .ในขณะที่ประเด็นเจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพที่ดี แต่งกายเหมาะสม บริการด้วยความสุภาพและมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ และสรุปความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยเท่ากัน คือ 4.70

4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าผู้ให้บริการมีความพึงพอใจต่อทุกประเด็นการประเมินในระดับมากที่สุด โดยผู้ให้บริการมีความพึงพอใจต่อสรุปความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 รองลงมาคือ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยให้บริการ คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.82 ถัดมาคือ มีป้าย ข้อความบอกจุดบริการ ป้ายประชาสัมพันธ์ ที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย มีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.79 ส่วนประเด็นการจัดอุปกรณ์ มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ ความสะอาดและมีมาตรการ การป้องกันด้าน Covid 19 ของสถานที่ในการให้บริการ และอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการมีคุณภาพ ทันสมัยและเพียงพอต่อผู้รับบริการ มีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.78, 4.76 และ 4.71 รองลงมาตามลำดับ

ตารางที่ 21 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการของงานบริการศูนย์เทคโนโลยีการเรียนรู้ (กองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม)

n = 120

ประเด็นการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ		
	เฉลี่ย	S.D.	ความหมาย
ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ			
การให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว	4.90	0.35	มากที่สุด
มีขั้นตอนการให้บริการอย่างเป็นระบบ ชัดเจน ไม่ยุ่งยากซับซ้อน เข้าใจง่าย	4.82	0.41	มากที่สุด
ให้บริการด้วยความเสมอภาค ตามลำดับก่อน - หลัง	4.71	0.47	มากที่สุด
ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	4.78	0.44	มากที่สุด
มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	4.80	0.44	มากที่สุด
โดยสรุปท่านพึงพอใจด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการในระดับใด	4.79	0.43	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ			
ช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย และเพียงพอ เช่น บริการนอกสถานที่ บริการให้เวลาพักเที่ยง หรือนอกเวลาราชการ	4.82	0.40	มากที่สุด
ความสะดวกและรวดเร็วของช่องทางการให้บริการและการติดต่อ	4.73	0.48	มากที่สุด
แต่ละช่องทางการให้บริการไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน และมีความชัดเจน	4.73	0.46	มากที่สุด
การตอบรับที่ดีภายหลังการขอรับบริการของช่องทางการให้บริการและการติดต่อ	4.77	0.48	มากที่สุด
การรับทราบข้อมูลการบริการผ่านสื่อสารมวลชน (วิทยุ โทรทัศน์ เสียงตามสาย ฯลฯ)	4.78	0.46	มากที่สุด
โดยสรุปท่านพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการในระดับใด	4.72	0.50	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอในการให้บริการ	4.81	0.41	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ	4.79	0.45	มากที่สุด

ประเด็นการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ		
	เฉลี่ย	S.D.	ความหมาย
เจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพที่ดี แต่งกายเหมาะสม บริการด้วยความสุภาพและมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	4.70	0.54	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.76	0.47	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่แสวงหาประโยชน์จากการให้บริการ	4.79	0.45	มากที่สุด
โดยสรุปท่านพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในระดับใด	4.70	0.53	มากที่สุด
ด้านสิ่งแวดล้อมความสะดวก			
ความสะอาดและมีมาตรการ การป้องกันด้าน Covid 19 ของสถานที่ในการให้บริการ	4.76	0.49	มากที่สุด
การจัดอุปกรณ์มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	4.78	0.48	มากที่สุด
อุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการมีคุณภาพ ทันสมัยและเพียงพอต่อผู้รับบริการ	4.71	0.53	มากที่สุด
ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยให้บริการ	4.82	0.43	มากที่สุด
มีป้าย ข้อความบอกจุดบริการ ป้ายประชาสัมพันธ์ ที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.79	0.45	มากที่สุด
โดยสรุปท่านพึงพอใจด้านสิ่งแวดล้อมความสะดวกในระดับใด	4.87	0.37	มากที่สุด

ระดับความพึงพอใจในการรับบริการของงานบริการศูนย์สร้างสุขชุมชน (กองส่งเสริมคุณภาพชีวิต)

ผู้ใช้บริการงานบริการศูนย์สร้างสุขชุมชน (กองส่งเสริมคุณภาพชีวิต) มีความพึงพอใจในการรับบริการ ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยจำแนกเป็นความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ได้ดังนี้ (ตารางที่ 22)

1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ พบว่าผู้ให้บริการมีความพึงพอใจต่อทุกประเด็นการประเมินในระดับมากที่สุด โดยการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็วมีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยมากที่สุด คือ 4.83 รองลงมาคือ มีขั้นตอนการให้บริการอย่างเป็นระบบ ชัดเจน ไม่ยุ่งยากซับซ้อน เข้าใจง่าย มีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.80 ถัดมาคือประเด็นการให้บริการด้วยความ

เสมอภาค ตามลำดับก่อน – หลัง และระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ มีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 ส่วนประเด็นการมีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน และสรุปความพึงพอใจด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ มีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยเท่ากับ 4.75

2) ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อทุกประเด็นการประเมินในระดับมากที่สุด โดยประเด็นช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย และเพียงพอ เช่น บริการนอกสถานที่ บริการให้เวลาพักเที่ยง หรือนอกเวลาราชการมีความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.77 รองลงมาคือประเด็นแต่ละช่องทางการให้บริการไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน และมีความชัดเจน คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.76 ถัดมาคือการตอบรับที่ดีภายหลังการขอรับบริการของช่องทางการให้บริการและการติดต่อ และการรับทราบข้อมูลการบริการผ่านสื่อสารมวลชน (วิทยุ โทรทัศน์ เสียงตามสาย ฯลฯ) มีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยเท่ากับ 4.74 ส่วนประเด็นความสะดวกและรวดเร็วของช่องทางการให้บริการและการติดต่อ และสรุปความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ มีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.72 และ 4.68 รองลงมาตามลำดับ

3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อทุกประเด็นการประเมินในระดับมากที่สุด โดยผู้ให้บริการมีความพึงพอใจเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่แสวงหาประโยชน์จากการให้บริการมากที่สุด ซึ่งมีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.76 รองลงมา คือ ประเด็นเจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ มีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 ถัดมาคือประเด็นเจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพที่ดี แต่งกายเหมาะสม บริการด้วยความสุภาพและมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ และเจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยเท่ากับ 4.73 ส่วนประเด็นสรุปความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และเจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอในการให้บริการ มีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.68 และ 4.65 รองลงมาตามลำดับ

4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าผู้ให้บริการมีความพึงพอใจต่อทุกประเด็นการประเมินในระดับมากที่สุด โดยผู้ให้บริการมีความพึงพอใจต่อความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยให้บริการมากที่สุด มีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยเท่ากับ 4.74 รองลงมา คือ ประเด็นการมีป้าย ข้อความบอกจุดบริการ ป้ายประชาสัมพันธ์ ที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.72 ถัดมาคือประเด็นความสะอาดและมีมาตรการ การป้องกันด้าน Covid 19 ของสถานที่ในการให้บริการ มีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.71 ส่วนประเด็นอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการมีคุณภาพ ทันสมัยและเพียงพอต่อผู้รับบริการ และสรุปความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยเท่ากับ 4.70 ในขณะที่ประเด็นการจัดอุปกรณ์มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ มีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยเท่ากับ 4.65

ตารางที่ 22 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการของงานบริการศูนย์สร้างสุขชุมชน (กองส่งเสริมคุณภาพชีวิต)

n = 120

ประเด็นการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ		
	เฉลี่ย	S.D.	ความหมาย
ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ			
การให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว	4.83	0.42	มากที่สุด
มีขั้นตอนการให้บริการอย่างเป็นระบบ ชัดเจน ไม่ยุ่งยากซับซ้อน เข้าใจง่าย	4.80	0.44	มากที่สุด
ให้บริการด้วยความเสมอภาค ตามลำดับก่อน – หลัง	4.76	0.45	มากที่สุด
ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	4.76	0.45	มากที่สุด
มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	4.75	0.45	มากที่สุด
โดยสรุปท่านพึงพอใจด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการในระดับใด	4.75	0.45	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ			
ช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย และเพียงพอ เช่น บริการนอกสถานที่ บริการให้เวลาพักเที่ยง หรือนอกเวลาราชการ	4.77	0.46	มากที่สุด
ความสะดวกและรวดเร็วของช่องทางการให้บริการและการติดต่อ	4.72	0.50	มากที่สุด
แต่ละช่องทางการให้บริการไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน และมีความชัดเจน	4.76	0.43	มากที่สุด
การตอบรับที่ดีภายหลังการขอรับบริการของช่องทางการให้บริการและการติดต่อ	4.74	0.48	มากที่สุด
การรับทราบข้อมูลการบริการผ่านสื่อสารมวลชน (วิทยุ โทรทัศน์ เสียงตามสาย ฯลฯ)	4.74	0.51	มากที่สุด
โดยสรุปท่านพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการในระดับใด	4.68	0.54	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอในการให้บริการ	4.65	0.62	มากที่สุด

ประเด็นการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ		
	เฉลี่ย	S.D.	ความหมาย
เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ	4.75	0.49	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพที่ดี แต่งกายเหมาะสม บริการด้วยความสุภาพและมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	4.73	0.53	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.73	0.50	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่แสวงหาประโยชน์จากการให้บริการ	4.76	0.50	มากที่สุด
โดยสรุปท่านพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในระดับใด	4.68	0.52	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
ความสะอาดและมีมาตรการ การป้องกันด้าน Covid 19 ของสถานที่ในการให้บริการ	4.71	0.51	มากที่สุด
การจัดอุปกรณ์มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	4.65	0.50	มากที่สุด
อุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการมีคุณภาพ ทันสมัยและเพียงพอต่อผู้รับบริการ	4.70	0.50	มากที่สุด
ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยให้บริการ	4.74	0.44	มากที่สุด
มีป้าย ข้อความบอกจุดบริการ ป้ายประชาสัมพันธ์ ที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.72	0.45	มากที่สุด
โดยสรุปท่านพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับใด	4.70	0.53	มากที่สุด

ระดับความพึงพอใจในการรับบริการของงานบริการศูนย์ซ่อมอุปกรณ์ที่วิทยาลัยเทคนิคหาดใหญ่และวิทยาลัยการอาชีพนาทวี (กองส่งเสริมคุณภาพชีวิต)

ผู้ให้บริการงานงานบริการศูนย์ซ่อมอุปกรณ์ที่วิทยาลัยเทคนิคหาดใหญ่และวิทยาลัยการอาชีพนาทวี (กองส่งเสริมคุณภาพชีวิต) มีความพึงพอใจในการรับบริการ ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยจำแนกเป็นความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ได้ดังนี้ (ตารางที่ 23)

1) **ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ** พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการประเมินการประเมินในระดับมากที่สุด โดยการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็วมีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยมากที่สุด คือ 4.94 รองลงมาคือ มีขั้นตอนการให้บริการอย่างเป็นระบบ ชัดเจน ไม่ยุ่งยากซับซ้อน เข้าใจง่าย มีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.88 ถัดมาคือประเด็นการมีผังลำดับขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.78 ส่วนประเด็นระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ สรุปความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ และการให้บริการด้วยความเสมอภาค ตามลำดับก่อน – หลัง มีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.77, 4.73 และ 4.69 รองลงมาตามลำดับ

2) **ด้านช่องทางการให้บริการ** พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการประเมินการประเมินในระดับมากที่สุด โดยประเด็นช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย และเพียงพอ เช่น บริการนอกสถานที่ บริการให้เวลาพักเที่ยง หรือนอกเวลาราชการมีความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.71รองลงมาคือประเด็นการตอบรับที่ดีภายหลังการขอรับบริการของช่องทางการให้บริการและการติดต่อ คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.68 ถัดมาคือการรับทราบข้อมูลการบริการผ่านสื่อสารมวลชน (วิทยุ โทรทัศน์ เสียงตามสาย ฯลฯ) มีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.65 ส่วนประเด็นช่องทางการให้บริการไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน และมีความชัดเจน ความสะดวกและรวดเร็วของช่องทางการให้บริการและการติดต่อ และสรุปความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ มีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.63, 4.59 และ 4.55 รองลงมาตามลำดับ

3) **ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการประเมินการประเมินในระดับมากที่สุด โดยผู้ให้บริการมีความพึงพอใจเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่แสวงหาประโยชน์จากการให้บริการมากที่สุด ซึ่งมีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.80 รองลงมา คือ ประเด็นเจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ มีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 ถัดมาคือประเด็นเจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพที่ดี แต่งกายเหมาะสม บริการด้วยความสุภาพ และมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 ส่วนประเด็นสรุปความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ และเจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอในการให้บริการ มีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.73, 4.72 และ 4.66 รองลงมาตามลำดับ

4) **ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** พบว่าผู้ให้บริการมีความพึงพอใจต่อการประเมินการประเมินในระดับมากที่สุด โดยผู้ให้บริการมีความพึงพอใจต่อการมีป้าย ข้อความบอกจุดบริการ ป้ายประชาสัมพันธ์ ที่ชัดเจนและเข้าใจง่ายมากที่สุด มีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 รองลงมาคือ ประเด็นความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยให้บริการ มีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 ถัดมาคือ สรุปความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 ส่วนประเด็นความสะอาดและมีมาตรการ การป้องกันด้าน Covid - 19 ของสถานที่ในการให้บริการ อุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการมีคุณภาพ ทันสมัยและเพียงพอต่อผู้รับบริการ และการจัดอุปกรณ์มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ มีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.76, 4.74 และ 4.66 รองลงมาตามลำดับ

ตารางที่ 23 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการของงานบริการศูนย์ซ่อมอุปกรณ์ที่วิทยาลัยเทคนิคหาดใหญ่และวิทยาลัยการอาชีพนาทวี (กองส่งเสริมคุณภาพชีวิต)

n = 120

ประเด็นการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ		
	เฉลี่ย	S.D.	ความหมาย
ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ			
การให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว	4.94	0.24	มากที่สุด
มีขั้นตอนการให้บริการอย่างเป็นระบบ ชัดเจน ไม่ยุ่งยากซับซ้อน เข้าใจง่าย	4.88	0.38	มากที่สุด
ให้บริการด้วยความเสมอภาค ตามลำดับก่อน - หลัง	4.69	0.55	มากที่สุด
ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	4.77	0.44	มากที่สุด
มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	4.78	0.44	มากที่สุด
โดยสรุปท่านพึงพอใจด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการในระดับใด	4.73	0.45	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ			
ช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย และเพียงพอ เช่น บริการนอกสถานที่ บริการให้เวลาพักเที่ยง หรือนอกเวลาราชการ	4.71	0.47	มากที่สุด
ความสะดวกและรวดเร็วของช่องทางการให้บริการและการติดต่อ	4.59	0.51	มากที่สุด
แต่ละช่องทางการให้บริการไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน และมีความชัดเจน	4.63	0.50	มากที่สุด
การตอบรับที่ดีภายหลังการขอรับบริการของช่องทางการให้บริการและการติดต่อ	4.68	0.50	มากที่สุด
การรับทราบข้อมูลการบริการผ่านสื่อสารมวลชน (วิทยุ โทรทัศน์ เสียงตามสาย ฯลฯ)	4.65	0.53	มากที่สุด
โดยสรุปท่านพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการในระดับใด	4.55	0.59	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอในการให้บริการ	4.66	0.53	มากที่สุด

ประเด็นการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ		
	เฉลี่ย	S.D.	ความหมาย
เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ	4.72	0.49	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพที่ดี แต่งกายเหมาะสม บริการด้วยความสุภาพและมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	4.77	0.46	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.78	0.42	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่แสวงหาประโยชน์จากการให้บริการ	4.80	0.40	มากที่สุด
โดยสรุปท่านพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในระดับใด	4.73	0.56	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
ความสะอาดและมีมาตรการ การป้องกันด้าน Covid 19 ของสถานที่ในการให้บริการ	4.76	0.49	มากที่สุด
การจัดอุปกรณ์มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	4.66	0.54	มากที่สุด
อุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการมีคุณภาพ ทันสมัยและเพียงพอต่อผู้รับบริการ	4.74	0.49	มากที่สุด
ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยให้บริการ	4.78	0.47	มากที่สุด
มีป้าย ข้อความบอกจุดบริการ ป้ายประชาสัมพันธ์ ที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.80	0.40	มากที่สุด
โดยสรุปท่านพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับใด	4.77	0.44	มากที่สุด

ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงคุณภาพการให้บริการด้านต่าง ๆ

1. งานบริการสวนสาธารณะเมืองสงขลา (กองการท่องเที่ยวและกีฬา)

1.1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ

- 1.1.1 อยากให้เปิดบริการวันอาทิตย์
- 1.1.2 ช่วงที่ปิด ปิดให้บริการนานเกินไป

1.2 ด้านช่องทางการให้บริการ

- 1.2.1 ควรติดประกาศ หากมีการซ่อมกีฬา
- 1.2.2 ดูแลเรื่องไฟทางเดิน เพราะมีบางดวงไม่ติด
- 1.2.3 อยากให้มีระบบจองสนามฟุตบอลผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่

1.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

- 1.3.1 ต้องการให้ดูแลบุคคลที่สูบบุหรี่ หรือควรจัดให้มีบริเวณที่สูบบุหรี่
- 1.3.2 คนดูแลประตูสองมาตรฐาน ประตูที่ปิดให้พรรคพวกคนรู้จักเข้าได้

1.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและความทันสมัยของเครื่องมือ

- 1.4.1 ควรเพิ่มจำนวนของเครื่องออกกำลังกาย
- 1.4.2 อยากให้มีก๊อกน้ำดื่ม

2. งานบริการศูนย์เทคโนโลยีการเรียนรู้ (กองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม)

2.1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ

- 2.1.1 อยากให้มีการบริการที่รวดเร็วเพิ่มกว่านี้
- 2.1.2 ขั้นตอนการให้บริการใช้เวลานานเกินไป
- 2.1.3 การบริการเป็นไปตามขั้นตอนดี
- 2.1.4 อยากให้เวลาปิดดีกว่า

2.2 ด้านช่องทางการให้บริการ

- 2.2.1 เพิ่มช่องทางการให้บริการมากขึ้น
- 2.2.2 อยากให้มีศูนย์เพิ่มขึ้น ที่ใกล้ๆบ้าน

2.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

- 2.3.1 ควรเพิ่มรอยยิ้มอีกหน่อย
- 2.3.2 การให้บริการสะดวกมาก เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส เป็นกันเอง

- 2.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและความทันสมัยของเครื่องมือ
 - 2.4.1 ยอยากให้มีเครื่องคอมพิวเตอร์ไว้สำหรับหาข้อมูล
 - 2.4.2 อุปกรณ์เครื่องมือจำนวนค่อนข้างน้อย
 - 2.4.3 มีการจัดโต๊ะเว้นระยะห่าง การทำงานสะดวกสบาย ไม่แออัด
 - 2.4.4 ห้องไม่แออัด ปลอดโปร่ง
 - 2.4.5 อุปกรณ์ดี ไม่มีปัญหา มีการดูแล

3. งานบริการศูนย์สร้างสุขชุมชน (กองส่งเสริมคุณภาพชีวิต)

- 3.1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ
 - 3.1.1 ขั้นตอนไม่ยุ่งยาก
- 3.2 ด้านช่องทางการให้บริการ
 - 3.2.1 การเข้ารับการติดต่อสะดวก ให้ข้อมูลดีมาก มีระบบ
- 3.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
 - 3.3.1 เจ้าหน้าที่ดูแลดี
 - 3.3.2 ยอยากให้มีคุณหมอมารับเคาะหลายครั้ง
 - 3.3.3 ยอยากให้มีจำนวนของคุณหมอ
 - 3.3.4 เจ้าหน้าที่มีความชำนาญ แต่อาการยังไม่ดีขึ้น แนะนำให้ไปรักษาที่ มอ.
 - 3.3.5 การรักษาไม่ต่อเนื่อง เนื่องจากปัญหาส่วนตัว อาการไม่ดีขึ้น
- 3.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและความทันสมัยของเครื่องมือ
 - 3.4.1 ยอยากให้มีอุปกรณ์เหมือนโรงพยาบาลสบาย
 - 3.4.2 สิ่งอำนวยความสะดวกน้อยเกินไป ทำให้ต้องสลับกันใช้งาน
 - 3.4.3 ยอยากให้มีเพิ่มจำนวนเครื่องมือหรืออุปกรณ์การรักษา
 - 3.4.4 การให้บริการเรียบร้อยดี สถานที่ ปลอดภัย มีมาตรการการป้องกันโควิด

4. งานบริการศูนย์ซ่อมอุปกรณ์ที่วิทยาลัยเทคนิคหาดใหญ่และวิทยาลัยการอาชีพนาทวี (กองส่งเสริมคุณภาพชีวิต)

- 4.1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ
 - 4.1.1 การบริการดีมาก รวมทั้งขั้นตอนในการส่งซ่อมเข้าใจง่ายดี
 - 4.1.2 ดูแลดีทุกขั้นตอน ตั้งแต่เริ่มส่งซ่อมไปยังรับสินค้า
- 4.2 ด้านช่องทางการให้บริการ
 - 4.2.1 บริการดีมากเคยเอารถวีลแชร์ไปซ่อมและตอนนี้ก็ยังสามารถใช้วีลแชร์ตัวนั้น
 - 4.2.2 เจ้าหน้าที่บริการและพูดจาดีมาก
 - 4.2.3 ช่างให้บริการดีมาก ดูแลให้คำแนะนำอย่างดี มีเบอร์ติดต่อช่างโดยตรง

4.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

4.3.1 เจ้าหน้าที่น่ารักมาก มารยาทดีมาก พูดจาดี แถมยังให้คำแนะนำต่าง ๆ อีกด้วย

4.3.2 ควรมีเจ้าหน้าที่ดูแลระบบโซเชียลมีเดีย

4.3.3 ควรจัดเจ้าหน้าที่โดยตรงในการประสานเพื่อให้การดำเนินงานที่สะดวกและรวดเร็วมากขึ้น

4.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและความทันสมัยของเครื่องมือ

4.4.1 อะไหล่รอนานมาก อยากได้เครื่องมือที่ทันสมัยและใช้งานได้ง่ายกว่านี้

ปัญหาและอุปสรรคในการเข้ารับบริการ

1. งานบริการสวนสาธารณะเมืองสงขลา (กองการท่องเที่ยวและกีฬา)

1.1 พื้นที่บริเวณอิฐที่ปูทางเดินสำหรับคนที่เดินหรือวิ่งออกกำลังกายไม่เสมอกัน

1.2 ไฟส่องสว่าง ติดไม่ครบทุกดวง มีประมาณ 4-5 เส้าไฟฟ้า ที่ไม่เคยติดเลย

1.3 สุนัขอยู่บริเวณทางเดินและที่ออกกำลังกาย สุนัขบางตัวค่อนข้างดุ

1.4 รปภ. หรือยามบางท่านที่นั่งเฝ้าหน้าประตูทางเข้านั่งสูบบุหรี่ ดูแล้วไม่เหมาะสมอย่างยิ่ง อีกทั้งยังส่งกลิ่นควันบุหรี่มายังผู้ใช้บริการ

1.5 จอดรถมีไม่เพียงพอ

1.6 แก้วน้ำหรือที่นั่งพักผ่อนน้อย

2. งานบริการศูนย์เทคโนโลยีการเรียนรู้ (กองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม)

2.1 ปรับปรุงระบบอินเทอร์เน็ต เนื่องจากสะดุดบ่อย

3. งานบริการศูนย์สร้างสุขชุมชน (กองส่งเสริมคุณภาพชีวิต)

3.1 อยากให้ใส่ใจเรื่องความสะดวกและจำนวนอุปกรณ์เครื่องมือที่ใช้ในการรักษา

บางอย่าง เช่น เครื่องอบความร้อนที่วัสดุที่เป็นทำมาจากผ้ามีแค่อันเดียวที่ใช้ในการรักษาโรคข้อเข่าเสื่อม ซึ่งใช้ร่วมกันทั้งอบแขนและอบขา ทั้งผู้หญิงและผู้ชายก็ใช้ร่วมกัน

3.2 หมอนน้อย

4. งานบริการศูนย์ซ่อมอุปกรณ์ที่วิทยาลัยเทคนิคหาดใหญ่และวิทยาลัยการอาชีพนาทวี (กองส่งเสริมคุณภาพชีวิต)

4.1 อยากรให้มีการอนุเคราะห์บริจาคอุปกรณ์ให้แก่คนพิการยากไร้บ้าง เช่น ไม้เท้าที่ไว้สำหรับค้ำยัน

ความประทับใจที่ได้รับในการรับบริการ

1. งานบริการสวนสาธารณะเมืองสงขลา (กองการท่องเที่ยวและกีฬา)

- 1.1 การบริการดี
- 1.2 ที่จอดรถดีเยี่ยม สะดวก จอดรถง่าย ปลอดภัย
- 1.3 ห้องน้ำสะอาด
- 1.4 มีการควบคุมมาตรการป้องกันโควิดที่จริงจัง
- 1.5 สนามกว้าง บรรยากาศดีน่าออกกำลังกาย
- 1.6 เจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกในการจอดรถดีมาก
- 1.7 มีครบทั้งสระว่ายน้ำ ฟิตเนส สนามฟุตบอล

2. งานบริการศูนย์เทคโนโลยีการเรียนรู้ (กองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม)

- 2.1 การบริการดี
- 2.2 สะอาด สบาย สงบ บรรยากาศดี
- 2.3 เจ้าหน้าที่ให้ความร่วมมือและมีคำแนะนำที่ดีมาก

3. งานบริการศูนย์สร้างสุขชุมชน (กองส่งเสริมคุณภาพชีวิต)

- 3.1 การบริการดี เจ้าหน้าที่แนะนำดี
- 3.2 หมอน่ารักทุกคน มีความเอาใจใส่ต่อผู้ป่วย

4. งานบริการศูนย์ซ่อมอุปกรณ์ที่วิทยาลัยเทคนิคหาดใหญ่และวิทยาลัยการอาชีพนาทวี (กองส่งเสริมคุณภาพชีวิต)

- 4.1 ห้องน้ำสะอาดดี ถูกใจ แก้ววีลแชร์สามารถเข้าไปในห้องสุขาได้สะดวก
- 4.2 พนักงานเจ้าหน้าที่ดูแลและให้บริการดี มีความเป็นมืออาชีพ

บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานบริการสาธารณะ องค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา” เป็นผลสืบเนื่องมาจากปัจจุบันนี้ การบริหารงานภาครัฐจำเป็นต้องให้ความสำคัญกับผลลัพธ์ของงานที่เกิดขึ้น คือ ความเป็นเลิศในการให้บริการประชาชนและการบริการที่ได้มาตรฐานประชาชนต้องได้รับความปลอดภัยจากการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (Covid-19) หน่วยงานของรัฐจำเป็นต้องปรับปรัชญาการให้บริการ โดยมุ่งสร้างการแข่งขันในการให้บริการประชาชนและเสริมสร้างจิตสำนึกในการให้บริการที่ดีแก่เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องเพื่อนำไปสู่การสร้างระบบการบริหารและการบริการของภาครัฐที่รวดเร็ว เสมอภาค เป็นธรรม และเป็นที่ยังพอใจแก่ประชาชนมากที่สุด องค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลาจึงมีภารกิจในการจัดทำงานบริการสาธารณะ เพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นจึงจำเป็นต้องพัฒนาองค์กรให้มีความพร้อม ดำเนินกิจการและพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการที่รวดเร็ว สามารถแก้ไขปัญหาและตอบสนองตรงต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นได้ รวมทั้งการคำนึงถึงความปลอดภัยของประชาชนในทุก ๆ ด้าน

โดยการศึกษา ครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อวัดระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา ในส่วนงานที่ให้บริการจำนวน 4 งานบริการ ได้แก่ (1) งานบริการสวนสาธารณะเมืองสงขลา (กองการท่องเที่ยวและกีฬา) (2) งานบริการศูนย์เทคโนโลยีการเรียนรู้ (กองการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม) (3) งานบริการศูนย์สร้างสุขชุมชน (กองส่งเสริมคุณภาพชีวิต) (4) งานบริการศูนย์ซ่อม อุปกรณ์ ที่วิทยาลัยเทคนิคหาดใหญ่และวิทยาลัยการอาชีพนาทวี (กองส่งเสริมคุณภาพชีวิต) โดยประเมินความพึงพอใจการรับบริการ 4 ด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา จำแนกตาม ประเภทหน่วยงาน สถานภาพของประชาชนในเรื่องเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพและรายได้ ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ หน่วยงาน จำนวน 60 หน่วยงานและประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตจังหวัดสงขลา จำนวน 961,600 ราย และใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสุ่มเป็นจำนวน 480 คน โดยการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญและผู้ที่เข้ามาใช้บริการในงานสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา

1.สรุปผลการวิจัย

ผลการวิจัยที่นำเสนอในส่วนนี้เป็นผลการวิจัยเชิงปริมาณ ซึ่งจะแบ่งนำเสนอเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

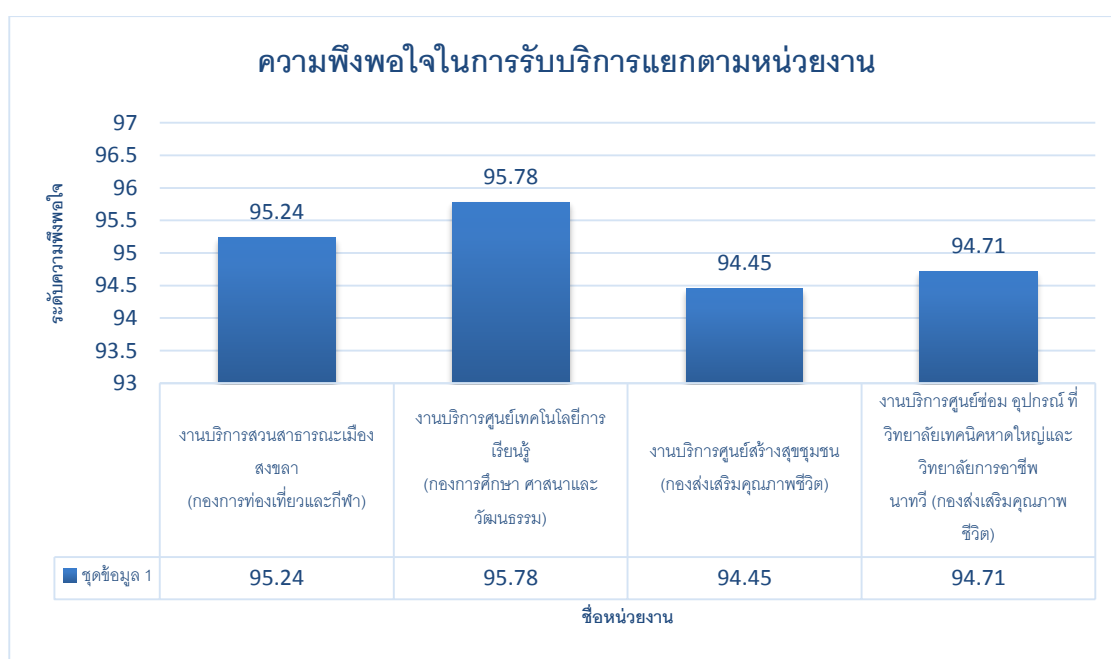
ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดเป็นภาคประชาชน โดยผู้ให้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 281 คน คิดเป็นร้อยละ 58.54 มีอายุระหว่าง 41-60 ปี จำนวน 175 คน คิดเป็นร้อยละ 36.46 สถานภาพโสด จำนวน

304 คน คิดเป็นร้อยละ 63.33 มีระดับการศึกษามัธยม/ปวส./อนุปริญญา จำนวน 170 คน คิดเป็นร้อยละ 35.42 อาชีพนักเรียน นักศึกษา จำนวน 114 คน คิดเป็นร้อยละ 23.75

ส่วนที่ 2 ข้อมูลการรับบริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามใช้บริการงานต่าง ๆ ซึ่งได้แก่ (1) งานบริการสวนสาธารณะเมืองสงขลา (กองการท่องเที่ยวและกีฬา) (2) งานบริการศูนย์เทคโนโลยีการเรียนรู้ (กองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม) (3) งานบริการศูนย์สร้างสุขชุมชน (กองส่งเสริมคุณภาพชีวิต) (4) งานบริการศูนย์ซ่อม อุปกรณ์ ที่วิทยาลัยเทคนิคหาดใหญ่และวิทยาลัยการอาชีพนาทวี (กองส่งเสริมคุณภาพชีวิต) โดยกำหนดกลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการส่วนงานละ 120 คน คิดเป็นร้อยละ 25.0 ทั้งนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ซึ่งมีจำนวน 292 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 60.83 ใช้บริการส่วนงานต่าง ๆ นอกเวลาราชการ รองลงมาคือ ใช้บริการในเวลาราชการ จำนวน 141 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 29.38

ส่วนที่ 3 ระดับความพึงพอใจในการรับบริการงานสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลาแยกตามหน่วยงาน

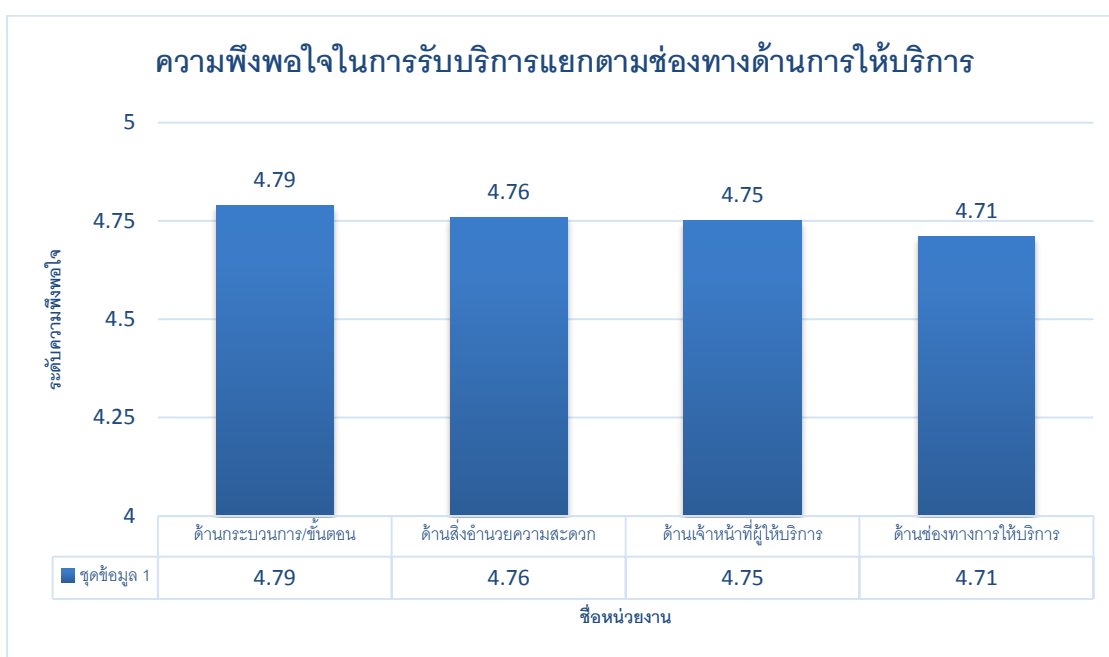


รูปที่ 12 ระดับความพึงพอใจในการรับบริการแยกตามหน่วยงาน

ความพึงพอใจของผู้รับบริการจำแนกตามหน่วยงานในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยงานบริการศูนย์เทคโนโลยีการเรียนรู้ (กองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม) คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุด คือ 4.79 หรือระดับความพึงพอใจร้อยละ 95.78 รองลงมา คือ งานบริการสวนสาธารณะเมืองสงขลา

(กองการท่องเที่ยวและกีฬา) มีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.76 หรือระดับความพึงพอใจร้อยละ 95.24 ส่วนงานบริการศูนย์ซ่อมอุปกรณ์ที่วิทยาลัยเทคนิคหาดใหญ่และวิทยาลัยการอาชีพนาทวี (กองส่งเสริมคุณภาพชีวิต) มีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.74 หรือระดับความพึงพอใจร้อยละ 94.71 และงานบริการศูนย์สร้างสุขชุมชน (กองส่งเสริมคุณภาพชีวิต) มีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.72 หรือระดับความพึงพอใจร้อยละ 94.45 รองลงมาตามลำดับ ส่วนคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยของส่วนงานที่ให้บริการทั้ง 4 ส่วนเป็น 4.75 หรือระดับความพึงพอใจเฉลี่ยทุกด้านเป็นร้อยละ 95.05

ส่วนที่ 4 ระดับความพึงพอใจในการรับบริการงานสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา ด้านการให้บริการ



รูปที่ 13 ความพึงพอใจในการรับบริการด้านการให้บริการ

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการจำแนกตามด้านการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และเมื่อพิจารณาความพึงพอใจรายด้านต่าง ๆ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการมากที่สุด โดยมีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยมากที่สุด คือ 4.79 รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.76 และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีคะแนนเฉลี่ย 4.75 ส่วนด้านช่องทางการให้บริการ มีคะแนนเฉลี่ย 4.71 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการทั้งสี่ประเด็นอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยเท่ากับ 4.75

2. อภิปรายผล

2.1 งานสวนสาธารณะเมืองสงขลา (กองการท่องเที่ยวและกีฬา) พบว่า ผู้ใช้บริการงานบริการสวนสาธารณะเมืองสงขลา (กองการท่องเที่ยวและกีฬา) มีความพึงพอใจในการรับบริการภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยจำแนกเป็นความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ได้ดังนี้

1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ พบว่าผู้ให้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว ขั้นตอนการให้บริการอย่างเป็นระบบ ชัดเจน ไม่ยุ่งยากซับซ้อน เข้าใจง่าย การให้บริการด้วยความเสมอภาค ตามลำดับก่อน – หลัง ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ และมีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน สอดคล้องกับ พรณิ ชูติวัฒนาดา (2554) หลักกระบวนการของการปฏิบัติเพื่อให้ผู้อื่นได้รับความสุข ความสะดวก หรือความสบายอันเป็นการกระทำที่เกิดจากจิตใจที่เปี่ยมไปด้วยความปรารถนาดี ช่วยเหลือเกื้อกูล เอื้ออาทร มีน้ำใจไมตรีให้ความเป็นธรรมและเสมอภาค การให้บริการจะมีทั้งผู้ให้และผู้รับ ถ้าเป็นการบริการที่ดี ผู้รับจะเกิดความประทับใจหรือเกิดทัศนคติที่ดีต่อการบริการดังกล่าว

2) ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่ามีช่องทางการให้บริการไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน และมีความชัดเจน การตอบรับที่ดีภายหลังการขอรับบริการของช่องทางการให้บริการและการติดต่อ ความสะดวกและรวดเร็วของช่องทางการให้บริการและการติดต่อ ช่องทางการให้บริการที่หลากหลายและเพียงพอ เช่น บริการนอกสถานที่ บริการให้เวลาพักเที่ยง หรือนอกเวลาราชการ และการรับทราบข้อมูลการบริการผ่านสื่อสารมวลชน (วิทยุ โทรทัศน์ เสียงตามสาย ฯลฯ)

3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่แสวงหาประโยชน์จากการให้บริการ ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ มีบุคลิกภาพที่ดี แต่งกายเหมาะสม บริการด้วยความสุภาพและมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ และเจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอในการให้บริการ

4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความสะอาดและมีมาตรการ การป้องกันด้าน Covid - 19 ของสถานที่ในการให้บริการ อุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการมีคุณภาพ ทันสมัยและเพียงพอต่อผู้รับบริการ การจัดอุปกรณ์มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยให้บริการ และมีป้าย ข้อความบอกจุดบริการ ป้ายประชาสัมพันธ์ ที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย

2.2 งานบริการศูนย์เทคโนโลยีการเรียนรู้ (กองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม) ผู้ใช้บริการงานให้บริการของงานบริการศูนย์เทคโนโลยีการเรียนรู้ (กองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม) มีความพึงพอใจในการรับบริการภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยจำแนกเป็น

1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ พบว่าการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว มีขั้นตอนการให้บริการอย่างเป็นระบบ ชัดเจน ไม่ยุ่งยากซับซ้อน เข้าใจง่าย มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมและให้บริการด้วยความเสมอภาค ตามลำดับก่อน – หลัง

2) ด้านช่องทางการให้บริการ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย และเพียงพอ เช่น บริการนอกสถานที่ บริการให้เวลาพักเที่ยง หรือนอกเวลาราชการ การรับทราบข้อมูลการบริการผ่านสื่อสารมวลชน การตอบรับที่ดีภายหลังการขอรับบริการของช่องทางการให้บริการและการติดต่อ ความสะดวกและรวดเร็วของช่องทางการให้บริการและการติดต่อ และช่องทางการให้บริการไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน และมีความชัดเจน

3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอ มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่แสวงหาประโยชน์จากการให้บริการ ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ และเจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพที่ดี แต่งกายเหมาะสม บริการด้วยความสุภาพและมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ

4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยให้บริการ มีป้าย ข้อความบอกจุดบริการ ป้ายประชาสัมพันธ์ ที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย การจัดอุปกรณ์มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ ความสะอาดและมีมาตรการ การป้องกันด้าน Covid - 19 ของสถานที่ในการให้บริการ และอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการมีคุณภาพ ทันสมัยและเพียงพอต่อผู้รับบริการ

2.3 งานบริการศูนย์สร้างสุขชุมชน (กองส่งเสริมคุณภาพชีวิต) ผู้ใช้บริการงานบริการศูนย์สร้างสุขชุมชน (กองส่งเสริมคุณภาพชีวิต) มีความพึงพอใจในการรับบริการ ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยจำแนกเป็นความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ได้ดังนี้

1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ การให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว ขั้นตอนการให้บริการอย่างเป็นระบบ ชัดเจน ไม่ยุ่งยากซับซ้อน เข้าใจง่าย ให้บริการด้วยความเสมอภาค ตามลำดับก่อน – หลัง และระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ

2) ด้านช่องทางการให้บริการ ช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย และเพียงพอ แต่ละช่องทางการให้บริการไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน และมีความชัดเจน การตอบรับที่ดีภายหลังการขอรับบริการของช่องทางการให้บริการและการติดต่อ และการรับทราบข้อมูลการบริการผ่านสื่อสารมวลชน ความสะดวกและรวดเร็วของช่องทางการให้บริการและการติดต่อ

3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริต มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ มีบุคลิกภาพที่ดี แต่งกายเหมาะสม บริการด้วยความสุภาพและมีความ

กระตือรือร้นในการให้บริการ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ และเจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอในการให้บริการ

4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยให้บริการ มีป้าย ข้อความบอกจุดบริการ ป้ายประชาสัมพันธ์ ที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย มีความสะอาดและมีมาตรการการป้องกันด้าน Covid - 19 อุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการมีคุณภาพ ทันสมัยและเพียงพอต่อผู้รับบริการ

2.4 งานบริการศูนย์ซ่อมอุปกรณ์ที่วิทยาลัยเทคนิคหาดใหญ่และวิทยาลัยการอาชีพนาทวี (กองส่งเสริมคุณภาพชีวิต) ผู้ใช้บริการงานงานบริการศูนย์ซ่อมอุปกรณ์ที่วิทยาลัยเทคนิคหาดใหญ่และวิทยาลัยการอาชีพนาทวี (กองส่งเสริมคุณภาพชีวิต) มีความพึงพอใจในการรับบริการ ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด

1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีความสะดวก รวดเร็ว เป็นระบบ ชัดเจน ไม่ยุ่งยากซับซ้อน เข้าใจง่าย มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม และการให้บริการด้วยความเสมอภาค ตามลำดับก่อน – หลัง

2) ด้านช่องทางการให้บริการ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย และเพียงพอ การตอบรับที่ดีภายหลังการขอรับบริการของช่องทางการให้บริการและการติดต่อ การรับทราบข้อมูลการบริการผ่านสื่อสารมวลชน ช่องทางการให้บริการไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน และมีความชัดเจน ความสะดวกและรวดเร็วของช่องทางการให้บริการและการติดต่อ

3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ มีบุคลิกภาพที่ดี แต่งกายเหมาะสม บริการด้วยความสุภาพและมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ และเจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอในการให้บริการ

4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีป้าย ข้อความบอกจุดบริการ ป้ายประชาสัมพันธ์ที่ชัดเจนและเข้าใจง่ายมากที่สุด ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก สะอาดและมีมาตรการ การป้องกันด้าน Covid 19 อุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการมีคุณภาพ ทันสมัยและเพียงพอต่อผู้รับบริการ และการจัดอุปกรณ์มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ

3.ข้อเสนอแนะ

จากผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา โดยรวมทุกด้านอยู่ในช่วงมากที่สุด โดยงานบริการศูนย์เทคโนโลยีการเรียนรู้ (กองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม) มีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุด คือ 4.79 รองลงมา คือ งานบริการ

สวนสาธารณะเมืองสงขลา (กองการท่องเที่ยวและกีฬา) งานบริการศูนย์ซ่อมอุปกรณ์ที่วิทยาลัยเทคนิคหาดใหญ่และวิทยาลัยการอาชีพนาทวี (กองส่งเสริมคุณภาพชีวิต) และงานบริการศูนย์สร้างสุขชุมชน (กองส่งเสริมคุณภาพชีวิต) เมื่อจำแนกตามด้านในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการมากที่สุด โดยมีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยมากที่สุด คือ 4.79 รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการมากที่สุด อย่างไรก็ตามเพื่อให้ผู้ใช้บริการพึงพอใจต่อการให้บริการหน่วยงานจำเป็นต้องมีการพัฒนาและปรับปรุงการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น อาทิเช่น ผู้รับบริการบางส่วนอยากให้เพิ่มเวลาในการเปิดบริการทั้งในส่วนงานสวนสาธารณะเมืองสงขลา (กองการท่องเที่ยวและกีฬา) และศูนย์เทคโนโลยีการเรียนรู้ (กองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม) การปรับปรุงหรือซ่อมบำรุงหลอดไฟบริเวณทางเดินบางดวงที่ใช้งานไม่ได้ การปรับปรุงระบบอินเทอร์เน็ตเนื่องจากสัญญาณไม่ดี และงานบริการศูนย์สร้างสุขชุมชน (กองส่งเสริมคุณภาพชีวิต) ที่แม้จะมีจำนวนบุคลากรที่เพียงพอ แต่อยากให้ความถี่ในการดูแลเพิ่มขึ้น สอดคล้องกับ เมธี ครองแก้ว (2529 : ไม่ปรากฏเลขหน้า อ้างถึงใน ชิตพงษ์ เปลี่ยนขำ, 2539 : 28 - 29) ได้กล่าวว่า ประชาชนจะรู้สึกพึงพอใจต่อบริการสาธารณะมากน้อยเพียงใด ขึ้นอยู่กับการจัดการบริการสาธารณะอันหมายถึงกระบวนการนโยบายสาธารณะของเทศบาล

บรรณานุกรม

- กิตติธัช อิ่มวัฒนกุล. (2553). **ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานของ องค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโนนไทย จังหวัดนครราชสีมา**. โครงการงานหลักสูตรวิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิศวกรรมโยธา, สำนักวิชา วิศวกรรมศาสตร์, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.
- คณะบริหารธุรกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ (2555). **รายงานผลความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัด พระนครศรีอยุธยา**. วันที่ค้นข้อมูล 5 กันยายน 2558, เข้าถึงได้จาก <http://www.qas.rmutsb.ac.th/qa54/index.php>
- ชรีณี เดชจินดา. (2536). **ความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการสินเชื่อของธนาคารอาคารสงเคราะห์**.วิทยานิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาพัฒนาสังคม, บัณฑิต วิทยาลัย, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ชวงศ์ ฉายะบุตร. 2539. **การปกครองท้องถิ่นไทย**. กรุงเทพฯ: บริษัทพิมพ์เนศพรีนติ้งเซ็นเตอร์ จำกัด.
- นันทวัฒน์ บรมานันท์. (2544). **การปกครองส่วนท้องถิ่นกับการบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติ**. กรุงเทพฯ: วิญญูชน.
- ปภาวิน ศิริวง. (2555). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการขององค์การบริหารส่วน ตำบลบางสมบูรณ์อำเภอองครักษ์ จังหวัดนครนายก**. วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารงานยุติธรรมและสังคม คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัย บูรพา.
- ประทาน คงฤทธิศึกษากร. 2535. **การปกครองท้องถิ่น**. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์คุรุสภา.
- ปรัชญา เวสารัชช์. (2526). **องค์การกับลูกจ้าง**. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พรรณี ชุติวฒนาธาดา. (2554). **การบริการดีเป็นอย่างไร**. วันที่ค้นข้อมูล 29 กันยายน 2558, เข้าถึง ได้จาก <http://sabaisabai.20m.com/sabai-goodservice.html>.
- พวงเพชร สุวรรณชาติ. (2553). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินการด้านโครงสร้าง พื้นฐาน ของเทศบาลนครหาดใหญ่ ระหว่าง พ.ศ. 2552 – พ.ศ. 2553**. วิทยานิพนธ์พัฒน บริหารศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาพัฒนาสังคม, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ราชกิจจานุเบกษา. 2560. **รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย**.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2556). **พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2554**. (ผู้แต่ง).
- วศิน อิงคพัฒนานกุล. (2554). **คุณลักษณะ 7 ประการของผู้ให้บริการที่ดี**. วันที่ค้นข้อมูล 29 กันยายน 2558. เข้าถึงได้จาก <http://lib.dtc.ac.th/article /tourism/>
- วโร เฟิงส์วส์ดี. 2551. **วิธีวิทยาการวิจัย**. กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.
- วิทยาลัยนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา. (2555). **ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพ การให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตจังหวัดนครราชสีมา ประจำปี**

- งบประมาณ 2555. วันที่ค้นข้อมูล 5 กันยายน 2558. <http://www.rir.nrct.go.th/rir/?page=researching&nid=47950>
- วิทยาลัยนครราชสีมา. 2555. รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตจังหวัดนครราชสีมาประจำปีงบประมาณ 2555. รายงานการวิจัย. นครราชสีมา: องค์การบริหารส่วนตำบลเสมาใหญ่.
- เวชพล อ่อนละมัย และคณะ. (2553). การศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลบากเรือ อำเภอมหาชนะชัย จังหวัดยโสธร ปี 2553. วันที่ค้นข้อมูล 5 กันยายน 2558, เข้าถึงได้จาก <http://www.kasetyaso.ac.th/wijaiwet2.htm>
- ศุภวิทย์ เนตรพิฑูร. (2555). ความพึงพอใจในการบริการด้านงานสถานที่ในเขตเทศบาลนครนครราชสีมา. วิทยานิพนธ์วิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.
- ศุภมล ศรีสุขวัฒนา. 2542. อบต. กับการจัดการปัญหาสาธารณสุข และสิ่งแวดล้อมตามกฎหมาย. (online) ค้นเมื่อ 5 กันยายน 2558 http://advisor.anamai.moph.go.th/main.php?filename=tamra_district_environ
- สุกัญญา มีแก้ว. (2554). ความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขตอำเภอท่าชนะ จังหวัดสุราษฎร์ธานี. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาบริหารธุรกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี.
- องค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา. 2558. แผนพัฒนาสามปี (พ.ศ. 2559 – 2561) (online) ค้นเมื่อ 5 กันยายน 2558 <http://songkhlapao.go.th/content/strategic>
- อเนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อดุลพัฒน์กิจ. (2548). จิตวิทยาการบริการ. กรุงเทพฯ: เพรสแอนด์ ดีไซน์.
- Good, c. V. (Ed.). (1973). *Dictionary of education*. (3rded.). New York: McGraw-Hill.
- Hornby, A. F. (2000). *Advance learner's dictionary*. (6thed.). London, England: Oxford University.
- Quirk, R. (1987). *Longman dictionary of contemporary English*. (2nd ed.). London, England: Richard Clay Ltd.
- Vroom, V. H. (1990). *Manage people not personnel: Motivation and performance appraisal*. Boston: Harvard Business School Press.

บุคลากรกรม

นายธนศักดิ์ สง่า, สัมภาษณ์ ก้นยายน, 2564
 นางสาวสมลักษณ์ ศรีสุวรรณ, สัมภาษณ์ ก้นยายน, 2564
 นางสาวพัชรวรรณ มานะศิริ, สัมภาษณ์ ก้นยายน, 2564
 นางสาวจุไรรัตน์ ทองบุญชู, สัมภาษณ์ ก้นยายน, 2564
 นายศทาวุธ ถวัลย์วิลาสงส์, สัมภาษณ์ ก้นยายน, 2564
 นางสาวปาริฉัตร มุสิกะชนะ, สัมภาษณ์ ก้นยายน, 2564
 นายวิชัย เขตวัน, สัมภาษณ์ ก้นยายน, 2564
 นางสาววณกัศ สมณะกิจ, สัมภาษณ์ ก้นยายน, 2564
 นางธัญวรัตน์ ต้นวานิช, สัมภาษณ์ ก้นยายน, 2564
 นายอนุรักษ์ สุวรรณรัตน์, สัมภาษณ์ ก้นยายน, 2564
 นายพนันท์ พรหมแก้ว, สัมภาษณ์ ก้นยายน, 2564
 นายสมชาย ฟองละมูล, สัมภาษณ์ ก้นยายน, 2564
 นางสาวกิงแก้ว นารอด, สัมภาษณ์ ก้นยายน, 2564
 นางสาวจุรีรัตน์ บุรีศรี, สัมภาษณ์ ก้นยายน, 2564
 นายมนตรี เกียรติทองนัย, สัมภาษณ์ ก้นยายน, 2564
 นายวิชัย เขตวัน, สัมภาษณ์ ก้นยายน, 2564
 นายพรพรหม พูลสวัสดิ์, สัมภาษณ์ ก้นยายน, 2564
 นางสาวเอกพิชชา ทศนศิริ, สัมภาษณ์ ก้นยายน, 2564
 นายมนตรี อนันต์, สัมภาษณ์ ก้นยายน, 2564
 นางสาวอารยา นวลวิสัย, สัมภาษณ์ ก้นยายน, 2564
 นางสาวชมพูนิกข์ จันทอรุณ, สัมภาษณ์ ก้นยายน, 2564
 นางสาวอรรวรรณ รักดี, สัมภาษณ์ ก้นยายน, 2564
 นางสาวกฤติชญา หนูอิน, สัมภาษณ์ ก้นยายน, 2564
 นายรัชต เจริญธรรม, สัมภาษณ์ ก้นยายน, 2564
 นางสาววรภรณ์ อรุณ, สัมภาษณ์ ก้นยายน, 2564
 เด็กหญิงปพิชญา อิมโอฟร, สัมภาษณ์ ก้นยายน, 2564
 นางสาวณัฐธิดา ชูตั้ง, สัมภาษณ์ ก้นยายน, 2564
 นายวีรภาพ ปรีชาชนะกุล, สัมภาษณ์ ก้นยายน, 2564
 นางสาววิไลพร รอดพวง, สัมภาษณ์ ก้นยายน, 2564
 นางสาวเสาวลักษณ์ คล้ายสร, สัมภาษณ์ ก้นยายน, 2564
 นางสาวอติตยา นารายณ์, สัมภาษณ์ ก้นยายน, 2564
 นางสาวพวงทิพย์ รักสง, สัมภาษณ์ ก้นยายน, 2564
 นายณวัฒน์ ปานยิ้ม, สัมภาษณ์ ก้นยายน, 2564

นายธีรภัทร หิรัญฉาย, สัมภาษณ์ ก้นยายน, 2564
 นางสาวมณีจิตร สุวรรณชาติ, สัมภาษณ์ ก้นยายน, 2564
 นายสมพร มณีนวล, สัมภาษณ์ ก้นยายน, 2564
 นายสิงษา ชูจิตร, สัมภาษณ์ ก้นยายน, 2564
 นางสาวมัทนา ขาหมัดหะ, สัมภาษณ์ ก้นยายน, 2564
 นางสาวนิศากร พุทธศิริ, สัมภาษณ์ ก้นยายน, 2564
 นางสาวนันทิศา ธนโน, สัมภาษณ์ ก้นยายน, 2564
 นางสาวภัสสร ยิ้มแย้ม, สัมภาษณ์ ก้นยายน, 2564
 นายมนตรี อนันต์, สัมภาษณ์ ก้นยายน, 2564
 นายมาวุธ สุริยางค์, สัมภาษณ์ ก้นยายน, 2564
 นางสาววรัทยา แก้วสุข, สัมภาษณ์ ก้นยายน, 2564
 นางสาวนันทการ ศิริชะวาโย, สัมภาษณ์ ก้นยายน, 2564
 นายประสาสน แว่นกระจ่าง, สัมภาษณ์ ก้นยายน, 2564
 นางสาวอรพินท์ จินจากพรรดี, สัมภาษณ์ ก้นยายน, 2564
 นางสาวอรอนงค์ วุฒิพันธ์, สัมภาษณ์ ก้นยายน, 2564
 นางสาวสมาลี ปรีณพุมชา, สัมภาษณ์ ก้นยายน, 2564
 นางสาวสมาลี ประทุมมา, สัมภาษณ์ ก้นยายน, 2564
 นางสาวสุธิดา ทองมี, สัมภาษณ์ ก้นยายน, 2564
 นางสาวยุวดี เพ็ชรสงคราม, สัมภาษณ์ ก้นยายน, 2564
 เด็กชายณัฐวัฒน์ พิทักษ์สืบผล, สัมภาษณ์ ก้นยายน, 2564
 นางสาวอรอมล หมั่นรินทร์, สัมภาษณ์ ก้นยายน, 2564
 นางสาวไปรยา ตะนะโสภา, สัมภาษณ์ ก้นยายน, 2564
 นางสาวณิชา พุทธระ, สัมภาษณ์ ก้นยายน, 2564
 นางสาวภาณินี ชมเชย, สัมภาษณ์ ก้นยายน, 2564
 นางสาวสิราพัชร พิมศิริ, สัมภาษณ์ ก้นยายน, 2564
 เด็กหญิงกนกวรรณ นวลศรี, สัมภาษณ์ ก้นยายน, 2564
 นางสาวนุชนรี แข็งจุดดี, สัมภาษณ์ ก้นยายน, 2564
 นางสาวทัศนีย์วรรณ โสภากุล, สัมภาษณ์ ก้นยายน, 2564
 เด็กชายศักดา ช่งซอ, สัมภาษณ์ ก้นยายน, 2564
 เด็กชายธนกฤต ศรีประดิษฐ์, สัมภาษณ์ ก้นยายน, 2564
 นางสาววิศนี เพ็ชรรัตน์, สัมภาษณ์ ก้นยายน, 2564
 นางสาวนันท์นภัส ปาโต, สัมภาษณ์ ก้นยายน, 2564
 นางสาวจุฑาทิพย์ ปัจฉศิริ, สัมภาษณ์ ก้นยายน, 2564
 นางสาววิษญาดา วังศิริ, สัมภาษณ์ ก้นยายน, 2564
 เด็กหญิงจุฑามาศ ไม้ขุน, สัมภาษณ์ ก้นยายน, 2564
 เด็กหญิงณัฐนันท์ ทองฤกษ์, สัมภาษณ์ ก้นยายน, 2564

เด็กหญิงเพชรลดดา ปานเจี้ยว, สัมภาษณ์ กันยายน, 2564
 เด็กหญิงสิราลักษณ์ ทามะวัฒน์, สัมภาษณ์ กันยายน, 2564
 นายพิตินันท์ แก้วมณี, สัมภาษณ์ กันยายน, 2564
 เด็กหญิงภัทรนิชา เนียมพุ่ม, สัมภาษณ์ กันยายน, 2564
 เด็กหญิงมนสิชา จุลทอง, สัมภาษณ์ กันยายน, 2564
 เด็กหญิงฟ้าใส นามสง่า, สัมภาษณ์ กันยายน, 2564
 นางสาวกมลทิพย์ ทองจันทร์แก้ว, สัมภาษณ์ กันยายน, 2564
 นางสาวปณิดา ขำโนนไพร, สัมภาษณ์ กันยายน, 2564
 นายธีรภัทร ถึงศิริ, สัมภาษณ์ กันยายน, 2564
 นายธีรภัทร์ ถึงศิริ, สัมภาษณ์ กันยายน, 2564
 นางสาวณเดเวตร แก้วเกล้า, สัมภาษณ์ กันยายน, 2564
 นายธนพล เชาว์ทวี, สัมภาษณ์ กันยายน, 2564
 นางสาวลีลา สาส์, สัมภาษณ์ กันยายน, 2564
 นางสาววรกานต์ บุญชู, สัมภาษณ์ กันยายน, 2564
 นางสาวกัลยรัตน์ รัตนพล, สัมภาษณ์ กันยายน, 2564
 นางสาวอนัญญา วิชตะวรรณ, สัมภาษณ์ กันยายน, 2564
 นายอภิรักษ์ เกตุนิม, สัมภาษณ์ กันยายน, 2564
 เด็กชายรณวิทย์ แสงหล้า, สัมภาษณ์ กันยายน, 2564
 นายธนฤช สงเคราะห์, สัมภาษณ์ กันยายน, 2564
 เด็กชายวัชรพล ยกรัตน์, สัมภาษณ์ กันยายน, 2564
 นางล่วน สุขณแก้ว, สัมภาษณ์ กันยายน, 2564
 นางเอื้อน เดิมยี่ริง, สัมภาษณ์ กันยายน, 2564
 นางเมี้ยน ธรรมพิทักษ์, สัมภาษณ์ กันยายน, 2564
 นายยก สีสองสี, สัมภาษณ์ กันยายน, 2564
 นางอนงค์ อะตะราใจ, สัมภาษณ์ กันยายน, 2564
 นายสมมาตร เหมตะศิลป์, สัมภาษณ์ กันยายน, 2564
 นางชอบ สุวรรณรักษา, สัมภาษณ์ กันยายน, 2564
 นางเอื้อน เดิมยี่ริง, สัมภาษณ์ กันยายน, 2564
 นายยก สีสองสี, สัมภาษณ์ กันยายน, 2564
 นางอนงค์ อะตะราใจ, สัมภาษณ์ กันยายน, 2564
 เด็กหญิงนิตติญา ยานาย, สัมภาษณ์ กันยายน, 2564
 นายพิทักษ์ ไชยศรี, สัมภาษณ์ กันยายน, 2564
 เด็กหญิง ตัซมา ดอโรแม็ง, สัมภาษณ์ กันยายน, 2564
 เด็กหญิงมาสกะห์ ดอเลาะบาโด, สัมภาษณ์ กันยายน, 2564
 นายใจ แก้วร่มไทร, สัมภาษณ์ กันยายน, 2564
 นายนิก ทิศพรหมทอง, สัมภาษณ์ กันยายน, 2564

นางสมใจ ศรีสว่าง, สัมภาษณ์ ก้นยายน, 2564
 นางละม้าย น้อยเลิศ, สัมภาษณ์ ก้นยายน, 2564
 นางพันธ์ ว่องวิทยา, สัมภาษณ์ ก้นยายน, 2564
 นายนพดล หนานดาโอะ, สัมภาษณ์ ก้นยายน, 2564
 นางสาวอัมรัตน์ นวลเต็ม , สัมภาษณ์ ก้นยายน, 2564
 นายอภิสิทธิ์ ยอดแสงสี , สัมภาษณ์ ก้นยายน, 2564
 นายสุทธิศักดิ์ ชนะสิทธิ์, สัมภาษณ์ ก้นยายน, 2564
 นายอนิรุทธิ์ แก่งฤทธิ์, สัมภาษณ์ ก้นยายน, 2564
 นายศุภรัชย์ จันทรสวรรณ, สัมภาษณ์ ก้นยายน, 2564
 นายดิศรินทร์ แซ่ลู่, สัมภาษณ์ ก้นยายน, 2564
 นางสาวพัสกร ไหมเมือง, สัมภาษณ์ ก้นยายน, 2564
 นายชิตพล ศิริภูมิมงคล, สัมภาษณ์ ก้นยายน, 2564
 นายฉิม แก้วพิทักษ์ , สัมภาษณ์ ก้นยายน, 2564
 นายปฐุม เรื่องฉิม, สัมภาษณ์ ก้นยายน, 2564
 นายแผ้ว กลิ่นจันทร์, สัมภาษณ์ ก้นยายน, 2564
 นายวัฒนชัย ขาวมัน, สัมภาษณ์ ก้นยายน, 2564
 นายสมพงษ์ แก้วแสง, สัมภาษณ์ ก้นยายน, 2564
 นางสาวดวงดาว ลาพา, สัมภาษณ์ ก้นยายน, 2564
 นางสาวนางลิ้ม ศรีสุวรรณ , สัมภาษณ์ ก้นยายน, 2564
 นางสาววิไล แสงเจริญ, สัมภาษณ์ ก้นยายน, 2564
 นายอภิรักษ์ เจริญสุข, สัมภาษณ์ ก้นยายน, 2564
 นางสาวจุฑาพร รอดเสน, สัมภาษณ์ ก้นยายน, 2564
 นางสาวธัญพิชฌา กลิ่นจันทร์, สัมภาษณ์ ก้นยายน, 2564
 นายนิก รัตนธิเบศร์, สัมภาษณ์ ก้นยายน, 2564
 นายสุพิน ทิศพรหมทอง, สัมภาษณ์ ก้นยายน, 2564
 นางกัลยา แก้วร่มไทร, สัมภาษณ์ ก้นยายน, 2564
 นายใจ รอดเพ็ง, สัมภาษณ์ ก้นยายน, 2564
 นายดอเลาะ หมดหมาน, สัมภาษณ์ ก้นยายน, 2564
 นายเชื้อ สุดทอง, สัมภาษณ์ ก้นยายน, 2564
 นายสมพงศ์ ศรีสังข์, สัมภาษณ์ ก้นยายน, 2564
 นางประไพ ขวัญสกุล, สัมภาษณ์ ก้นยายน, 2564
 นายสุริยา ช่วยเมือง, สัมภาษณ์ ก้นยายน, 2564
 นางสาวมารีญา เหลี่ยมหมาด, สัมภาษณ์ ก้นยายน, 2564
 เด็กหญิงตัมมา สาเหละ, สัมภาษณ์ ก้นยายน, 2564
 นายพิทักษ์ วงวาร, สัมภาษณ์ ก้นยายน, 2564
 นางสาวนิตยา บุญมาก, สัมภาษณ์ ก้นยายน, 2564

นางแะเสาะ เหลือบปาน, สัมภาษณ์ กันยายน, 2564
 นายวินัย สีแสง, สัมภาษณ์ กันยายน, 2564
 นายสมมาตร เต็มไป, สัมภาษณ์ กันยายน, 2564
 นางปิ่น ทิพย์จันทร์, สัมภาษณ์ กันยายน, 2564
 นางอนงค์ รักจันทร์, สัมภาษณ์ กันยายน, 2564
 นายยก วงศ์ศรี, สัมภาษณ์ กันยายน, 2564
 นายกิตติภูมิ ทวีรัตน์, สัมภาษณ์ กันยายน, 2564
 นายณัฐกิจ ทองวัตร, สัมภาษณ์ กันยายน, 2564
 นางเที่ยง ธรรมรัตน์, สัมภาษณ์ กันยายน, 2564
 นางอิ่น รังวงศ์, สัมภาษณ์ กันยายน, 2564
 นางสาวชุติกาญจน์ บุญแก้วปอม, สัมภาษณ์ กันยายน, 2564
 นางชอบ พริกแก้ว, สัมภาษณ์ กันยายน, 2564
 นางดวง เพชรมณี, สัมภาษณ์ กันยายน, 2564
 นารีรัตน์ บุญฤทธิ์, สัมภาษณ์ กันยายน, 2564
 นางสาวธัญชนก พรายด้สย, สัมภาษณ์ กันยายน,

ภาคผนวก 1 ตัวอย่างผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ



แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการงานบริการสาธารณะ (ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2564)
องค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา

คำชี้แจงสำหรับผู้ตอบแบบสอบถาม

การสำรวจครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อรวบรวมข้อมูลระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา โดยการประเมินผล ทั้งหมด 4 หน่วยงาน ได้แก่

- | | |
|--|--------------------------------|
| (1) งานบริการสวนสาธารณะเมืองสงขลา | (กองการท่องเที่ยวและกีฬา) |
| (2) งานบริการศูนย์เทคโนโลยีการเรียนรู้ | (กองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม) |
| (3) งานบริการศูนย์สร้างสุขชุมชน | (กองส่งเสริมคุณภาพชีวิต) |
| (4) งานบริการศูนย์ซ่อมอุปกรณ์ | (กองส่งเสริมคุณภาพชีวิต) |

1. ซึ่งในการศึกษาครั้งนี้เพื่อนำไปแก้ปัญหาและรับข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลาเพื่อนำไปพัฒนารูปแบบการบริการต่อไป

2. แบบสอบถามมีทั้งหมด 3 หน้า แบ่งออกเป็น 4 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐาน เกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ ตำแหน่ง เพศ อายุ ระดับการศึกษา

ส่วนที่ 2 ข้อมูลการใช้บริการ

ส่วนที่ 3 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยงาน

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะ

ดังนั้น องค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา ในฐานะหน่วยงานที่รับผิดชอบงานให้บริการงานสาธารณะ จึงขอความร่วมมือจากท่านกรอกข้อมูลแสดงความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ จำนวน 1 ชุด ในแบบสอบถามชุดนี้ โดยทำเครื่องหมาย ✓ ในช่อง ที่ตรงกับความเห็นของท่านและระบุข้อคิดเห็นเพิ่มเติม เพื่อใช้เป็นข้อมูลวัดความพึงพอใจและข้อเสนอแนะการให้บริการของหน่วยงานเพื่อใช้เป็นแนวทางพัฒนาการให้บริการงานสาธารณะต่อไป

ขอขอบพระคุณทุกท่านเป็นอย่างสูงที่ท่านกรุณาให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามนี้

แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการงานบริการสาธารณะ (ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564)
องค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา

คำชี้แจง กรุณาเติมทำเครื่องหมาย ☒ ลงใน ☐ ให้ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ชื่อ พ.ศ. ปาลิตา เปรณรพีวรรณ หน่วยงาน - มือถือ -

ประเภท ☐ 1 ประชาชนที่ใช้บริการ ☐ 2 หน่วยงานที่รับบริการ (ข้ามไปตอบตอนที่ 2)

1. เพศ ☐ 1 ชาย ☒ 2 หญิง

2. อายุ ☐ 1 ไม่เกิน 18 ปี ☐ 2 19-25 ปี
☒ 3 26-40 ปี ☐ 4 41-60 ปี
☐ 5 61 ปีขึ้นไป

3. สถานภาพ ☒ 1 โสด ☐ 2 สมรส
☐ 3 หม้าย/หย่า/แยกกันอยู่ ☐ 4 ผู้พิการ

4. สำเร็จการศึกษาสูงสุด ☐ 1 ไม่ได้เรียน ☐ 2 ประถม
☐ 3 มัธยมศึกษา ☐ 4 มัธยมศึกษา/เทียบเท่า/ปวช.
☐ 5 อนุปริญญา/ปวส. ☒ 6 ปริญญาตรี
☐ 7 สูงกว่าปริญญาตรี

5. อาชีพประจำ ☐ 1 รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ ☒ 2 ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท
☐ 3 ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ ☐ 4 ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ
☐ 5 นักเรียน/นักศึกษา ☐ 6 รับจ้างทั่วไป
☐ 7 แม่บ้าน/ท้อบ้าน/เกษียณ ☐ 8 เกษตรกร/ประมง
☐ 9 ว่างาน ☐ 10 อื่น ๆ

6. รายได้ส่วนตัวต่อเดือน ☐ 1 ไม่มีรายได้ ☐ 2 ไม่เกิน 5,000 บาท
☒ 3 5,001-10,000 บาท ☐ 4 10,001-15,000 บาท
☐ 5 15,001-20,000 บาท ☐ 6 20,000 บาท ขึ้นไป

7. ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ท่านมารับบริการที่หน่วยงานนี้บ่อยเพียงใด

☒ 1 1-5 ครั้ง/ปี ☐ 2 6-10 ครั้ง/ปี
☐ 3 11-15 ครั้ง/ปี ☐ 4 มากกว่า 15 ครั้ง/ปี

ตอนที่ 2 ข้อมูลการใช้บริการ

- ส่วนงานที่ใช้บริการ
 - ☒ งานบริการสวนสาธารณะเมืองสงขลา (กองการท่องเที่ยวและกีฬา)
 - ☐ งานบริการศูนย์เทคโนโลยีการเรียนรู้ (กองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม)
 - ☐ งานบริการศูนย์สร้างสุขชุมชน (กองส่งเสริมคุณภาพชีวิต)
 - ☐ งานบริการศูนย์ซ่อม อุปกรณ์ ที่วิทยาลัยเทคนิคหาดใหญ่และวิทยาลัยการอาชีพนาทวี (กองส่งเสริมคุณภาพชีวิต)
- ช่วงเวลาที่ใช้บริการ
 - ☒ ในเวลาราชการ
 - ☐ นอกเวลาราชการ
 - ☐ ในวันหยุดราชการ

ตอนที่ 3 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยงาน

คำชี้แจง ให้ท่านทำเครื่องหมาย ☒ ลงใน ☐ ให้ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด โดยที่

- หมายถึง ท่านรู้สึกพอใจในระดับมากที่สุด
- หมายถึง ท่านรู้สึกพอใจในระดับมาก
- หมายถึง ท่านรู้สึกพอใจปานกลาง
- หมายถึง ท่านรู้สึกพอใจน้อย
- หมายถึง ท่านรู้สึกพอใจน้อยที่สุด

ด้านการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ
ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ	
การให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว	5 4 3 2 1
มีขั้นตอนการให้บริการอย่างเป็นระบบ ชัดเจน ไม่ยุ่งยากซับซ้อน เข้าใจง่าย	5 4 3 2 1
ให้บริการด้วยความเสมอภาค ตามลำดับก่อน - หลัง	5 4 3 2 1
ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	5 4 3 2 1
มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	5 4 3 2 1
โดยสรุปท่านพึงพอใจด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการในระดับใด	5 4 3 2 1
ด้านช่องทางการให้บริการ	
มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย และเพียงพอเช่น บริการนอกสถานที่ บริการให้เวลาพักเที่ยง หรือนอกเวลาราชการ	5 4 3 2 1
ความสะดวกและรวดเร็วของช่องทางการให้บริการและการติดต่อ	5 4 3 2 1
แต่ละช่องทางการให้บริการไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน และมีความชัดเจน	5 4 3 2 1
การตอบรับที่ดีภายหลังการขอรับบริการของช่องทางการให้บริการและการติดต่อ	5 4 3 2 1
การรับทราบข้อมูลการบริการผ่านสื่อสารมวลชน (วิทยุ โทรทัศน์ เสียงตามสาย ฯลฯ)	5 4 3 2 1
โดยสรุปท่านพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการในระดับใด	5 4 3 2 1

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอในการให้บริการ	5	4	3	2	1
เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ	5	4	3	2	1
เจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพที่ดี แต่งกายเหมาะสม บริการด้วยความสุภาพและมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	5	4	3	2	1
เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	5	4	3	2	1
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริตไม่แสวงหาประโยชน์จากการให้บริการ	5	4	3	2	1
โดยสรุปท่านพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในระดับใด	5	4	3	2	1

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความสะอาดและมีมาตรการ การป้องกันด้าน Covid 19 ของสถานที่ในการให้บริการ	5	4	3	2	1
การจัดอุปกรณ์มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	5	4	3	2	1
อุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการมีคุณภาพ ทันสมัยและเพียงพอต่อผู้รับบริการ	5	4	3	2	1
ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยให้บริการ	5	4	3	2	1
มีป้าย ข้อความบอกจุดบริการ ป้ายประชาสัมพันธ์ ที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย	5	4	3	2	1
โดยสรุปท่านพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับใด	5	4	3	2	1

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

ท่านมีข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงคุณภาพการให้บริการในด้านต่างๆ หรือไม่ อย่างไร

1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ

☐ ไม่มี

☒ มี *อยากให้มีรถคัดกรองก่อนเข้ารักษาที่*

2. ด้านช่องทางการให้บริการ

☒ ไม่มี

☐ มี

3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

☐ ไม่มี

☒ มี *อยากให้มีเจ้าหน้าที่ดูแล*

4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและความทันสมัยของเครื่องมือ

☐ ไม่มี

☒ มี *อยากให้มีรถสวนสาธารณะดีกว่านี้*

ปัญหาและอุปสรรค ในการเข้ารับบริการของท่าน คือ

..... *ที่จอดรถไม่พอ 16 ชม. วัน*

สิ่งที่ท่าน “ประทับใจ” ที่ท่านได้รับในการให้บริการ คือ

..... *สถานที่สวยงาม*

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือ

ภาคผนวก 2. สรุปคะแนน IOC แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ



แบบประเมิน ความสอดคล้องแบบสอบถาม (IOC)

คำชี้แจง

1. แบบประเมิน ความสอดคล้องแบบสอบถาม (IOC) ของแบบประเมินในการศึกษาเรื่อง “แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการงานบริการสาธารณะ (ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2564) องค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา” จัดทำโดย มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา
2. กรุณาทำเครื่องหมาย ☐ ในช่องการประเมิน โดย
 - +1 เมื่อท่านแน่ใจว่าคำถามข้อนั้นสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ที่ระบุไว้จริง
 - 0 เมื่อท่านไม่แน่ใจว่าคำถามนั้นสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ที่ระบุไว้
 - 1 เมื่อท่านแน่ใจว่าคำถามนั้นไม่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ที่ระบุไว้
3. ผู้วิจัยขอขอบพระคุณผู้ทรงคุณวุฒิทุกท่านที่ให้ความอนุเคราะห์ในการประเมินและให้ข้อเสนอแนะ

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุระพรรณ จุลสุวรรณ)
หัวหน้าโครงการวิจัย

แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ (ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2564)
องค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา

คำชี้แจง กรุณาเติมทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ○ ให้ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ชื่อ-สกุล รศ.ดร.ประภาพร ยางประยงค์ หน่วยงาน มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา มือถือ 098-8092138

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำถาม	คำตอบ	คะแนนประเมิน			ข้อเสนอแนะ
		+1	0	-1	
ประเภท	① ประชาชนที่ใช้บริการ ② หน่วยงานที่รับบริการ (ข้ามไปตอบตอนที่ 2)	✓			
1.เพศ	① ชาย ② หญิง	✓			
2. อายุ	① ไม่เกิน 18 ปี ② 19-25 ปี ③ 26-40 ปี ④ 41-60 ปี ⑤ 61 ปีขึ้นไป	✓			
3. สถานภาพ	① โสด ② สมรส ③ หม้าย/หย่า/แยกกันอยู่ ④ ผู้พิการ	✓			
4. สำเร็จการศึกษาสูงสุด	① ไม่ได้เรียน ② ประถม ③ มัธยมต้น ④ มัธยมปลาย/เทียบเท่า/ปวช. ⑤ อนุปริญญา/ปวส. ⑥ ปริญญาตรี ⑦ สูงกว่าปริญญาตรี	✓			

5. อาชีพประจำ	① รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ ② ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท ③ ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ ④ ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ ⑤ นักเรียน/นักศึกษา ⑥ รับจ้างทั่วไป ⑦ แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ ⑧ เกษตรกร/ประมง ⑨ ว่างงาน ⑩ อื่น ๆ	✓			
6. รายได้ส่วนตัวต่อเดือน	① ไม่เกิน 10,000 บาท ② 10,001-20,000 บาท ③ 20,001-30,000 บาท ④ 30,001-40,000 บาท ⑤ 40,001-50,000 บาท ⑥ มากกว่า 50,000 บาท	✓			

ตอนที่ 2 ข้อมูลการใช้บริการ

คำถาม	คำตอบ	คะแนน			ข้อเสนอแนะ
		+1	0	-1	
1. ส่วนงานที่ใช้บริการ	① งานบริการสวนสาธารณะเมืองสงขลา (กองการท่องเที่ยวและกีฬา) ② งานบริการศูนย์เทคโนโลยีการเรียนรู้ (กองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม) ③ งานบริการศูนย์สร้างสุขชุมชน (กองส่งเสริมคุณภาพชีวิต) ④ งานบริการศูนย์ซ่อม อุปกรณ์ ที่วิทยาลัยเทคนิคหาดใหญ่และวิทยาลัยการอาชีพนาทวี (กองส่งเสริมคุณภาพชีวิต)	✓			
2. ช่วงเวลาที่ใช้บริการ	① ในเวลาราชการ ② นอกเวลาราชการ ③ ในวันหยุดราชการ ④ ให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง	✓			

ตอนที่ 3 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยงาน

คำชี้แจง ให้ท่านทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ○ ให้ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด โดยที่

- ⑤ หมายถึง ท่านรู้สึกพอใจในระดับมาก
- ④ หมายถึง ท่านรู้สึกค่อนข้างพอใจ
- ③ หมายถึง ท่านรู้สึกเฉย ๆ
- ② หมายถึง ท่านรู้สึกไม่ค่อยพอใจ
- ① หมายถึง ท่านรู้สึกไม่พอใจมาก

ด้านการให้บริการ	คะแนน			
	+1	0	-1	หมายเหตุ
ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ				
ความรวดเร็วในการให้บริการ	✓			
ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ	✓			
ความสะดวกที่รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	✓			
ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	✓			
ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	✓			
ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	✓			
ด้านช่องทางการให้บริการ				
ความเพียงพอของช่องทางการให้บริการและการติดต่อ	✓			
ความสะดวกและรวดเร็วของช่องทางการให้บริการและการติดต่อ	✓			
ความง่ายในการใช้ช่องทางบริการและการติดต่อ	✓			
ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการและการติดต่อ	✓			
การตอบรับที่ดีภายหลังการขอรับบริการของช่องทางการให้บริการและการติดต่อ	✓			
การรับทราบข้อมูลการบริการผ่านสื่อสารมวลชน (วิทยุ โทรทัศน์ เสียงตามสาย ฯลฯ)	✓			
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
เจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพที่ดี แต่งกายเหมาะสม	✓			
เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ	✓			
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ กิริยามารยาทที่ดี	✓			
เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	✓			

ด้านการให้บริการ	คะแนน			
	+1	0	-1	หมายเหตุ
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริตไม่แสวงหาประโยชน์จากการให้บริการ เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการ ให้บริการ	✓			
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	✓			
“ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	✓			
“คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	✓			
ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอย	✓			
มีป้าย ข้อความบอกจุดบริการ ป้ายประชาสัมพันธ์ ที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย	✓			
การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	✓			

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

ท่านมีข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงคุณภาพการให้บริการในด้านต่างๆ หรือไม่ อย่างไร

1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ

① ไม่มี

② มี

.....

2. ด้านช่องทางการให้บริการ

① ไม่มี

② มี

.....

3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

① ไม่มี

② มี

.....

4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและความทันสมัยของเครื่องมือ

- ① ไม่มี
- ② มี

.....

สิ่งที่ท่าน “ประทับใจ” ที่ท่านได้รับในการให้บริการ คือ

.....
.....

.....

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือ



ลงชื่อ

(รศ.ดร.ประภาพร ยางประยงค์)

ผู้ตรวจเครื่องมือวิจัย

แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ (ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2564)

องค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา

คำชี้แจง กรุณาเติมทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ○ ให้ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ชื่อ-สกุล ผศ.ดร.ธนภัทร ยีชะเด หน่วยงาน มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา มือถือ 089-9773193

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำถาม	คำตอบ	คะแนนประเมิน			ข้อเสนอแนะ
		+1	0	-1	
ประเภท	① ประชาชนที่ใช้บริการ ② หน่วยงานที่รับบริการ (ข้ามไปตอบตอนที่ 2)	✓			
1. เพศ	① ชาย ② หญิง	✓			
2. อายุ	① ไม่เกิน 18 ปี ② 19-25 ปี ③ 26-40 ปี ④ 41-60 ปี ⑤ 61 ปีขึ้นไป	✓			
3. สถานภาพ	① โสด ② สมรส ③ หม้าย/หย่า/แยกกันอยู่ ④ ผู้พิการ	✓			
4. สำเร็จการศึกษาสูงสุด	① ไม่ได้เรียน ② ประถม ③ มัธยมต้น ④ มัธยมปลาย/เทียบเท่า/ปวช. ⑤ อนุปริญญา/ปวส. ⑥ ปริญญาตรี ⑦ สูงกว่าปริญญาตรี	✓			

5. อาชีพประจำ	① รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ ② ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท ③ ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ ④ ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ ⑤ นักเรียน/นักศึกษา ⑥ รับจ้างทั่วไป ⑦ แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ ⑧ เกษตรกร/ประมง ⑨ ว่างงาน ⑩ อื่น ๆ	✓			
6. รายได้ส่วนตัวต่อเดือน	① ไม่เกิน 10,000 บาท ② 10,001-20,000 บาท ③ 20,001-30,000 บาท ④ 30,001-40,000 บาท ⑤ 40,001-50,000 บาท ⑥ มากกว่า 50,000 บาท	✓			

ตอนที่ 2 ข้อมูลการใช้บริการ

คำถาม	คำตอบ	คะแนน			ข้อเสนอแนะ
		+1	0	-1	
1. ส่วนงานที่ใช้บริการ	① งานบริการสวนสาธารณะเมืองสงขลา (กองการท่องเที่ยวและกีฬา) ② งานบริการศูนย์เทคโนโลยีการเรียนรู้ (กองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม) ③ งานบริการศูนย์สร้างสุขชุมชน (กองส่งเสริมคุณภาพชีวิต) ④ งานบริการศูนย์ซ่อม อุปกรณ์ ที่วิทยาลัยเทคนิคหาดใหญ่และวิทยาลัยการอาชีพนาทวี (กองส่งเสริมคุณภาพชีวิต)	✓			
2. ช่วงเวลาที่ใช้บริการ	① ในเวลาราชการ ② นอกเวลาราชการ ③ ในวันหยุดราชการ ④ ให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง	✓			

ตอนที่ 3 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยงาน

คำชี้แจง ให้ท่านทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ○ ให้ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด โดยที่

- ⑤ หมายถึง ท่านรู้สึกพอใจในระดับมาก
- ④ หมายถึง ท่านรู้สึกค่อนข้างพอใจ
- ③ หมายถึง ท่านรู้สึกเฉย ๆ
- ② หมายถึง ท่านรู้สึกไม่ค่อยพอใจ
- ① หมายถึง ท่านรู้สึกไม่พอใจมาก

ด้านการให้บริการ	คะแนน			
	+1	0	-1	หมายเหตุ
ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ				
ความรวดเร็วในการให้บริการ	✓			
ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ	✓			
ความสะดวกที่รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	✓			
ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	✓			
ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	✓			
ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	✓			
ด้านช่องทางการให้บริการ				
ความเพียงพอของช่องทางการให้บริการและการติดต่อ	✓			
ความสะดวกและรวดเร็วของช่องทางการให้บริการและการติดต่อ	✓			
ความง่ายในการใช้ช่องทางบริการและการติดต่อ	✓			
ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการและการติดต่อ	✓			
การตอบรับที่ดีภายหลังการขอรับบริการของช่องทางการให้บริการและการติดต่อ	✓			
การรับทราบข้อมูลการบริการผ่านสื่อสารมวลชน (วิทยุ โทรทัศน์ เสียงตามสาย ฯลฯ)	✓			
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
เจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพที่ดี แต่งกายเหมาะสม	✓			
เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ	✓			
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ ภิรมยมาทที่ดี	✓			
เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	✓			

ด้านการให้บริการ	คะแนน			
	+1	0	-1	หมายเหตุ
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริตไม่แสวงหาประโยชน์จากการให้บริการ เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการ ให้บริการ	✓			
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	✓			
“ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	✓			
“คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	✓			
ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอย	✓			
มีป้าย ข้อความบอกจุดบริการ ป้ายประชาสัมพันธ์ ที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย	✓			
การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	✓			

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

ท่านมีข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงคุณภาพการให้บริการในด้านต่างๆ หรือไม่ อย่างไร

1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ

① ไม่มี

② มี

.....

2. ด้านช่องทางการให้บริการ

① ไม่มี

② มี

.....

3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

① ไม่มี

② มี

.....

4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและความทันสมัยของเครื่องมือ

- ① ไม่มี
① มี

.....

สิ่งที่ท่าน “ประทับใจ” ที่ท่านได้รับในการให้บริการ คือ

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือ

ลงชื่อ



(ผศ.ดร.ชนภัทร ยีชะเด)

ผู้ตรวจเครื่องมือวิจัย

แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ (ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2564)
องค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา

คำชี้แจง กรุณาเติมทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ○ ให้ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ชื่อ-สกุล ดร.สุธีรา เดชนครินทร์ หน่วยงาน มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา มือถือ 081-9638651

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำถาม	คำตอบ	คะแนนประเมิน			ข้อเสนอแนะ
		+1	0	-1	
ประเภท	① ประชาชนที่ใช้บริการ ② หน่วยงานที่รับบริการ (ข้ามไปตอบตอนที่ 2)	✓			
1. เพศ	① ชาย ② หญิง	✓			
2. อายุ	① ไม่เกิน 18 ปี ② 19-25 ปี ③ 26-40 ปี ④ 41-60 ปี ⑤ 61 ปีขึ้นไป	✓			
3. สถานภาพ	① โสด ② สมรส ③ หม้าย/หย่า/แยกกันอยู่ ④ ผู้พิการ	✓			
4. สำเร็จการศึกษาสูงสุด	① ไม่ได้เรียน ② ประถม ③ มัธยมต้น ④ มัธยมปลาย/เทียบเท่า/ปวช. ⑤ อนุปริญญา/ปวส. ⑥ ปริญญาตรี ⑦ สูงกว่าปริญญาตรี	✓			

5. อาชีพประจำ	① รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ ② ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท ③ ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ ④ ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ ⑤ นักเรียน/นักศึกษา ⑥ รับจ้างทั่วไป ⑦ แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ ⑧ เกษตรกร/ประมง ⑨ ว่างงาน ⑩ อื่น ๆ	✓			
6. รายได้ส่วนตัวต่อเดือน	① ไม่เกิน 10,000 บาท ② 10,001-20,000 บาท ③ 20,001-30,000 บาท ④ 30,001-40,000 บาท ⑤ 40,001-50,000 บาท ⑥ มากกว่า 50,000 บาท	✓			

ตอนที่ 2 ข้อมูลการใช้บริการ

คำถาม	คำตอบ	คะแนน			ข้อเสนอแนะ
		+1	0	-1	
1. ส่วนงานที่ใช้บริการ	① งานบริการสวนสาธารณะเมืองสงขลา (กองการท่องเที่ยวและกีฬา) ② งานบริการศูนย์เทคโนโลยีการเรียนรู้ (กองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม) ③ งานบริการศูนย์สร้างสุขชุมชน (กองส่งเสริมคุณภาพชีวิต) ④ งานบริการศูนย์ซ่อม อุปกรณ์ ที่วิทยาลัยเทคนิคหาดใหญ่และวิทยาลัยการอาชีพนาทวี (กองส่งเสริมคุณภาพชีวิต)	✓			
2. ช่วงเวลาที่ใช้บริการ	① ในเวลาราชการ ② นอกเวลาราชการ ③ ในวันหยุดราชการ ④ ให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง	✓			

ตอนที่ 3 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยงาน

คำชี้แจง ให้ท่านทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ○ ให้ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด โดยที่

- ⑤ หมายถึง ท่านรู้สึกพอใจในระดับมาก
- ④ หมายถึง ท่านรู้สึกค่อนข้างพอใจ
- ③ หมายถึง ท่านรู้สึกเฉย ๆ
- ② หมายถึง ท่านรู้สึกไม่ค่อยพอใจ
- ① หมายถึง ท่านรู้สึกไม่พอใจมาก

ด้านการให้บริการ	คะแนน			
	+1	0	-1	หมายเหตุ
ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ				
ความรวดเร็วในการให้บริการ	✓			
ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ	✓			
ความสะดวกที่รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	✓			
ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	✓			
ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	✓			
ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	✓			
ด้านช่องทางการให้บริการ				
ความเพียงพอของช่องทางการให้บริการและการติดต่อ	✓			
ความสะดวกและรวดเร็วของช่องทางการให้บริการและการติดต่อ	✓			
ความง่ายในการใช้ช่องทางบริการและการติดต่อ	✓			
ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการและการติดต่อ	✓			
การตอบรับที่ดีภายหลังการขอรับบริการของช่องทางการให้บริการและการติดต่อ	✓			
การรับทราบข้อมูลการบริการผ่านสื่อสารมวลชน (วิทยุ โทรทัศน์ เสียงตามสาย ฯลฯ)	✓			
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
เจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพที่ดี แต่งกายเหมาะสม	✓			
เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ	✓			
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ ภิรมยมาทที่ดี	✓			
เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	✓			

ด้านการให้บริการ	คะแนน			
	+1	0	-1	หมายเหตุ
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริตไม่แสวงหาประโยชน์จากการให้บริการ เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการ ให้บริการ	✓			
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	✓			
“ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	✓			
“คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	✓			
ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอย	✓			
มีป้าย ข้อความบอกจุดบริการ ป้ายประชาสัมพันธ์ ที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย	✓			
การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	✓			

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

ท่านมีข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงคุณภาพการให้บริการในด้านต่างๆ หรือไม่ อย่างไร

1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ

① ไม่มี

② มี

.....

2. ด้านช่องทางการให้บริการ

① ไม่มี

② มี

.....

3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

① ไม่มี

② มี

.....

4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและความทันสมัยของเครื่องมือ

- ① ไม่มี
① มี

.....

สิ่งที่ท่าน “ประทับใจ” ที่ท่านได้รับในการให้บริการ คือ

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือ

ลงชื่อ

สุธีรา

(ดร.สุธีรา เดชนครินทร์)
ผู้ตรวจเครื่องมือวิจัย



สรุปคะแนน IOC

แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ (ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2564)
องค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา

คำถาม	ผู้เชี่ยวชาญคน ที่			คะแนน เฉลี่ย	ผลการ ดำเนินงาน
	1	2	3		
ตอนที่ 1					
ประเภท	1	1	1	1	นำไปใช้
1.เพศ	1	1	1	1	นำไปใช้
2. อายุ	1	1	1	1	นำไปใช้
3. สถานภาพสมรส	1	1	1	1	นำไปใช้
4. สำเร็จการศึกษาสูงสุด	1	1	1	1	นำไปใช้
5. อาชีพประจำ	1	1	1	1	นำไปใช้
6.รายได้ส่วนตัวต่อเดือน	1	1	1	1	นำไปใช้
ตอนที่ 2 ข้อมูลการใช้บริการ					
1. ส่วนงานที่ใช้บริการ	1	1	1	1	นำไปใช้
2. ช่วงเวลาที่ใช้ บริการ	1	1	1	1	นำไปใช้
ตอนที่ 3 ระดับความพึงพอใจต่อการ ให้บริการของหน่วยงาน					
ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ					
การให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความ สะดวก รวดเร็ว	1	1	1	1	นำไปใช้
มีขั้นตอนการให้บริการอย่างเป็นระบบ ชัดเจน ไม่ยุ่งยากซับซ้อน เข้าใจง่าย	1	1	1	1	นำไปใช้
ให้บริการด้วยความเสมอภาค ตามลำดับก่อน – หลัง	1	1	1	1	นำไปใช้
ระยะเวลาการให้บริการมีความ เหมาะสมตรงต่อความต้องการของ ผู้รับบริการ	1	1	1	1	นำไปใช้

มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	1	1	1	1	นำไปใช้
โดยสรุปท่านพึงพอใจด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการในระดับใด	1	1	1	1	นำไปใช้
ด้านช่องทางการให้บริการ					
มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย และเพียงพอเช่น บริการนอกสถานที่ บริการให้เวลาพักเที่ยง หรือนอกเวลาราชการ	1	1	1	1	นำไปใช้
ความสะดวกและรวดเร็วของช่องทางการให้บริการและการติดต่อ	1	1	1	1	นำไปใช้
แต่ละช่องทางการให้บริการไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน และมีความชัดเจน	1	1	1	1	นำไปใช้
การตอบรับที่ดีภายหลังการขอรับบริการของช่องทางการให้บริการและการติดต่อ	1	1	1	1	นำไปใช้
การรับทราบข้อมูลการบริการผ่านสื่อสารมวลชน (วิทยุ โทรทัศน์ เสียงตามสาย ฯลฯ)	1	1	1	1	นำไปใช้
โดยสรุปท่านพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการในระดับใด	1	1	1	1	นำไปใช้
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอในการให้บริการ	1	1	1	1	นำไปใช้
เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ	1	1	1	1	นำไปใช้
เจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพที่ดี แต่งกายเหมาะสม บริการด้วยความสุภาพและมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	1	1	1	1	นำไปใช้
เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	1	1	1	1	นำไปใช้
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์ สุจริตไม่แสวงหาประโยชน์จากการให้บริการ	1	1	1	1	นำไปใช้
โดยสรุปท่านพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในระดับใด	1	1	1	1	นำไปใช้
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					

ความสะอาดและมีมาตรการ การ ป้องกันด้าน Covid 19 ของสถานที่ใน การให้บริการ	1	1	1	1	นำไปใช้
การจัดอุปกรณ์มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	1	1	1	1	นำไปใช้
อุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการมี คุณภาพ ทันสมัยและเพียงพอต่อ ผู้รับบริการ	1	1	1	1	นำไปใช้
ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอย ให้บริการ	1	1	1	1	นำไปใช้
มีป้าย ข้อความบอกจุดบริการ ป้าย ประชาสัมพันธ์ ที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย	1	1	1	1	นำไปใช้
โดยสรุปท่านพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ความสะดวกในระดับใด	1	1	1	1	นำไปใช้

ลงชื่อ

(รศ.ดร.ประภาพร ยางประยงค์)
ผู้ตรวจเครื่องมือวิจย

ลงชื่อ

(ผศ.ดร.ชนภัทร ยีชะเด)
ผู้ตรวจเครื่องมือวิจย

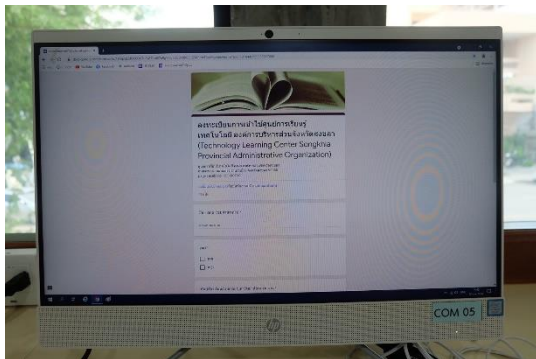
ลงชื่อ

(ดร.สุธีรา เดชนครินทร์)
ผู้ตรวจเครื่องมือวิจย

ภาคผนวก 3.ภาพถ่ายระหว่างเก็บข้อมูล









คณะผู้วิจัย

1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุพรรณ จุลสุวรรณ

ปริญญาเอก PhD เศรษฐศาสตร์	มหาวิทยาลัยรามคำแหง
ปริญญาโท ศ.ม. เศรษฐศาสตร์	มหาวิทยาลัยรามคำแหง
2. อาจารย์ ดร.เพ็ญภา จันทร์แดง

ปริญญาเอก รป.ม. (การปกครองท้องถิ่น)	สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
ปริญญาโท ศศ.ม. (รัฐศาสตร์)	มหาวิทยาลัยรามคำแหง
3. อาจารย์อดิสรณ์ สำเภา

ปริญญาโท Msc.(Master of Sciences)	E-Business
ปริญญาตรี บธ.บ.(บริหารธุรกิจบัณฑิต)	คอมพิวเตอร์ธุรกิจ
4. อาจารย์ ดร.สุธีรา เดชนครินทร์

ปริญญาเอก ปรัชญาดุสิตบัณฑิต	สาขาการจัดการ
ปริญญาโท บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต	สาขาบริหารธุรกิจ
ปริญญาตรี บริหารธุรกิจ (เกียรตินิยมอันดับ 1)	สาขาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ
5. อาจารย์ยุวดี เพ็ชรสงคราม

ปริญญาโท ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต	สาขาการจัดการโรงแรมและการท่องเที่ยว
ปริญญาตรี บริหารธุรกิจบัณฑิต	สาขาการจัดการการท่องเที่ยว
6. อาจารย์จิราภรณ์ ทองบุญยัง

ปริญญาโท บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต	สาขาการตลาด
ปริญญาตรี บริหารธุรกิจบัณฑิต	สาขาการตลาด
7. อาจารย์ธัญวรัตน์ ต้นวานิช

ปริญญาโท ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาการจัดการโรงแรมและการท่องเที่ยว

ปริญญาตรี บริหารธุรกิจบัณฑิต

สาขาการจัดการการท่องเที่ยว

8. อาจารย์ธัญวรัตน์ ตันวานิช

ปริญญาโท ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาการจัดการโรงแรมและการท่องเที่ยว

ปริญญาตรี บริหารธุรกิจบัณฑิต

สาขาการจัดการการท่องเที่ยว