



องค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา
กองแผนและงบประมาณ



บันทึกข้อความ

กองกิจการขนส่ง
เลขรับที่ 0384
วันที่รับ 22 มี.ค. 2565
เวลา..... น

ส่วนราชการ อบจ.สงขลา กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ ฝ่ายตรวจติดตามฯ โทร. ๐ ๗๔๘๙.๐๙๗๑
ที่ สข.๕๑๐๑๗/ ๑๐๗ วันที่ ๒๒ มีนาคม ๒๕๖๕

เรื่อง การติดตามและประเมินผลความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะด้านการขนส่งข้ามฟากแพขนานยนต์
องค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา ประจำปี ๒๕๖๕

เรียน ผู้อำนวยการกองกิจการขนส่ง

อ้างถึงหนังสือกองกิจการขนส่ง ที่ สข. ๕๑๐๑๖/๐๗๒ ลงวันที่ ๒๒ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๕
เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์ประเมินแบบสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการแพขนานยนต์ ประจำปี ๒๕๖๕
เพื่อนำความคิดเห็น ข้อเสนอแนะต่างๆ มาปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น จำนวน ๒๐๐ ชุด นั้น

กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ ได้สรุปผลการประเมินผลดังกล่าว จำนวน ๑ ชุด มาเพื่อทราบ
ผลสำเร็จ ปัญหา ข้อเสนอแนะในการดำเนินการเพื่อนำไปปรับปรุง พัฒนาการดำเนินการให้บริการ ในครั้งต่อไป
และเป็นส่วนประกอบส่วนหนึ่งในการให้บริการสาธารณะด้านการขนส่งข้ามฟากแพขนานยนต์ ของกองกิจการขนส่ง
รายละเอียดปรากฏตามที่ส่งมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อทราบ และดำเนินการต่อไป

กองกิจการขนส่ง

- ☐ ฝ่ายตรวจสอบและซ่อมบำรุง
☒ ฝ่ายบริหารงานขนส่ง *พิมพ์*
☐ งานธุรการ

อ. นพรัตน์
(นางสาวธัญญาภรณ์ พัฒนโชติ)

หัวหน้าฝ่ายตรวจติดตามและประเมินผล รักษาการราชการแทน

ผู้อำนวยการกองยุทธศาสตร์และงบประมาณ

เรียน.. ผอ.กองกิจการขนส่ง

- กองยุทธศาสตร์ฯ. แจ้ง
สรุปผลการประเมินความพึงพอใจ
ในการให้บริการสาธารณะด้านการขนส่ง
ข้ามฟากแพขนานยนต์ อบจ. ปี ๒๕๖๕
มาเพื่อทราบ และใช้เป็นแนวทางในการ
ปรับปรุงพัฒนาการบริการให้ดียิ่งขึ้น
ทางอีเมลไปขอทราบ.

- เพื่อใช้ประกอบการพิจารณา

พิมพ์

(นางพิมพ์ บุญตามช่วย)
หัวหน้าฝ่ายบริหารงานขนส่ง
23 มี.ค. ๖๕

มณ พงษ์พาสนา กองแผน
- ดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องไป
พิมพ์

(น.ส.นฤมล สุธาประดิษฐ์)
ผู้อำนวยการกองกิจการขนส่ง

24 มี.ค. 2565 (1,๐๐๐)

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะด้านการขนส่งข้ามฟากแพขนานยนต์
องค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา ประจำปี ๒๕๖๕

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๒๐๐ คน มีผลการประเมินดังนี้

ตารางที่ ๑ แสดงข้อมูลด้านเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม

(N=๒๐๐)

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	๑๑๔	๕๗.๐๐
หญิง	๘๖	๔๓.๐๐
รวม	๒๐๐	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๑ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชายมีมากที่สุด จำนวน ๑๑๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๗.๐๐ รองลงมาเป็นเพศหญิง จำนวน ๘๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๓.๐๐

ตารางที่ ๒ แสดงข้อมูลด้านช่วงอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม

(N=๒๐๐)

ช่วงอายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า ๑๘ ปี	๒๒	๑๑.๐๐
๑๘ - ๒๕ ปี	๒๔	๑๒.๐๐
๒๖ - ๓๒ ปี	๓๐	๑๕.๐๐
๓๓ - ๔๐ ปี	๔๔	๒๒.๐๐
๔๐ ปีขึ้นไป	๘๐	๔๐.๐๐
รวม	๒๐๐	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๒ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุ ๔๐ ปีขึ้นไปมากที่สุดเป็นลำดับแรก จำนวน ๘๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๐.๐๐ ลำดับที่ ๒ คือ อายุอยู่ในช่วงระหว่าง ๓๓-๔๐ ปี จำนวน ๔๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๐๐ ลำดับที่ ๓ คือ อายุอยู่ในช่วงระหว่าง ๒๖ - ๓๒ ปี จำนวน ๓๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๐๐ ลำดับที่ ๔ คือ อายุระหว่าง ๑๘ - ๒๕ ปี จำนวน ๒๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๐๐ และลำดับที่ ๕ คือ อายุต่ำกว่า ๑๘ ปี จำนวน ๒๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๐๐

ตารางที่ ๓ แสดงข้อมูลด้านการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม

(N=๒๐๐)

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่าประถมศึกษา	๖	๓.๐๐
ประถมศึกษา	๑๙	๙.๕๐
มัธยมศึกษา	๖๖	๓๓.๐๐
ปริญญาตรี	๙๑	๔๕.๕๐
สูงกว่าปริญญาตรี	๑๘	๙.๐๐
รวม	๒๐๐	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๓ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจบการศึกษาสูงสุดในระดับปริญญาตรี มีมากที่สุดเป็นลำดับแรก จำนวน ๙๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๕.๕๐ ลำดับที่ ๒ คือ ระดับมัธยมศึกษา จำนวน ๖๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๐๐ ลำดับที่ ๓ คือ ระดับประถมศึกษา จำนวน ๑๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๙.๕๐ ลำดับที่ ๔ คือ ระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน ๑๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๙.๐๐ และลำดับที่ ๕ คือ ระดับต่ำกว่าประถมศึกษา จำนวน ๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๓.๐๐

ตารางที่ ๔ แสดงข้อมูลด้านอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม

(N=๒๐๐)

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
รับราชการ หรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ	๖๓	๓๑.๕๐
ลูกจ้าง พนักงานจ้าง หรือพนักงานราชการ	๓๙	๑๙.๕๐
ค้าขาย และธุรกิจส่วนตัว	๕๓	๒๖.๕๐
นักเรียน นิสิต หรือนักศึกษา	๓๒	๑๖.๐๐
อื่นๆ ได้แก่ แม่บ้าน และพนักงานบริษัท	๑๓	๖.๕๐
รวม	๒๐๐	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๔ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามประกอบอาชีพรับราชการ หรือพนักงานรัฐวิสาหกิจมากที่สุดเป็นลำดับแรก จำนวน ๖๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๕๐ ลำดับที่ ๒ คือ ค้าขาย และธุรกิจส่วนตัว จำนวน ๕๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๕๐ ลำดับที่ ๓ คือ ลูกจ้าง พนักงานจ้าง หรือพนักงานราชการ จำนวน ๓๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๙.๕๐ ลำดับที่ ๔ คือ นักเรียน นิสิต หรือนักศึกษา จำนวน ๓๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๐๐ และลำดับที่ ๕ คือ อื่นๆ ได้แก่ แม่บ้าน และพนักงานบริษัท จำนวน ๑๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๖.๕๐

ส่วนที่ ๒ ข้อมูลความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะด้านการขนส่งข้ามฟากด้วยแพขนานยนต์องค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา

๒.๑ ด้านที่ ๑ : ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการของพนักงานจำหน่ายตั๋วโดยสาร และนายตรวจตั๋วโดยสาร

การประเมินความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการของพนักงานจำหน่ายตั๋วโดยสาร และนายตรวจตั๋วโดยสาร ในภาพรวม คณะทำงานฝ่ายประเมินผลและติดตามโครงการฯ ได้วัดระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งมีจำนวน ๒ ด้าน เมื่อแทนค่าระดับความพึงพอใจทั้ง ๕ ระดับ คือ ดีมาก ดี พอใช้ ต่ำกว่ามาตรฐาน และต้องปรับปรุง เป็นคะแนน ๕ ๔ ๓ ๒ และ ๑ ตามลำดับ โดยเมื่อนำคะแนนมาจัดทำเป็นเกณฑ์ช่วงคะแนนเฉลี่ย เพื่อวัดระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการฯ จะได้ผลการประเมินความพึงพอใจดังนี้

เกณฑ์ช่วงคะแนนเฉลี่ยเพื่อวัดระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม

ช่วงคะแนนเฉลี่ย	๑.๐๐-๑.๘๐	คะแนน หมายถึง	ระดับต้องปรับปรุง
ช่วงคะแนนเฉลี่ย	๑.๘๑-๒.๖๐	คะแนน หมายถึง	ระดับต่ำกว่ามาตรฐาน
ช่วงคะแนนเฉลี่ย	๒.๖๑-๓.๔๐	คะแนน หมายถึง	ระดับพอใช้
ช่วงคะแนนเฉลี่ย	๓.๔๑-๔.๒๐	คะแนน หมายถึง	ระดับดี
ช่วงคะแนนเฉลี่ย	๔.๒๑-๕.๐๐	คะแนน หมายถึง	ระดับดีมาก

ตารางที่ ๕ แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของพนักงานจำหน่ายตั๋วโดยสาร และนายตรวจตั๋วโดยสารในภาพรวม

(N=๒๐๐)

ประเด็นคำถาม	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่าร้อยละ	แปลผล
๑. ด้านการให้บริการ รวดเร็ว และถูกต้อง				
๑.๑ มีความสนใจในการจำหน่ายตั๋วโดยสาร	๔.๑๔	๐.๘๐๖	๘๒.๘๐	ดี
๑.๒ จำหน่ายตั๋วโดยสารถูกต้อง และทอนเงินได้ถูกต้อง	๔.๓๒	๐.๗๖๒	๘๖.๔๐	ดีมาก
๑.๓ แนะนำ หรือชี้แจงได้ กรณีผู้ใช้บริการต้องการคำแนะนำ	๔.๐๕	๐.๘๒๕	๘๑.๐๐	ดี
๑.๔ ความสะดวก รวดเร็วในการจำหน่ายตั๋วโดยสาร	๔.๐๐	๐.๙๑๖	๘๐.๐๐	ดี
ในช่วงเวลาเร่งด่วน				
๑.๕ การจัดลำดับขั้นตอนการขึ้นลงเป็นไปตามลำดับหรือไม่	๔.๐๓	๐.๙๐๗	๘๐.๖๐	ดี
๑.๖ มีการตรวจตั๋วโดยสารที่ถูกต้อง	๔.๒๖	๐.๗๘๖	๘๕.๒๐	ดีมาก
๑.๗ ค่าธรรมเนียม (ราคาปัจจุบัน) เหมาะสม	๔.๒๑	๐.๗๖๑	๘๔.๒๐	ดีมาก
ภาพรวมด้านการให้บริการ รวดเร็ว และถูกต้อง	๔.๑๔	๐.๘๒๓	๘๒.๘๐	ดี
๒. ด้านความสุภาพ อ่อนโยนของพนักงาน				
๒.๑ พุดจาสุภาพ อ่อนโยน เต็มใจ ในการให้บริการ	๔.๑๔	๐.๘๑๕	๘๒.๘๐	ดี
๒.๒ ประชาสัมพันธ์การให้บริการ ทุกขั้นตอนได้เป็นอย่างดี	๔.๐๖	๐.๘๔๓	๘๑.๒๐	ดี
๒.๓ มีที่พักรอที่จะใช้บริการแพขนานยนต์เพียงพอ	๓.๘๙	๐.๙๗๑	๗๗.๘๐	ดี
ภาพรวมด้านความสุภาพ อ่อนโยนของพนักงาน	๔.๐๓	๐.๘๗๖	๘๐.๖๐	ดี
ภาพรวมทั้ง ๒ ด้าน	๔.๐๙	๐.๘๕๐	๘๑.๘๐	ดี

จากตารางที่ ๕ ผลการวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ยโดยการหาค่าเฉลี่ยรวมความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการของพนักงานจำหน่ายตั๋วโดยสาร และนายตรวจตั๋วโดยสารในภาพรวมพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในภาพรวมทั้ง ๒ ด้าน อยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ ๔.๐๙ คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๘๐

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการให้บริการ รวดเร็ว และถูกต้องมีระดับความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ ด้านจำหน่ายตั๋วโดยสารถูกต้อง และทอนเงินได้ถูกต้อง (ร้อยละ ๘๖.๔๐) ระดับความพึงพอใจต่ำสุด ได้แก่ ด้านความสะดวก รวดเร็วในการจำหน่ายตั๋วโดยสาร ในช่วงเวลาเร่งด่วน (ร้อยละ ๘๐.๐๐) ส่วนด้านความสุภาพ อ่อนโยนของพนักงานมีระดับความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ ด้านพูดจาสุภาพ อ่อนโยนเต็มใจในการให้บริการ (ร้อยละ ๘๒.๘๐) ระดับความพึงพอใจต่ำสุด ได้แก่ ด้านมีที่พักรอที่จะใช้บริการแพขนานยนต์เพียงพอ (ร้อยละ ๗๗.๘๐)

๒.๒ ด้านที่ ๒ : ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการของแพขนานยนต์สำหรับนายเรือกลเดินทะเล และกะลาสีเรือ แต่ละลำ

การประเมินความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการของแพขนานยนต์ สำหรับนายเรือกลเดินทะเล และกะลาสีเรือ ในภาพรวม คณะทำงานฝ่ายประเมินผลและติดตามโครงการฯ ได้วัดระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งมีจำนวน ๓ ด้าน เมื่อแทนค่าระดับความพึงพอใจทั้ง ๕ ระดับ คือ ดีมาก ดี พอใช้ ต่ำกว่ามาตรฐาน และต้องปรับปรุง เป็นคะแนน ๕ ๔ ๓ ๒ และ ๑ ตามลำดับ โดยเมื่อนำคะแนนมาจัดทำเป็นเกณฑ์ช่วงคะแนนเฉลี่ย เพื่อวัดระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ จะได้ผลการประเมินความพึงพอใจดังนี้

เกณฑ์ช่วงคะแนนเฉลี่ยเพื่อวัดระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม

ช่วงคะแนนเฉลี่ย	๑.๐๐-๑.๘๐	คะแนน หมายถึง	ระดับต้องปรับปรุง
ช่วงคะแนนเฉลี่ย	๑.๘๑-๒.๖๐	คะแนน หมายถึง	ระดับต่ำกว่ามาตรฐาน
ช่วงคะแนนเฉลี่ย	๒.๖๑-๓.๔๐	คะแนน หมายถึง	ระดับพอใช้
ช่วงคะแนนเฉลี่ย	๓.๔๑-๔.๒๐	คะแนน หมายถึง	ระดับดี
ช่วงคะแนนเฉลี่ย	๔.๒๑-๕.๐๐	คะแนน หมายถึง	ระดับดีมาก

ตารางที่ ๖ แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของแพขนานยนต์ สำหรับนายเรือกลเดินทะเล และกะลาสีเรือ แต่ละลำ ในภาพรวม

(N=๒๐๐)

ประเด็นคำถาม	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่าร้อยละ	แปลผล
๑. ด้านความปลอดภัยในการบรรทุกโดยสาร และยานพาหนะ				
๑.๑ สภาพทั่วไปของแพขนานยนต์ทุกลำ	๓.๗๗	๐.๙๕๕	๗๕.๔๐	ดี
๑.๒ ความพร้อม ในอุปกรณ์ช่วยชีวิตบนแพขนานยนต์	๓.๗๘	๐.๙๖๘	๗๕.๖๐	ดี
๑.๓ ความเหมาะสมกับการใช้งานของอุปกรณ์ช่วยชีวิตบนแพขนานยนต์	๓.๗๙	๐.๙๖๓	๗๕.๘๐	ดี
๑.๔ การจัดลำดับรถโดยสารให้เหมาะสม	๓.๘๗	๐.๘๙๓	๗๗.๔๐	ดี
๑.๕ มีการถือค้ำรถคันหน้า เพื่อความปลอดภัยหรือไม่	๓.๗๕	๑.๐๕๕	๗๕.๐๐	ดี
๑.๖ มีการถือค้ำเมื่อแพขนานยนต์ ออกให้บริการ	๓.๗๗	๐.๙๕๙	๗๕.๔๐	ดี
ภาพรวมด้านความปลอดภัยในการบรรทุกโดยสาร และยานพาหนะ	๓.๗๙	๐.๙๖๖	๗๕.๘๐	ดี

ตารางที่ ๖ แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของแพขนานยนต์ สำหรับนายเรือกลเดินทะเล และกะลาสีเรือ แต่ละลำ ในภาพรวม (ต่อ)

(N=๒๐๐)

ประเด็นคำถาม	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่าร้อยละ	แปลผล
๒.ด้านความสะดวก รวดเร็ว และความพร้อมในการให้บริการแพขนานยนต์				
๒.๑ ระยะเวลาในการขับเคลื่อนแพขนานยนต์	๓.๘๙	๐.๘๗๘	๗๗.๘๐	ดี
๒.๒ ระยะเวลาในการรอ แพขนานยนต์ต่อเที่ยว	๓.๗๔	๐.๙๔๖	๗๔.๘๐	ดี
๒.๓ ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการขึ้น - ลงแพขนานยนต์	๓.๗๓	๐.๙๖๔	๗๔.๖๐	ดี
๒.๔ ความสะดวก รวดเร็วในการชำระค่าตัวโดยสาร	๓.๙๓	๐.๙๑๖	๗๘.๖๐	ดี
๒.๕ จำนวนแพที่ให้บริการเพียงพอ	๓.๗๙	๑.๐๔๕	๗๕.๘๐	ดี
๒.๖ ระยะเวลาเปิด-ปิดการให้บริการของแพขนานยนต์เหมาะสม	๓.๘๘	๐.๙๔๙	๗๗.๖๐	ดี
ภาพรวมด้านความสะดวก รวดเร็ว และความพร้อมในการให้บริการแพขนานยนต์	๓.๘๓	๐.๙๕๐	๗๖.๖๐	ดี
๓.ด้านความสะอาด สบายของผู้ใช้บริการในแต่ละเที่ยว				
๓.๑ จำนวนผู้โดยสาร มีความเพียงพอ	๓.๙๔	๐.๘๕๔	๗๘.๘๐	ดี
๓.๒ พนักงานปฏิบัติงานมีความสุภาพอ่อนโยนในการให้บริการ	๓.๙๗	๐.๘๒๙	๗๙.๔๐	ดี
๓.๓ การจอดแพขนานยนต์มีความสะดวก และปลอดภัย	๓.๙๓	๐.๘๘๖	๗๘.๖๐	ดี
ภาพรวมด้านความสะอาด สบายของผู้ใช้บริการในแต่ละเที่ยว	๓.๙๕	๐.๘๕๖	๗๙.๐๐	ดี
ภาพรวมทั้ง ๓ ด้าน	๓.๘๖	๐.๙๒๔	๗๗.๒๐	ดี

จากตารางที่ ๖ ผลการวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ยโดยการหาค่าเฉลี่ยรวมความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการของแพขนานยนต์ สำหรับนายเรือกลเดินทะเล และกะลาสีเรือ แต่ละลำ ในภาพรวมพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในภาพรวมทั้ง ๓ ด้าน อยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ ๓.๘๖ คิดเป็นร้อยละ ๗๗.๒๐

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความสะอาด สบายของผู้ใช้บริการในแต่ละเที่ยว และถูกต้อง มีระดับความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ ด้านพนักงานปฏิบัติงานมีความสุภาพอ่อนโยนในการให้บริการ (ร้อยละ ๗๙.๔๐) ระดับความพึงพอใจต่ำสุด ได้แก่ ด้านการจอดแพขนานยนต์มีความสะดวก และปลอดภัย (ร้อยละ ๗๘.๖๐) รองลงมา คือด้านความสะดวก รวดเร็ว และความพร้อมในการให้บริการแพขนานยนต์ มีระดับความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ ด้านความสะดวก รวดเร็วในการชำระค่าตัวโดยสาร (ร้อยละ ๗๘.๖๐) ระดับความพึงพอใจต่ำสุด ได้แก่ ด้านความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการขึ้น - ลงแพขนานยนต์ (ร้อยละ ๗๔.๖๐) และด้านความปลอดภัยในการบรรทุกโดยสาร และยานพาหนะ มีระดับความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ ด้านการจัดลำดับรถโดยสารให้เหมาะสม (ร้อยละ ๗๙.๔๐) ระดับความพึงพอใจต่ำสุด ได้แก่ ด้านมีการลือล้อรถคันหน้า เพื่อความปลอดภัยหรือไม่ (ร้อยละ ๗๕.๐๐)

๒.๓ ด้านที่ ๓ : ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการข้อมูลข่าวสารหรือการแก้ไขปัญหาการให้บริการแพชานนยนต์

การประเมินความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการข้อมูลข่าวสาร หรือการแก้ไขปัญหาการให้บริการแพชานนยนต์ ในภาพรวม คณะทำงานฝ่ายประเมินผลและติดตามโครงการฯ ได้วัดระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งมีจำนวน ๕ ประเด็น เมื่อแทนค่าระดับความพึงพอใจทั้ง ๕ ระดับ คือ ดีมาก ดี พอใช้ ต่ำกว่ามาตรฐาน และต้องปรับปรุง เป็นคะแนน ๕ ๔ ๓ ๒ และ ๑ ตามลำดับ โดยเมื่อนำคะแนนมาจัดทำเป็นเกณฑ์ช่วงคะแนนเฉลี่ย เพื่อวัดระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการฯ จะได้ผลการประเมินความพึงพอใจดังนี้

เกณฑ์ช่วงคะแนนเฉลี่ยเพื่อวัดระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม

ช่วงคะแนนเฉลี่ย	๑.๐๐-๑.๘๐	คะแนน หมายถึง	ระดับต้องปรับปรุง
ช่วงคะแนนเฉลี่ย	๑.๘๑-๒.๖๐	คะแนน หมายถึง	ระดับต่ำกว่ามาตรฐาน
ช่วงคะแนนเฉลี่ย	๒.๖๑-๓.๔๐	คะแนน หมายถึง	ระดับพอใช้
ช่วงคะแนนเฉลี่ย	๓.๔๑-๔.๒๐	คะแนน หมายถึง	ระดับดี
ช่วงคะแนนเฉลี่ย	๔.๒๑-๕.๐๐	คะแนน หมายถึง	ระดับดีมาก

ตารางที่ ๗ แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการข้อมูลข่าวสาร หรือการแก้ไขปัญหาการให้บริการแพชานนยนต์ในภาพรวม

(N=๒๐๐)

ประเด็นคำถาม	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่าร้อยละ	แปลผล
๑.ความรวดเร็ว ชัดเจนของช่องทางการติดต่อร้องเรียน	๓.๘๔	๐.๙๒๑	๗๖.๘๐	ดี
๒.ความรวดเร็วในการแก้ไขปัญหาเรื่องที่ร้องเรียน	๓.๘๒	๐.๙๑๔	๗๖.๔๐	ดี
๓.ความพึงพอใจต่อพนักงานโดยรวม	๓.๘๙	๐.๘๓๕	๗๗.๘๐	ดี
๔.พนักงานใส่ใจในการร้องเรียน	๓.๘๘	๐.๘๖๒	๗๗.๖๐	ดี
๕.ช่องทางการร้องเรียนเพียงพอ	๓.๗๙	๐.๙๔๔	๗๕.๘๐	ดี
ภาพรวมทุกองค์ประกอบ	๓.๘๔	๐.๘๙๕	๗๖.๘๐	ดี

จากตารางที่ ๗ ผลการวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ยโดยการหาค่าเฉลี่ยรวมความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการข้อมูลข่าวสาร หรือการแก้ไขปัญหาการให้บริการแพชานนยนต์ในภาพรวมพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ ๓.๘๔ คิดเป็นร้อยละ ๗๖.๘๐

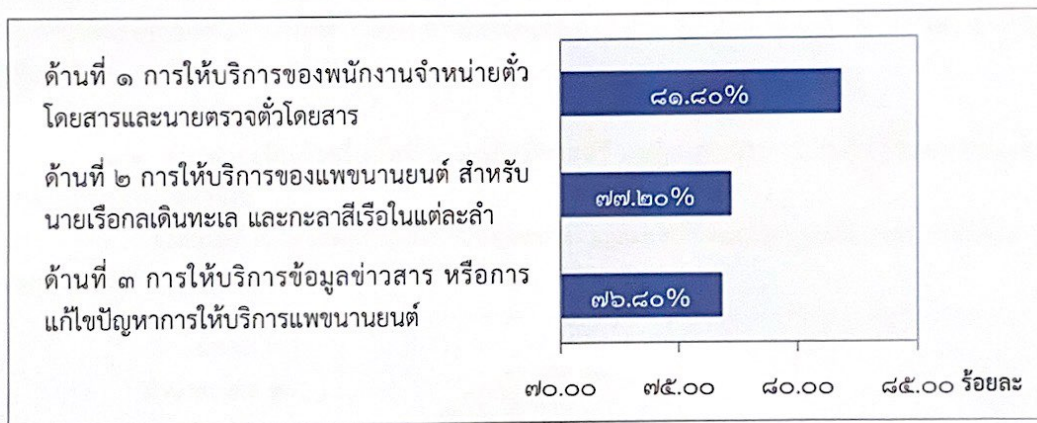
เมื่อพิจารณาเป็นประเด็น พบว่า ประเด็นความพึงพอใจต่อพนักงานโดยรวมมีระดับความพึงพอใจสูงสุด (ร้อยละ ๗๗.๘๐) ระดับความพึงพอใจต่ำสุด ได้แก่ ประเด็นช่องทางการร้องเรียนเพียงพอ (ร้อยละ ๗๕.๘๐)

ตารางที่ ๘ เปรียบเทียบภาพรวมความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะด้านการขนส่งข้ามฟากด้วยแพขนานยนต์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา ประจำปี ๒๕๖๕ (เรียงตามลำดับ)

(N=๒๐๐)

ด้านการประเมิน	ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$)	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ร้อยละ	แปลผล	อันดับความสำคัญ
ด้านที่ ๑ : การให้บริการของพนักงานจำหน่ายตั๋วโดยสาร และนายตรวจตั๋วโดยสาร	๔.๐๙	๐.๘๕๐	๘๑.๘๐	ดี	๑
ด้านที่ ๒ : การให้บริการของแพขนานยนต์สำหรับนายเรือกลเดินทะเล และกะลาสีเรือในแต่ละลำ	๓.๘๖	๐.๙๒๔	๗๗.๒๐	ดี	๒
ด้านที่ ๓ : การให้บริการข้อมูลข่าวสาร หรือการแก้ไขปัญหาการให้บริการแพขนานยนต์	๓.๘๔	๐.๘๙๕	๗๖.๘๐	ดี	๓
ภาพรวม	๓.๙๓	๐.๘๘๙	๗๘.๖๐	ดี	

แผนภูมิที่ ๑ เปรียบเทียบภาพรวมร้อยละค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการสาธารณะด้านการขนส่งข้ามฟากด้วยแพขนานยนต์ จำแนกตามประเด็นด้านต่างๆ



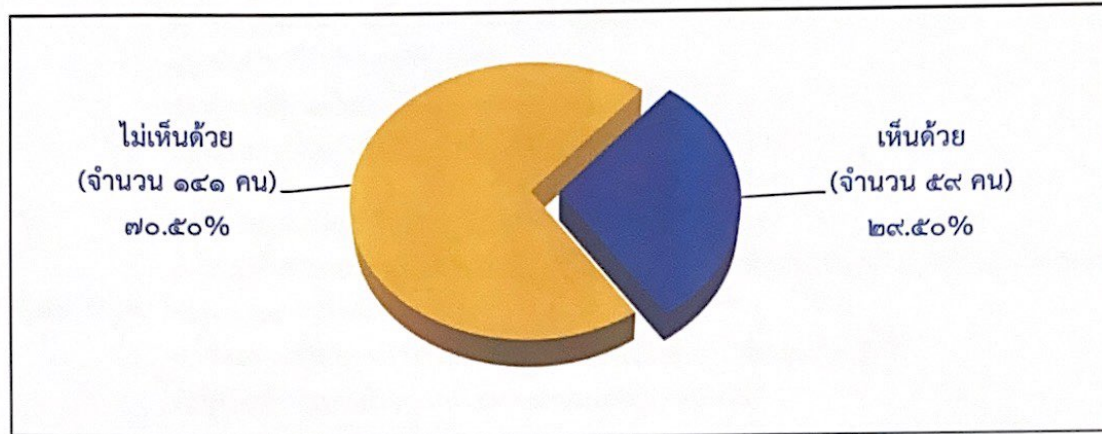
จากตารางที่ ๘ และแผนภูมิที่ ๑ ผลการวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ยโดยการหาค่าเฉลี่ยรวมความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการสาธารณะด้านการขนส่งข้ามฟากด้วยแพขนานยนต์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา ประจำปี ๒๕๖๕ จำแนกตามประเด็นด้านต่างๆ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ ๓.๙๓ คิดเป็นร้อยละ ๗๘.๖๐

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า **ด้านที่ ๑** การให้บริการของพนักงานจำหน่ายตั๋วโดยสาร และนายตรวจตั๋วโดยสาร มีระดับความพึงพอใจสูงสุด (ร้อยละ ๘๑.๘๐) รองลงมา**ด้านที่ ๒** การให้บริการของแพขนานยนต์สำหรับนายเรือกลเดินทะเล และกะลาสีเรือในแต่ละลำ มีระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ ๗๗.๒๐) และ**ด้านที่ ๓** การให้บริการข้อมูลข่าวสาร หรือการแก้ไขปัญหาการให้บริการแพขนานยนต์มีระดับความพึงพอใจต่ำสุด (ร้อยละ ๗๖.๘๐)

ส่วนที่ ๓ ความเห็นชอบเกี่ยวกับการปรับเปลี่ยนการบริการทำแพขนานยนต์

๓.๑ ท่านเห็นด้วยหรือไม่ กับการให้บริษัทเอกชนเข้ามาบริหารจัดการทำแพขนานยนต์

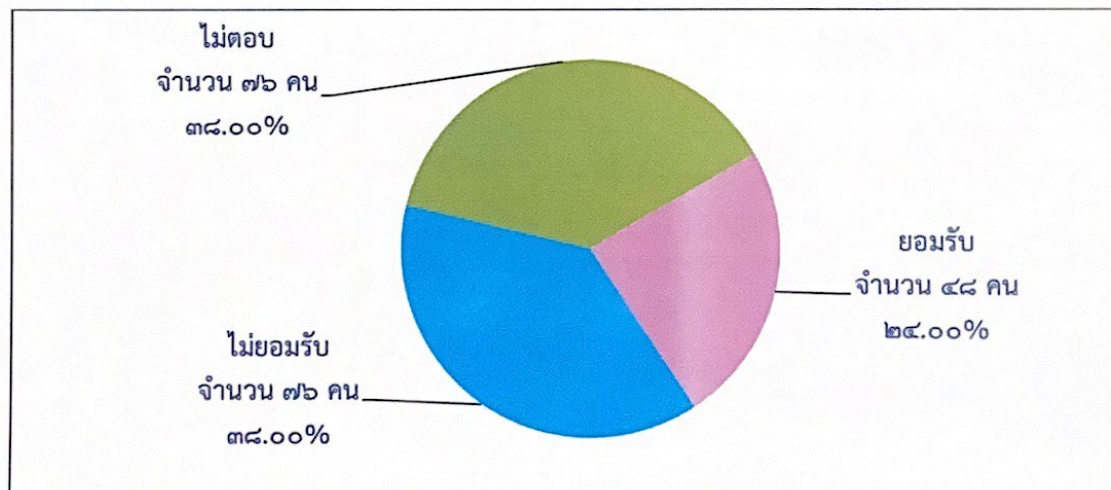
แผนภูมิที่ ๒ จำนวน และร้อยละความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อการให้บริษัทเอกชนเข้ามาบริหารจัดการทำแพขนานยนต์



จากแผนภูมิที่ ๒ เมื่อสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับการปรับเปลี่ยนการบริการทำแพขนานยนต์ ที่มีต่อการให้บริษัทเอกชนเข้ามาบริหารจัดการทำแพขนานยนต์ ปรากฏว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ไม่เห็นด้วย กับการให้บริษัทเอกชนเข้ามาบริหารจัดการทำแพขนานยนต์ จำนวน ๑๔๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๐.๕๐ และ เห็นด้วย จำนวน ๕๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๙.๕๐

๓.๒ หากท่านเห็นด้วยในข้อที่ ๓.๑ เกิดมีการปรับเปลี่ยนราคาการให้บริการแพขนานยนต์ สามารถยอมรับได้หรือไม่

แผนภูมิที่ ๓ ร้อยละความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการปรับเปลี่ยนราคาการให้บริการแพขนานยนต์ สามารถรับได้หรือไม่



จากแผนภูมิที่ ๓ เมื่อสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับการปรับเปลี่ยนราคาการให้บริการแพขนานยนต์ ปรากฏว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ไม่ยอมรับต่อการปรับเปลี่ยนราคา จำนวนเท่ากับที่ไม่ตอบ คือ จำนวน ๗๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๘ และยอมรับได้ถ้ามีการปรับเปลี่ยนราคา จำนวน ๔๘ คิดเป็นร้อยละ ๒๔.๐๐

ส่วนที่ ๔ ข้อเสนอแนะ

๔.๑ สิ่งที่น่าพึงพอใจในการใช้บริการแพขนานยนต์

- ๑) ช่วยลดระยะเวลาในการเดินทาง มีความสะดวก รวดเร็ว
- ๒) เจ้าหน้าที่ให้บริการดี สุภาพ รวดเร็ว พอดีใจมาก
- ๓) การจัดระเบียบบรรดดี เดินทางสะดวก ปลอดภัย
- ๔) เห็นด้วยที่มีบริการฟรีช่วงโควิด ๑๙
- ๕) ประหยัด พอดีใจมากที่ลดค่าใช้จ่ายให้มอเตอร์ไซด์
- ๖) ไม่อยากให้เอกชนเข้ามาบริหารจัดการ

๔.๒ สิ่งที่ต้องการเสนอแนะเพื่อนำไปพัฒนาการให้บริการ

- ๑) ควรเพิ่มจำนวนของแพขนานยนต์ให้เพียงพอต่อการให้บริการ เพื่อความรวดเร็วในการข้ามฟาก ไม่ต้องรอนาน โดยเฉพาะเวลาเร่งด่วน
- ๒) จัดสถานที่พักระหว่างรอแพ โดยอาคารควรมีหลังคา เพื่อบังแดด บังฝน
- ๓) พนักงานจำหน่ายตั๋ว ควรมีความเป็นมิตรและเต็มใจให้บริการ
- ๔) ราคาตั๋วโดยสารรถยนต์ ควรมีการปรับลดให้ถูกลง และควรมีส่วนลดค่าบริการสำหรับผู้ใช้บริการไป-กลับ เป็นประจำทุกวัน
- ๕) ควรจัดระบบการให้บริการหรือการจัดระบบการบริหาร จัดการให้ดีกว่านี้ อาทิเช่น ระหว่างรถยนต์กับรถจักรยานยนต์มีความไม่เหมาะสมในช่วงชั่วโมงเร่งด่วน
- ๖) จัดให้มีอุปกรณ์ช่วยเหลือชีวิตมากกว่านี้
- ๗) สมควรแยกกันระหว่างมอเตอร์ไซด์ และรถยนต์
- ๘) ช่องทางรถเข้าออกให้มีหลายช่องทาง
- ๙) ทำสะพานเชื่อม ๒ ฝั่งจะดีกว่า
- ๑๐) ควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์การหยุดให้บริการแพขนานยนต์ ให้ทั่วถึงมากกว่านี้
- ๑๑) ควรปรับปรุงเรื่องความเร็ว ขยายเวลาเปิด - ปิด