

รายงานฉบับย่อสำหรับผู้บริหาร

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการงานบริการสาธารณะของ องค์การบริหาร
ส่วนจังหวัดสงขลา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

เสนอ



องค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา

จัดทำโดย



มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา

รายงานฉบับผู้บริหาร
การสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการงานสาธารณะ
ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

จัดทำโดย
มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา

เสนอ
องค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

หนังสือรับรองผลการประเมิน

มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา โดยคณะวิทยาการจัดการ ได้ทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 โดยศึกษาข้อมูลจากผู้ใช้บริการงานสาธารณะ จำนวน 4 งานบริการ อันได้แก่ งานบริการพัฒนาอาชีพผ่านสื่อออนไลน์ (กองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม) งานให้บริการเครือข่ายการป้องกันสาธารณภัย (สำนักปลัดฯ) งานให้บริการระบบการแพทย์ฉุกเฉิน 1669 (กองสาธารณสุข) และงานให้บริการศูนย์บริบาลผู้สูงอายุ (ฉีตวัคซัน) (กองสาธารณสุข) โดยมีผลสำรวจดังต่อไปนี้

ความพึงพอใจของผู้รับบริการจำแนกตามงานในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยงานให้บริการระบบการแพทย์ฉุกเฉิน 1669 (กองสาธารณสุข) มีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุด คือ 4.78 หรือระดับความพึงพอใจร้อยละ 95.60 รองลงมา คือ งานให้บริการเครือข่ายการป้องกันสาธารณภัย (สำนักปลัดฯ) มีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.76 หรือระดับความพึงพอใจร้อยละ 95.20 ส่วนงานบริการพัฒนาอาชีพผ่านสื่อออนไลน์ (กองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม) มีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.75 หรือระดับความพึงพอใจร้อยละ 95.00 และงานให้บริการศูนย์บริบาลผู้สูงอายุ (ฉีตวัคซัน) (กองสาธารณสุข) มีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.74 หรือระดับความพึงพอใจร้อยละ 94.80 รองลงมาตามลำดับ ส่วนคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยของส่วนงานที่ให้บริการทั้ง 4 ส่วนเป็น 4.76 หรือคิดเป็นระดับความพึงพอใจเฉลี่ยทุกหน่วยงานเป็นร้อยละ 95.20 ซึ่งอยู่ในระดับดีมาก

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการจำแนกตามด้านในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และเมื่อพิจารณาความพึงพอใจรายด้านต่าง ๆ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการมากที่สุด โดยมีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยมากที่สุด คือ 4.77 รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.74 และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีคะแนนเฉลี่ย 4.73 ส่วนด้านช่องทางการให้บริการ มีคะแนนเฉลี่ย 4.70 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการทั้งสี่ประเด็นอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยเท่ากับ 4.73 หรือคิดเป็นระดับความพึงพอใจเฉลี่ยทุกด้านเป็นร้อยละ 94.60 ซึ่งอยู่ในระดับดีมาก

ป.ร.ท.

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ประสิทธิ์ รุ่งเรือง)

รองคณบดีคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา

คำนำ

องค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ งานบริการ สาธารณะ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ประกอบไปด้วย 4 อันได้แก่ งานบริการพัฒนาอาชีพผ่านสื่อ ออนไลน์ (กองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม) งานให้บริการเครือข่ายการป้องกันสาธารณสุข (สำนักปลัดฯ) งานให้บริการระบบการแพทย์ฉุกเฉิน 1669 กองสาธารณสุข) และงานให้บริการศูนย์ บริบาลผู้สูงอายุ (ฉีตวัคชิน) (กองสาธารณสุข) โดยทำการศึกษาด้านความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจของทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการงานสาธารณะ

มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา โดยคณะวิทยาการจัดการ ได้ตระหนักและเห็นความสำคัญถึงบทบาท ในการวิจัยและการบริการวิชาการแก่ชุมชน จึงได้รับมอบหมายจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา ให้เป็นหน่วยทำการประเมินความพึงพอใจงานบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปีงบประมาณพ.ศ. 2565 โดยจะนำผลการประเมินดังกล่าวไปสู่การปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงาน บริการสาธารณะที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สามารถตอบสนองความต้องการผู้รับบริการ และเป็นประโยชน์แก่ผู้ปฏิบัติงานทุกกลุ่มต่อไป

คณะผู้จัดทำ ใคร่ขอขอบคุณผู้รับบริการทุกท่านที่กรุณาให้ข้อมูล ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะ อันจะเป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงการปฏิบัติงานต่อไป



(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ประสิทธิ์ รุ่งเรือง)

รองคณบดีคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา

บทสรุปผู้บริหาร

การศึกษาวิจัย เรื่อง “การสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการงานสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา” มีวัตถุประสงค์หลักเพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้เข้ารับงานบริการงานสาธารณะ เพื่อที่จะนำไปกำหนดแนวทางการพัฒนาศักยภาพการให้บริการงานสาธารณะต่าง ๆ โดยศึกษาจากหลักการตามแนวคิดทฤษฎีและจากรายงานผลการวิจัยต่าง ๆ รวมถึงนโยบายและรูปแบบการพัฒนาในอนาคตเพื่อรองรับการเพิ่มขึ้นของการรับบริการ องค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลาจึงได้มีการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานบริการ จำนวน 4 งานบริการ ประกอบด้วย งานบริการพัฒนาอาชีพผ่านสื่อออนไลน์ (กองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม) งานให้บริการเครือข่ายการป้องกัน สาธารณภัย (สำนักปลัดฯ) งานให้บริการระบบการแพทย์ฉุกเฉิน 1669 กองสาธารณสุข) และงานให้บริการศูนย์บริบาลผู้สูงอายุ (ฉีตวัคชิน) (กองสาธารณสุข) เพื่อต้องการนำข้อมูลไปใช้เป็นแนวทางแก้ไข ปรับปรุง วางแผนการดำเนินงานในการบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา ให้สอดคล้องตามความต้องการของประชาชนในพื้นที่ต่อไป

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์หลักเพื่อประเมินความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา โดยมีวัตถุประสงค์ย่อยดังนี้

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลาในงานบริการ จำนวน 4 งานบริการ ได้แก่

- 1.1 งานบริการพัฒนาอาชีพผ่านสื่อออนไลน์ (กองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม)
- 1.2 งานให้บริการเครือข่ายการป้องกันสาธารณภัย (สำนักปลัดฯ)
- 1.3 งานให้บริการระบบการแพทย์ฉุกเฉิน 1669 กองสาธารณสุข)
- 1.4 งานให้บริการศูนย์บริบาลผู้สูงอายุ (ฉีตวัคชิน) (กองสาธารณสุข)

2. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลาในประเด็นการให้บริการ 4 ด้าน ได้แก่

- 2.1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ
- 2.2 ด้านช่องทางการให้บริการ
- 2.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- 2.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

3. เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา

ผลจากการศึกษาทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจ ของผู้รับบริการงานสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา ทำให้ผู้บริหารและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้ทราบถึงปัญหาและข้อเสนอแนะต่าง ๆ และนำผลการศึกษามาใช้เป็นแนวทางในการวางแผนการพัฒนาการให้บริการให้มีประสิทธิภาพและสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้มาใช้บริการ การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยการสร้างแบบสำรวจ เพื่อสอบถามประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่รับบริการจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา จำนวน 480 ราย ผู้วิจัยได้ตรวจสอบความถูกต้อง

ความสมบูรณ์ของแบบสำรวจแล้วนำมาวิเคราะห์ข้อมูล ตามวัตถุประสงค์โดยเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสำรวจเพื่อประเมินความพึงพอใจ มี 4 ตอน ได้แก่ ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ ตอนที่ 2 ลักษณะการใช้บริการ ตอนที่ 3 ความพึงพอใจในการรับบริการ และตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ ผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง โทรศัพท์ สัมภาษณ์ สังเกตและลงสำรวจพื้นที่ สถิติที่ใช้ในการพรรณนาข้อมูลในครั้งนี้ประกอบด้วย ค่าเฉลี่ย ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปในการประมวลผลข้อมูลโดยผลการวิจัยตามลำดับวัตถุประสงค์การวิจัย เป็นดังนี้

วัตถุประสงค์ข้อที่ 1 เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลาในงานที่ให้บริการจำนวน 4 งาน ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการจำแนกตามงานในภาพรวมทุกหน่วยงานเฉลี่ย อยู่ในระดับมากที่สุด โดยงานให้บริการระบบการแพทย์ฉุกเฉิน 1669 (กองสาธารณสุข) มีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุด คือ ร้อยละ 95.60 รองลงมา คือ งานให้บริการเครือข่ายการป้องกันสาธารณสุข (สำนักปลัดฯ) มีคะแนนระดับความพึงพอใจร้อยละ 95.20 งานบริการพัฒนาอาชีพผ่านสื่อออนไลน์ (กองการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม) มีคะแนนความพึงพอใจร้อยละ 95.00 และงานให้บริการศูนย์รับบาลผู้สูงอายุ (ฉีควัคซีน) (กองสาธารณสุข) มีคะแนนความพึงพอใจร้อยละ 94.80 มีคะแนนรองลงมาตามลำดับ

วัตถุประสงค์ข้อที่ 2 เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา ในการให้บริการ 4 ด้าน ผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการจำแนกตามด้านในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และ เมื่อพิจารณาความพึงพอใจรายด้านต่าง ๆ พบว่า ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจของการบริการจำแนกตามด้านเฉลี่ยในภาพรวมอยู่ในระดับ มากที่สุด และเมื่อพิจารณาความพึงพอใจรายด้านต่าง ๆ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการมากที่สุด โดยมีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยมากที่สุด คือ 4.77 รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.74 และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีคะแนนเฉลี่ย 4.73 ส่วนด้านช่องทางการให้บริการ มีคะแนนเฉลี่ย 4.71 มีคะแนนรองลงมาตามลำดับ

วัตถุประสงค์ข้อที่ 3 เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา ผลการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการมีความประทับใจในการให้บริการในด้านเจ้าหน้าที่ที่มีความตั้งใจในการให้บริการ ที่มีความรู้ความสามารถพร้อมให้บริการในทุก ๆ เวลา แต่บางส่วนของบุคลากรยังน้อยเกินไป สำหรับส่วนอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกพร้อมให้บริการที่ดีมาก

สารบัญ

หนังสือรับรองผลการประเมิน	ข
คำนำ.....	ค
บทสรุปผู้บริหาร	ง
สารบัญ.....	ฉ
สารบัญตาราง	ช
สารบัญภาพ.....	ฌ
บทที่ 1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษาวิจัย	2
ขอบเขตการวิจัย.....	3
1.ขอบเขตด้านประชากรและพื้นที่.....	3
2.ขอบเขตด้านเนื้อหา.....	3
3.ขอบเขตด้านการประเมิน	3
4.ขอบเขตด้านเวลา.....	3
กรอบการดำเนินงาน	4
บทที่ 2 แนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	5
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องในการศึกษา.....	5
1.ความหมายแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	5
2.แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการและความพึงพอใจของผู้รับบริการ.....	5
3.การวัดระดับความพึงพอใจ.....	6
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	7
ขั้นตอนการดำเนินการ	7
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	8
1.ประชากร	8
2.กลุ่มตัวอย่าง.....	9
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	10
1.เครื่องมือ	10
2.สร้างเครื่องมือ	10
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	11
1.ก่อนเก็บข้อมูล.....	11
2.ระหว่างเก็บข้อมูล	11
3.หลังเก็บข้อมูล	12
การวิเคราะห์และการนำเสนอข้อมูล	12
บทที่ 4 สรุปผลการวิจัย	13
1.สรุปผลการวิจัย	13

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ	13
ส่วนที่ 2 ข้อมูลการรับบริการ	13
ส่วนที่ 3 ระดับความพึงพอใจในการรับบริการงานสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัด สงขลาแยกตามหน่วยงาน.....	14
ส่วนที่ 4 ระดับความพึงพอใจในการรับบริการงานสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัด สงขลาด้านการให้บริการ	15
2. อภิปรายผล.....	16
บทที่ 5 ข้อเสนอแนะ.....	19
บรรณานุกรม	21

สารบัญตาราง

ตารางที่ 1 ขอบเขตด้านเวลา.....	3
ตารางที่ 2 ความถี่และร้อยละของผู้ใช้บริการ	8

สารบัญภาพ

รูปที่ 1 ภาพเว็บไซต์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา.....	7
รูปที่ 2 ขั้นตอนการดำเนินการ.....	11
รูปที่ 3 ระดับความพึงพอใจในการรับบริการแยกตามหน่วยงาน.....	14
รูปที่ 4 ระดับความพึงพอใจในการรับบริการแยกตามหน่วยงาน.....	15

บทที่ 1 บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันการให้บริการงานสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งที่ประชาชนทุกภาคส่วนรวมถึงหน่วยงานของภาครัฐเอง ต้องเข้าถึงและได้รับการบริการที่ดี อาทิ งานสาธารณสุข งานป้องกันสาธารณสุข งานบริการด้านการศึกษา งานการแพทย์ฉุกเฉิน เป็นต้น ดังนั้น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจำเป็นที่จะต้องจัดเตรียมความพร้อมด้าน เครื่องมือ การบริการและคุณภาพของบุคลากร เพื่อที่จะรองรับการขอรับบริการที่จะเกิดขึ้นในแต่ละปี

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีอำนาจและหน้าที่ในการจัดบริการสาธารณะให้เป็นไปตามที่ได้รับมอบหมาย โดยกำหนดให้รัฐบาลเป็นผู้จัดสรรเงินอุดหนุนจากเงินจากการจัดสรรภาษีและอากร เพื่อให้การดำเนินการด้านบริการสาธารณะเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ (สำนักงานกฤษฎีกา, 2542) ซึ่งจะสอดคล้องกับประเทศไทยมียุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี โดยแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 จะเป็นแผนฉบับแรกที่ถูกใช้ให้เป็นกลไกเชื่อมโยงสู่การขับเคลื่อนการพัฒนา ซึ่งกำหนดเป้าหมายและตัวชี้วัดที่จะต้องบรรลุวัตถุประสงค์ และผลสัมฤทธิ์ของการพัฒนา รวมทั้งกำหนดแนวทางการพัฒนาในรายละเอียดที่ต้องเชื่อมต่อการปฏิบัติที่ต้องดำเนินการในช่วง 5 ปี โดยได้กำหนดแผนงาน/โครงการสำคัญ (Flagship Program) และประเด็นพัฒนาเชิงบูรณาการที่สำคัญ ในช่วง 5 ปีแรกของการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ชาติสู่การปฏิบัติ จะทำให้ระบบการจัดสรรงบประมาณ การบริหารจัดการงบประมาณแผ่นดิน แผนสำหรับบริหารราชการแผ่นดินตาม กฎ ระเบียบวินัยทาง การเงิน และการคลังของภาครัฐ และระบบการติดตามประเมินผลการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์การพัฒนา ตลอดจนระบบการติดตามประเมินผลการปฏิบัติราชการของหน่วยงานภาครัฐต้องมีการเปลี่ยนแปลงอย่างมีประสิทธิภาพ (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2565, ออนไลน์)

องค์กรบริหารส่วนจังหวัดสงขลาเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้กำหนดยุทธศาสตร์ และแนวทางการพัฒนาไว้ 8 ด้าน ได้แก่ 1.พัฒนาระบบโครงสร้างพื้นฐาน ระบบโลจิสติกส์ และการผังเมือง 2.พัฒนาจังหวัดสงขลาให้เป็นเมืองแห่งนวัตกรรมโดยจัดการศึกษาที่เน้นการใช้เทคโนโลยี ภาษาต่างประเทศ กีฬา ดนตรี และเทคโนโลยีการเกษตรตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง 3.พัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีของประชาชนให้เป็นเมืองน่าอยู่สังคมเป็นสุข 4.ส่งเสริมสนับสนุนการท่องเที่ยวอย่างมีคุณภาพและยั่งยืนและการกีฬา ที่ได้มาตรฐานสู่อาชีพ 5.ส่งเสริมสนับสนุนเศรษฐกิจสร้างงาน สร้างรายได้ พัฒนาเมืองชายแดน และพื้นที่เศรษฐกิจพิเศษ 6.ส่งเสริมสนับสนุนการอนุรักษ์พลังงาน และทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืน 7.ส่งเสริมสนับสนุนกิจกรรมด้านศาสนา ศิลปะ วัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น 8.ส่งเสริมสนับสนุนการเมืองการปกครองในระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุขและการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี (องค์กรบริหารจังหวัดสงขลา, ออนไลน์, 2565)

เพื่อที่จะดำเนินงานตอบสนองตามนโยบายยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปีและให้ผลการปฏิบัติราชการของหน่วยงานภาครัฐที่มีประสิทธิภาพ

โดยปีงบประมาณประจำปี พ.ศ. 2565 องค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลามีความต้องการประเมินประสิทธิภาพและคุณภาพการให้บริการงานสาธารณะให้เป็นไปตามความต้องการ และความพึงพอใจของผู้รับบริการ องค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา จึงได้กำหนดสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการงานสาธารณะในงานบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัด ประจำปีงบประมาณพ.ศ. 2565 จำนวน 4 งานบริการ ประกอบด้วยจำนวน 4 งานบริการ ได้แก่ 1.งานบริการพัฒนาอาชีพผ่านสื่อออนไลน์ (กองการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม) 2.งานให้บริการเครือข่ายการป้องกัน และสาธารณภัย (สำนักปลัดฯ) 3.งานให้บริการระบบการแพทย์ฉุกเฉิน 1669 (กองสาธารณสุข) 4.งานให้บริการศูนย์บริบาลผู้สูงอายุ (ฉีตวัคชิน) (กองสาธารณสุข) เพื่อนำข้อมูลที่ได้รับไปใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข พัฒนา และปรับปรุงการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา ให้มีประสิทธิภาพ และเกิดประสิทธิผลสูงสุด สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนในพื้นที่ได้อย่างรวดเร็ว เป็นธรรมและมีคุณภาพได้มาตรฐาน เป็นไปตามวิสัยทัศน์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา “เมืองต้นแบบการพัฒนาด้านนวัตกรรม การบริการสาธารณะที่ยั่งยืนด้วยการรวมพลัง ร่วมสร้างสุข” ต่อไป

วัตถุประสงค์ของการศึกษาวิจัย

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์หลักเพื่อประเมินความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา โดยมีวัตถุประสงค์ย่อยดังนี้

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

2. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 จำนวน 4 งานบริการ (1) งานบริการพัฒนาอาชีพผ่านสื่อออนไลน์ (กองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม) (2) งานให้บริการเครือข่ายการป้องกันและสาธารณภัย (สำนักปลัดฯ) (3) งานให้บริการระบบการแพทย์ฉุกเฉิน 1669 (กองสาธารณสุข) (4) งานให้บริการศูนย์บริบาลผู้สูงอายุ (ฉีตวัคชิน) (กองสาธารณสุข)

3. เพื่อนำผลการศึกษาความพึงพอใจที่ได้ ตามข้อที่ 1 และ 2 ไปใช้ประโยชน์ ในด้านต่างๆขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลาตามแบบประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานราชการ ซึ่งเป็นไปตามประกาศคณะกรรมการกลางข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัด 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) งานบริการพัฒนาอาชีพผ่านสื่อออนไลน์ (กองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม) (2) งานให้บริการเครือข่ายการป้องกันและสาธารณสุข (สำนักปลัดฯ) (3) งานให้บริการระบบการแพทย์ฉุกเฉิน 1669 (กองสาธารณสุข) (4) งานให้บริการศูนย์รับบาลผู้สูงอายุ (ฉีดยา) (กองสาธารณสุข) โดยประเมินความพึงพอใจการรับบริการ 4 ด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

4.ขอบเขตด้านเวลา

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลในระหว่างเดือนกรกฎาคม – สิงหาคม 2565 และทำการประเมินผลในช่วงเดือนกันยายน – 11 ตุลาคม 2565

ตารางที่ 1 ขอบเขตด้านเวลา

ระยะเวลา	การดำเนินการ	หมายเหตุ
ลงนามสัญญาระหว่างสถาบันการศึกษา และองค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา		
วันที่ลงนาม - 30 กันยายน 2565	- ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจงานบริการสาธารณะ จำนวน 4 งานบริการ	
ช่วงระยะเวลา 20 วัน ก่อนครบสัญญา	- สถาบันการศึกษาจัดส่งรายงานผลการวิจัย (ฉบับร่าง จำนวน 5 ฉบับ) ให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา (21 กันยายน 2565)	
	- องค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา ดำเนินการตรวจสอบ และส่งรายงานผลการวิจัย (ฉบับร่าง) กลับไปยังสถาบันการศึกษา	

ตารางที่ 1 ขอบเขตด้านเวลา (ต่อ)

ระยะเวลา	การดำเนินการ	หมายเหตุ
วันครบสัญญา (11 ตุลาคม 2565)	- สถาบันการศึกษา ส่งมอบรายงาน ผลการวิจัย (ฉบับสมบูรณ์) ตามจำนวนที่ กำหนด	

กรอบการดำเนินงาน

เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปด้วยความเรียบร้อยและครอบคลุมภาระงานที่ต้องดำเนินการ ซึ่งจะส่งผลให้ได้ผลวิจัยสมบูรณ์ตามความต้องการของทุกฝ่าย ผู้วิจัยจึงได้กำหนดกรอบในการดำเนินงาน ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. ผลจากการศึกษา ทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลาในการให้บริการ 4 ด้าน ได้แก่ (1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ (2) ด้านช่องทางการให้บริการ (3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ (4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
2. ผลจากการศึกษา ทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลาในงานที่ให้บริการ จำนวน 4 งานบริการ ได้แก่ (1) งานบริการพัฒนาอาชีพผ่านสื่อออนไลน์ (กองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม) (2) งานให้บริการเครือข่ายการป้องกันและสาธารณสุข (สำนักปลัดฯ) (3) งานให้บริการระบบการแพทย์ฉุกเฉิน 1669 (กองสาธารณสุข) (4) งานให้บริการศูนย์รับบาลผู้สูงอายุ (ฉีควัคซีน) (กองสาธารณสุข) โดยประเมินความพึงพอใจการรับบริการ 4 ด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
3. ผลจากการศึกษา องค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลาสามารถนำข้อมูลไปประกอบการพิจารณาการบริหารงานภายในองค์กร และพัฒนาการบริการที่ดีได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

บทที่ 2 แนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง “สำรวจความพึงพอใจงานบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565” ของประชาชน เจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานของรัฐ หน่วยงานเอกชน ผู้ใช้บริการในจังหวัดสงขลา ผู้วิจัยได้ศึกษา แนวคิด ทฤษฎี ภูมิหลังของประเด็นที่ศึกษาหน่วยวิเคราะห์ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยมีกรอบแนวทางการศึกษาดังนี้

- 1) ความหมายแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
- 2) แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการและความพึงพอใจของผู้รับบริการ
- 3) การวัดระดับความพึงพอใจ

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องในการศึกษา

1. ความหมายแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจเป็นพฤติกรรมภายใน ที่ไม่สามารถแสดงออกมาให้เห็นได้ชัดเจน แต่สามารถรับรู้ได้จากการสังเกต การสอบถาม เพื่อสื่อให้รับรู้ได้ อาจตรงตามความรู้สึก ตรงตามความพึงพอใจจริงหรือไม่ก็ได้ขึ้นอยู่กับสถานการณ์ในขณะนั้น การวัดระดับความพึงพอใจจึงเป็นการประเมินพฤติกรรมภายในให้ผู้ถูกประเมินแสดงออกมาให้ทราบว่ามีความพึงพอใจต่อสิ่งที่กระตุ้น หรือสิ่งที่ได้รับว่ามีมากน้อยเพียงใด โดยเฉพาะอย่างยิ่งในกระบวนการดำเนินงาน ด้านการบริการ หรือด้านการเรียนการสอน เพื่อให้ทราบถึงสภาวะ หรือคุณภาพของสมรรถนะการดำเนินการนั้น (พัฒนา พรหมณี, ยุพิน พิทยาวัฒนชัย และจิระศักดิ์ ทัพพา, 2563)

ความพึงพอใจ (Satisfaction) ความพึงพอใจของมนุษย์เป็นการแสดงออกทางพฤติกรรม เป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้และไม่สามารถมองเห็นเป็นรูปร่างได้ การที่เราจะทราบว่าบุคคลมีความพึงพอใจหรือไม่สามารถทราบได้จากการสังเกตพฤติกรรม สีหน้า กริยาท่าทางของบุคคล (กาญจนา อรุณสอนศรี, 2546)

2. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการและความพึงพอใจของผู้รับบริการ

(กิริติ บันดาลสิน, 2558) ได้ศึกษาถึงการรับรู้คุณภาพบริการที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีในการใช้บริการของลูกค้าธนาคารออมสิน สาขาสำนักราชดำเนิน ผลการศึกษาพบว่า 1) ระดับการรับรู้คุณภาพบริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยลูกค้ามีการรับรู้ด้านการให้ความมั่นใจและความไว้วางใจแก่ลูกค้ามากที่สุด 2) ระดับความจงรักภักดีของผู้ใช้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยลูกค้ามีความจงรักภักดีในการใช้บริการในด้านทัศนคติมากที่สุด 3) การรับรู้คุณภาพบริการทุกด้านมีความสัมพันธ์เชิงบวกใน ระดับปานกลางกับความจงรักภักดี ในการใช้บริการโดยรวม โดยความใส่ใจลูกค้ามีความสัมพันธ์มากที่สุด 4) การรับรู้คุณภาพบริการด้าน ความใส่ใจลูกค้า ความเป็นรูปธรรมของการบริการ และการ ตอบสนอง

ลูกค้าส่งผลต่อความจงรักภักดีในการใช้บริการ ด้านพฤติกรรม ด้านทัศนคติ และความ จงรักภักดีในการ
ใช้บริการโดยรวมในทิศทางบวก

3.การวัดระดับความพึงพอใจ

(พัฒนา พรหมณี, ยุพิน พิทยาวัฒนชัย และจิระศักดิ์ ทัฒนา, 2563) ความพึงพอใจ เป็นสิ่งที่เกิด
จากแรงจูงใจ ซึ่งเป็นพลังภายในผลักดันให้เกิดความรู้สึกชอบ ไม่ชอบ เห็นด้วย ไม่เห็นด้วย ยินดี ไม่ยินดี
เมื่อ ได้รับการตอบสนองความต้องการ และความคาดหวัง ที่เกิดจากการประมาณค่า อันเป็นการ เรียนรู้
ประสบการณ์จากการกระทำกิจกรรมเพื่อให้ เกิดการตอบสนองความต้องการ ตามเป้าหมาย ของแต่ละ
บุคคล เป็นกระบวนการทางจิตวิทยา

การประเมินความพึงพอใจเป็นการประเมินค่า ความรู้สึกไปในทางที่พอใจและไม่พอใจ ในเชิง
ปริมาณ (magnitude) มีรายละเอียดดังนี้

1.ลักษณะของการประเมินความพึงพอใจ(บังอร ผงผ่าน, 2538) 1.1การประเมินความพึงพอใจ
ด้าน ความรู้สึก เป็นลักษณะการประเมินทางความรู้สึก หรืออารมณ์ของบุคคลตามองค์ประกอบทาง
ความรู้สึก ได้แก่ ความรู้สึกทางบวก เป็นความชอบ พอใจ และความรู้สึกทางลบ เป็นความไม่ชอบ
ไม่พอใจ กลัว รังเกียจ 1.2การประเมินความพึงพอใจ ด้าน ความคิด เป็นการประเมินการรับรู้ของบุคคล
และ วินิจฉัยข้อมูลต่างๆที่ได้รับที่เกิดเป็นความรู้ ความคิด เกี่ยวข้องกับการพิจารณาที่มาของ ทัศนคติ
ออกมากกว่าถูกหรือผิด ดีหรือไม่ดี ที่เกิด จากการประมวลผลของสมอง และ1.3การวัดความพึงพอใจใน
ด้านพฤติกรรม เป็นการวัดความพร้อมที่จะกระทำหรือพร้อมที่จะตอบสนองที่มาของพฤติกรรม

2.วิธีประเมินความพึงพอใจ การประเมิน ความพึงพอใจมีการประเมินหลายวิธี ได้แก่ การสังเกต
การสัมภาษณ์ และการใช้แบบสำรวจ ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้ (พรนภา เตียสุทธิกุล พัฒนา พรหมณีจันทศรีเกตุ
นาวัน มินะกรรม และสุวิมลพิษ วารินศาสตร์, 2561; มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช)

บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย



รูปที่ 1 ภาพเว็บไซต์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์หลักเพื่อสำรวจความพึงพอใจงานบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลาในด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยมีรายละเอียดและขั้นตอนการดำเนินการ ดังนี้

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

ขั้นตอนการดำเนินการ

ในการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา มีวิธีขั้นตอนการดำเนินการ ดังนี้

1. องค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลาได้มีการกำหนดขอบเขตงานการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลาโดยมีรายละเอียดของหน่วยงานบริการสาธารณะที่จะทำการประเมิน และประเด็นการประเมิน ดังนี้

1.1 หน่วยงานบริการสาธารณะที่จะทำการประเมิน ประกอบด้วย

- (1) งานบริการพัฒนาอาชีพผ่านสื่อออนไลน์ (กองการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม)
- (2) งานให้บริการเครือข่ายการป้องกันและสาธารณภัย (สำนักปลัดฯ)
- (3) งานให้บริการระบบการแพทย์ฉุกเฉิน 1669 (กองสาธารณสุข)
- (4) งานให้บริการศูนย์บริบาลผู้สูงอายุ (ฉีตวัคซัน) (กองสาธารณสุข)

1.2 ประเด็นในการประเมิน ประกอบด้วย

- (1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ

(2) ด้านช่องทางการให้บริการ

(3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

(4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

2. องค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลาส่งหนังสือแจ้งให้สถาบันอุดมศึกษาที่มีคุณสมบัติครบถ้วน ยื่นข้อเสนอโครงการ

3. มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลาได้ดำเนินการเสนอโครงการพร้อมกำหนดขอบเขตการศึกษาใน ส่วนงานและประเด็นที่ต้องทำการประเมิน พร้อมทั้งร่างข้อกำหนดโครงการวิจัยเพื่อประกอบการ พิจารณาในการจัดซื้อจัดจ้าง

4. องค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลาตกลงจัดจ้างผู้ยื่นข้อเสนอที่มีคุณสมบัติครบถ้วน และ มีข้อตกลงที่เป็นประโยชน์สูงสุดกับราชการทั้งในด้านผลงานและราคา และตกลงว่าจ้างมหาวิทยาลัย ราชภัฏสงขลา ซึ่งเป็นสถาบันอุดมศึกษาเพื่อพัฒนาท้องถิ่นที่มีศักยภาพในด้านบุคลากรมีประสบการณ์ใน การประเมิน และมีเครือข่ายในพื้นที่เป็นปัจจัยเอื้อต่อการดำเนินงานโครงการวิจัย

5. ขั้นตอนการทำวิจัย

5.1 ทบทวนวรรณกรรมและพัฒนาเครื่องมือในการประเมินความพึงพอใจ

5.2 ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล

5.3 บันทึกข้อมูล ประมวลผล และวิเคราะห์ข้อมูล

5.4 สรุปผลการวิเคราะห์และจัดทำรูปเล่มรายงานผลการสำรวจ

6. มหาวิทยาลัยส่งมอบรายงานผลการประเมินให้กับองค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร

ประชากรเป้าหมายในการศึกษาค้างนี้คือ ผู้รับบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วน จังหวัดสงขลา ซึ่งประกอบด้วยผู้รับบริการ 2 กลุ่มหลัก ได้แก่ กลุ่มผู้รับบริการประเภทหน่วยงาน และ กลุ่มผู้รับบริการประเภทประชาชน จำนวน 4 งาน ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ความถี่และร้อยละของผู้ใช้บริการ

งานบริการ	ประเภทผู้รับบริการ	
	หน่วยงาน	ประชาชน (คน)
งานบริการพัฒนาอาชีพผ่านสื่อออนไลน์ (กองการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม)	-	12,000 ราย/ปี
งานให้บริการเครือข่ายการป้องกันและสาธารณสุข (สำนักปลัดฯ)	60	80,000 ราย/ปี
งานให้บริการระบบการแพทย์ฉุกเฉิน 1669 (กองสาธารณสุข)	20	10,000 ราย/ปี
งานให้บริการศูนย์บริบาลผู้สูงอายุ (จิตเวชชน) (กองสาธารณสุข)	20	20,000 ราย/ปี
รวม	100	122,000

ที่มา: องค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา (2565)

หมายเหตุ: * ประมาณการจำนวนประชาชนใช้บริการเฉลี่ยทุกหน่วยงานวันละ 500 คน จากการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ให้บริการ

2. กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างในการสำรวจครั้งนี้แบ่งเป็น 2 ส่วน ตามกลุ่มประชากรเป้าหมาย ได้แก่ ประเภทหน่วยงาน และประชาชน

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 122,000 (จำนวนโดยรวมทั้งหน่วยงานและประชาชน)

σ^2 มีค่าเท่ากับ 0.2025 (จากงานศึกษาของ วิทยาลัยนครราชสีมา (2555))

Z มีค่าเท่ากับ 1.96 (ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95)

e มีค่าเท่ากับ .05 (ค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้จากการสุ่มร้อยละ 5)

แทนค่าในสูตรข้างต้น จะได้

$$n = \frac{122,000(1.96)^2 0.2025}{122,000(.05)^2 + (1.96)^2 0.2025}$$

$$n = 310.378$$

จากการคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างข้างต้น ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 311 ราย โดยที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ความคลาดเคลื่อนที่ยอมให้เกิดขึ้นได้เท่ากับ 0.05 ทั้งนี้เพื่อให้ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมและมากที่สุด รวมถึงเพื่อป้องกันความผิดพลาดจากการตอบแบบสำรวจที่ไม่ถูกต้องครบถ้วน ผู้วิจัยจึงได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 480 คน เพื่อให้ผลที่ได้มีความแม่นยำ และการวิเคราะห์ข้อมูลมีประสิทธิภาพมากขึ้น

2.2 ขั้นตอนการสุ่มตัวอย่าง

เนื่องจากประชากรในการสำรวจครั้งนี้มีความแตกต่างกันระหว่างหน่วยงานและประชาชน และมีขนาดที่แตกต่างกันมาก ตลอดจนมีวิธีการติดต่อและการรับบริการที่ต่างกันไป ผู้วิจัย จึงเลือกใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบใช้ความน่าจะเป็นแบบแบ่งชั้นแบบไม่เป็นสัดส่วน (non-proportional stratified sampling) ตามขั้นตอนดังนี้ (วาโร เพ็งสวัสดิ์, 2551)

ขั้นที่ 1 แบ่งประชากรออกเป็น 2 ชั้น ได้แก่ ผู้รับบริการประเภทหน่วยงานและประเภทประชาชน

ขั้นที่ 2 กำหนดขนาดตัวอย่าง (จากการคำนวณข้างต้นได้ขนาดตัวอย่าง 480 ตัวอย่าง)

ขั้นที่ 3 คำนวณขนาดตัวอย่างของแต่ละชั้นแบบไม่เป็นสัดส่วน เพื่อให้ครอบคลุมทั้งในส่วนของผู้รับบริการและประเภทงานที่ให้บริการ

ขั้นที่ 4 สุ่มตัวอย่างแต่ละชั้น ใช้เทคนิคการสุ่มแบบบังเอิญ (accidental sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

1. เครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสำรวจความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา แบ่งออกเป็น 4 ตอน มีรายละเอียดดังนี้

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

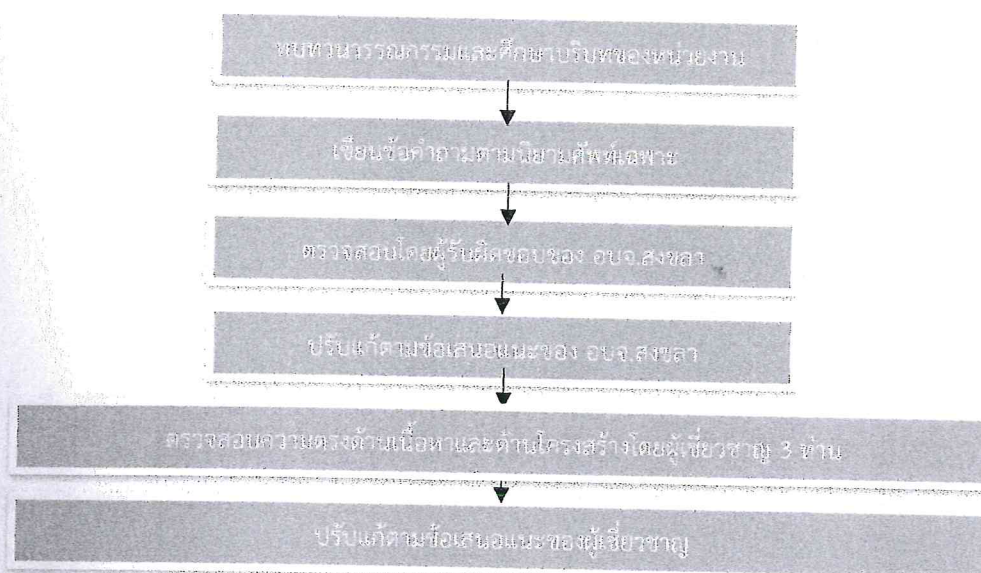
ตอนที่ 2 ข้อมูลการใช้บริการ เป็นแบบเลือกตอบ มีทั้งหมด 2 ข้อ โดยสอบถามเกี่ยวกับงานที่ใช้บริการ และช่วงเวลาที่ใช้บริการ

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 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ โดยสอบถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะในการให้บริการทั้ง 4 ด้าน และข้อประทับใจในการรับบริการ

2. สร้างเครื่องมือ

เครื่องมือในการวิจัยครั้งนี้คือ แบบสำรวจ ซึ่งผู้วิจัยได้พัฒนาขึ้นจาก 2 ส่วน คือ ส่วนแรกได้จากการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และส่วนที่สองพัฒนาจากลักษณะเฉพาะของประชากรและหน่วยงานที่ให้บริการ (องค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา) โดยมีขั้นตอนในการพัฒนาดังรูปที่ 2



รูปที่ 2 ขั้นตอนการดำเนินการ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

หลังจากผู้วิจัยได้แบบสำรวจข้างต้นแล้ว ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างเป้าหมายตามขั้นตอนต่อไปนี้

1. ก่อนเก็บข้อมูล

ก่อนเก็บข้อมูล ผู้วิจัยมีการจัดเตรียมความพร้อมดังนี้

1.1 ติดต่อและทำหนังสือขอความร่วมมือในการขอความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูลจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา โดยนัดหมายวันเวลา สถานที่ในการเก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่าง

1.2 ตรวจสอบแบบสำรวจต้นฉบับและจัดทำแบบสำรวจจำนวน 480 ชุด

2. ระหว่างเก็บข้อมูล

ในช่วงการเก็บข้อมูลเมื่อผู้วิจัยได้พบกับตัวอย่างเป้าหมาย ผู้วิจัยมีการดำเนินการดังนี้

2.1 แนะนำตัวเองและวัตถุประสงค์ในการเก็บแบบสำรวจ พร้อมขอความอนุเคราะห์ให้แหล่งข้อมูลตอบแบบสำรวจความเป็นจริงและรับรองว่าผู้วิจัยจะดำเนินการตามหลักจรรยาบรรณของนักวิจัย

2.2 อธิบาย ชี้แจงรายละเอียดเกี่ยวกับแบบสำรวจ

2.3 ไม่รบกวนแหล่งข้อมูลในขณะที่ตอบแบบสำรวจและอำนวยความสะดวกให้กับแหล่งข้อมูลตามสมควร

2.4 เมื่อแหล่งข้อมูลตอบแบบสำรวจเรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยรับแบบสำรวจคืนและทำการตรวจสอบความสมบูรณ์ขั้นต้น หากไม่สมบูรณ์ก็จะขอให้ผู้ตอบแบบสำรวจให้ข้อมูลเพิ่มเติม

2.5 ผู้วิจัยกล่าวขอบคุณ พร้อมย้ำถึงการนำข้อมูลไปเพื่อการศึกษาและการพัฒนาในการให้บริการงานสาธารณะ และงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

3. หลังเก็บข้อมูล

หลังเก็บข้อมูลแล้ว ผู้วิจัยได้ดำเนินการดังนี้

3.1 ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสำรวจอย่างละเอียด

3.2 กำหนดรหัสประจำแบบสำรวจทุกฉบับ

3.3 กำหนดรหัสสำหรับข้อความถามและรหัสสำหรับคำตอบทุกข้อ

3.4 ทำการบันทึกข้อมูลจากแบบสำรวจทุกฉบับจนเรียบร้อย

3.5 ทำการตรวจสอบข้อมูลที่บันทึกไว้ว่ามีการบันทึกผิดพลาดหรือไม่ หากมีความผิดพลาดเกิดขึ้น ผู้วิจัยจะย้อนกลับไปดูแบบสำรวจเพื่อทำการแก้ไข

เมื่อสิ้นสุดขั้นตอนนี้แล้ว ผู้วิจัยจะได้ข้อมูลอยู่ในรูปของไฟล์ข้อมูลพร้อมที่จะวิเคราะห์ตามวัตถุประสงค์ในขั้นตอนต่อไป

การวิเคราะห์และการนำเสนอข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยนี้ ผู้วิจัยได้วางแผนการวิเคราะห์ข้อมูล การใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ตลอดจนแผนการนำเสนอข้อมูลในบทต่อไปของแต่ละประเด็นในการศึกษาตามวัตถุประสงค์การวิจัย แบ่งการวิเคราะห์และนำเสนอข้อมูลแต่ละส่วนดังนี้

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

ส่วนที่ 3 เป็นข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจเป็นข้อมูลเชิงปริมาณ วิเคราะห์โดยใช้ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเป็นสถิติเพื่อการพรรณนาข้อมูล และนำเสนอตารางโดยมีหัวตารางเป็นประเด็นการประเมินความพึงพอใจ 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

และเทียบเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการในแต่ละด้านและภาพรวมได้ดังนี้

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

ส่วนที่ 4 เป็นข้อมูลเกี่ยวกับข้อเสนอแนะ เป็นข้อมูลเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยใช้เทคนิคการวิเคราะห์เนื้อหา เพื่อจัดหมวดหมู่

บทที่ 4 สรุปผลการวิจัย

การประเมินความพึงพอใจมีประโยชน์ต่อการดำเนินงานของหน่วยงานปกครองส่วนท้องถิ่น ทั้งในด้านการให้บริการและการบริหารงานขององค์กร เพื่อทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ และสามารถนำข้อมูลมาปรับปรุงพัฒนากระบวนการปฏิบัติงาน ให้เกิดทั้งประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการให้บริการต่าง ๆ เพื่อประโยชน์สูงสุดของประชาชนที่มาขอรับบริการ

โดยการศึกษาในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อวัดระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา ในส่วนงานที่ให้บริการจำนวน 4 งานบริการ ได้แก่ (1) งานบริการพัฒนาอาชีพผ่านสื่อออนไลน์ (กองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม) (2) งานให้บริการเครือข่ายการป้องกันและสาธารณสุข (สำนักปลัดฯ) (3) งานให้บริการระบบการแพทย์ฉุกเฉิน 1669 (กองสาธารณสุข) (4) งานให้บริการศูนย์รับบาลผู้สูงอายุ (ฉัตรวิเศษ) (กองสาธารณสุข) โดยประเมินความพึงพอใจการรับบริการ 4 ด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา จำแนกตาม ประเภทหน่วยงาน สถานภาพของประชาชนในเรื่องเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพและรายได้ ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ หน่วยงานจำนวน 100 ราย และจำนวนประชาชนจากงานทะเบียนที่อาศัยอยู่ในเขตจังหวัดสงขลา จำนวน 1,431,536 ราย (สำนักงานสถิติแห่งชาติ. (2564). สถิติประชากรศาสตร์ ประชากร และเคหะ. สืบค้น 1 กันยายน 2565) และใช้แบบสำรวจเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสุ่มเป็นจำนวน 480 คนโดยการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ และผู้ที่เข้ามาใช้บริการในงานสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา

1.สรุปผลการวิจัย

ผลการวิจัยที่นำเสนอในส่วนนี้เป็นผลการวิจัยเชิงปริมาณ ซึ่งจะแบ่งนำเสนอเป็น 4 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ

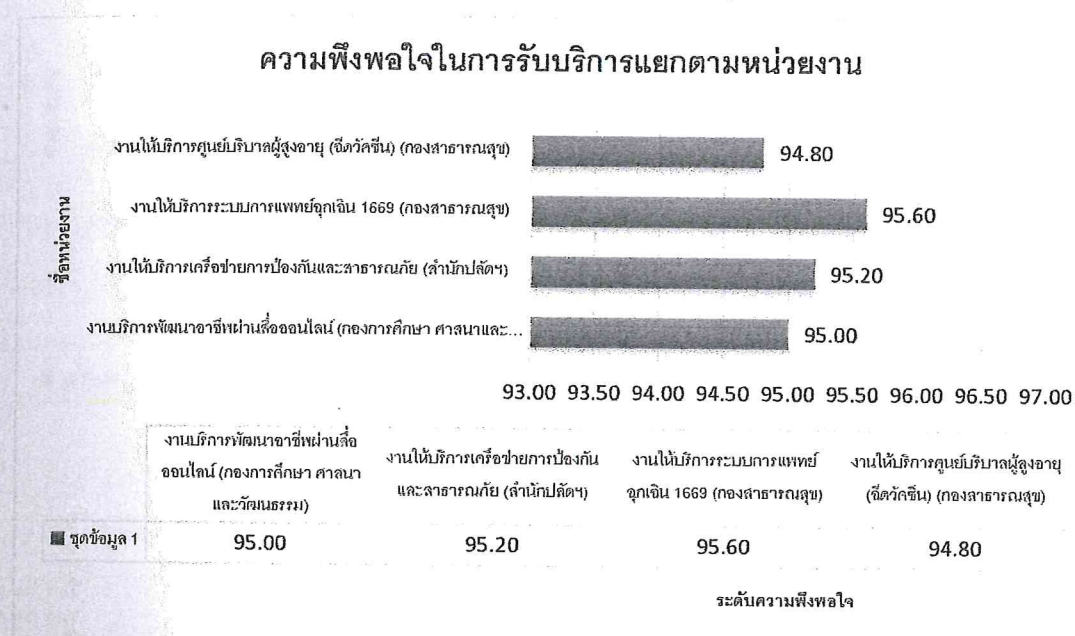
ผู้ตอบแบบสำรวจทั้งหมดเป็นภาคประชาชน โดยผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 262 คน คิดเป็นร้อยละ 54.58 มีอายุระหว่าง 41-60 ปี จำนวน 182 คน คิดเป็นร้อยละ 37.90 สถานภาพโสดจำนวน 334 คน คิดเป็นร้อยละ 69.60 การศึกษาสูงสุด พบว่า ส่วนใหญ่ไม่ได้เรียน จำนวน 173 คน คิดเป็นร้อยละ 36.00 อาชีพค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ จำนวน 106 คน คิดเป็นร้อยละ 22.08 รายได้ต่อเดือนอยู่ระหว่าง 30,001-40,000 บาท จำนวน 172 คน คิดเป็นร้อยละ 35.83

ส่วนที่ 2 ข้อมูลการรับบริการ

ผู้ตอบแบบสำรวจใช้บริการงานต่าง ๆ ซึ่งได้แก่ (1) งานบริการพัฒนาอาชีพผ่านสื่อออนไลน์ (กองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม) (2) งานให้บริการเครือข่ายการป้องกันและสาธารณสุข (สำนักปลัดฯ) (3) งานให้บริการระบบการแพทย์ฉุกเฉิน 1669 (กองสาธารณสุข) (4) งานให้บริการศูนย์รับบาลผู้สูงอายุ (ฉัตรวิเศษ) (กองสาธารณสุข) โดยกำหนดสุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการส่วนงานละ 120 คน คิดเป็นร้อยละ 25.0 ทั้งนี้

ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่ซึ่งมีจำนวน 201 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 41.90 ใช้บริการส่วนงานต่าง ๆ ในเวลา
ราชการ รองลงมาคือ ใช้บริการนอกเวลาราชการ จำนวน 189 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 39.40

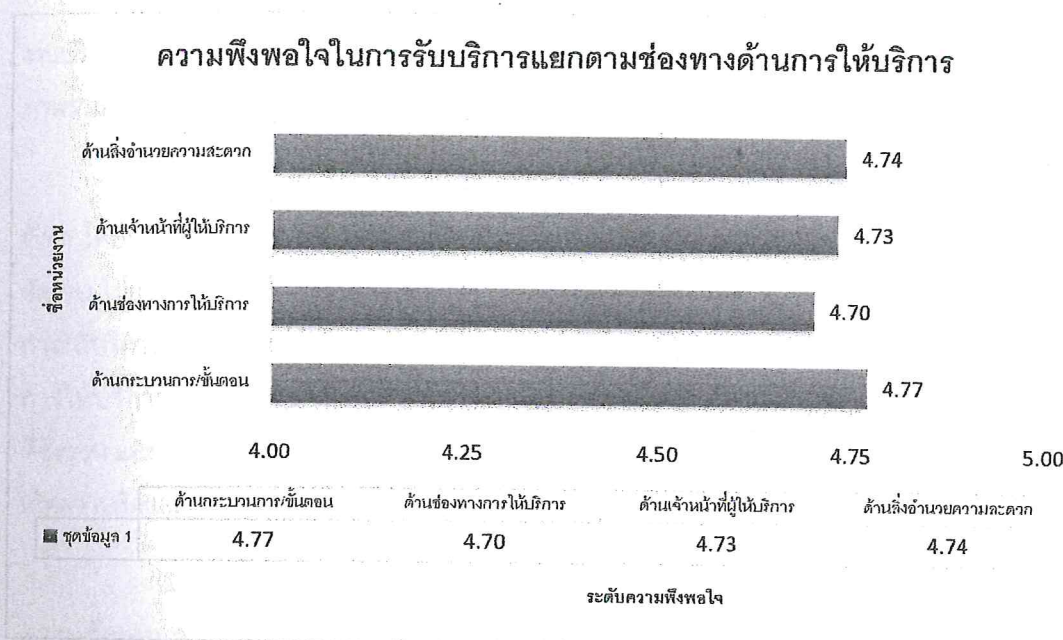
ส่วนที่ 3 ระดับความพึงพอใจในการรับบริการงานสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัด สงขลาแยกตามหน่วยงาน



รูปที่ 3 ระดับความพึงพอใจในการรับบริการแยกตามหน่วยงาน

ความพึงพอใจของผู้รับบริการจำแนกตามงานในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยงานให้บริการระบบการแพทย์ฉุกเฉิน 1669 (กองสาธารณสุข) คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุด คือ 4.78 หรือระดับความพึงพอใจร้อยละ 95.60 รองลงมา คือ งานให้บริการเครือข่ายการป้องกันและสาธารณสุข (สำนักปลัดฯ) มีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.76 หรือระดับความพึงพอใจร้อยละ 95.20 ส่วนงานบริการพัฒนาอาชีพผ่านสื่อออนไลน์ (กองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม) มีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.75 หรือระดับความพึงพอใจร้อยละ 95.00 และงานให้บริการศูนย์รับบาลผู้สูงอายุ (จิตต์วักซัน) (กองสาธารณสุข) มีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.74 หรือระดับความพึงพอใจร้อยละ 94.80 รองลงมาตามลำดับ ส่วนคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยของส่วนงานที่ให้บริการทั้ง 4 ส่วนเป็น 4.76 หรือระดับความพึงพอใจเฉลี่ยทุกด้านเป็นร้อยละ 95.20

ส่วนที่ 4 ระดับความพึงพอใจในการรับบริการงานสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา ด้านการให้บริการ



รูปที่ 4 ระดับความพึงพอใจในการรับบริการแยกตามหน่วยงาน

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการจำแนกตามด้านในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และเมื่อพิจารณาความพึงพอใจรายด้านต่าง ๆ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการมากที่สุด โดยมีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยมากที่สุด คือ 4.77 รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.74 และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีคะแนนเฉลี่ย 4.73 ส่วนด้านช่องทางการให้บริการ มีคะแนนเฉลี่ย 4.70 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการทั้งสี่ประเด็นอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยเท่ากับ 4.73

2. อภิปรายผล

2.1 งานบริการพัฒนาอาชีพผ่านสื่อออนไลน์ (กองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม) พบว่า ผู้ใช้บริการงานบริการพัฒนาอาชีพผ่านสื่อออนไลน์ (กองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม) มีความพึงพอใจในการรับบริการภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยจำแนกเป็นความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ได้ดังนี้

1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ พบว่าผู้ให้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว ขั้นตอนการให้บริการอย่างเป็นระบบ ชัดเจน ไม่ยุ่งยากซับซ้อน เข้าใจง่าย การให้บริการด้วยความเสมอภาค ตามลำดับก่อน – หลัง ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ และมีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน สอดคล้องกับ สุธรรม ขนาศักดิ์ (2558) กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน และการจัดเตรียมสถานที่ วัสดุอุปกรณ์ และบุคลากรที่เพียงพอต่อการให้บริการจะทำให้ผู้รับบริการเกิดความคิดและพฤติกรรมที่แสดงออกในทิศทางที่พอใจต่อการให้บริการที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

2) ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่ามีช่องทางการให้บริการไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน และมีความชัดเจน การตอบรับที่ดีภายหลังการขอรับบริการของช่องทางการให้บริการ และการติดต่อความสะดวกและรวดเร็วของช่องทางการให้บริการและการติดต่อ ช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย และเพียงพอเช่น บริการนอกสถานที่ บริการให้เวลาพักเที่ยง หรือนอกเวลาราชการ และการรับทราบข้อมูลการบริการผ่านสื่อสารมวลชน (วิทยุ โทรทัศน์ เสียงตามสาย ฯลฯ)

3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยรอยยิ้ม ใส่ใจรายละเอียดต่อผู้รับบริการ ตลอดจนให้บริการต่อผู้รับบริการด้วยความเป็นมิตรและเท่าเทียมกันทุกคน โดยไม่เลือกปฏิบัติ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ มีบุคลิกภาพที่ดี แต่งกายเหมาะสม บริการด้วยความสุภาพ และมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ และเจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอในการให้บริการ

4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความสะอาดและมีมาตรการการป้องกันด้าน Covid 19 ของสถานที่ในการให้บริการ อุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการมีคุณภาพ ทันสมัยและเพียงพอต่อผู้รับบริการ การจัดอุปกรณ์มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยให้บริการ และมีป้าย ข้อความบอกจุดบริการป้ายประชาสัมพันธ์ ที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย

2.2 งานให้บริการเครือข่ายการป้องกันและสาธารณสุข (สำนักปลัดฯ) ผู้ใช้บริการงานให้บริการเครือข่ายการป้องกันและสาธารณสุข (สำนักปลัดฯ) มีความพึงพอใจในการรับบริการภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยจำแนกเป็น

1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ พบว่าการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว มีขั้นตอนการให้บริการอย่างเป็นระบบ ชัดเจน ไม่ยุ่งยากซับซ้อน เข้าใจง่าย มีผังลำดับขั้นตอน

และระยะเวลาการให้บริการ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม และให้บริการด้วยความเสมอภาค ตามลำดับก่อน - หลัง

2) ด้านช่องทางการให้บริการ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย และเพียงพอ เช่น บริการนอกสถานที่ บริการในเวลาพักเที่ยง หรือนอกเวลาราชการ เพื่อให้เกิดความรวดเร็วในการป้องกันและสาธารณภัย การตอบรับที่ดีภายหลังการขอรับบริการของช่องทางการให้บริการ และการติดต่อตลอดจนมีช่องทางการให้บริการและการติดต่อที่หลากหลาย และช่องทางการให้บริการไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน และมีความชัดเจนทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจอย่างยิ่ง

3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เจ้าหน้าที่ที่มีจำนวนน้อยกว่าผู้ที่ขอเข้ารับบริการ มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริตไม่แสวงหาประโยชน์จากการให้บริการ ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ และเจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพที่ดี แต่งกายเหมาะสม บริการด้วยความสุภาพและมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ

4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยให้บริการ มีป้าย ข้อความบอกจุดบริการ ป้ายประชาสัมพันธ์ ที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย การจัดอุปกรณ์มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ ความสะอาดและมีมาตรการการป้องกันด้าน Covid 19 ของสถานที่ในการให้บริการ และอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการมีคุณภาพ ทันสมัย และเพียงพอต่อผู้รับบริการ

2.3 งานให้บริการระบบการแพทย์ฉุกเฉิน 1669 (กองสาธารณสุข) ผู้ใช้บริการงานให้บริการระบบการแพทย์ฉุกเฉิน 1669 (กองสาธารณสุข) 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 มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ มีบุคลิกภาพที่ดี แต่งกายเหมาะสม บริการด้วยความสุภาพ และมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ และเจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ และเจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอในการให้บริการ

4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยให้บริการ มีป้าย ข้อความบอกจุดบริการ ป้ายประชาสัมพันธ์ ที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย

มีความสะอาดและมีมาตรการการป้องกันด้าน Covid 19 อุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการมีคุณภาพ ทันสมัยและเพียงพอต่อผู้รับบริการ

2.4 งานให้บริการศูนย์บริบาลผู้สูงอายุ (ฉัตรวิเศษ) (กองสาธารณสุข) ผู้ใช้บริการงาน ให้บริการศูนย์บริบาลผู้สูงอายุ (ฉัตรวิเศษ) (กองสาธารณสุข) มีความพึงพอใจในการรับบริการ ภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด

1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีความสะดวก รวดเร็ว เป็นระบบ ชัดเจน ไม่ยุ่งยากซับซ้อน เข้าใจง่าย มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน ระยะเวลา การให้บริการมีความเหมาะสม และการให้บริการด้วยความเสมอภาค ตามลำดับก่อน - หลัง

2) ด้านช่องทางการให้บริการ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย และเพียงพอ การตอบรับที่ดี ภายหลังการขอรับบริการของช่องทางการให้บริการและการติดต่อ การรับทราบข้อมูลการบริการผ่าน สื่อสารมวลชน ช่องทางการให้บริการไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน และมีความชัดเจน ความสะดวกและรวดเร็ว ของช่องทางการให้บริการและการติดต่อ

3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ให้บริการต่อ ผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ มีบุคลิกภาพที่ดี แต่งกายเหมาะสม บริการด้วยความสุภาพ และมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ และเจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอในการให้บริการ

4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีป้าย ข้อความบอกจุดบริการ ป้ายประชาสัมพันธ์ ที่ชัดเจน และเข้าใจง่ายมากที่สุด ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก สะอาดและมีมาตรการการป้องกัน ด้าน Covid 19 อุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการมีคุณภาพ ทันสมัยและเพียงพอต่อผู้รับบริการ และการจัดอุปกรณ์มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ

บทที่ 5 ข้อเสนอแนะ

จากผลการประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา โดยรวมทุกด้านอยู่ในช่วงมากที่สุด ทั้งด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ช่องทางการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวกสอดคล้องกับ พรณิ ชุตติวัฒนา (2555) ที่กล่าวว่า การให้บริการที่ดี ถ้าเป็นการบริการที่ดีผู้รับจะเกิดความประทับใจหรือเกิดทัศนคติที่ดีต่อการบริการ แต่อย่างไรก็ดีคณะผู้ศึกษาวิจัยได้นำเสนอข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ในการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลาเพื่อประโยชน์สูงสุดกับภาคประชาชนที่มาขอรับบริการ

ข้อเสนอแนะ ส่วนที่ 1 ด้านขั้นตอนกระบวนการให้บริการ

1. บางหน่วยงานควรลดขั้นตอนกระบวนการให้บริการ หากเป็นการบรรเทาสาธารณภัยอย่างจำเป็นและเร่งด่วน
2. ในแต่ละหน่วยงานควรมีเจ้าหน้าที่ทำงานเฉพาะทาง เช่น ด้านการให้คำแนะนำการขอรับบริการและทางด้านเทคนิค
3. บางสถานที่ ที่มีความจำเป็นที่จะต้องใช้สถานที่ร่วมกับหน่วยงานอื่นควรมีป้ายบอกอย่างชัดเจน ไม่ให้เกิดความสับสน
4. มีการติดตามดูแลเอาใจใส่ ให้ความช่วยเหลือผู้รับบริการอย่างต่อเนื่อง
5. เพิ่มการประชาสัมพันธ์ในทุกสื่ออย่างทั่วถึง

ข้อเสนอแนะ ส่วนที่ 2 ด้านช่องทางการให้บริการ

1. ทุกๆ หน่วยงานควรมีช่องทางการสื่อสารและติดต่อได้หลายทาง โดยเฉพาะอย่างยิ่งช่องทางออนไลน์ เพื่อความสะดวกและรวดเร็วของผู้รับบริการ
2. ควรจัดเจ้าหน้าที่ในการรอรับบริการในช่วงพักกลางวัน
3. ควรมีการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ เพื่อให้ประชาชนทราบถึงข่าวสารใหม่ๆ ในช่องทางการรับบริการ
4. ควรมีการจัดหน่วยรับบริการนอกสถานที่ เพื่อเข้าถึงผู้รับบริการที่เข้าถึงได้ยาก

ข้อเสนอแนะ ส่วนที่ 3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

1. ควรส่งเสริมบุคลากรให้อบรมเพิ่มพูนความรู้อย่างสม่ำเสมอ ทั้งด้านการให้บริการ ด้านเทคนิค และด้านการสื่อสาร เป็นต้น
2. บางหน่วยงานยังมีบุคลากรไม่เพียงพอต่อการบริการที่มีจำนวนมาก
3. การที่เจ้าหน้าที่ทำหน้าที่หลายฟังก์ชันงาน ทำให้ประสิทธิภาพการทำงานลดลง
4. เครื่องแบบการแต่งกายควรเป็นไปในทิศทางเดียวกัน
5. ควรให้การอบรม ในด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกันไม่เลือกปฏิบัติ

ข้อเสนอแนะ ส่วนที่ 4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

1. บางหน่วยงานควรซ่อมแซมอุปกรณ์ให้อยู่ในสภาพที่พร้อมใช้งานอยู่เสมอ

2. ควรมีหน่วยงานหรือศูนย์เรียนรู้ที่ให้บริการด้านความรู้ในเรื่องการแพทย์แก่ภาคประชาชนในการป้องกันสุขภาพในด้านต่างๆ
3. บางหน่วยงานยังขาดอุปกรณ์ความพร้อมในการให้บริการบางประเภท เช่น อุปกรณ์พื้นฐานทางด้านคอมพิวเตอร์และการสื่อสาร
4. ควรมีการลงพื้นที่เพื่อสำรวจความคิดเห็นของภาคประชาชนเพื่อการพัฒนารูปแบบการบริการอย่างสม่ำเสมอ
5. ควรมีการสำรวจ เครื่องจักร เครื่องมือการแพทย์ และวัสดุที่จำเป็น ในทุกๆ ปีว่าเพียงพอต่อการรองรับบริการหรือไม่

บรรณานุกรม

- เต็มศักดิ์ คทวณิช. (2546). จิตวิทยาทั่วไป. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- เทพพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ. (2539). พฤติกรรมองค์การ. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- บรรพต วิรุณราช.(2558). โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนจังหวัด
ชลบุรี ประจำปีงบประมาณ 2558. ชลบุรี : วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- บังอร ผงผ่าน. (2538). จิตวิทยาทั่วไป. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช.
- ปภาวดี ดุลยจินดา. (2540). พฤติกรรมมนุษย์ในองค์การ เอกสารการสอนชุดวิชาหน่วยที่ 8-15.
นนทบุรี: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ประสาธ อิศรปริดา. (2541). ความพึงพอใจ. กรุงเทพฯ: กราฟิการ์.
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2535). จิตวิทยาการศึกษา. กรุงเทพฯ : ยูไนเต็ดโปรดักชั่น.
- พรนภา เตียสุทธิกุล, พัฒนา พรหมณี, जानนท์ ศรีเกตุ, นาวัน มีนะกรณ และสุวิมล พงษ์วารินศาสตร์.
(2561). การวัดระดับเจตคติในการดำเนินงานด้านการสาธารณสุข. วารสารวไลยอลงกรณ์
ปริทัศน์ (มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์, 8(4), 214-225.
- พัฒนา พรหมณี, ยุพิน พิทยาวัฒนชัย และจิระศักดิ์ ทัพพา. 2563. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
และการสร้างแบบสำรวจความพึงพอใจในงาน.วารสารวิชาการสมาคมสถาบันอุดมศึกษา
เอกชนแห่งประเทศไทย (สสอท.)
- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. (2556). การพัฒนาเครื่องมือวัดด้านเจตพิสัยและทักษะพิสัย.
นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- มัลลิกา ต้นสอน. (2544). พฤติกรรมองค์การ. กรุงเทพฯ: เอ็กซ์เบอร์เนท.
- ราชกิจจานุเบกษา. 2560. รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย.
- ราชบัณฑิตยสถาน. 2556. พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2554. (ผู้แต่ง).
- วิษชุดา หุ่นวิไล. (2545). เอกสารการสอนวิชามนุษย์สัมพันธ์ในการบริหารงานอุตสาหกรรม.
กรุงเทพมหานคร: สถาบันราชภัฏสวนสุนันทา.
- สถาบันพระปกเกล้า. การให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น.ค้นวันที่ 13 กันยายน
2565 จาก <http://wiki.kpi.ac.th/index.php>
- สำนักงานองค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา.ข้อมูลทั่วไป.ค้นวันที่ 12 กันยายน 2565. จาก
<http://www.songkhlapao.go.th>
- Kotler, Phillip and Armstrong. (2002).Principle of Marketing. USA: Prentice-Hall
- Millet, John D. (1954). Management the Public Service. New York : McGraw – Hill.