

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการกิจการสาธารณะ

แพขนานยนต์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา

People's Satisfaction with Motor Ferries Public Affairs Service of

Songkhla Provincial Administrative Organization

วิกานดา อินทร์จันทร์ วิชาญ จุลหริก

นิสิตปริญญาตรี ผศ.ดร.

Undergraduate student, Bachelor of Public Administration Program

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยทักษิณ

Faculty of Humanities and Social Sciences, Thaksin University

First author E-mail: 631011635@tsu.ac.th

Retrieved 03-04-2024; Revised 21-05-2024; Accepted 19-06-2024

บทคัดย่อ

บทความวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการกิจการสาธารณะแพขนานยนต์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการกิจการสาธารณะแพขนานยนต์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา และข้อเสนอแนะในการดำเนินงานด้านการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่างคือผู้ใช้บริการกิจการสาธารณะแพขนานยนต์ จำนวน 395 คน ใช้วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental sampling) เครื่องมือที่ใช้ คือ แบบสอบถามที่มีค่าความเที่ยงเท่ากับ 0.74 วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติพรรณนา ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการกิจการสาธารณะแพขนานยนต์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83

($\bar{x}=3.83$, S.D.=0.180) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความรวดเร็ว /การเรียกเก็บค่าบริการ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 ($\bar{x}=3.91$, S.D.=0.230) รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81 ($\bar{x}=3.83$, S.D.=0.150) และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77 ($\bar{x}=3.77$, S.D.=0.160)

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ, บริการกิจการสาธารณะ, แพขนานยนต์, องค์การบริหารส่วนจังหวัด.

Abstract

The purpose of the research paper entitled "Public Satisfaction with the Public Service of the Songkhla Provincial Administration Organization is to study the satisfaction of the public with the service of the Songkhla Provincial Administration Organization and to make the service operation more efficient.

The results of the study showed that the public's satisfaction with the public service of the Songkhla Provincial Administration Organization. In the overall picture, it is very high. The average value is 3.83 ($\bar{x}=3.83$, S.D.=0.180). When looking at each aspect, it was found that the speed/billing of service fees was at a high level. The average value was 3.91 ($\bar{x}=3.91$, S.D.=0.230), followed by the high level of facilities. The average value was 3.81 ($\bar{x}=3.83$, S.D.=0.150) and the service process/procedure was at a high level. The average value is 3.77 ($\bar{x}=3.77$, S.D.=0.160).

Keywords: Satisfaction, Public Affairs Services, Motor Rafting, Provincial Administrative Organization.

บทนำ

องค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา (อบจ.สงขลา) เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นระดับจังหวัด ทำหน้าที่ดูแลและพัฒนาจังหวัดสงขลาในด้านต่าง ๆ มีอำนาจหน้าที่ในการจัดระบบบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่น อาทิ การศึกษา: สนับสนุนการศึกษา ส่งเสริมพัฒนาการศึกษาให้แก่เด็กและเยาวชน สาธารณสุข: จัดบริการด้านสาธารณสุข ส่งเสริม

สุขภาพอนามัยประชาชน การพัฒนาเศรษฐกิจ: ส่งเสริมเศรษฐกิจ สนับสนุนธุรกิจ สร้างงาน สร้างรายได้ การคมนาคม: พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านการคมนาคม การท่องเที่ยว: ส่งเสริมการท่องเที่ยว พัฒนาแหล่งท่องเที่ยว สิ่งแวดล้อม: ดูแลรักษาสีเขียวสิ่งแวดล้อม ป้องกันมลพิษ ทรัพยากรธรรมชาติ: อนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ สนับสนุนการใช้ทรัพยากรธรรมชาติอย่างยั่งยืน วัฒนธรรม: ส่งเสริมวัฒนธรรม ประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น ภายใต้อำนาจหน้าที่ตามพระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ.2540 และที่แก้ไขเพิ่มเติมถึงฉบับที่ 4 พ.ศ.2552 ตลอดจนถึงพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (องค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา, 2566)

การพัฒนาบริการสาธารณะมุ่งตอบสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน อันจะเป็นการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนและสร้างการพัฒนาทางเศรษฐกิจและสังคมให้กับท้องถิ่น มีหลักการที่เป็นประเด็นสำคัญในการให้บริการสาธารณะ กล่าวคือ การให้บริการสาธารณะจะต้องดำเนินการ เพื่อประโยชน์ของประชาชนสามารถตอบสนองความต้องการของท้องถิ่นได้อย่างเท่าเทียมกัน และคณะกรรมการองค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) ได้ทำการสำรวจและประเมินความพึงพอใจของลูกค้า ตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติคุณภาพบริการโดยทำการสำรวจกับผู้รับบริการในงานบริการสาธารณะโดยตรงกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตลอด (สมชัย นันทาภิรัตน์, 2564)

องค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) มีบทบาทสำคัญในการพัฒนาจังหวัดในหลาย ๆ ด้าน การให้บริการกิจการสาธารณะเป็นหนึ่งในหน้าที่สำคัญของ อบจ. และแพชชานยนต์เป็นหนึ่งในกิจการสาธารณะที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลาให้บริการ แพชชานยนต์มีบทบาทสำคัญในการขนส่งผู้โดยสารและยานพาหนะข้ามฟากทะเลสาบสงขลา อย่างไรก็ตาม ยังมีข้อมูลไม่เพียงพอเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการแพชชานยนต์ของ อบจ.สงขลา ด้วยสภาพปัญหาการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดจำเป็นต้องดูประชาชนภาพรวมทั้งจังหวัด โดยเฉพาะความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการกิจการสาธารณะแพชชานยนต์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลาซึ่งเป็นแพชชานยนต์เก่าแก่กับการเดินทางของประชาชนจำเป็นที่จะต้องมุ่งมั่นพัฒนา ให้ดีตลอดเวลา ไม่ส่งผลกระทบต่อการใช้ชีวิตประจำวันของประชาชน องค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา มีแพชชานยนต์ให้บริการทั้งหมด 6 ลำ ดังนี้ แพชชานยนต์ 5 ลำ ได้แก่ อบจ.1 อบจ.2 อบจ.9 อบจ.10 อบจ.11 ขนาด กว้าง 11 เมตร

ยาว 45 เมตร ลึก 2.20 เมตร ความจุ: รถยนต์ 30 คัน ผู้โดยสาร 100 คน และแพขนานยนต์
อบจ.สงขลา เฟอรี่ ขนาด กว้าง 12.75 เมตร ยาว 46 เมตร ลึก 2.5 เมตร ความจุ: รถยนต์ 3.
คัน ผู้โดยสาร 100 คน มีห้องโดยสารปรับอากาศ และมีห้องน้ำที่ได้มาตรฐานการบริการ (กอง
กิจการขนส่ง องค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา, 2566)

ในฐานะนักวิจัยเป็นนิสิตสาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และ
สังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยทักษิณ จึงทำการวิจัยฉบับนี้ เพื่อศึกษาความพึงพอใจที่ประชาชนมี
ต่อการให้บริการกิจการสาธารณะแพขนานยนต์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา รวมไปถึง
หาข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการดำเนินงานด้านการให้บริการกิจการสาธารณะแพขนานยนต์ของ
องค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลาได้อย่างครบถ้วน

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการกิจการสาธารณะแพขนาน
ยนต์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา
2. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะในการปรับปรุงและการดำเนินงานด้านการให้บริการกิจการ
สาธารณะแพขนานยนต์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการกิจการสาธารณะแพ
ขนานยนต์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา” ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตไว้ดังนี้

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการกิจการสาธารณะแพขนานยนต์ขององค์การ
บริหารส่วนจังหวัดสงขลา ประกอบด้วยตัวแปร ดังนี้

ตัวแปรอิสระ คือ ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ อาชีพ

ตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการกิจการสาธารณะแพขนานยนต์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา ประกอบด้วย ความปลอดภัย ความรวดเร็ว/การเรียกเก็บค่าบริการและ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

2. ขอบเขตด้านพื้นที่

องค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา อำเภอเมือง จังหวัดสงขลา

3. ขอบเขตด้านเวลา

ภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2565

4. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ได้แก่ ประชากรในเขตหัวเขา อำเภอสิงหนคร จังหวัดสงขลาที่ใช้บริการกิจการสาธารณะแพขนานยนต์ จำนวนประชากรทั้งสิ้น 14,344 คน (สำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง, 2566) กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนผู้ใช้บริการแพขนานยนต์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา จำนวน 395 คน โดยใช้สูตรการคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างของทาโร่ ยามาเน่ (Yamane, 1973) ใช้วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental sampling)

นิยามศัพท์

ความพึงพอใจความปลอดภัย หมายความว่า ผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้น ทศนคติด้านบวกจะแสดงให้เห็นสภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้น และทศนคติด้านลบจะแสดงให้เห็นสภาพความไม่พึงพอใจนั่นเอง ในงานวิจัยฉบับนี้หมายถึงความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการกิจการสาธารณะแพขนานยนต์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา

บริการสาธารณะความรวดเร็ว หมายความว่า การให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหรือเอกชน แต่อยู่ในความควบคุมของราชการส่วนท้องถิ่นเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน. เพื่อประโยชน์ของประชาชนและสาธารณประโยชน์

ผู้รับบริการ หมายความว่า ประชาชนที่มาใช้บริการกิจการสาธารณะแพขนานยนต์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลาโดยตรงจากประชาชนตำบลหัวเขา อำเภอสิงหนคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

สิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง การจัดการใดๆ ขององค์การบริหารจังหวัดสงขลา ซึ่งผู้รับบริการมองเห็นหรือสัมผัสแล้วรู้สึกถึงความสะดวก ความพร้อม ความสบายกายสบายใจ รู้สึกมีความสุขและรู้สึกปลอดภัยเมื่อได้เข้ามาใช้บริการ

การนำผลวิจัยไปใช้ประโยชน์

1. ได้ทราบถึงความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการกิจการสาธารณะแพขนานยนต์ขององค์การบริหารจังหวัดสงขลา

2. สามารถหาข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการดำเนินงานด้านการให้บริการกิจการสาธารณะแพขนานยนต์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลาได้อย่างครบถ้วน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม เป็นการตรวจสอบรายการแบบมาตราส่วนประมาณค่า โดยแบ่งเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 สอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบถาม ซึ่งประกอบไปด้วย เพศ อายุ อาชีพ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการกิจการสาธารณะแพขนานยนต์ขององค์การบริหารจังหวัดสงขลาในด้านการให้บริการประชาชนซึ่งประกอบไปด้วย ด้านความปลอดภัย ด้านความรวดเร็ว /การเรียกเก็บค่าบริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก แบบวัดมีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่าใช้มาตราส่วนประมาณค่าในการวัดระดับความคิดเห็น

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการกิจการสาธารณะแพขนานยนต์ขององค์การบริหารจังหวัดสงขลาลักษณะเป็นคำถามปลายเปิด

1. การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือมี 2 ขั้นตอนดังนี้

1. หาค่าความเที่ยงตรง (Validity) โดยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแก้ไขมาปรับปรุงแล้วนำไปใช้ต่อไป

2. นำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try Out) กับประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย จำนวน 30 คนเพื่อหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามโดยหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α -Coefficient)ของ ครอนบาค (Cronbach) ผลที่ได้จากการทดสอบ คือ .741 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.70 ดังนั้น จึงยอมรับแบบสอบถามดังกล่าวเพื่อการวิเคราะห์ในขั้นตอนต่อไปได้

2. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

ผู้วิจัยใช้วิเคราะห์การวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ อาชีพ วิเคราะห์โดยใช้ ค่าความถี่และค่าร้อยละ

2. วิเคราะห์ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม เกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการกิจการสาธารณะแพขนานยนต์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลาซึ่งประกอบด้วยด้านต่างๆ ดังนี้ 1) ด้านความปลอดภัย 2) ด้านความรวดเร็ว /การเรียกเก็บค่าบริการ และ 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก วิเคราะห์โดยใช้ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

3. วิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการกิจการสาธารณะแพขนานยนต์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา ซึ่งประกอบไปด้วยด้านต่างๆ ดังนี้ด้านความปลอดภัย ด้านความรวดเร็ว /การเรียกเก็บค่าบริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยใช้การวิเคราะห์แจกแจงความถี่ ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัย

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่

เพศ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิง ร้อยละ 65.6 เพศชาย ร้อยละ 34.4 ตามลำดับ

อายุ ผู้ตอบแบบสอบถามจะอยู่ในช่วงวัยตั้งแต่ อายุต่ำกว่า 20ปี ร้อยละ 25 อายุ 21-30ปี ร้อยละ 25 อายุ31-40ปี ร้อยละ25 อายุ 41-50ปี ร้อยละ 25 ซึ่งเท่ากับว่ามีค่าร้อยละที่เท่ากันทุกช่วงวัยในการใช้แบบสอบถาม

อาชีพ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ประกอบอาชีพนักเรียน/นักศึกษา ร้อยละ 30.3 และ อาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 30.3 อาชีพรับจ้างทั่วไป ร้อยละ 24.2 อาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว ร้อยละ 15.2

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการกิจการสาธารณะแพขนานยนต์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา แสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ดังแสดงในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ความพึงพอใจของประชาชนโดยภาพรวม

ความพึงพอใจต่อการให้บริการกิจการ สาธารณะแพขนานยนต์ขององค์การบริหารส่วน จังหวัดสงขลา	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ด้านความปลอดภัย	3.77	0.160	มาก
2. ด้านความรวดเร็ว/การเรียกเก็บค่าบริการ	3.91	0.230	มาก
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	3.81	0.150	มาก
รวม	3.83	0.540	มาก

จากตารางที่ 1 พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการกิจการสาธารณะแพขนานยนต์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83 ($\bar{X}$ =3.83, S.D.=0.540) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจของประชาชน ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ ด้านความรวดเร็ว /การเรียกเก็บค่าบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 ($\bar{X}$ =3.91, S.D.=0.230) รองลงมา ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81 ($\bar{X}$ =3.81, S.D.=0.150) และด้านความปลอดภัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77 ($\bar{X}$ =3.77, S.D.=0.160)

ตารางที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนด้านความปลอดภัย

ด้านความปลอดภัย	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
1. ทางแพขนานยนต์มีการทำความสะอาดฉีดพ่นน้ำยาฆ่าเชื้อก่อนที่จะออกให้บริการ และหลังเสร็จภารกิจ	3.81	1.130	มาก
2. ทางแพขนานยนต์มีการตรวจสอบและเช็คเครื่องยนต์แพก่อนจะออกให้บริการ	4.00	1.000	มาก
3. จำนวนเสื้อชูชีพเพียงพอสำหรับผู้โดยสารบนแพขนานยนต์	3.50	1.320	ปานกลาง
รวม	3.77	0.160	มาก

จากตารางที่ 2 พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการกิจการสาธารณะแพขนานยนต์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77 ($\bar{x}=3.77$, S.D.=0.160) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ ทางแพขนานยนต์มีการตรวจสอบและเช็คเครื่องยนต์แพก่อนจะออกให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 ($\bar{x}=4.00$, S.D.=1.000) รองลงมา ได้แก่ ทางแพขนานยนต์มีการทำความสะอาดฉีดพ่นน้ำยาฆ่าเชื้อก่อนที่จะออกให้บริการ และหลังเสร็จภารกิจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81 ($\bar{x}=3.81$, S.D.=1.130) จำนวนเสื้อชูชีพเพียงพอสำหรับผู้โดยสารบนแพขนานยนต์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.50 ($\bar{x}=3.50$, S.D.=1.320) ตามลำดับ

ตารางที่ 3 ความพึงพอใจของประชาชนด้านความรวดเร็ว/การเรียกเก็บค่าบริการ

ด้านความรวดเร็ว/การเรียกเก็บค่าบริการ	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	4.41	0.930	มาก
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	3.84	1.250	มาก
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	3.66	1.410	มาก
4. การเรียกเก็บค่าบริการที่จำนวนเงินเหมาะสม	3.72	1.420	มาก
รวม	3.91	0.230	มาก

จากตารางที่ 3 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการกิจการสาธารณะพหุขนานยนต์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา ด้านความรวดเร็ว/การเรียกเก็บค่าบริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 ($\bar{x}$ =3.91, S.D.=0.230) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.41 ($\bar{x}$ =4.41, S.D.=0.930) รองลงมา ได้แก่ ความรวดเร็วในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84 ($\bar{x}$ =3.84, S.D.=1.250) การเรียกเก็บค่าบริการที่จำนวนเงินเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72 ($\bar{x}$ =3.72, S.D. =1.420) ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.66 ($\bar{x}$ =3.66, S.D.=1.420) ตามลำดับ

ตารางที่ 4 ความพึงพอใจของประชาชนด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
1. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น สถานที่จอดรถรอแพขนานยนต์ทั้งรถจักรยานยนต์ และ รถยนต์รวมไปถึงที่นั่งคอยรับบริการ	3.69	1.470	มาก
2. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ที่กระจายข่าวสาร	3.91	1.260	มาก
3. ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ ที่ให้บริการท่าแพขนานยนต์	3.84	1.180	มาก
รวม	3.81	0.150	มาก

จากตารางที่ 4 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการกิจการสาธารณะแพขนานยนต์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81 ($\bar{x}=3.81$, S.D.=0.150) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ที่กระจายข่าวสาร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 ($\bar{x}=3.91$, S.D.=1.260) รองลงมา ได้แก่ ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ ที่ให้บริการท่าแพขนานยนต์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84 ($\bar{x}=3.84$, S.D. =1.180) ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น สถานที่จอดรถรอแพขนานยนต์ทั้งรถจักรยานยนต์และ รถยนต์รวมไปถึงที่นั่งคอยรับบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.69 ($\bar{x}=3.69$, S.D.=1.47) ตามลำดับ

อภิปรายผล

ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ที่ 1 พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการกิจการสาธารณะแพขนานยนต์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.83$) สอดคล้องกับงานวิจัยของ ทวนธง ครุฑจั่น ชลลดา แสงมณี ศิริสาธิตกิจ และ อรสา อนันต์ (2563) ทำการวิจัยเรื่อง การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ต ประจำปีงบประมาณ 2562 ซึ่งผลการวิจัย พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจโดยรวมทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.34$, S.D.=0.59, P=86.8) สอดคล้องกับงานวิจัยของ มาลีณี วัชรวรกานต์ ณภัทร วิทน้อย สุลีมาศ คำมุง และ ธนันท์ ทองเลิศ (2565) ทำการวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการ จัดเก็บภาษีและค่าธรรมเนียมขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพะเยา ซึ่งผลการวิจัย พบว่า คุณภาพการให้บริการในการจัดเก็บภาษีและค่าธรรมเนียมขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพะเยา ทั้ง 5 ด้าน คือ ความเป็นรูปธรรมของการบริการ ความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ การตอบสนอง การให้ความเชื่อมั่น การรู้จักและเข้าใจใส่ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.98$, S.D.=0.22) สอดคล้องกับงานวิจัยของ จิราพร วาภพ และ สุภาณี นวกุล (2565) ทำการวิจัยเรื่อง บทบาท องค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานีในการบริหารจัดการการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม: กรณีศึกษาอุทยานแห่งชาติผาแต้ม จังหวัดอุบลราชธานี ซึ่งผลการวิจัย พบว่า บทบาทของ องค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานีในการบริหารจัดการการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม ทั้ง 4 ด้าน คือ บทบาทด้านแหล่งท่องเที่ยว บทบาทด้านสิ่งอำนวยความสะดวก บทบาทด้านผลิตภัณฑ์ท่องเที่ยว และบทบาทด้านบริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.15$, S.D.=0.62) และสอดคล้องกับผลการประเมินความพึงพอใจการใช้บริการแพขนานยนต์ ของกองกิจการขนส่ง องค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา (2566) จากการสอบถามความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 200 ชุด พบว่า ภาพรวมความพึงพอใจทั้ง 7 ด้าน คือ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านสถานที่ให้บริการ ด้านความปลอดภัยในการให้บริการ ด้านการประชาสัมพันธ์การให้บริการ อยู่ในระดับมา ($\bar{X}=3.61$, S.D.=0.823) เมื่อพิจารณารายด้านมีประเด็นน่าสนใจ ดังนี้

ด้านความปลอดภัย โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77 ซึ่งแสดงให้เห็นว่าทางแพขนานยนต์มีการตรวจสอบและเช็คเครื่องยนต์แพก่อนจะออกไปให้บริการ มีการทำความสะอาดฉีดพ่นน้ำยาฆ่าเชื้อก่อนที่จะออกให้บริการ และหลังเสร็จภารกิจ และมีจำนวนเสื้อชูชีพเพียงพอสำหรับผู้โดยสารบนแพขนานยนต์

ด้านความรวดเร็ว/การเรียกเก็บค่าบริการ โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 ซึ่งแสดงให้เห็นว่าขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว มีความรวดเร็วในการให้บริการ การเรียกเก็บค่าบริการในจำนวนที่เหมาะสม และเจ้าหน้าที่อธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการการใช้บริการที่ชัดเจน

ด้านอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81 ซึ่งแสดงให้เห็นว่าผู้ใช้บริการกิจการแพขนานยนต์มีความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ที่กระจายข่าวสาร เจ้าหน้าที่มีเพียงพอต่อการคอยให้บริการที่ทำแพขนานยนต์ รวมถึงความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น สถานที่จอดรถยนต์รอแพขนานยนต์ ทั้งรถจักรยานยนต์และรถยนต์ รวมไปถึงที่นั่งสำหรับคอยรับบริการ

ผลการวิจัยวัตถุประสงค์ที่ 2 ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ได้แก่ ต้องการให้เพิ่มจำนวนแพ โดยเฉพาะในช่วงมึนงานเทศกาล เพราะแพขนานยนต์เป็นเสน่ห์ของจังหวัดสงขลา มีวิวัฒนาการที่สวยงาม ขอให้เร่งแก้ไขปัญหาการสูญบุหรืบนแพอย่างจริงจังและเร่งด่วน รวมถึงเพิ่มช่องทางในการประชาสัมพันธ์ให้มากขึ้น และตอบข้อสงสัยให้เร่งด่วนขึ้น

ข้อเสนอแนะ

1. องค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา ควรมีการเพิ่มพื้นที่รองรับสถานที่จอดรถขนานยนต์ทั้งรถจักรยานยนต์และ รถยนต์รวมถึงต้องมีการเพิ่มที่นั่งสำหรับผู้คนที่มาใช้บริการ และแก้ไขปัญหาการสูญบุหรืบนแพอย่างจริงจังและเร่งด่วน

2. เจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา ควรมีการศึกษาแนวทางการให้ความรู้ในเรื่องของการให้บริการทำแพขนานยนต์อย่างชัดเจน อีกทั้งมีการชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการอย่างรอบรู้ละเอียดถี่ถ้วนมากกว่านี้

เอกสารอ้างอิง

กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย. (2566). การแบ่งส่วนราชการ. สืบค้นเมื่อ 7 สิงหาคม

2566 จาก https://www.dopa.go.th/info_orgn/about7/topic31

กองกิจการขนส่ง องค์การบริหารส่วนจังหวัด. (2566). อำนาจหน้าที่. สืบค้นเมื่อวันที่ 7 สิงหาคม

2566 จาก <https://songkhlapao.go.th/ferry/new/content/cate/2>

- จิราพร วาภพ และ สุภาณี นวกุล. (2565). บทบาทองค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานีในการบริหารจัดการการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม: กรณีศึกษาอุทยานแห่งชาติผาแต้ม จังหวัดอุบลราชธานี. วารสารจันทร์เกษมสาร, 28(2), 189–204. จาก <https://li01.tci-thaijo.org/index.php/crujournal/article/view/254594/175184>
- ทวนธง ครุฑจ้อน และ ชลลดา แสงมณี ศิริสาธิตกิจ. (2565). การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลชะบ้าย้อย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564. วารสารวิชาการวิทยาลัยบริหารศาสตร์, 5(3), 47–62. จาก <https://so05.tci-thaijo.org/index.php/SASAJ/article/view/259390/175943>
- มาลีณี วัชรวรกานต์ ฌภัทร วิหคน้อย สุลิมาศ คำมุง และ ธนันทน์ ทองเลิศ. (2565). คุณภาพการให้บริการจัดเก็บภาษีและค่าธรรมเนียมขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพะเยา. วารสารวิชาการ สถาบันวิทยาการจัดการแห่งแปซิฟิก (สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์), 8(3), 669–678. จาก <https://so05.tci-thaijo.org/index.php/pacific/article/view/264288/178216>
- องค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา. (2566). ข้อมูลทั่วไป. สืบค้นเมื่อวันที่ 7 สิงหาคม 2566 จาก <https://songkhlapao.go.th/>
- Yamane, T. (1973). Statistics: An introductory Analysis. 3rdEd. New York: Harper and Row Publications.