

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ที่มีต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาย่า อำเภอสรีบรรพต จังหวัดพัทลุง
ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

คำนำ

การติดตามและประเมินผลเป็นหน้าที่ที่สำคัญอย่างหนึ่งในการดำเนินงานพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาย่า เพื่อใช้วัดประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการดำเนินงานในด้านต่างๆ ว่าเป็นไปตามวัตถุประสงค์หรือจุดมุ่งหมายที่วางไว้หรือไม่ ซึ่งผลที่ได้จากการติดตามและประเมินผลจะเป็นข้อมูลย้อนกลับ ที่สามารถนำไปปรับปรุงและกำหนดทิศทางและแนวทางการดำเนินงานตามภารกิจหน้าที่ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นต่อไป

องค์การบริหารส่วนตำบลเขาย่า ได้ตระหนักถึงบทบาทของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาย่า ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2564 และขอขอบคุณประชาชนผู้รับบริการ ที่ได้ให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการประเมิน ซึ่งผลการประเมินดังกล่าวจะนำไปสู่การปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาย่า ให้มีประสิทธิภาพและบรรลุประสิทธิผลในเชิงพัฒนา แก่องค์การบริหารส่วนตำบลเขาย่าต่อไป

องค์การบริหารส่วนตำบลเขาย่า

ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของการประเมิน

องค์การบริหารส่วนตำบลเขาย่ามีหน้าที่และอำนาจดูแลและจัดทำบริการสาธารณะและกิจกรรมสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามหลักการพัฒนาอย่างยั่งยืน โดยรัฐมอบอำนาจให้หน่วยงานส่วนท้องถิ่นสามารถบริหารจัดการท้องถิ่นด้วยตนเองภายใต้โครงสร้างการบริหารที่กฎหมายกำหนด ซึ่งในปัจจุบันการบริหารราชการแผ่นดินตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ.2534 และที่แก้ไขเพิ่มเติม ได้บัญญัติให้มีการจัดระเบียบบริหารราชการแผ่นดินเป็น 3 ส่วน คือ 1) ระเบียบบริหารราชการส่วนกลาง ประกอบด้วย สำนักนายกรัฐมนตรี กระทรวง ทบวง และกรม 2) ระเบียบบริหารราชการส่วนภูมิภาค ประกอบด้วย จังหวัดและอำเภอ และ 3) ระเบียบบริหารราชการส่วนท้องถิ่น ประกอบด้วย องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล และราชการส่วนท้องถิ่นอื่นตามที่กฎหมายกำหนด โดยเฉพาะในส่วนของการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น ซึ่งประกอบด้วย 2 ระบบ คือ ระบบทั่วไป (องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล องค์การบริหารส่วนตำบล) และระบบพิเศษ (กรุงเทพมหานคร เมืองพัทยา) ส่งผลให้องค์การบริหารส่วนตำบลเขาย่า มีบทบาทมากขึ้นในการจัดบริการสาธารณะ ซึ่งแตกต่างจากในอดีตที่องค์การบริหารส่วนตำบลเขาย่ามีบทบาทหลักในการพัฒนาท้องถิ่นเฉพาะการจัดบริการสาธารณะขั้นพื้นฐานเท่านั้น สอดคล้องกับแนวคิดในการให้ประชาชนได้ปกครองและบริหารจัดการท้องถิ่นด้วยตนเอง ทั้งนี้เนื่องจากการปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เพราะแต่ละท้องถิ่นย่อมมีความแตกต่างกันไม่ว่าทางสภาพภูมิศาสตร์ ทรัพยากร ปัญหาและความต้องการของประชาชน ดังนั้น การบริหารจัดการท้องถิ่นต่างๆ ของตนเอง จึงเป็นการแก้ปัญหาหรือให้บริการสาธารณะต่างๆ ตรงกับความต้องการของประชาชน และเกิดความรวดเร็ว นอกจากนี้ การปกครองส่วนท้องถิ่นยังเป็นรากฐานของการปกครองระบอบประชาธิปไตย แบ่งเบาภาระของรัฐบาล ทำให้ประชาชนรู้จักการปกครองตนเอง และเป็นแหล่งสร้างผู้นำทางการเมือง (โกวิท พงงาม, 2550) โดยส่วนราชการส่วนกลางและส่วนภูมิภาคเป็นผู้ทำหน้าที่ให้คำปรึกษา สนับสนุน และกำกับดูแล การปฏิบัติงานของส่วนราชการส่วนท้องถิ่น เพื่อการปฏิบัติราชการเป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล

องค์การบริหารส่วนตำบลเขาย่าจึงตระหนักในบทบาทและหน้าที่ดังกล่าว ประกอบกับกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่นได้ให้ความสำคัญของการปฏิบัติราชการอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาย่าโดยในแต่ละปีจะมีการจัดตั้งคณะกรรมการประเมินเพื่อรับรองมาตรฐานการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาย่า 4 ด้าน ได้แก่ (1) ด้านการบริหารจัดการ (2) ด้านการบริหารงานบุคคลและกิจการสภา (3) ด้านการเงินและการคลัง และ (4) ด้านการบริการสาธารณะ ซึ่งเป็นการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการตามตัวชี้วัดใน 4 มิติ ได้แก่ (1) มิติด้านประสิทธิผล (2) มิติด้านคุณภาพการให้บริการ (3) มิติด้านประสิทธิภาพ และ (4) มิติด้านพัฒนาองค์กร โดยเฉพาะการประเมินด้านการบริการสาธารณะ ได้กำหนดให้องค์การบริหารส่วนตำบลเขาย่าจะต้องประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาย่า โดยสถาบันการศึกษาของรัฐ ที่มีการสอนในระดับปริญญาตรีขึ้นไป ที่ได้รับการขึ้นบัญชีรายชื่อจากคณะกรรมการข้าราชการองค์การบริหารส่วน

จังหวัด (ก.จ.จ.) คณะกรรมการพนักงานเทศบาลจังหวัด (ก.ท.จ.) และคณะกรรมการพนักงานส่วนตำบล (ก.อบต.จังหวัด) ทำการสำรวจและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ งานบริการสาธารณะใน 4 ประเด็นหลัก คือ 1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เพื่อจะได้ทำให้องค์การบริหารส่วนตำบลเขาย่าได้ปรับปรุงและพัฒนาการปฏิบัติราชการในด้านต่างๆ ดังกล่าวอย่างต่อเนื่อง

1.2 วัตถุประสงค์ของการประเมิน

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาย่า อำเภอศรีบรรพต จังหวัดพัทลุง
2. เพื่อเสนอแนะแนวทางในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาย่า อำเภอศรีบรรพต จังหวัดพัทลุง

1.3 ขอบเขตการประเมิน

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาย่า อำเภอศรีบรรพต จังหวัดพัทลุง มีขอบเขตการประเมินดังนี้

1. ขอบเขตของเนื้อหา สุ่มตรวจสอบความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการโดยครอบคลุมในประเด็น ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยประเมินระดับความพึงพอใจในแต่ละด้านในภาพรวมของผู้ใช้บริการทั้งหมด และแยกตามประเภทของงานบริการ
2. ขอบเขตของประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประชากรในการศึกษาครั้งนี้ คือ ประชาชนที่ใช้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาย่า อำเภอศรีบรรพต จังหวัดพัทลุง และกลุ่มตัวอย่างได้จากการสุ่มตัวอย่างจากประชากรดังกล่าว
3. ขอบเขตของระยะเวลา การศึกษาครั้งนี้เริ่มจัดเตรียมข้อมูลพื้นฐาน สร้างแบบสอบถาม ดำเนินการสำรวจข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูล และจัดทำรายงานการประเมิน ตั้งแต่ ตุลาคม 2563 – พฤศจิกายน 2564

1.4 ประโยชน์ของการประเมิน

เพื่อนำผลการประเมินความพึงพอใจไปปรับปรุงเพื่อพัฒนากระบวนการทำงานด้านคุณภาพการให้บริการให้ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการให้มากยิ่งขึ้น

1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือทัศนคติที่ดีของประชาชนที่มารับบริการซึ่งเกิดจากการได้รับการตอบสนองในด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการด้าน เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ตรงตามที่ตนต้องการ ก็จะทำให้เกิดความรู้สึกที่ดี มีความสุข และพอใจในสิ่งนั้น ตรงกันข้ามหากความต้องการไม่ได้รับการตอบสนองความไม่พึงพอใจก็จะเกิดขึ้น

ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชนผู้มารับบริการโดยตรงจากองค์การบริหารส่วนตำบลเขาย่า อำเภอสรีบรรพต จังหวัดพัทลุง ปีงบประมาณ พ.ศ.2564 (1 ตุลาคม 2563 – 30 กันยายน 2564)

องค์การบริหารส่วนตำบลเขาย่า หมายถึง องค์การบริหารส่วนตำบลเขาย่า อำเภอสรีบรรพต จังหวัดพัทลุง ซึ่งเป็นพื้นที่ในการทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในครั้งนี้

งานบริการสาธารณะ หมายถึง บริการที่จัดทำขึ้นโดยภาครัฐหรือองค์การบริหารส่วนตำบลเขาย่า หรือจัดทำโดยเอกชนแต่อยู่ในความควบคุมของรัฐเพื่อสนองตอบต่อความต้องการของประชาชน เพื่อประโยชน์ต่อประชาชน และเพื่อสาธารณะประโยชน์

วิธีดำเนินการประเมิน

1 วิธีดำเนินการประเมิน

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาย่า อำเภอศรีบรรพต จังหวัดพัทลุง โดยมีวิธีการดำเนินการประเมินในหัวข้อต่างๆ ดังนี้

1.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการประเมิน

ประชากรที่ใช้ในการประเมิน คือ ประชาชนที่ใช้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาต ปลูกสิ่งก่อสร้าง งานด้านการศึกษา งานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย งานด้านรายได้หรือภาษี และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาย่า อำเภอศรีบรรพต จังหวัดพัทลุง ปีงบประมาณ พ.ศ.2564

ดังนั้น กลุ่มตัวอย่างที่น้อยที่สุดเชิงสถิติต้องมีจำนวน 97 คน อย่างไรก็ตาม ภายใต้งบประมาณที่กำหนด และระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล การสุ่มตัวอย่างในครั้งนี้จะใช้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 200 คน โดยการสุ่มตัวอย่างประชาชนที่รับบริการตามสัดส่วนของผู้รับบริการในแต่ละงานที่จะประเมิน (Quota Sampling) และสอบถามข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง (ผู้รับบริการ) ด้วยวิธี Accidental Sampling

1.2 ตัวแปรและการวัดตัวแปร

ตัวแปร ที่ใช้ในการประเมินมี 2 ประเภท ได้แก่ ตัวแปรอิสระ และตัวแปรตาม นั่นคือ

1) ตัวแปรอิสระ (Independent Variables)

1.1 ประเภทของงานบริการ

1.2 เพศ

1.3 อายุ

1.4 สถานภาพ

1.5 อาชีพ

1.6 การศึกษา

1.7 รายได้

1.8 เวลาที่ใช้บริการ

1.9 จำนวนการใช้บริการ

2) ตัวแปรตาม (Dependent variables)

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาย่า อำเภอศรีบรรพต จังหวัดพัทลุง

การวัดตัวแปร

1) ตัวแปรอิสระ มีวิธีการวัดตัวแปร ดังนี้

ประเภทของงานบริการ เพศ สถานภาพ อาชีพ การศึกษา ช่วงเวลาในการขอรับบริการ และจำนวนครั้งในการรับบริการ จะใช้การวัดตัวแปรแบบนามบัญญัติ (nominal scale) ส่วนตัวแปรอายุ จะใช้การวัดตัวแปรแบบอัตราส่วน (ratio scale) สำหรับตัวแปรรายได้เฉลี่ยต่อเดือน จะใช้การวัด ตัวแปรแบบอันดับ (ordinal scale)

2) ตัวแปรตาม มีวิธีการวัดตัวแปรในประเด็นการประเมินทั้ง 4 ด้าน นั่นคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยใช้วิธีการวัดตัวแปรแบบอันดับ (ordinal scale)

2 เครื่องมือที่ใช้และการเก็บรวบรวมข้อมูล

ใช้แบบสำรวจความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาย่า อำเภอศรีบรรพต จังหวัดพัทลุง ซึ่งประกอบด้วย 2 ตอนได้แก่ ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม และตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่รับบริการส่วนการเก็บรวบรวมข้อมูลได้จัดเก็บข้อมูล 2 ประเภทดังนี้

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (primary data) โดยการนำแบบสำรวจ สอบถามผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลเขาย่า ทั้งตอนที่ 1 และ 2 พร้อมทั้งสัมภาษณ์รายละเอียดเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะของประชาชนที่รับบริการ

2. ข้อมูลทุติยภูมิ (secondary data) โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลที่องค์การบริหารส่วนตำบลเขาย่า ได้รวบรวมไว้แล้ว นอกจากนั้นได้ค้นคว้าเอกสารเชิงวิชาการในส่วนที่เกี่ยวข้องกับแนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

2.1 การวิเคราะห์ข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

- 1) ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสำรวจ
- 2) วิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้แล้วโดยใช้โปรแกรม SPSS for Windows
- 3) นำผลการวิเคราะห์ข้อมูลแสดงในรูปของตาราง รวมทั้งแปลผลการวิเคราะห์

2.2 สถิติที่ใช้ในการประเมินและการแปลผล

ใช้สถิติเชิงบรรยาย (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Arithmetic Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : S.D) และร้อยละ

ส่วนการแปลผลความพึงพอใจเพื่อจัดอันดับความพึงพอใจ โดยมีหลักเกณฑ์ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2553)

ค่าเฉลี่ย	4.50 - 5.00	มีความพึงพอใจในระดับ	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	3.50 - 4.49	มีความพึงพอใจในระดับ	มาก
ค่าเฉลี่ย	2.50 - 3.49	มีความพึงพอใจในระดับ	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	1.50 - 2.49	มีความพึงพอใจในระดับ	น้อย
ค่าเฉลี่ย	1.00 - 1.49	มีความพึงพอใจในระดับ	น้อยที่สุด

2.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลของการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาย่า อำเภอศรีบรรพต จังหวัดพัทลุง ได้แบ่งเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

- ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ
- ตอนที่ 3 สรุป และข้อเสนอแนะ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามตัวแปร ได้แก่ ประเภทของงานบริการ เพศ อายุ สถานภาพ อาชีพ การศึกษา รายได้ จำนวนครั้งในการขอรับบริการ และช่วงเวลาในการขอรับบริการ ผลปรากฏดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามตัวแปร ประเภทของงานบริการ เพศ อายุ สถานภาพ อาชีพ การศึกษา รายได้ จำนวนครั้งในการขอรับบริการ และช่วงเวลาในการขอรับบริการ

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
ประเภทของงานบริการ		
งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	40	20.0
งานด้านการศึกษา	41	20.5
งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	39	19.5
งานด้านรายได้หรือภาษี	40	20.0
งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	40	20.0
รวม	200	100.0
เพศ		
ชาย	89	44.5
หญิง	111	55.5
รวม	200	100.0
อายุ		
18 – 20 ปี	6	3.0
21 – 40 ปี	110	55.0
41 – 60 ปี	80	40.0
61 ปีขึ้นไป	4	2.0
รวม	200	100.0

ตารางที่ 1 (ต่อ)

	รายการ	จำนวน	ร้อยละ
สถานภาพ			
	โสด	40	20.0
	สมรส	149	74.5
	หม้าย/หย่าร้าง	11	5.5
	รวม	200	100.0
อาชีพ			
	เกษตรกรรวม	83	41.5
	รับจ้างทั่วไป	37	18.5
	รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	13	6.5
	ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	24	12.0
	ค้าขาย/อาชีพอิสระ	17	8.5
	นักเรียน/นักศึกษา	12	6.0
	ว่างงาน	14	7.0
	รวม	200	100.0
การศึกษา			
	ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า/ไม่ได้เรียน	49	24.5
	มัธยมศึกษาตอนต้น	40	20.0
	มัธยมศึกษาตอนปลาย	52	26.0
	อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	18	9.0
	ปริญญาตรี	38	19.0
	สูงกว่าปริญญาตรี	3	1.5
	รวม	200	100.0
ตารางที่ 1 (ต่อ)			
	รายการ	จำนวน	ร้อยละ
รายได้ต่อเดือน			
	ไม่มีรายได้	19	9.5
	1 – 5,000 บาท	36	18.0
	5,001 – 10,000 บาท	71	35.5
	10,001 – 15,000 บาท	53	26.5
	15,001 – 20,000 บาท	17	8.5
	20,001 บาทขึ้นไป	4	2.0
	รวม	200	100.0

จำนวนครั้งในการขอรับบริการ		
1 – 5 ครั้ง/ปี	89	44.5
6 – 10 ครั้ง/ปี	92	46.0
11 – 15 ครั้ง/ปี	17	8.5
มากกว่า 15 ครั้ง/ปี	2	1.0
รวม	200	100.0
ช่วงเวลาในการขอรับบริการ		
08.30 – 10.00 น.	58	29.0
10.01 – 12.00 น.	84	42.0
12.01 – 14.00 น.	40	20.0
14.01 น. – ปิดทำการ	18	9.0
รวม	200	100.0

จากตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 200 คน จากผู้มาใช้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานด้านการศึกษา งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย งานด้านรายได้หรือภาษี และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาเย่า อำเภอสรีบรรพต จังหวัดพัทลุง พบว่า ส่วนมากเป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 55.5 โดยส่วนมาก มีอายุระหว่าง 21 – 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 55.0 รองลงมาคือ 41 – 60 ปี คิดเป็นร้อยละ 40.0 ส่วนมาก มีสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 74.5 รองลงมาคือ โสด คิดเป็นร้อยละ 20.0

ผลการวิเคราะห์ด้านอาชีพ พบว่า ผู้รับบริการส่วนมากประกอบอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 41.5 รองลงมาคือ รับจ้างทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 18.5 โดยส่วนมากมีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย คิดเป็นร้อยละ 26.0 รองลงมาคือ ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า/ไม่ได้เรียน คิดเป็นร้อยละ 24.5

ผลการวิเคราะห์ด้านรายได้ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนมากมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,001 – 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 35.5 รองลงมาคือ 10,001 – 15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 26.5

จำนวนครั้งในการขอรับบริการส่วนมากเท่ากับ 6 – 10 ครั้ง/ปี คิดเป็นร้อยละ 46.0 รองลงมาคือ 1 – 5 ครั้ง/ปี คิดเป็นร้อยละ 44.5 และส่วนมากมาขอรับบริการในเวลา 10.01 – 12.00 น. คิดเป็นร้อยละ 42.0 รองลงมาคือ 08.30 – 10.00 เวลา น. คิดเป็นร้อยละ 29.0

2 ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาย่าในภาพรวม

ตารางที่ 2 ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาย่าแยกตามด้านต่างๆ

ด้านที่ประเมิน	\bar{x}	S.D	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.67	0.45	93.40	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.67	0.47	93.40	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.69	0.49	93.80	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.60	0.46	92.00	มากที่สุด
รวม	4.66	0.47	93.20	มากที่สุด

จากตารางที่ 2 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาย่าอำเภอศรีบรรพต จังหวัดพัทลุง ภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.66 หรือร้อยละ 93.20 สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายด้านปรากฏว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.69 หรือร้อยละ 93.80 รองลงมาคือด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.67 หรือร้อยละ 93.40 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.60 หรือร้อยละ 92.00

ตารางที่ 3 ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาย่าแยกตามงานต่างๆ

งานที่ประเมิน	\bar{x}	S.D	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	4.70	0.46	94.00	มากที่สุด
งานด้านการศึกษา	4.80	0.37	96.00	มากที่สุด
งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	4.62	0.45	92.40	มากที่สุด
งานด้านรายได้หรือภาษี	4.49	0.57	89.80	มาก
งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	4.69	0.48	93.80	มากที่สุด
รวม	4.66	0.47	93.20	มากที่สุด

จากตารางที่ 3 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาย่าอำเภอศรีบรรพต จังหวัดพัทลุง แยกตามงานต่างๆ ภาพรวมความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.66 หรือร้อยละ 93.20 โดยงานด้านการศึกษา มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 หรือร้อยละ 96.00 รองลงมาคือ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.70 หรือร้อยละ 94.00 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.69 หรือร้อยละ 93.80 งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.62 หรือร้อยละ 92.40 และงานด้านรายได้หรือภาษี มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.49 หรือร้อยละ 89.80

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาย่าแยกตามงานและรายข้อ

1. งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

ตารางที่ 4 ความพึงพอใจในการบริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

ความพึงพอใจในการให้บริการ	\bar{x}	S.D	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.79	0.40	95.80	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.60	0.49	92.00	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.76	0.45	95.20	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.63	0.51	92.60	มากที่สุด
รวม	4.70	0.46	94.00	มากที่สุด

จากตารางที่ 4 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาย่าอำเภอศรีบรรพต จังหวัดพัทลุง งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.70 หรือร้อยละ 94.00 สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายด้านปรากฏว่า ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 หรือร้อยละ 95.80 รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 หรือร้อยละ 95.20 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.63 หรือร้อยละ 92.60 และด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.60 หรือร้อยละ 92.00

ตารางที่ 5 ความพึงพอใจในการบริการด้านขั้นตอนการให้บริการของงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

ความพึงพอใจในการให้บริการ	\bar{x}	S.D	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
ด้านขั้นตอนการให้บริการ				
1. ความชัดเจนในการสื่อสารถึงขั้นตอนในการให้บริการ	4.93	0.27	98.60	มากที่สุด
2. ความถูกต้องของขั้นตอนการให้บริการที่กำหนด	4.78	0.42	95.60	มากที่สุด
3. ความรวดเร็วในแต่ละขั้นตอนของการให้บริการ	4.70	0.46	94.00	มากที่สุด
4. การจัดลำดับก่อนหลังของผู้มารับบริการ	4.75	0.44	95.00	มากที่สุด
รวม	4.79	0.40	95.80	มากที่สุด

จากตารางที่ 5 พบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาย่า อำเภอสรีบรรพต จังหวัดพัทลุง ด้านขั้นตอนการให้บริการ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง แต่ละข้อ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการแตกต่างกัน โดยมีความพึงพอใจความชัดเจนในการสื่อสารถึงขั้นตอนในการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.93 หรือร้อยละ 98.60 รองลงมาคือ ความถูกต้องของขั้นตอนการให้บริการที่กำหนด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 หรือร้อยละ 95.60

ตารางที่ 6 ความพึงพอใจในการบริการด้านช่องทางการให้บริการของงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

ความพึงพอใจในการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการ	\bar{x}	S.D	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายและเพียงพอ	4.68	0.47	93.60	มากที่สุด
2. แต่ละช่องทางการให้บริการไม่ยุ่งยากไม่ซับซ้อน และมีความชัดเจน	4.53	0.51	90.60	มากที่สุด
3. แต่ละช่องทางการให้บริการตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ	4.58	0.50	91.60	มากที่สุด
รวม	4.60	0.49	92.00	มากที่สุด

จากตารางที่ 6 พบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาย่า อำเภอสรีบรรพต จังหวัดพัทลุง ด้านช่องทางการให้บริการ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง แต่ละข้อ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการแตกต่างกัน โดยมีความพึงพอใจที่มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย และเพียงพอ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.68 หรือร้อยละ 93.60 รองลงมาคือ แต่ละช่องทางการให้บริการตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.58 หรือร้อยละ 91.60

ตารางที่ 7 ความพึงพอใจในการบริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของงานด้านโยธา การขออนุญาต
ปลูกสิ่งก่อสร้าง

ความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	\bar{x}	S.D	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ความรู้ความเข้าใจของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ	4.73	0.45	94.60	มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสพร้อมให้บริการ	4.78	0.42	95.60	มากที่สุด
3. ความถูกต้องในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.78	0.48	95.60	มากที่สุด
4. ความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.75	0.44	95.00	มากที่สุด
รวม	4.76	0.45	95.20	มากที่สุด

จากตารางที่ 7 พบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาย่า อำเภอสรีบรรพต จังหวัดพัทลุง ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง แต่ละข้อ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการแตกต่างกัน โดยมีความพึงพอใจที่เจ้าหน้าที่ ยิ้มแย้มแจ่มใสพร้อมให้บริการ และความถูกต้องในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 หรือร้อยละ 95.60 รองลงมาคือ ความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 หรือร้อยละ 95.00

ตารางที่ 8 ความพึงพอใจในการบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของงานด้านโยธา การขออนุญาต
ปลูกสิ่งก่อสร้าง

ความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	\bar{x}	S.D	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ความพร้อมของสถานที่ในการให้บริการ	4.53	0.60	90.60	มากที่สุด
2. ความพร้อมของวัสดุอุปกรณ์ต่อการให้บริการ	4.73	0.45	94.60	มากที่สุด
3. ความสะอาด ความเป็นระเบียบ ของสถานที่ และวัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการ	4.63	0.49	92.60	มากที่สุด
รวม	4.63	0.51	92.60	มากที่สุด

จากตารางที่ 8 พบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาย่า อำเภอสรีบรรพต จังหวัดพัทลุง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง แต่ละข้อ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการแตกต่างกัน โดยมีความพึงพอใจความพร้อมของวัสดุอุปกรณ์ต่อการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.73 หรือร้อยละ 94.60 รองลงมาคือ ความสะอาด ความเป็นระเบียบของสถานที่ และวัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.63 หรือร้อยละ 92.60

2. งานด้านการศึกษา

ตารางที่ 9 ความพึงพอใจในการบริการงานด้านการศึกษา

ความพึงพอใจในการให้บริการ	\bar{x}	S.D	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.79	0.34	95.80	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.86	0.34	97.20	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.77	0.42	95.40	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.79	0.36	95.80	มากที่สุด
รวม	4.80	0.37	96.00	มากที่สุด

จากตารางที่ 9 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาป่าอำเภอสรีบรรพต จังหวัดพัทลุง งานด้านการศึกษา มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 หรือร้อยละ 96.00 สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายด้านปรากฏว่า ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 หรือร้อยละ 97.20 รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 หรือร้อยละ 95.80 และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 หรือร้อยละ 95.40

ตารางที่ 10 ความพึงพอใจในการบริการด้านขั้นตอนการให้บริการของงานด้านการศึกษา

ความพึงพอใจในการให้บริการ	\bar{x}	S.D	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
ด้านขั้นตอนการให้บริการ				
1. ความชัดเจนในการสื่อสารถึงขั้นตอนในการให้บริการ	5.00	0.00	100.00	มากที่สุด
2. ความถูกต้องของขั้นตอนการให้บริการที่กำหนด	4.76	0.44	95.20	มากที่สุด
3. ความรวดเร็วในแต่ละขั้นตอนของการให้บริการ	4.73	0.45	94.60	มากที่สุด
4. การจัดลำดับก่อนหลังของผู้มารับบริการ	4.68	0.47	93.60	มากที่สุด
รวม	4.79	0.34	95.80	มากที่สุด

จากตารางที่ 10 พบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาป่าอำเภอสรีบรรพต จังหวัดพัทลุง ด้านขั้นตอนการให้บริการ งานด้านการศึกษา แต่ละข้อผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการแตกต่างกัน โดยมีความพึงพอใจความชัดเจนในการสื่อสารถึงขั้นตอนในการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 5.00 หรือร้อยละ 100.00 รองลงมาคือ ความถูกต้องของขั้นตอนการให้บริการที่กำหนด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 หรือร้อยละ 95.20

ตารางที่ 11 ความพึงพอใจในการบริการด้านช่องทางการให้บริการของงานด้านการศึกษา

ความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ	\bar{x}	S.D	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย และเพียงพอ	4.83	0.38	96.60	มากที่สุด
2. แต่ละช่องทางการให้บริการไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน และมีความชัดเจน	4.83	0.38	96.60	มากที่สุด
3. แต่ละช่องทางการให้บริการตรงตามความ ต้องการของผู้ใช้บริการ	4.93	0.26	98.60	มากที่สุด
รวม	4.86	0.34	97.20	มากที่สุด

จากตารางที่ 11 พบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาย่า อำเภอสรีบรรพต จังหวัดพัทลุง ด้านช่องทางการให้บริการ งานด้านการศึกษา แต่ละข้อผลการวิเคราะห์ข้อมูล ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการแตกต่างกัน โดยมีความพึงพอใจที่แต่ละช่องทางการให้บริการตรงตาม ความต้องการของผู้ใช้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.93 หรือร้อยละ 98.60 รองลงมาคือ มีช่องทางการ ให้บริการที่หลากหลาย เพียงพอ และแต่ละช่องทางการให้บริการไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน และมีความชัดเจน มีค่า คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 หรือร้อยละ 96.60

ตารางที่ 12 ความพึงพอใจในการบริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของงานด้านการศึกษา

ความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	\bar{x}	S.D	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ความรู้ความเข้าใจของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ	4.85	0.36	97.00	มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสพร้อมให้บริการ	4.78	0.42	95.60	มากที่สุด
3. ความถูกต้องในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.80	0.40	96.00	มากที่สุด
4. ความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.63	0.49	92.60	มากที่สุด
รวม	4.77	0.42	95.40	มากที่สุด

จากตารางที่ 12 พบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาย่า อำเภอสรีบรรพต จังหวัดพัทลุง ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ งานด้านการศึกษา แต่ละข้อผลการวิเคราะห์ข้อมูล ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการแตกต่างกัน โดยมีความพึงพอใจความรู้ความเข้าใจของเจ้าหน้าที่ ในการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 หรือร้อยละ 97.00 รองลงมาคือ ความถูกต้องในการให้บริการ ของเจ้าหน้าที่ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 หรือร้อยละ 96.00

ตารางที่ 13 ความพึงพอใจในการบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของงานด้านการศึกษา

ความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	\bar{x}	S.D	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ความพร้อมของสถานที่ในการให้บริการ	4.93	0.26	98.60	มากที่สุด
2. ความพร้อมของวัสดุอุปกรณ์ต่อการให้บริการ	4.56	0.50	91.20	มากที่สุด
3. ความสะอาด ความเป็นระเบียบ ของสถานที่ และวัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการ	4.88	0.33	97.60	มากที่สุด
รวม	4.79	0.36	95.80	มากที่สุด

จากตารางที่ 13 พบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาย่า อำเภอสรีบรรพต จังหวัดพัทลุง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก งานด้านการศึกษา แต่ละข้อผลการวิเคราะห์ข้อมูล ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการแตกต่างกัน โดยมีความพึงพอใจความพร้อมของสถานที่ในการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.93 หรือร้อยละ 98.60 รองลงมาคือ ความสะอาด ความเป็นระเบียบของสถานที่ และ วัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 หรือร้อยละ 97.60

3. งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

ตารางที่ 14 ความพึงพอใจในการบริการงานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

ความพึงพอใจในการให้บริการ	\bar{x}	S.D	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.66	0.48	93.20	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.70	0.46	94.00	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.80	0.41	96.00	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.31	0.46	86.20	มาก
รวม	4.62	0.45	92.40	มากที่สุด

จากตารางที่ 14 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาย่า อำเภอสรีบรรพต จังหวัดพัทลุง งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.62 หรือร้อยละ 92.40 สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายด้านปรากฏว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 หรือร้อยละ 96.00 รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.70 หรือร้อยละ 94.00 ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.66 หรือร้อยละ 93.20 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.31 หรือร้อยละ 86.20

ตารางที่ 15 ความพึงพอใจในการบริการด้านขั้นตอนการให้บริการของงานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

ความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ	\bar{x}	S.D	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ความชัดเจนในการสื่อสารถึงขั้นตอน ในการให้บริการ	4.74	0.44	94.80	มากที่สุด
2. ความถูกต้องของขั้นตอนการให้บริการ ที่กำหนด	4.69	0.47	93.80	มากที่สุด
3. ความรวดเร็วในแต่ละขั้นตอนของการให้บริการ	4.59	0.50	91.80	มากที่สุด
4. การจัดลำดับก่อนหลังของผู้มารับบริการ	4.62	0.49	92.40	มากที่สุด
รวม	4.66	0.48	93.20	มากที่สุด

จากตารางที่ 15 พบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาย่า อำเภอสรีบรรพต จังหวัดพัทลุง ด้านขั้นตอนการให้บริการ งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย แต่ละข้อผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการแตกต่างกัน โดยมีความพึงพอใจ ความชัดเจนในการสื่อสารถึงขั้นตอนในการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.74 หรือร้อยละ 94.80 รองลงมาคือ ความถูกต้องของขั้นตอนการให้บริการที่กำหนด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.69 หรือร้อยละ 93.80

ตารางที่ 16 ความพึงพอใจในการบริการด้านช่องทางการให้บริการของงานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

ความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ	\bar{x}	S.D	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย และเพียงพอ	4.64	0.49	92.80	มากที่สุด
2. แต่ละช่องทางการให้บริการไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน และมีความชัดเจน	4.74	0.44	94.80	มากที่สุด
3. แต่ละช่องทางการให้บริการตรงตามความ ต้องการของผู้ใช้บริการ	4.72	0.46	94.40	มากที่สุด
รวม	4.70	0.46	94.00	มากที่สุด

จากตารางที่ 16 พบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาย่า อำเภอสรีบรรพต จังหวัดพัทลุง ด้านช่องทางการให้บริการ งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย แต่ละข้อผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการแตกต่างกัน โดยมีความพึงพอใจ ที่แต่ละช่องทางการให้บริการไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน และมีความชัดเจน มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.74 หรือร้อยละ 94.80 รองลงมาคือ แต่ละช่องทางการให้บริการตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.72 หรือร้อยละ 94.40

ตารางที่ 17 ความพึงพอใจในการบริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของงานป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

ความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	\bar{x}	S.D	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ความรู้ความเข้าใจของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ	4.82	0.39	96.40	มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสพร้อมให้บริการ	4.77	0.43	95.40	มากที่สุด
3. ความถูกต้องในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.82	0.39	96.40	มากที่สุด
4. ความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.79	0.41	95.80	มากที่สุด
รวม	4.80	0.41	96.00	มากที่สุด

จากตารางที่ 17 พบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาย่า อำเภอศรีบรรพต จังหวัดพัทลุง ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย แต่ละข้อผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการแตกต่างกัน โดยมีความพึงพอใจ ความรู้ความเข้าใจของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ และความถูกต้องในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 หรือร้อยละ 96.40 รองลงมาคือ ความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 หรือร้อยละ 95.80

ตารางที่ 18 ความพึงพอใจในการบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของงานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

ความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	\bar{x}	S.D	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ความพร้อมของสถานที่ในการให้บริการ	4.28	0.46	85.60	มาก
2. ความพร้อมของวัสดุอุปกรณ์ต่อการให้บริการ	4.23	0.43	84.60	มาก
3. ความสะอาด ความเป็นระเบียบ ของสถานที่ และวัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการ	4.41	0.50	88.20	มาก
รวม	4.31	0.46	86.20	มาก

จากตารางที่ 18 พบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาย่า อำเภอศรีบรรพต จังหวัดพัทลุง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย แต่ละข้อผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการแตกต่างกัน โดยมีความพึงพอใจ ความสะอาด ความเป็นระเบียบของสถานที่ และวัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.41 หรือร้อยละ 88.20 รองลงมาคือ ความพร้อมของสถานที่ในการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.28 หรือร้อยละ 85.60

4. งานด้านรายได้หรือภาษี

ตารางที่ 19 ความพึงพอใจในการบริการงานด้านรายได้หรือภาษี

ความพึงพอใจในการให้บริการ	\bar{x}	S.D	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.38	0.59	87.60	มาก
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.51	0.56	90.20	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.55	0.62	91.00	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.53	0.52	90.60	มากที่สุด
รวม	4.49	0.57	89.80	มาก

จากตารางที่ 19 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาย่าอำเภอศรีบรรพต จังหวัดพัทลุง งานด้านรายได้หรือภาษี มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.49 หรือร้อยละ 89.80 สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายด้านปรากฏว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.55 หรือร้อยละ 91.00 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.53 หรือร้อยละ 90.60 ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.51 หรือร้อยละ 90.20 และด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.38 หรือร้อยละ 87.60

ตารางที่ 20 ความพึงพอใจในการบริการด้านขั้นตอนการให้บริการของงานด้านรายได้หรือภาษี

ความพึงพอใจในการให้บริการ	\bar{x}	S.D	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
ด้านขั้นตอนการให้บริการ				
1. ความชัดเจนในการสื่อสารถึงขั้นตอนในการให้บริการ	4.55	0.55	91.00	มากที่สุด
2. ความถูกต้องของขั้นตอนการให้บริการที่กำหนด	4.33	0.57	86.60	มาก
3. ความรวดเร็วในแต่ละขั้นตอนของการให้บริการ	4.28	0.64	85.60	มาก
4. การจัดลำดับก่อนหลังของผู้มารับบริการ	4.35	0.58	87.00	มาก
รวม	4.38	0.59	87.60	มาก

จากตารางที่ 20 พบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาย่าอำเภอศรีบรรพต จังหวัดพัทลุง ด้านขั้นตอนการให้บริการ งานด้านรายได้หรือภาษี แต่ละข้อผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการแตกต่างกัน โดยมีความพึงพอใจความชัดเจนในการสื่อสารถึงขั้นตอนในการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.55 หรือร้อยละ 91.00 รองลงมาคือ การจัดลำดับก่อนหลังของผู้มารับบริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.35 หรือร้อยละ 87.00

ตารางที่ 21 ความพึงพอใจในการบริการด้านช่องทางการให้บริการของงานด้านรายได้หรือภาษี

ความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ	\bar{x}	S.D	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย และเพียงพอ	4.53	0.60	90.60	มากที่สุด
2. แต่ละช่องทางการให้บริการไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน และมีความชัดเจน	4.50	0.51	90.00	มากที่สุด
3. แต่ละช่องทางการให้บริการตรงตามความ ต้องการของผู้ใช้บริการ	4.50	0.56	90.00	มากที่สุด
รวม	4.51	0.56	90.20	มากที่สุด

จากตารางที่ 21 พบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาย่า อำเภอสรีบรรพต จังหวัดพัทลุง ด้านช่องทางการให้บริการ งานด้านรายได้หรือภาษี แต่ละข้อผลการวิเคราะห์ ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการแตกต่างกัน โดยมีความพึงพอใจที่มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายและเพียงพอ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.53 หรือร้อยละ 90.60 รองลงมาคือ แต่ละช่องทางการให้บริการไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน และมีความชัดเจน และแต่ละช่องทางการให้บริการตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.50 หรือร้อยละ 90.00

ตารางที่ 22 ความพึงพอใจในการบริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของงานด้านรายได้หรือภาษี

ความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	\bar{x}	S.D	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ความรู้ความเข้าใจของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ	4.53	0.72	90.60	มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสพร้อมให้บริการ	4.58	0.59	91.60	มากที่สุด
3. ความถูกต้องในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.53	0.60	90.60	มากที่สุด
4. ความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.55	0.55	91.00	มากที่สุด
รวม	4.55	0.62	91.00	มากที่สุด

จากตารางที่ 22 พบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาย่า อำเภอสรีบรรพต จังหวัดพัทลุง ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ งานด้านรายได้หรือภาษี แต่ละข้อผลการวิเคราะห์ ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการแตกต่างกัน โดยมีความพึงพอใจที่เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสพร้อมให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.58 หรือร้อยละ 91.60 รองลงมาคือ ความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.55 หรือร้อยละ 91.00

ตารางที่ 23 ความพึงพอใจในการบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของงานด้านรายได้หรือภาษี

ความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	\bar{x}	S.D	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ความพร้อมของสถานที่ในการให้บริการ	4.60	0.50	92.00	มากที่สุด
2. ความพร้อมของวัสดุอุปกรณ์ต่อการให้บริการ	4.48	0.51	89.60	มาก
3. ความสะอาด ความเป็นระเบียบ ของสถานที่ และวัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการ	4.50	0.56	90.00	มากที่สุด
รวม	4.53	0.52	90.60	มากที่สุด

จากตารางที่ 23 พบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาย่า อำเภอสรีบรรพต จังหวัดพัทลุง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก งานด้านรายได้หรือภาษี แต่ละข้อผลการวิเคราะห์ ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการแตกต่างกัน โดยมีความพึงพอใจความพร้อมของสถานที่ในการ ให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.60 หรือร้อยละ 92.00 รองลงมาคือ ความสะอาด ความเป็นระเบียบของ สถานที่ และวัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.50 หรือร้อยละ 90.00

5. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ตารางที่ 24 ความพึงพอใจในการบริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ความพึงพอใจในการให้บริการ	\bar{x}	S.D	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.75	0.44	95.00	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.66	0.48	93.20	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.58	0.54	91.60	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.75	0.45	95.00	มากที่สุด
รวม	4.69	0.48	93.80	มากที่สุด

จากตารางที่ 24 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ ขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาย่าอำเภอสรีบรรพต จังหวัดพัทลุง งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.69 หรือร้อยละ 93.80 สำหรับผลการพิจารณา เป็นรายด้านปรากฏว่า ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 หรือร้อยละ 95.00 รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.66 หรือร้อยละ 93.20 และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.58 หรือร้อยละ 91.60

ตารางที่ 25 ความพึงพอใจในการบริการด้านขั้นตอนการให้บริการของงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ	\bar{x}	S.D	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ความชัดเจนในการสื่อสารถึงขั้นตอน ในการให้บริการ	4.83	0.39	96.60	มากที่สุด
2. ความถูกต้องของขั้นตอนการให้บริการ ที่กำหนด	4.73	0.45	94.60	มากที่สุด
3. ความรวดเร็วในแต่ละขั้นตอนของการให้บริการ	4.68	0.47	93.60	มากที่สุด
4. การจัดลำดับก่อนหลังของผู้มารับบริการ	4.75	0.44	95.00	มากที่สุด
รวม	4.75	0.44	95.00	มากที่สุด

จากตารางที่ 25 พบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาย่า อำเภอสรีบรรพต จังหวัดพัทลุง ด้านขั้นตอนการให้บริการ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม แต่ละข้อ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการแตกต่างกัน โดยมีความพึงพอใจความชัดเจนในการสื่อสารถึงขั้นตอนในการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 หรือร้อยละ 96.60 รองลงมาคือ การจัดลำดับก่อนหลังของผู้มารับบริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 หรือร้อยละ 95.00

ตารางที่ 26 ความพึงพอใจในการบริการด้านช่องทางการให้บริการของงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ	\bar{x}	S.D	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย และเพียงพอ	4.60	0.50	92.00	มากที่สุด
2. แต่ละช่องทางการให้บริการไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน และมีความชัดเจน	4.63	0.49	92.60	มากที่สุด
3. แต่ละช่องทางการให้บริการตรงตามความ ต้องการของผู้ใช้บริการ	4.75	0.44	95.00	มากที่สุด
รวม	4.66	0.48	93.20	มากที่สุด

จากตารางที่ 26 พบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาย่า อำเภอสรีบรรพต จังหวัดพัทลุง ด้านช่องทางการให้บริการ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม แต่ละข้อ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการแตกต่างกัน โดยมีความพึงพอใจในแต่ละช่องทางการให้บริการตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 หรือร้อยละ 95.00 รองลงมาคือ แต่ละช่องทางการให้บริการไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน และมีความชัดเจน มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.63 หรือร้อยละ 92.60

ตารางที่ 27 ความพึงพอใจในการบริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	\bar{x}	S.D	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ความรู้ความเข้าใจของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ	4.60	0.50	92.00	มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสพร้อมให้บริการ	4.45	0.60	89.00	มาก
3. ความถูกต้องในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.63	0.59	92.60	มากที่สุด
4. ความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.65	0.48	93.00	มากที่สุด
รวม	4.58	0.54	91.60	มากที่สุด

จากตารางที่ 27 พบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาย่า อำเภอสรีบรรพต จังหวัดพัทลุง ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม แต่ละข้อ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการแตกต่างกัน โดยมีความพึงพอใจความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.65 หรือร้อยละ 93.00 รองลงมาคือ ความถูกต้องในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.63 หรือร้อยละ 92.60

ตารางที่ 28 ความพึงพอใจในการบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	\bar{x}	S.D	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ความพร้อมของสถานที่ในการให้บริการ	4.80	0.41	96.00	มากที่สุด
2. ความพร้อมของวัสดุอุปกรณ์ต่อการให้บริการ	4.78	0.42	95.60	มากที่สุด
3. ความสะอาด ความเป็นระเบียบ ของสถานที่ และวัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการ	4.68	0.53	93.60	มากที่สุด
รวม	4.75	0.45	95.00	มากที่สุด

จากตารางที่ 28 พบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาย่า อำเภอสรีบรรพต จังหวัดพัทลุง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม แต่ละข้อ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการแตกต่างกัน โดยมีความพึงพอใจความพร้อมของสถานที่ในการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 หรือร้อยละ 96.00 รองลงมาคือ ความพร้อมของวัสดุอุปกรณ์ต่อการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 หรือร้อยละ 95.60

สรุป และข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลการประเมิน

ตารางที่ 29 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในประเด็นด้านขั้นตอนการให้บริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

รายการ	ค่าเฉลี่ย	S.D	ร้อยละ	ระดับ
งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	4.70	0.46	94.00	มากที่สุด
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.79	0.40	95.80	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.60	0.49	92.00	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.76	0.45	95.20	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.63	0.51	92.60	มากที่สุด
งานด้านการศึกษา	4.80	0.37	96.00	มากที่สุด
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.79	0.34	95.80	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.86	0.34	97.20	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.77	0.42	95.40	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.79	0.36	95.80	มากที่สุด
งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	4.62	0.45	92.40	มากที่สุด
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.66	0.48	93.20	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.70	0.46	94.00	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.80	0.41	96.00	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.31	0.46	86.20	มาก
งานด้านรายได้หรือภาษี	4.49	0.57	89.80	มาก
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.38	0.59	87.60	มาก
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.51	0.56	90.20	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.55	0.62	91.00	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.53	0.52	90.60	มากที่สุด

ตารางที่ 29 (ต่อ)

รายการ	ค่าเฉลี่ย	S.D	ร้อยละ	ระดับ
งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	4.69	0.48	93.80	มากที่สุด
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.75	0.44	95.00	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.66	0.48	93.20	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.58	0.54	91.60	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.75	0.45	95.00	มากที่สุด
รวม	4.66	0.47	93.20	มากที่สุด

จากตารางที่ 29 ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาย่าอำเภอศรีบรรพต จังหวัดพัทลุง แยกตามงานต่างๆ ภาพรวมความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.66 หรือร้อยละ 93.20 โดยงานด้านการศึกษา มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 หรือร้อยละ 96.00 รองลงมาคือ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.70 หรือร้อยละ 94.00 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.69 หรือร้อยละ 93.80 งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.62 หรือร้อยละ 92.40 และงานด้านรายได้หรือภาษี มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.49 หรือร้อยละ 89.80 สำหรับการพิจารณาเป็นรายด้านสามารถสรุปผลการประเมินแต่ละด้านได้ดังนี้

1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.67 หรือร้อยละ 93.40 (ตารางที่ 2) หากพิจารณาตามประเภทของงานพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่องานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง และงานด้านการศึกษา มากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 หรือร้อยละ 95.80 รองลงมาเป็นงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.75 หรือร้อยละ 95.00 (ตารางที่ 29) จะเห็นได้ว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด แสดงว่าองค์การบริหารส่วนตำบลเขาย่ามีขั้นตอนในการให้บริการที่มีความชัดเจน มีความสะดวกรวดเร็ว มีการจัดลำดับก่อนหลังของผู้มารับบริการ ก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่ผู้มารับบริการ

2. ด้านช่องทางการให้บริการ

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.67 หรือร้อยละ 93.40 (ตารางที่ 2) หากพิจารณาตามประเภทของงานพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่องานด้านการศึกษา มากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 หรือร้อยละ 97.20 รองลงมาเป็นงานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.70 หรือร้อยละ 94.00 (ตารางที่ 29) จะเห็นได้ว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด แสดงว่าองค์การบริหารส่วนตำบลเขาย่ามีช่องทางการให้บริการ ที่หลากหลาย ไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน มีความชัดเจน และตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ

3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.69 หรือ ร้อยละ 93.80 (ตารางที่ 2) หากพิจารณาตามประเภทของงานพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่องานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย มากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 หรือร้อยละ 96.00 รองลงมาเป็นงานด้านการศึกษา มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.77 หรือร้อยละ 95.40 (ตารางที่ 29) จะเห็นได้ว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด แสดงว่าองค์การบริหารส่วนตำบลเขาย่ามีเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความเข้าใจในการให้บริการมีใบหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสเป็นกันเอง ทำงานเป็นระบบระเบียบ และถูกต้องตามขั้นตอนทำให้เกิดความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ

4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.60 หรือร้อยละ 92.00 (ตารางที่ 2) หากพิจารณาตามประเภทของงานพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่องานด้านการศึกษา มากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 หรือร้อยละ 95.80 รองลงมาเป็นงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.75 หรือร้อยละ 95.00 (ตารางที่ 29) จะเห็นได้ว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด แสดงว่าองค์การบริหารส่วนตำบลเขาย่ามีสถานที่ที่สะดวกสบายในการให้บริการ ในตัวอาคารมีการแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วน มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย มีอุปกรณ์ที่ทันสมัย และเพียงพอต่อการใช้งาน ส่งผลให้ผู้มารับบริการเกิดความพึงพอใจ

5.2 ข้อเสนอแนะ

1. จากการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจในภาพรวมของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาย่าอยู่ในระดับมากที่สุด แสดงให้เห็นถึงการบริหารจัดการที่คำนึงถึงความต้องการของผู้รับบริการเป็นสำคัญ อย่างไรก็ตาม ผู้รับบริการมักจะมีความคาดหวังในการให้บริการที่ดียิ่งขึ้นเรื่อยๆ องค์กรจึงจำเป็นต้องพัฒนาการบริหารจัดการเพื่อให้ยุทธศาสตร์ในแต่ละด้านบรรลุวัตถุประสงค์ตามที่ต้องการ โดยต้องผลักดันประเด็นยุทธศาสตร์ไปสู่การปฏิบัติด้วยการใช้เครื่องมือทางการบริหารต่างๆ อาทิ ลิขิตสมดุล (Balanced Scorecard) เพื่อกำหนดปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จอย่างยั่งยืน (Critical Success Factor) จัดทำแผนงานโครงการแบบเหตุผลสัมพันธ์ (Logical Framework) และกำหนดเนื้อหาให้ครอบคลุมภารกิจที่มีผลต่อความสำเร็จในการผลักดันประเด็นยุทธศาสตร์

2. การจัดทำแผนจะต้องให้องค์กรภาคประชาชนในท้องถิ่นได้เข้ามามีส่วนร่วมอย่างจริงจัง โดยจะต้องจัดลำดับความสำคัญของโครงการที่จะดำเนินการให้ชัดเจนมากที่สุด

3. ควรมีการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่อย่างต่อเนื่อง ซึ่งไม่ควรเน้นเฉพาะเรื่องระเบียบปฏิบัติราชการของกรมส่งเสริมปกครองส่วนท้องถิ่นเท่านั้น แต่ควรให้ความสำคัญกับการวางแผนการตลาดตามความต้องการของประชาชน เทคนิคการบริหารจัดการองค์กร และการบริหารองค์กรเชิงธุรกิจ

4. ควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาเศรษฐกิจท้องถิ่นให้มากขึ้น โดยวางแผนพัฒนาบนพื้นฐานของทรัพยากรในท้องถิ่นให้มากที่สุด เพื่อก่อให้เกิดรายได้กับท้องถิ่นและการพัฒนาเศรษฐกิจที่ยั่งยืน

5. ควรศึกษาดูงานในท้องถิ่นอื่นๆ ที่มีการบริหารจัดการเรื่องต่างๆ ได้ประสบความสำเร็จ และนำมาประยุกต์กับองค์กร เพื่อช่วยให้การพัฒนาองค์กรประสบความสำเร็จได้อย่างรวดเร็วขึ้น

แบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาย่า
ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ลงใน หน้าข้อความที่ตรงกับสภาพความเป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่าน

1. ประเภทของการขอใช้บริการ

- งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
 งานด้านการศึกษา
 งานด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย
 งานด้านรายได้หรือภาษี
 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

2. เพศ

- ชาย หญิง

3. อายุ.....ปี

4. สถานภาพ

- โสด สมรส หม้าย/หย่าร้าง

5. อาชีพ

- เกษตรกรรม รับจ้างทั่วไป รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ
 ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท ค้าขาย/อาชีพอิสระ นักเรียน/นักศึกษา
 ว่างาน อื่นๆ (ระบุ).....

6. การศึกษาที่สำเร็จสูงสุด

- ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า/ไม่ได้เรียน มัธยมศึกษาตอนต้น
 มัธยมศึกษาตอนปลาย อนุปริญญาหรือเทียบเท่า
 ปริญญาตรี สูงกว่าปริญญาตรี

7. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน (บาท/เดือน)

- ไม่มีรายได้ 1- 5,000 บาท 5,001- 10,000 บาท
 10,001- 15,000 บาท 15,001- 20,000 บาท 20,001 บาทขึ้นไป

8. ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ท่านมารับบริการที่หน่วยงานนี้บ่อยเพียงใด

- 1-5 ครั้ง/ปี 6 -10 ครั้ง/ปี 11-15 ครั้ง/ปี มากกว่า 15 ครั้ง/ปี

9. ช่วงเวลาในการขอรับบริการ

- 08.30 - 10.00 น. 10.01 - 12.00 น. 12.01 - 14.00 น.
 14.01 น. - ปิดทำการ อื่นๆ (ระบุ).....

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องว่างที่ตรงกับระดับความพึงพอใจของท่าน

ความพึงพอใจในการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
1. ความชัดเจนในการสื่อสารถึงขั้นตอนในการให้บริการ					
2. ความถูกต้องของขั้นตอนการให้บริการที่กำหนด					
3. ความรวดเร็วในแต่ละขั้นตอนของการให้บริการ					
4. การจัดลำดับก่อนหลังของผู้มารับบริการ					
ด้านช่องทางการให้บริการ					
1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย และเพียงพอ					
2. แต่ละช่องทางการให้บริการไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน และมีความชัดเจน					
3. แต่ละช่องทางการให้บริการตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1. ความรู้ความเข้าใจของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ					
2. เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสพร้อมให้บริการ					
3. ความถูกต้องในการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
4. ความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. ความพร้อมของสถานที่ในการให้บริการ					
2. ความพร้อมของวัสดุอุปกรณ์ต่อการให้บริการ					
3. ความสะอาด ความเป็นระเบียบ ของสถานที่และวัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการ					

ปัญหา/ข้อเสนอแนะ.....

องค์การบริหารส่วนตำบลเขาป่า
 ขอขอบคุณในความร่วมมือ