



รายงานผลการวิจัยเชิงสำรวจ
ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลลำพะยา อำเภอเมืองยะลา จังหวัดยะลา
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

คณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ
มหาวิทยาลัยทักษิณ

หนังสือรับรองผลการประเมิน

มหาวิทยาลัยทักษิณ โดยคณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ ได้ทำการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลลำพะยา อำเภอเมืองยะลา จังหวัดยะลา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 โดยศึกษาข้อมูลจากผู้ให้บริการงานจัดเก็บรายได้ภาษีบำรุงท้องที่ งานผู้สูงอายุ งานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) และงานการขออนุญาตก่อสร้าง จำนวน 200 คน

ภาพรวมผู้ให้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.91 หรือร้อยละ 98.20 โดยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.95 หรือร้อยละ 99.00 รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.93 หรือร้อยละ 98.60 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.90 หรือร้อยละ 98.00 และด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 หรือร้อยละ 97.40 ตามลำดับ สำหรับผลการพิจารณาเป็นงาน ปรากฏว่า งานผู้สูงอายุ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.96 หรือร้อยละ 99.20 รองลงมาคือ งานจัดเก็บรายได้ภาษีบำรุงท้องที่ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.94 หรือร้อยละ 98.80 ด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.89 หรือร้อยละ 97.80 และงานการขออนุญาตก่อสร้าง มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 หรือร้อยละ 97.20 ตามลำดับ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์/สุธรรม ขนาคักดี)

คณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ

มหาวิทยาลัยทักษิณ

บทที่ 5
สรุป และข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลการประเมิน

ตารางที่ 24 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการในประเด็นด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

รายการ	ค่าเฉลี่ย	S.D	ร้อยละ	ระดับ
งานจัดเก็บรายได้ภาษีบำรุงท้องที่	4.94	0.21	98.80	มากที่สุด
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.97	0.16	99.40	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.93	0.25	98.60	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.96	0.16	99.20	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.91	0.25	98.20	มากที่สุด
งานผู้สูงอายุ	4.96	0.15	99.20	มากที่สุด
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.93	0.25	98.60	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.94	0.18	98.80	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	5.00	0.00	100.00	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.96	0.16	99.20	มากที่สุด
งานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก)	4.89	0.28	97.80	มากที่สุด
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.90	0.28	98.00	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.83	0.37	96.60	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.96	0.16	99.20	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.87	0.30	97.40	มากที่สุด
งานการขออนุญาตก่อสร้าง	4.86	0.35	97.20	มากที่สุด
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.90	0.31	98.00	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.79	0.41	95.80	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.89	0.31	97.80	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.84	0.36	96.80	มากที่สุด
เฉลี่ย	4.91	0.25	98.20	มากที่สุด

จากตารางที่ 24 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลพะเยา อำเภอเมืองยะลา จังหวัดยะลา แยกตามงานต่างๆ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.91 หรือร้อยละ 98.20 โดยงานผู้สูงอายุ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.96 หรือร้อยละ 99.20 รองลงมาคือ งานจัดเก็บรายได้ภาษีบำรุงท้องที่ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.94 หรือร้อยละ 98.80 ด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.89 หรือร้อยละ 97.80 และงานการขออนุญาตก่อสร้าง มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 หรือร้อยละ 97.20