



รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชน
ต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ตาก
อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2561

โดย

คณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนครพนม

เสนอต่อ

องค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ตาก อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม

กันยายน 2561

คำนำ

การศึกษาเพื่อประเมินผลระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในครั้งนี้ดำเนินการภายใต้ข้อตกลงร่วม (Term of Reference) ระหว่างมหาวิทยาลัยนครพนม โดยสาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ กับองค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ตาก อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม โดยเน้นการประเมินผลเชิงระบบเพื่อให้เห็นถึงความเชื่อมโยงขององค์ประกอบในระบบบริการประชาชน นอกจากนั้นยังได้ทำการประเมินผลสำหรับใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาศักยภาพและปรับปรุงระบบการให้บริการเพื่อยกระดับคุณภาพบริการและใช้เป็นแนวทางวางแผนปรับปรุงการให้บริการขององค์กรให้ดีขึ้นในอนาคต

การศึกษาเพื่อประเมินผลครั้งนี้สำเร็จลงได้เพราะความร่วมมือของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ตาก ที่อำนวยความสะดวกในทุกขั้นตอนของการประเมิน และขอขอบคุณคณะผู้ช่วยนักวิจัยทุกท่านที่ใช้ความทุ่มเทในการเก็บรวบรวมข้อมูล ตลอดจนผู้ให้ข้อมูลทุกท่านที่ทำให้การดำเนินงานศึกษาประเมินผลบรรลุวัตถุประสงค์ สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนครพนม จึงขอขอบคุณไว้ ณ โอกาสนี้ และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าผลการศึกษาครั้งนี้จะก่อให้เกิดประโยชน์ในการปรับปรุงการปฏิบัติงานขององค์กรและประชาชนในพื้นที่บริการต่อไป

สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์
คณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์
มหาวิทยาลัยนครพนม
กันยายน 2561

สารบัญ

	หน้า
บทที่ 1 บทนำ	
ความเป็นมาและความสำคัญของการประเมินผล	1
วัตถุประสงค์	2
เป้าหมาย	2
ผลที่คาดว่าจะได้รับ	2
บทที่ 2 วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง	3
บริบททั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ตาก	23
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	32
กรอบแนวคิดการประเมิน	35
บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย	
วิธีการศึกษา	36
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	36
เครื่องมือในการศึกษา	37
การเก็บรวบรวมและการวิเคราะห์ข้อมูล	37
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสภาพทั่วไปของผู้รับบริการ	39
ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการ	41
ข้อเสนอแนะจากแบบสอบถาม	49
บทที่ 5 สรุปผล และข้อเสนอแนะ	
สรุปผล	50
ข้อเสนอแนะ	52
บรรณานุกรม	
ภาคผนวก	
แบบสอบถาม	

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการ จำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และความถี่ในการมาใช้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ตาก	39
ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) และค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจ ต่อคุณภาพการให้บริการโดยภาพรวมขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ตาก	41
ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) และค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจ ต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม	42
ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) และค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจ ต่อคุณภาพการให้บริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	43
ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) และค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจ ต่อคุณภาพการให้บริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	45
ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) และค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจ ต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนหรือสวัสดิการสังคม	46
ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) และค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจ ต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านจัดเก็บรายได้หรือภาษี	48
ตารางที่ 8 ข้อเสนอแนะต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ตาก	49



สรุปผลการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ตาก อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม

มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ

ตัวชี้วัดที่ 2.1 ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

คณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนครพนม ได้ดำเนินการประเมินผล
ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ตาก อำเภอ
เมืองจังหวัดนครพนม ใน 5 ภารกิจ ต่อไปนี้

ภารกิจที่เข้ารับการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ		ร้อยละ	แปลผล
	($\bar{X}$)	S.D.		
1.งานด้านการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม	4.70	.544	94.00	มากที่สุด
2.งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	4.66	.524	93.20	มากที่สุด
3.งานด้านโยธา และการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	4.69	.608	93.80	มากที่สุด
4.งานด้านพัฒนาชุมชนหรือสวัสดิการสังคม	4.68	.664	93.60	มากที่สุด
5.งานด้านจัดเก็บรายได้หรือภาษี	4.72	.614	94.40	มากที่สุด
เฉลี่ยรวม	4.69	.581	93.80	มากที่สุด

ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
โพธิ์ตาก ทั้ง 5 ภารกิจ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.69 คิดเป็นร้อยละ 93.80

เกณฑ์ร้อยละระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ	คะแนน	คะแนนที่ได้
มากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป	10	
ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 95	9	✓
ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 90	8	
ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 85	7	
ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 80	6	
ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 75	5	
ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 70	4	
ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 65	3	
ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 60	2	
ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 55	1	
ระดับความพึงพอใจน้อยกว่าร้อยละ 50	0	

บทสรุปผู้บริหาร

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ตาก อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจและประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ตาก และเพื่อนำผลการศึกษาและข้อเสนอแนะใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงประสิทธิภาพ และประสิทธิผลขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ตาก ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ได้แก่ ประชาชนที่อยู่ในเขตปกครองขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ตาก จำนวน 6,862 คน ได้กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสอบถาม จำนวน 400 คน โดยการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างใช้สูตรการคำนวณของทาโรยามาเน่ (Taro Yamane) โดยกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่างร้อยละ 5 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือแบบสอบถาม เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าเฉลี่ย (Arithmetic Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และค่าร้อยละ (Percentage) ผลการศึกษาค้นคว้าได้ดังนี้

ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการทั้ง 5 ภารกิจขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ตากโดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.69 คิดเป็นร้อยละ 93.80 เมื่อพิจารณาเป็นรายการกิจ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจงานด้านจัดเก็บรายได้หรือภาษีมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.72 คิดเป็นร้อยละ 94.40 รองลงมาคืองานบริการด้านการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.70 คิดเป็นร้อยละ 94.00 งานด้านโยธา และการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.69 คิดเป็นร้อยละ 93.80 งานด้านพัฒนาชุมชนหรือสวัสดิการสังคม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.68 คิดเป็นร้อยละ 93.60 และงานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.66 คิดเป็นร้อยละ 93.20 ตามลำดับ

สำหรับข้อเสนอแนะโดยภาพรวมทั้ง 5 ภารกิจที่ได้รับการประเมิน พบว่ามีระดับความพึงพอใจมากที่สุด ควรรักษามาตรฐานการบริการไว้ และควรมีการพัฒนาในด้านต่างๆดังต่อไปนี้

เชิงนโยบาย

ควรมีการจัดอบรมให้ความรู้บุคลากรเกี่ยวกับการพัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่อง เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพระบบบริการให้มีความสะดวก รวดเร็ว เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนเพิ่มมากขึ้น

เชิงปฏิบัติการ

1. จัดให้มีขั้นตอนการดำเนินงานและระเบียบแบบฟอร์มที่เหมาะสม
2. ควรให้คำแนะนำและความชัดเจนของข้อมูลในการให้บริการ
3. ควรจัดทำคู่มือประชาชนแจกจ่ายให้กับประชาชนในทุกครัวเรือนเพื่อให้ประชาชนทราบรายละเอียด ขั้นตอน และวิธีการติดต่อขอรับบริการทุกประเภท และสามารถ จัดเตรียมเอกสารหลักฐานได้ครบถ้วนถูกต้อง สามารถมาติดต่อได้แล้วเสร็จในครั้งเดียว

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของการประเมินผล

บทบาทและภารกิจภาพลักษณ์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจำเป็นต้องมีกลไกการบริหารจัดการที่โปร่งใส ซื่อตรง เป็นธรรม มีประสิทธิภาพประสิทธิผล และเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารจัดการ และการตรวจสอบการทำงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในทุกขั้นตอน สิ่งเหล่านี้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะดำเนินโครงการให้สอดคล้องต่อกรมการปกครองที่ตั้งมาตรฐาน ตัวแบบที่จะสะท้อนภาพลักษณ์ของการบริหารจัดการที่ดี และเพื่อกระจายอำนาจให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาและสนองตอบความต้องการของชุมชน

จากการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อให้ท้องถิ่นมีความเป็นอิสระที่สอดคล้องตามเจตนารมณ์และบทบัญญัติของรัฐธรรมนูญแห่งที่รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 ได้บัญญัติเรื่องการกระจายอำนาจในหมวดว่าด้วยการปกครองส่วนท้องถิ่น รัฐจะต้องให้ความสำคัญแก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมากขึ้น โดยเริ่มจากสาระสำคัญที่บรรจุไว้ในมาตรา 78 ซึ่งกำหนดให้รัฐต้องกระจายอำนาจให้ท้องถิ่นพึ่งพาตนเองและตัดสินใจในกิจการท้องถิ่นได้เอง และในหมวดว่าด้วยการปกครองส่วนท้องถิ่น ตั้งแต่มาตรา 282 - 290 ได้บัญญัติให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั้งหลายมีความเป็นอิสระในการกำหนดนโยบายการปกครอง การบริหาร การเงินการคลัง และมีอำนาจหน้าที่ของตนเองโดยเฉพาะ นอกจากนี้ยังกำหนดให้มีกฎหมายกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจ เพื่อพัฒนาการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง (โกวิทย์ พวงงาม, 2550, หน้า 257 -265) ซึ่งรัฐธรรมนูญได้กำหนดเจตนารมณ์เพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่นได้มีส่วนร่วมในการปกครองตนเอง และกำหนดทิศทางการพัฒนาท้องถิ่นได้ด้วยตนเอง จากเจตนารมณ์ดังกล่าวองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งเป็นหน่วยงานของรัฐที่อยู่ใกล้ชิดประชาชน มีภารกิจเพื่อการบริการสาธารณะ บำบัดทุกข์บำรุงสุข ส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิต การสังคมสงเคราะห์ การสาธารณสุข การจัดการศึกษา

ด้วยเหตุผลดังกล่าวข้างต้น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงต้องมีการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรขององค์กรในทุกๆ ด้าน เพื่อให้สามารถให้บริการสาธารณะเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล ซึ่งจากการปฏิรูประบบราชการ ได้กำหนดให้มีการประเมินคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานราชการ ตามเกณฑ์ที่สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (กพร.) กำหนด โดยหนึ่งมิติในการประเมินได้แก่ การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ เพื่อเป็นตัวชี้วัดถึงสัมฤทธิ์ผลของการให้บริการสาธารณะ และตามมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ 19 พฤษภาคม 2546 เห็นชอบตามคณะกรรมการพัฒนาระบบข้าราชการ (กพร.) เสนอเกี่ยวกับมาตรการลดขั้นตอนและระยะเวลาปฏิบัติราชการเพื่อบริการประชาชน และได้จัดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้รางวัลตามโครงการบริการประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีการบริหารจัดการที่ดีตามหลักธรรมาภิบาล

พิจารณาคัดเลือกงานบริการและจัดทำข้อเสนอการลดขั้นตอนและระยะเวลาปฏิบัติราชการเพื่อ
บริการประชาชน เพื่อนำไปลดขั้นตอนและระยะเวลาปฏิบัติราชการเพื่อบริการประชาชน

การปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ดีต้องปฏิบัติตามภารกิจเพื่อให้การบริหาร
จัดการสำเร็จลุล่วง สามารถแก้ไขปัญหาและสนองต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น
ตลอดจนประสานความร่วมมือกับหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งภาครัฐและเอกชนที่เกี่ยวข้องเพื่อร่วมมือกัน
พัฒนาท้องถิ่นให้มีความเจริญก้าวหน้าได้นั้น การประเมินการปฏิบัติงานตามภารกิจในครั้งนี้จะ
ดำเนินการเฉพาะมิติที่ 2 คือ คุณภาพการให้บริการที่เกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชน ใน 4
ประเด็นหลัก คือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสิ่ง
อำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการบริการ นอกจากนี้เพื่อให้การประเมินสามารถสะท้อน
ความต้องการของประชาชนในพื้นที่ได้อย่างชัดเจนและสอดคล้องกับความเป็นจริงมากยิ่งขึ้น จึงได้มี
การประเมินความคิดเห็นของประชาชนในพื้นที่หรือผู้ที่เกี่ยวข้องที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของ
องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อนำผลใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานและปรับปรุงพัฒนา การ
บริหารงานของหน่วยงานต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์

1.2.1 เพื่อสำรวจและประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ตาก อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม

1.2.2 เพื่อนำผลการศึกษา และข้อเสนอแนะใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงประสิทธิภาพ
และประสิทธิผลขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ตาก อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม

1.3 เป้าหมาย

ประชาชนที่มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ตาก อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม

1.4 ผลที่คาดว่าจะได้รับ

1.4.1 ประชาชนในพื้นที่และผู้มาติดต่อราชการกับองค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ตาก อำเภอ
เมือง จังหวัดนครพนม ได้รับการบริการที่สะดวกรวดเร็ว

1.4.2 การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ สามารถตอบสนองภารกิจที่
ได้รับการถ่ายโอนด้วยบุคลากรที่จำกัด

1.4.3 สร้างมาตรฐานที่ดีในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ทุกส่วนเพื่อประโยชน์ในการพัฒนา
ท้องถิ่นและองค์กร

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจและประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ตาก อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม จำนวน 5 ภารกิจ คือ 1) งานด้านการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม 2) งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย 3) งานด้านโยธา และการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง 4) งานด้านพัฒนาชุมชนหรือสวัสดิการสังคม 5) งานด้านจัดเก็บรายได้หรือภาษี

โดยคณะผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน ผลการวิเคราะห์ข้อมูลได้นำเสนอดังนี้

- 4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสภาพทั่วไปของผู้รับบริการ
- 4.2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการ
- 4.3 ข้อเสนอแนะจากแบบสอบถาม

4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสภาพทั่วไปของผู้รับบริการ

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ตาก จำนวน 400 คน ปรากฏผลการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการ จำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และความถี่ในการมาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ตาก ในปี 2561

ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	147	36.75
หญิง	253	63.25
2. อายุ		
ต่ำกว่า 20 ปี	11	2.75
21 - 30 ปี	35	8.75
31 - 40 ปี	66	16.50
41 - 50 ปี	112	28.00
51 - 60 ปี	79	19.75
61 ปีขึ้นไป	97	24.25
3. สถานภาพ		
โสด	53	13.25
สมรส	319	79.75
หม้าย	17	4.25

ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
หย่าร้าง	11	2.75
4. ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	245	61.25
มัธยมศึกษาตอนต้น	90	22.5
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	31	7.75
อนุปริญญา/ปวส.	15	3.75
ปริญญาตรี	17	4.25
สูงกว่าปริญญาตรี	2	0.5
5. อาชีพ		
เกษตรกร	182	45.5
พนักงาน/ลูกจ้างทั่วไป	46	11.50
แม่บ้าน	53	13.25
ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	97	24.25
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	19	4.75
อื่นๆ	3	0.75
6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
ต่ำกว่า 5,000 บาท	217	54.25
5,001-10,000 บาท	139	34.75
10,001-15,000 บาท	29	7.25
15,001-20,000 บาท	9	2.25
มากกว่า 20,000 บาท	6	1.50
7. ความถี่ในการมาใช้บริการ		
1 - 2 ครั้งต่อเดือน	269	67.25
3 - 4 ครั้งต่อเดือน	108	27.00
มากกว่า 4 ครั้งต่อเดือน	23	5.75
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 253 คน คิดเป็นร้อยละ 63.25 มีอายุระหว่าง 41 - 50 ปีจำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 28.00 มีสถานภาพสมรส จำนวน 319 คน คิดเป็นร้อยละ 79.75 มีระดับการศึกษาระดับประถมศึกษา จำนวน 245 คน คิดเป็นร้อยละ 61.25 มีอาชีพเกษตรกร จำนวน 182 คน คิดเป็นร้อยละ 45.50 มีรายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท

จำนวน 217 คน คิดเป็นร้อยละ 54.25 และมีความถี่ในการมาใช้บริการ 1 – 2 ครั้งต่อเดือน จำนวน 269 คน คิดเป็นร้อยละ 67.25

4.2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการ

องค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ตาก ได้กำหนดภารกิจเข้ารับการประเมิน 5 ภารกิจ ดังนี้

1. งานด้านการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม
2. งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย
3. งานด้านโยธา และการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
4. งานด้านพัฒนาชุมชนหรือสวัสดิการสังคม
5. งานด้านจัดเก็บรายได้หรือภาษี

4.2.1 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการโดยภาพรวม รายละเอียดปรากฏในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) และค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการโดยภาพรวมขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ตาก

ภารกิจที่เข้ารับการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ		ร้อยละ	แปลผล
	($\bar{X}$)	S.D.		
1.งานด้านการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม	4.70	.544	94.00	มากที่สุด
2.งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	4.66	.524	93.20	มากที่สุด
3.งานด้านโยธา และการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	4.69	.608	93.80	มากที่สุด
4.งานด้านพัฒนาชุมชนหรือสวัสดิการสังคม	4.68	.664	93.60	มากที่สุด
5.งานด้านจัดเก็บรายได้หรือภาษี	4.72	.614	94.40	มากที่สุด
เฉลี่ยรวม	4.69	.581	93.80	มากที่สุด

จากตารางที่ 2 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการทั้ง 5 ภารกิจขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ตากโดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.69 คิดเป็นร้อยละ 93.80 เมื่อพิจารณาเป็นรายภารกิจ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจงานด้านจัดเก็บรายได้หรือภาษีมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.72 คิดเป็นร้อยละ 94.40 รองลงมาคืองานบริการด้านการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.70 คิดเป็นร้อยละ 94.00 งานด้านโยธา และการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.69 คิดเป็นร้อยละ 93.80 งานด้านพัฒนาชุมชนหรือสวัสดิการสังคม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.68 คิดเป็นร้อยละ 93.60 และงานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.66 คิดเป็นร้อยละ 93.20 ตามลำดับ

4.2.2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม รายละเอียดปรากฏในตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) และค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม

คุณภาพการให้บริการงานด้านการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม				
งานด้านการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม	ระดับความพึงพอใจ		ร้อยละ	แปลผล
	($\bar{X}$)	S.D.		
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ				
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	4.73	.552	94.60	มากที่สุด
2. มีความรวดเร็วในการให้บริการ	4.73	.665	94.60	มากที่สุด
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง แนะนำขั้นตอนการให้บริการ	4.74	.630	94.80	มากที่สุด
4. มีความเป็นธรรมการให้บริการ (เรียงลำดับ ก่อนหลัง)	4.70	.697	94.00	มากที่สุด
5. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	4.70	.549	94.00	มากที่สุด
รวม	4.72	.610	94.40	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ				
1. มีกล่อง/ตู้รับฟังความคิดเห็น	4.70	.707	94.00	มากที่สุด
2. มีศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์	4.63	.849	92.60	มากที่สุด
3. มีการจัดเผยแพร่ระบบข้อมูลข่าวสารทางเว็บไซต์ของหน่วยงาน	4.62	.562	92.40	มากที่สุด
4. มีการจัดระบบ Call Center และการให้บริการข้อมูลข่าวสารทางโทรศัพท์/โทรสาร	4.68	.797	93.60	มากที่สุด
5. มีระบบการยื่นเรื่องผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	4.67	.787	93.40	มากที่สุด
รวม	4.66	.609	93.20	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
1. เจ้าหน้าที่มีการต้อนรับที่ดี มีความสุภาพ พุดจาไพเราะ	4.68	.629	93.60	มากที่สุด
2. การแต่งกาย บุคลิกลักษณะของเจ้าหน้าที่	4.70	.749	94.00	มากที่สุด
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.64	.759	92.80	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม การชี้แจงข้อสงสัย	4.68	.651	93.60	มากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการเหมือนกันทุกรายไม่เลือกปฏิบัติ	4.70	.618	94.00	มากที่สุด
รวม	4.68	.533	93.60	มากที่สุด

งานด้านการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม	ระดับความพึงพอใจ		ร้อยละ	แปลผล
	($\bar{X}$)	S.D.		
2. มีป้ายบอกข้อความ บอกจุดบริการและรายละเอียดการให้บริการที่ชัดเจน	4.78	.717	93.60	มากที่สุด
3. มีการจัดสถานที่เป็นสัดส่วนง่ายต่อการติดต่อขอรับบริการ	4.68	.507	93.80	มากที่สุด
4. มีการให้บริการล่วงหน้าก่อนเวลาทำการ ช่วงพักเที่ยงหรือในวันหยุดราชการ	4.74	.650	93.40	มากที่สุด
5. มีวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้อย่างเพียงพอ	4.72	.646	93.00	มากที่สุด
รวม	4.74	.644	94.80	มากที่สุด
รวมทั้งหมด	4.70	.734	94.00	มากที่สุด

จากตารางที่ 3 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ตาก โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.70 คิดเป็นร้อยละ 94.00 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.74 คิดเป็นร้อยละ 94.80 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.72 คิดเป็นร้อยละ 94.20 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.68 คิดเป็นร้อยละ 93.60 และ ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.66 คิดเป็นร้อยละ 93.20 ตามลำดับ

4.2.3 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย รายละเอียดปรากฏในตารางที่ 4

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	ระดับความพึงพอใจ		ร้อยละ	แปลผล
	($\bar{x}$)	S.D.		
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ				
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	4.64	.826	92.80	มากที่สุด
2. มีความรวดเร็วในการให้บริการ	4.64	.746	92.80	มากที่สุด
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง แนะนำขั้นตอนการให้บริการ	4.53	.759	90.60	มากที่สุด
4. ความเป็นธรรมการให้บริการ (เรียงลำดับ ก่อนหลัง)	4.64	.638	92.80	มากที่สุด
5. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	4.69	.715	93.80	มากที่สุด
รวม	4.63	.736	92.60	มากที่สุด

งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	ระดับความพึงพอใจ		ร้อยละ	แปลผล
	($\bar{X}$)	S.D.		
ด้านช่องทางการให้บริการ				
1. มีกล่อง/ตู้รับฟังความคิดเห็น	4.71	.691	94.20	มากที่สุด
2. มีศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์	4.59	.799	91.80	มากที่สุด
3. มีการจัดเผยแพร่ระบบข้อมูลข่าวสารทางเว็บไซต์ของหน่วยงาน	4.60	.729	92.00	มากที่สุด
4. มีการจัดระบบ Call Center และการให้บริการข้อมูลข่าวสารทางโทรศัพท์/โทรสาร	4.59	.728	91.80	มากที่สุด
5. มีระบบการยื่นเรื่องผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	4.64	.727	92.80	มากที่สุด
รวม	4.63	.766	92.60	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
1. เจ้าหน้าที่มีการต้อนรับที่ดี มีความสุภาพ พุดจาไพเราะ	4.64	.643	92.80	มากที่สุด
2. การแต่งกาย บุคลิกลักษณะของเจ้าหน้าที่	4.72	.657	94.40	มากที่สุด
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.78	.589	95.60	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม การชี้แจงข้อสงสัย	4.73	.654	94.60	มากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการเหมือนกันทุกรายไม่เลือกปฏิบัติ	4.72	.667	94.40	มากที่สุด
รวม	4.72	.823	94.40	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
1. สถานที่ตั้งหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ	4.73	.652	94.60	มากที่สุด
2. มีป้ายบอกข้อความ บอกจุดบริการและรายละเอียดการให้บริการที่ชัดเจน	4.73	.675	94.60	มากที่สุด
3. มีการจัดสถานที่เป็นสัดส่วนง่ายต่อการติดต่อขอรับบริการ	4.76	.620	95.20	มากที่สุด
4. มีการให้บริการล่วงหน้าก่อนเวลาทำการ ช่วงพักเที่ยงหรือในวันหยุดราชการ	4.57	.797	91.40	มากที่สุด
5. มีวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้อย่างเพียงพอ	4.51	.849	90.20	มากที่สุด
รวม	4.66	.678	93.20	มากที่สุด
รวมทั้งหมด	4.66	.705	93.20	มากที่สุด

จากตารางที่ 4 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัยขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ตาก โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.66 คิดเป็นร้อยละ 93.20 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.72 คิดเป็นร้อยละ 94.40 รองลงมาคือด้านสิ่ง

อำนวยความสะดวกมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.66 คิดเป็นร้อยละ 93.20 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ และ ด้านช่องทางการให้บริการซึ่งมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.63 คิดเป็นร้อยละ 92.60 ตามลำดับ

4.2.4 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง รายละเอียดปรากฏในตารางที่ 5

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) และค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	ระดับความพึงพอใจ		ร้อยละ	แปลผล
	($\bar{X}$)	S.D.		
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ				
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	4.65	.714	93.00	มากที่สุด
2. มีความรวดเร็วในการให้บริการ	4.67	.671	93.40	มากที่สุด
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง แนะนำขั้นตอนการให้บริการ	4.66	.693	93.20	มากที่สุด
4. ความเป็นธรรมการให้บริการ (เรียงลำดับ ก่อนหลัง)	4.67	.669	93.40	มากที่สุด
5. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	4.65	.662	93.00	มากที่สุด
รวม	4.66	.621	93.20	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ				
1. มีกล่อง/ตู้รับฟังความคิดเห็น	4.74	.681	94.80	มากที่สุด
2. มีศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์	4.69	.679	93.80	มากที่สุด
3. มีการจัดเผยแพร่ระบบข้อมูลข่าวสารทางเว็บไซต์ของหน่วยงาน	4.60	.669	92.00	มากที่สุด
4. มีการจัดระบบ Call Center และการให้บริการข้อมูลข่าวสารทางโทรศัพท์/โทรสาร	4.69	.678	93.80	มากที่สุด
5. มีระบบการยื่นเรื่องผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	4.68	.617	93.60	มากที่สุด
รวม	4.68	.666	93.60	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
1. เจ้าหน้าที่มีการต้อนรับที่ดี มีความสุภาพ พุดจาไพเราะ	4.64	.673	92.80	มากที่สุด
2. การแต่งกาย บุคลิกลักษณะของเจ้าหน้าที่	4.72	.667	94.40	มากที่สุด
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.78	.589	95.60	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม การชี้แจงข้อสงสัย	4.73	.654	94.60	มากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการเหมือนกันทุกรายไม่เลือกปฏิบัติ	4.72	.667	94.40	มากที่สุด
รวม	4.72	.823	94.40	มากที่สุด

งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	ระดับความพึงพอใจ		ร้อยละ	แปลผล
	($\bar{X}$)	S.D.		
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
1. สถานที่ตั้งหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ	4.73	.652	94.60	มากที่สุด
2. มีป้ายบอกข้อความ บอกจุดบริการและรายละเอียดการให้บริการที่ชัดเจน	4.73	.675	94.60	มากที่สุด
3. มีการจัดสถานที่เป็นสัดส่วนง่ายต่อการติดต่อขอรับบริการ	4.76	.620	95.20	มากที่สุด
4. มีการให้บริการล่วงหน้าก่อนเวลาทำการ ช่วงพักเที่ยงหรือในวันหยุดราชการ	4.77	.797	95.40	มากที่สุด
5. มีวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้อย่างเพียงพอ	4.51	.849	90.20	มากที่สุด
รวม	4.70	.678	94.00	มากที่สุด
รวมทั้งหมด	4.69	.705	93.80	มากที่สุด

จากตารางที่ 5 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ตาก โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.69 คิดเป็นร้อยละ 93.80 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.72 คิดเป็นร้อยละ 94.40 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.70 คิดเป็นร้อยละ 94.00 ด้านช่องทางการให้บริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.68 คิดเป็นร้อยละ 93.60 และด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.66 คิดเป็นร้อยละ 93.20 ตามลำดับ

4.2.5 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนหรือสวัสดิการสังคม รายละเอียดปรากฏในตารางที่ 6

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) และค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนหรือสวัสดิการสังคม

งานด้านพัฒนาชุมชนหรือสวัสดิการสังคม		ระดับความพึงพอใจ		ร้อยละ	แปลผล
		($\bar{X}$)	S.D.		
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ					
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	4.67	.578	93.40	มากที่สุด	
2. มีความรวดเร็วในการให้บริการ	4.65	.667	93.00	มากที่สุด	
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง แนะนำขั้นตอนการให้บริการ	4.57	.669	91.40	มากที่สุด	
4. ความเป็นธรรมการให้บริการ (เรียงลำดับ ก่อนหลัง)	4.56	.603	91.20	มากที่สุด	
5. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	4.65	.646	93.00	มากที่สุด	
รวม	4.62	.777	92.40	มากที่สุด	

งานด้านพัฒนาชุมชนหรือสวัสดิการสังคม	ระดับความพึงพอใจ		ร้อยละ	แปลผล
	($\bar{X}$)	S.D.		
ด้านช่องทางการให้บริการ				
1. มีกล่อง/ตู้รับฟังความคิดเห็น	4.76	.552	95.20	มากที่สุด
2. มีศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์	4.71	.610	94.20	มากที่สุด
3. มีการจัดเผยแพร่ระบบข้อมูลข่าวสารทางเว็บไซต์ของหน่วยงาน	4.70	.795	94.00	มากที่สุด
4. มีการจัดระบบ Call Center และการให้บริการข้อมูลข่าวสารทางโทรศัพท์/โทรสาร	4.69	.666	93.80	มากที่สุด
5. มีระบบการยื่นเรื่องผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	4.64	.726	92.80	มากที่สุด
รวม	4.70	.696	94.00	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
1. เจ้าหน้าที่มีการต้อนรับที่ดี มีความสุภาพ พุดจาไพเราะ	4.72	.635	94.40	มากที่สุด
2. การแต่งกาย บุคลิกลักษณะของเจ้าหน้าที่	4.72	.667	94.40	มากที่สุด
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.69	.659	93.80	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม การชี้แจงข้อสงสัย	4.75	.609	95.00	มากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการเหมือนกันทุกรายไม่เลือกปฏิบัติ	4.73	.578	94.60	มากที่สุด
รวม	4.72	.614	94.40	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
1. สถานที่ตั้งหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ	4.67	.745	93.40	มากที่สุด
2. มีป้ายบอกข้อความ บอกจุดบริการและรายละเอียดการให้บริการที่ชัดเจน	4.62	.652	92.40	มากที่สุด
3. มีการจัดสถานที่เป็นสัดส่วนง่ายต่อการติดต่อขอรับบริการ	4.69	.716	93.80	มากที่สุด
4. มีการให้บริการล่วงหน้าก่อนเวลาทำการ ช่วงพักเที่ยงหรือในวันหยุดราชการ	4.69	.567	93.80	มากที่สุด
5. มีวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้อย่างเพียงพอ	4.75	.598	95.00	มากที่สุด
รวม	4.68	.611	93.60	มากที่สุด
รวมทั้งหมด	4.68	.587	93.60	มากที่สุด

จากตารางที่ 6 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนหรือสวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ตากโดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.68 คิดเป็นร้อยละ 93.60 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.72 คิดเป็นร้อยละ 94.40 รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.70 คิดเป็นร้อยละ 94.00 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.68 คิดเป็นร้อยละ 93.60 และ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.62 คิดเป็นร้อยละ 92.40 ตามลำดับ

4.2.6 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านจัดเก็บรายได้หรือภาษี รายละเอียดปรากฏในตารางที่ 7

ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านจัดเก็บรายได้หรือภาษี

งานด้านจัดเก็บรายได้หรือภาษี	ระดับความพึงพอใจ		ร้อยละ	แปลผล
	($\bar{X}$)	S.D.		
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ				
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	4.79	.621	95.80	มากที่สุด
2. มีความรวดเร็วในการให้บริการ	4.74	.637	94.80	มากที่สุด
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง แนะนำขั้นตอนการให้บริการ	4.65	.642	93.00	มากที่สุด
4. ความเป็นธรรมการให้บริการ (เรียงลำดับ ก่อนหลัง)	4.65	.675	93.00	มากที่สุด
5. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	4.63	.781	92.60	มากที่สุด
รวม	4.69	.748	93.80	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ				
1. มีกล่อง/ตู้รับฟังความคิดเห็น	4.68	.725	93.60	มากที่สุด
2. มีศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์	4.63	.711	92.60	มากที่สุด
3. มีการจัดเผยแพร่ระบบข้อมูลข่าวสารทางเว็บไซต์ของหน่วยงาน	4.64	.725	92.80	มากที่สุด
4. มีการจัดระบบ Call Center และการให้บริการข้อมูลข่าวสารทางโทรศัพท์/โทรสาร	4.61	.609	92.20	มากที่สุด
5. มีระบบการยื่นเรื่องผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	4.68	.832	93.60	มากที่สุด
รวม	4.65	.720	93.00	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
1. เจ้าหน้าที่มีการต้อนรับที่ดี มีความสุภาพ พุดจาไพเราะ	4.79	.687	95.80	มากที่สุด
2. การแต่งกาย บุคลิกลักษณะของเจ้าหน้าที่	4.77	.621	95.40	มากที่สุด
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.65	.637	93.00	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม การชี้แจงข้อสงสัย	4.70	.802	94.00	มากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการเหมือนกันทุกรายไม่เลือกปฏิบัติ	4.67	.765	93.40	มากที่สุด
รวม	4.72	.774	94.40	มากที่สุด