

รายงานการวิจัยเชิงสำรวจ
ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลตากแดด อำเภอเมือง
จังหวัดชุมพร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

เสนอ

องค์การบริหารส่วนตำบลตากแดด

จัดทำโดย

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
วิทยาเขตชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร
(Executive Summary)

ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่รับบริการด้านจัดเก็บรายได้ ภาษีที่ดิน ภาษีป้าย และสิ่งก่อสร้าง ขององค์การบริหารส่วนตำบลตากแดด พบว่าความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.52 ± 0.42 ช่องทางการให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.52 ± 0.39 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.53 ± 0.39 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีระดับคะแนนที่ 4.53 ± 0.46 และในภาพรวมในทุกด้านของงานบริการด้านจัดเก็บรายได้ ภาษีที่ดิน ภาษีป้ายและสิ่งก่อสร้าง มีค่าเท่ากับ 4.52 ± 0.40 โดยที่มีระดับคะแนนเต็มเท่ากับ 5.00

ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ขององค์การบริหารส่วนตำบลตากแดด พบว่าต่อขั้นตอนการให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.53 ± 0.45 ช่องทางการให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.53 ± 0.59 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.53 ± 0.48 และสิ่งอำนวยความสะดวกมีระดับคะแนนที่ 4.54 ± 0.58 และในภาพรวมในทุกด้านของงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าเท่ากับ 4.53 ± 0.49 โดยที่มีระดับคะแนนเต็มเท่ากับ 5.00

ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการด้านโยธา ขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ขององค์การบริหารส่วนตำบลตากแดด พบว่าต่อขั้นตอนการให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.52 ± 0.49 ช่องทางการให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.53 ± 0.58 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.53 ± 0.52 และสิ่งอำนวยความสะดวกมีระดับคะแนนที่ 4.53 ± 0.49 และในภาพรวมในทุกด้านของงานบริการด้านโยธา ขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง มีค่าเท่ากับ 4.53 ± 0.50 โดยที่มีระดับคะแนนเต็มเท่ากับ 5.00

ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ขององค์การบริหารส่วนตำบลตากแดด พบว่าต่อขั้นตอนการให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.54 ± 0.35 ช่องทางการให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.54 ± 0.52 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.53 ± 0.47 และสิ่งอำนวยความสะดวกมีระดับคะแนนที่ 4.54 ± 0.44 และในภาพรวมในทุกด้านของงานบริการด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย มีค่าเท่ากับ 4.54 ± 0.48 โดยที่มีระดับคะแนนเต็มเท่ากับ 5.00

ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการด้านทะเบียนพาณิชย์ขององค์การบริหารส่วนตำบลตากแดด พบว่าต่อขั้นตอนการให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.52 ± 0.34 ช่องทางการให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.53 ± 0.50 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.53 ± 0.41 และสิ่งอำนวยความสะดวกมีระดับคะแนนที่ 4.52 ± 0.45 และในภาพรวมในทุกด้านของงานบริการด้านทะเบียนพาณิชย์ มีค่าเท่ากับ 4.52 ± 0.44 โดยที่มีระดับคะแนนเต็มเท่ากับ 5.00

เมื่อคิดเป็นร้อยละพบว่าระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตากแดด ด้านจัดเก็บรายได้ ภาษีที่ดิน ภาษีป้ายและสิ่งก่อสร้าง มีค่าเท่ากับร้อยละ 90.40 ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าเท่ากับร้อยละ 90.60 ด้านโยธา ขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง มีค่าเท่ากับร้อยละ 90.60 ด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย มีค่าเท่ากับร้อยละ 90.80 งานด้านทะเบียนพาณิชย์ มีค่าเท่ากับร้อยละ 90.40 และหากคิดเป็นภาพรวมทั้ง 5 งานบริการพบว่า มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการอยู่ที่ร้อยละ 90.56

สำหรับข้อคิดเห็นต่อองค์การบริหารส่วนตำบลตากแดดของประชาชนผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย

1. ต้องการให้ผู้บริหารและบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลตากแดดลงพื้นที่รับฟังความคิดเห็นของภาคประชาชนอย่างสม่ำเสมอและสร้างกระบวนการมีส่วนร่วมของชุมชน

บทที่ 1

บทนำ

การกระจายอำนาจเป็นแนวนโยบายหลักของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 นับตั้งแต่การประกาศใช้รัฐธรรมนูญฉบับดังกล่าว รัฐบาลได้ดำเนินการเกี่ยวกับการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในหลายๆ เรื่อง เช่น การแก้ไขกฎหมาย ระเบียบปฏิบัติงานเกี่ยวกับการปกครองท้องถิ่น ความสัมพันธ์ระหว่างรัฐบาลและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้สอดคล้องกับบทบัญญัติของรัฐธรรมนูญ การประกาศใช้พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 และพระราชบัญญัติการบริหารงานบุคคลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 เป็นต้น

การกระจายอำนาจ (Decentralization) เป็นมาตรการที่รัฐบาลกลางหรือการบริหารราชการส่วนกลาง ราชการส่วนภูมิภาคได้มอบอำนาจให้ท้องถิ่นจัดทำกิจการ หรือการบริการสาธารณะบางเรื่อง ภายในเขตของแต่ละท้องถิ่น หรือโอนภารกิจการบริการสาธารณะบางกิจการจากรัฐไปให้หน่วยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และหลักการกระจายให้แก่องค์กรส่วนท้องถิ่นเป็นหลักการที่เปิดโอกาสให้แต่ละท้องถิ่นดูแลจัดการปัญหาของตนเองในระดับท้องถิ่นที่ตั้งอยู่บนพื้นฐานประโยชน์สำคัญอย่างน้อยเพื่อแบ่งเบาภาระของรัฐบาลกลาง เพื่อแก้ไขปัญหาในท้องถิ่นและเป็นไปตามความต้องการของคนในท้องถิ่น เพื่อส่งเสริมให้แต่ละท้องถิ่นพัฒนาบทบาทและรับผิดชอบท้องถิ่นของตนเอง เพื่อส่งเสริมพัฒนาการเมืองในระดับท้องถิ่นอันเป็นพื้นฐานสำคัญของการพัฒนาระบอบประชาธิปไตย และเพื่อเสริมสร้างความเข้มแข็งและบทบาทในการจัดการดูแลชุมชนท้องถิ่นของตนเอง

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 มีบทบัญญัติที่กำหนดเป็นแนวนโยบายพื้นฐานของรัฐในหมวดที่ 5 มาตรา 78 “รัฐต้องกระจายอำนาจให้ท้องถิ่นพึ่งตนเอง และตัดสินใจในกิจการท้องถิ่นได้เอง พัฒนาเศรษฐกิจท้องถิ่น และระบบสาธารณูปโภคและสาธารณูปการตลอดทั้งโครงสร้างพื้นฐานสารสนเทศในท้องถิ่นให้ทั่วถึงและเท่าเทียมกันทั่วประเทศ รวมทั้งพัฒนาจังหวัดที่มีความพร้อมให้เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดใหญ่โดยคำนึงถึงเจตนารมณ์ของประชาชนในจังหวัดนั้น”

ส่วนรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 ในหมวด 14 มาตรา 281 กล่าวว่า ภายใต้บังคับมาตรา 1 รัฐจะต้องให้ความเป็นอิสระแก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามหลักแห่งการปกครองตนเองตามเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่น และส่งเสริมให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานหลักในการจัดทำบริการสาธารณะ และมีส่วนร่วมในการตัดสินใจแก้ไขปัญหาในพื้นที่ มาตรา 282 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นย่อมมีอำนาจหน้าที่โดยทั่วไปในการดูแลและจัดทำบริการสาธารณะเพื่อ

ประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่น และย่อมมีความเป็นอิสระในการกำหนดนโยบาย การบริหาร การจัดการบริการสาธารณะ การบริหารงานบุคคล การเงินการคลัง และมีอำนาจหน้าที่ของตนเองโดยเฉพาะ โดยต้องคำนึงถึงความสอดคล้องกับการพัฒนาของจังหวัดและประเทศเป็นส่วนรวมด้วย

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2560 กำหนดไว้ในหมวดที่ 14 การปกครองส่วนท้องถิ่น มาตรา 250 กำหนดว่า องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่และอำนาจดูแลและจัดทำบริการสาธารณะและกิจกรรมสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามหลักการพัฒนาย่างยั่งยืน รวมทั้งส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการศึกษาให้แก่ประชาชนในท้องถิ่น และในการจัดทำบริการสาธารณะและกิจกรรมสาธารณะใดที่เป็นหน้าที่และอำนาจขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ถ้าการร่วมดำเนินการกับเอกชนหรือหน่วยงานของรัฐหรือการมอบหมายให้เอกชนหรือหน่วยงานของรัฐดำเนินการจะเป็นประโยชน์แก่ประชาชนในท้องถิ่นมากกว่าการที่องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นจะดำเนินการเอง องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นจะร่วมหรือมอบหมายให้เอกชนหรือหน่วยงานของภาครัฐดำเนินการนั้นก็

แผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2543 ถือกำเนิดตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจ ให้แก่องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ซึ่งรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 ได้ให้ความสำคัญกับการกระจายอำนาจการปกครองไปสู่ท้องถิ่น ในหมวด 5 แนวนโยบายพื้นฐานแห่งรัฐ หมวด 9 การปกครองส่วนท้องถิ่น (มาตรา 78 และ มาตรา 282-290) ซึ่งมีสาระสำคัญในการกำหนดอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบบริการสาธารณะระหว่างรัฐกับองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น และระหว่างองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยกัน และแผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น จะไม่ครอบคลุมงานกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับความมั่นคง การพิชิตภัยพิพาทภาคี กิจการการต่างประเทศ และการเงินการคลังของประเทศโดยรวม แต่มีวัตถุประสงค์ที่สำคัญ 3 ประการประกอบด้วย เพื่อให้มีการกระจายอำนาจให้แก่องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นตามรัฐธรรมนูญและพระราชบัญญัติ เพื่อให้กำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 กำหนดกรอบทิศทางและแนวทางการกระจายอำนาจสู่องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นที่ชัดเจน และกำหนดแนวทางการดำเนินงานของแผนปฏิบัติการ ในส่วนของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 ในมาตรา 283 วรรคสามได้บัญญัติไว้ว่า ให้มีกฎหมายกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจเพื่อกำหนดการแบ่งอำนาจหน้าที่และจัดสรรรายได้ระหว่างราชการส่วนกลางและราชการส่วนภูมิภาคกับองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น และระหว่างองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยกันเอง โดยคำนึงถึงการกระจายอำนาจเพิ่มขึ้นตามระดับความสามารถขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละรูปแบบ วรรคสี่ให้มีกฎหมายรายได้ท้องถิ่นเพื่อกำหนดอำนาจหน้าที่ในการจัดเก็บภาษีและรายได้อื่นขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น

กรอบแนวความคิด

ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 ได้กำหนดให้องค์การบริหารส่วนตำบลมีฐานะเป็นนิติบุคคล และเป็นราชการบริหารส่วนท้องถิ่น โดยกำหนดให้หน่วยการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น ซึ่งได้แก่ องค์การบริหารส่วนตำบลมีหน้าที่ในการพัฒนาตำบลทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคมและวัฒนธรรม โดยมาตรา 67 ภายใต้บังคับกฎหมายขององค์การบริหารส่วนตำบลมีหน้าที่ต้องทำในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล ได้แก่ จัดให้มีและบำรุงรักษาทางน้ำและทางบก รักษาความสะอาดของถนน ทางน้ำ ทางเดิน และที่สาธารณะรวมทั้งกำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล ป้องกันโรคและระงับโรคติดต่อ ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ส่งเสริมการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ คุ้มครอง ดูแล และบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม บำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น

ในส่วนมาตรา 68 ภายใต้บังคับแห่งกฎหมาย องค์การบริหารส่วนตำบลอาจจัดทำกิจการในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลดังต่อไปนี้ คือ ให้มีน้ำเพื่อการอุปโภค บริโภค และการเกษตร ให้มีและบำรุงการไฟฟ้าหรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น จัดให้มีและบำรุงรักษาทางระบายน้ำ ให้มีและบำรุงสถานที่ประชุม การกีฬา การพักผ่อนหย่อนใจและสวนสาธารณะ ให้มีการส่งเสริมกลุ่มเกษตรกรและกิจการสหกรณ์ ส่งเสริมให้มีอุตสาหกรรมในครอบครัว บำรุงและส่งเสริมการประกอบอาชีพของราษฎร การคุ้มครองดูแลและรักษาทรัพย์สินอันเป็นสาธารณสมบัติของแผ่นดิน หาผลประโยชน์จากทรัพย์สินขององค์การบริหารส่วนตำบล ให้มีตลาด ท่าเทียบเรือและท่าข้าม กิจการเกี่ยวกับการพาณิชย์ การท่องเที่ยว และการผังเมือง

ดังนั้นในฐานะที่องค์การบริหารส่วนตำบลเป็นหน่วยการปกครองท้องถิ่นที่มีบทบาทอำนาจหน้าที่ทางการปกครองและให้บริการแก่ประชาชนในเรื่องการสุขาภิบาล การสาธารณสุข การศึกษาตลอดจนสิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ ให้แก่ประชาชนในท้องถิ่น อีกทั้งยังจะต้องตอบสนองความต้องการและรับฟังความคิดเห็นของประชาชนในท้องถิ่น รวมถึงการเปิดโอกาสให้ประชาชนในท้องถิ่นได้มีส่วนร่วมทางการเมืองในการบริหารและพัฒนาท้องถิ่นของตนเองเพื่อตอบสนองความต้องการของตนนั้น จึงเห็นควรที่จะต้องมีการดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการเพื่อรับทราบและรวบรวมความคิดเห็น ปัญหาและอุปสรรค เพื่อฝ่ายบริหารฯจักได้นำไปพิจารณากำหนดเป็นแนวทางในการบริหารและพัฒนาให้สอดคล้องกับความคาดหวังและความต้องการของประชาคมองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรวมถึงประชาชนในพื้นที่ต่อไป

วัตถุประสงค์ในการวิจัย

การวิจัยเชิงสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตากแดด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ

1. ทราบถึงระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อขั้นตอนการให้บริการ ช่องทางการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และต่อสิ่งอำนวยความสะดวก
2. รวบรวมความคิดเห็น ปัญหาและอุปสรรค ตลอดจนข้อเสนอแนะของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตากแดด

สมมติฐานของการวิจัย

ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลตากแดด ในงานบริการต่างๆ มีระดับความพึงพอใจตั้งแต่ปานกลางถึงมากที่สุด

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ และหน่วยงานที่นำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

หน่วยงานที่จะได้รับและใช้ประโยชน์จากผลการวิจัยเชิงสำรวจนี้คือองค์การบริหารส่วนตำบลตากแดด โดยเฉพาะฝ่ายบริหารซึ่งจะได้

1. ทราบถึงระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อขั้นตอนการให้บริการ ช่องทางการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในงานบริการต่างๆ ที่ประชาชนไปรับบริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลตากแดด
2. ทราบความคิดเห็น ปัญหาและอุปสรรค ตลอดจนข้อเสนอแนะของประชาชนผู้รับบริการต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลตากแดด

ทั้งนี้เพื่อฝ่ายบริหาร จักได้นำไปพิจารณากำหนดเป็นแนวทางในการให้บริการ และบริการให้สอดคล้องกับความคาดหวัง และความต้องการของประชาชนผู้รับบริการในพื้นที่ต่อไป

บทที่ 4 ผลการศึกษา

การทดสอบค่า Reliability

จากแบบสอบถามการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล พบว่าค่า Reliability (Cronbach's alpha) ในด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเท่ากับ 0.92, 0.93, 0.91 และ 0.89 ตามลำดับ ซึ่งมีค่าสูงกว่าค่าวิกฤตคือ 0.70 (Nunnally, 1978 อ้างโดย Prajogo and Sohal, 2006) รายละเอียดดังแสดงในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงค่า Reliability จำแนกตามด้านที่ใช้การประเมิน

ด้านที่ใช้การประเมิน	จำนวนข้อ	Cronbach's alpha
ขั้นตอนการให้บริการ	6	0.92
ช่องทางการให้บริการ	6	0.93
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	6	0.91
สิ่งอำนวยความสะดวก	8	0.89

ผลการวิเคราะห์จากแบบสำรวจ

จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตากแดด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ในงานด้านจัดเก็บรายได้ ภาษีที่ดิน ภาษีป้ายและสิ่งก่อสร้าง ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านโยธา ขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย และงานด้านทะเบียนพาณิชย์ พบว่าประชาชนผู้รับบริการตอบแบบสอบถามความพึงพอใจรายละเอียดแสดงในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนของผู้ตอบแบบสอบถามสำรวจความพึงพอใจ

งานบริการ	จำนวนแบบสอบถาม ที่จัดส่ง	จำนวนประชาชนที่ ตอบแบบสอบถาม	ร้อยละของประชาชนที่ ตอบแบบสอบถาม
งานด้านจัดเก็บรายได้ ภาษีที่ดิน ภาษีป้าย และสิ่งก่อสร้าง	150	71	47.33
งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	100	46	46.00
งานด้านโยธา ขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	40	18	45.00
งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	70	32	45.71
งานด้านทะเบียนพาณิชย์	60	28	46.66
รวม	420	195	46.42

ในส่วนองระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่รับบริการด้านจัดเก็บรายได้ ภาษีที่ดิน ภาษีป้ายและสิ่งก่อสร้าง ขององค์การบริหารส่วนตำบลตากแดด พบว่าความพึงพอใจต่อขั้นตอนการ ให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.52 ± 0.42 ช่องทางการให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.52 ± 0.39 เจ้าหน้าที่ผู้ ให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.53 ± 0.39 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีระดับคะแนนที่ 4.53 ± 0.46 และในภาพรวมในทุกด้านของงานบริการด้านจัดเก็บรายได้ ภาษีที่ดิน ภาษีป้ายและสิ่งก่อสร้าง มีค่า เท่ากับ 4.52 ± 0.40 โดยที่มีระดับคะแนนเต็มเท่ากับ 5.00 รายละเอียดแสดงในตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ระดับค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) ของระดับความพึงพอใจต่องานบริการที่ประชาชนผู้รับบริการไปใช้บริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลตากแดดในงานบริการงานด้านจัดเก็บรายได้ ภาษีที่ดิน ภาษีป้ายและสิ่งก่อสร้าง

ประเด็นในการวัดระดับความพึงพอใจ	Mean \pm SD
ขั้นตอนการให้บริการ	
ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	4.52 \pm 0.25
ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.53 \pm 0.45
มีป้ายบอกขั้นตอนการให้บริการแสดงไว้อย่างชัดเจน ง่ายต่อการให้บริการ	4.52 \pm 0.36
มีระบบคิวเรียงลำดับก่อนหลังของการให้บริการ	4.52 \pm 0.47
ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	4.53 \pm 0.25
โดยสรุปท่านพึงพอใจกับกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการระดับใด	4.53 \pm 0.45
ค่าเฉลี่ย	4.52 \pm 0.42
ช่องทางการให้บริการ	
มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายเพื่อรองรับประชาชนผู้รับบริการ เช่น บริการนอกสถานที่ บริการในเวลาราชการ หรือนอกเวลาราชการ	4.52 \pm 0.65
มีการประชาสัมพันธ์ให้ผู้รับบริการทราบถึงช่องทางการให้บริการที่จัดให้	4.51 \pm 0.45
ตอบสนองความต้องการการให้บริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ	4.52 \pm 0.25
ช่องทางการให้บริการสามารถเข้าถึงง่าย สะดวก รวดเร็ว	4.52 \pm 0.33
ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนเข้าใจง่าย	4.51 \pm 0.45
โดยสรุปท่านพึงพอใจด้านช่องทางการเข้าถึงบริการในระดับใด	4.52 \pm 0.35
ค่าเฉลี่ย	4.52 \pm 0.39
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	
เจ้าหน้าที่ที่มีมิตรไมตรี ยิ้มแย้มแจ่มใส และพร้อมที่จะให้บริการ	4.52 \pm 0.58
เจ้าหน้าที่ที่คอยให้ความช่วยเหลือแนะนำ และสามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว	4.53 \pm 0.45
เจ้าหน้าที่ที่สามารถตอบข้อซักถามได้ชัดเจน เข้าใจง่าย และถูกต้อง	4.53 \pm 0.23
เจ้าหน้าที่ที่มีจำนวนเพียงพอในการให้บริการ	4.54 \pm 0.45
เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย ไม่เลือกปฏิบัติ	4.53 \pm 0.22
โดยสรุปท่านพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ทุกท่านในระดับใด	4.53 \pm 0.45
ค่าเฉลี่ย	4.53 \pm 0.39
สิ่งอำนวยความสะดวก	
สถานที่ตั้งของหน่วยบริการ สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	4.53 \pm 0.25
ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยให้บริการ	4.54 \pm 0.48
ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	4.52 \pm 0.69
มีหนังสือพิมพ์ วารสาร และน้ำดื่มไว้คอยบริการอย่างเพียงพอ	4.51 \pm 0.45
อุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงานทันสมัย และมีเพียงพอ ให้บริการรวดเร็ว	4.54 \pm 0.36
โดยสรุปท่านพึงพอใจกับสถานที่ วัสดุอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก	4.53 \pm 0.45
ค่าเฉลี่ย	4.53 \pm 0.46
ค่าเฉลี่ยรวม	4.52 \pm 0.40

ในส่วนองระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลตากแดด พบว่าต่อขั้นตอนการให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.53 ± 0.45 ช่องทางการให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.53 ± 0.59 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.53 ± 0.48 และสิ่งอำนวยความสะดวกมีระดับคะแนนที่ 4.54 ± 0.58 และในภาพรวมในทุกด้านของงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าเท่ากับ 4.53 ± 0.49 โดยที่มีระดับคะแนนเต็มเท่ากับ 5.00 รายละเอียดแสดงในตารางที่ 4

ตารางที่ 4 ระดับค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) ของระดับความพึงพอใจต่องานบริการที่ประชาชนผู้รับบริการไปใช้บริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลตากแดดในงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ประเด็นในการวัดระดับความพึงพอใจ	Mean \pm SD
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	
ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	4.53 \pm 0.69
ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.53 \pm 0.78
มีป้ายบอกขั้นตอนการให้บริการแสดงไว้อย่างชัดเจน ง่ายต่อการให้บริการ	4.53 \pm 0.52
มีระบบคิวเรียงลำดับก่อนหลังของการให้บริการ	4.54 \pm 0.45
ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	4.55 \pm 0.36
โดยสรุปท่านพึงพอใจกับกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการระดับใด	4.53 \pm 0.47
ค่าเฉลี่ย	4.53 \pm 0.45
ด้านช่องทางการให้บริการ	
มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายเพื่อรองรับประชาชนผู้รับบริการ เช่น บริการนอกสถานที่ บริการในช่วงเวลาพักเที่ยง หรือนอกเวลาราชการ	4.53 \pm 0.25
มีการประชาสัมพันธ์ให้ผู้รับบริการทราบถึงช่องทางการให้บริการที่จัดให้	4.53 \pm 0.65
ตอบสนองความต้องการการให้บริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ	4.54 \pm 0.78
ช่องทางการให้บริการสามารถเข้าถึงง่าย สะดวก รวดเร็ว	4.54 \pm 0.69
ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนเข้าใจง่าย	4.53 \pm 0.55
โดยสรุปท่านพึงพอใจด้านช่องทางการเข้าถึงบริการในระดับใด	4.54 \pm 0.56
ค่าเฉลี่ย	4.53 \pm 0.59
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	
เจ้าหน้าที่มีมิตรไมตรี ยิ้มแย้มแจ่มใส และพร้อมที่จะให้บริการ	4.53 \pm 0.35
เจ้าหน้าที่คอยให้ความช่วยเหลือแนะนำ และสามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว	4.54 \pm 0.78
เจ้าหน้าที่สามารถตอบข้อซักถามได้ชัดเจน เข้าใจง่าย และถูกต้อง	4.52 \pm 0.25
เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอในการให้บริการ	4.54 \pm 0.45
เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย ไม่เลือกปฏิบัติ	4.53 \pm 0.25
โดยสรุปท่านพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ทุกท่านในระดับใด	4.53 \pm 0.48
ค่าเฉลี่ย	4.53 \pm 0.48

ตารางที่ 4 (ต่อ) ระดับค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) ของระดับความพึงพอใจต่องานบริการที่ประชาชนผู้รับบริการไปใช้บริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลตากแดดในงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ประเด็นในการวัดระดับความพึงพอใจ	Mean \pm SD
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	
สถานที่ตั้งของหน่วยบริการ สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	4.54 \pm 0.66
ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยให้บริการ	4.55 \pm 0.47
ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	4.54 \pm 0.58
มีหนังสือพิมพ์ วารสาร และน้ำดื่มไว้คอยบริการอย่างเพียงพอ	4.55 \pm 0.45
อุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงานทันสมัย และมีเพียงพอ ให้บริการรวดเร็ว	4.53 \pm 0.36
โดยสรุปท่านพึงพอใจกับสถานที่ วัสดุอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก	4.54 \pm 0.78
ค่าเฉลี่ย	4.54 \pm 0.58
ค่าเฉลี่ยรวม	4.53 \pm 0.49

ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการด้านโยธา ขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ขององค์การบริหารส่วนตำบลตากแดด พบว่าต่อขั้นตอนการให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.52 \pm 0.49 ช่องทางการให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.53 \pm 0.58 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.53 \pm 0.52 และสิ่งอำนวยความสะดวกมีระดับคะแนนที่ 4.53 \pm 0.49 และในภาพรวมในทุกด้านของงานบริการด้านโยธา ขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง มีค่าเท่ากับ 4.53 \pm 0.50 โดยที่มีระดับคะแนนเต็มเท่ากับ 5.00 รายละเอียดแสดงในตารางที่ 5

ตารางที่ 5 ระดับค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) ของระดับความพึงพอใจต่องานบริการที่ประชาชนผู้รับบริการไปใช้บริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลตากแดดในงานบริการด้านโยธา ขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

ประเด็นในการวัดระดับความพึงพอใจ	Mean \pm SD
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	
ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	4.52 \pm 0.58
ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.52 \pm 0.47
มีป้ายบอกขั้นตอนการให้บริการแสดงไว้อย่างชัดเจน ง่ายต่อการให้บริการ	4.53 \pm 0.65
มีระบบคิวเรียงลำดับก่อนหลังของการให้บริการ	4.52 \pm 0.49
ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	4.53 \pm 0.65
โดยสรุปท่านพึงพอใจกับกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการระดับใด	4.52 \pm 0.48
ค่าเฉลี่ย	4.52 \pm 0.49
ด้านช่องทางการให้บริการ	
มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายเพื่อรองรับประชาชนผู้รับบริการ เช่น บริการนอกสถานที่ บริการในเวลากลางคืน หรือนอกเวลาราชการ	4.53 \pm 0.58
มีการประชาสัมพันธ์ให้ผู้รับบริการทราบถึงช่องทางการให้บริการที่จัดให้	4.52 \pm 0.47
ตอบสนองความต้องการการให้บริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ	4.53 \pm 0.65
ช่องทางการให้บริการสามารถเข้าถึงง่าย สะดวก รวดเร็ว	4.53 \pm 0.78
ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนเข้าใจง่าย	4.53 \pm 0.65
โดยสรุปท่านพึงพอใจด้านช่องทางการเข้าถึงบริการในระดับใด	4.53 \pm 0.55
ค่าเฉลี่ย	4.53 \pm 0.58
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	
เจ้าหน้าที่ที่มีมิตรไมตรี ยิ้มแย้มแจ่มใส และพร้อมที่จะให้บริการ	4.53 \pm 0.11
เจ้าหน้าที่คอยให้ความช่วยเหลือแนะนำ และสามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว	4.53 \pm 0.25
เจ้าหน้าที่สามารถตอบข้อซักถามได้ชัดเจน เข้าใจง่าย และถูกต้อง	4.54 \pm 0.47
เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอในการให้บริการ	4.53 \pm 0.25
เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย ไม่เลือกปฏิบัติ	4.52 \pm 0.78
โดยสรุปท่านพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ทุกท่านในระดับใด	4.53 \pm 0.66
ค่าเฉลี่ย	4.53 \pm 0.52
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	
สถานที่ตั้งของหน่วยบริการ สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	4.53 \pm 0.65
ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยให้บริการ	4.53 \pm 0.47
ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	4.54 \pm 0.52
มีหนังสือพิมพ์ วารสาร และน้ำดื่มไว้คอยบริการอย่างเพียงพอ	4.52 \pm 0.35
อุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงานทันสมัย และมีเพียงพอ ให้บริการรวดเร็ว	4.53 \pm 0.77
โดยสรุปท่านพึงพอใจกับสถานที่ วัสดุอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก	4.53 \pm 0.55
ค่าเฉลี่ย	4.53 \pm 0.49
ค่าเฉลี่ยรวม	4.53 \pm 0.50

ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ขององค์การบริหารส่วนตำบลตากแดด พบว่าต่อขั้นตอนการให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.54 ± 0.35 ช่องทางการให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.54 ± 0.52 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.53 ± 0.47 และสิ่งอำนวยความสะดวกมีระดับคะแนนที่ 4.54 ± 0.44 และในภาพรวมในทุกด้านของงานบริการด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย มีค่าเท่ากับ 4.54 ± 0.48 โดยที่มีระดับคะแนนเต็มเท่ากับ 5.00 รายละเอียดแสดงในตารางที่ 6

ตารางที่ 6 ระดับค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) ของระดับความพึงพอใจต่องานบริการที่ประชาชนผู้รับบริการไปใช้บริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลตากแดดในงานบริการด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

ประเด็นในการวัดระดับความพึงพอใจ	Mean \pm SD
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	
ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	4.54 \pm 0.36
ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.54 \pm 0.45
มีป้ายบอกขั้นตอนการให้บริการแสดงไว้อย่างชัดเจน ง่ายต่อการให้บริการ	4.55 \pm 0.36
มีระบบคิวเรียงลำดับก่อนหลังของการให้บริการ	4.54 \pm 0.47
ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	4.53 \pm 0.65
โดยสรุปท่านพึงพอใจกับกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการระดับใด	4.54 \pm 0.49
ค่าเฉลี่ย	4.54 \pm 0.35
ด้านช่องทางการให้บริการ	
มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายเพื่อรองรับประชาชนผู้รับบริการ เช่น บริการนอกสถานที่ บริการในช่วงเวลาพักเที่ยง หรือนอกเวลาราชการ	4.54 \pm 0.36
มีการประชาสัมพันธ์ให้ผู้รับบริการทราบถึงช่องทางการให้บริการที่จัดให้	4.55 \pm 0.47
ตอบสนองความต้องการการให้บริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ	4.54 \pm 0.55
ช่องทางการให้บริการสามารถเข้าถึงง่าย สะดวก รวดเร็ว	4.54 \pm 0.58
ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนเข้าใจง่าย	4.54 \pm 0.46
โดยสรุปท่านพึงพอใจด้านช่องทางการเข้าถึงบริการในระดับใด	4.53 \pm 0.65
ค่าเฉลี่ย	4.54 \pm 0.52
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	
เจ้าหน้าที่มีมิตรไมตรี ยิ้มแย้มแจ่มใส และพร้อมที่จะให้บริการ	4.53 \pm 0.32
เจ้าหน้าที่คอยให้ความช่วยเหลือแนะนำ และสามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว	4.54 \pm 0.48
เจ้าหน้าที่สามารถตอบข้อซักถามได้ชัดเจน เข้าใจง่าย และถูกต้อง	4.54 \pm 0.58
เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอในการให้บริการ	4.53 \pm 0.45
เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย ไม่เลือกปฏิบัติ	4.54 \pm 0.43
โดยสรุปท่านพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ทุกท่านในระดับใด	4.54 \pm 0.33
ค่าเฉลี่ย	4.53 \pm 0.47

ตารางที่ 6 (ต่อ) ระดับค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) ของระดับความพึงพอใจต่องานบริการที่ประชาชนผู้รับบริการไปใช้บริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลตากแดดในงานบริการด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

ประเด็นในการวัดระดับความพึงพอใจ	Mean \pm SD
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	
สถานที่ตั้งของหน่วยบริการ สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	4.54 \pm 0.65
ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยให้บริการ	4.55 \pm 0.48
ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	4.53 \pm 0.25
มีหนังสือพิมพ์ วารสาร และน้ำดื่มไว้คอยบริการอย่างเพียงพอ	4.54 \pm 0.45
อุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงานทันสมัย และมีเพียงพอ ให้บริการรวดเร็ว	4.54 \pm 0.36
โดยสรุปท่านพึงพอใจกับสถานที่ วัสดุอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก	4.54 \pm 0.45
ค่าเฉลี่ย	4.54 \pm 0.44
ค่าเฉลี่ยรวม	4.54 \pm 0.48

ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการด้านทะเบียนพาณิชย์ขององค์การบริหารส่วนตำบลตากแดด พบว่าต่อขั้นตอนการให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.52 \pm 0.34 ช่องทางการให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.53 \pm 0.50 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.53 \pm 0.41 และสิ่งอำนวยความสะดวกมีระดับคะแนนที่ 4.52 \pm 0.45 และในภาพรวมในทุกด้านของงานบริการด้านทะเบียนพาณิชย์ มีค่าเท่ากับ 4.52 \pm 0.44 โดยที่มีระดับคะแนนเต็มเท่ากับ 5.00 รายละเอียดแสดงในตารางที่ 7

ตารางที่ 7 ระดับค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) ของระดับความพึงพอใจต่องานบริการที่ประชาชนผู้รับบริการไปใช้บริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลตากแดดในงานบริการด้านทะเบียนพาณิชย์

ประเด็นในการวัดระดับความพึงพอใจ	Mean \pm SD
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	
ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	4.53 \pm 0.58
ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.55 \pm 0.41
มีป้ายบอกขั้นตอนการให้บริการแสดงไว้อย่างชัดเจน ง่ายต่อการให้บริการ	4.52 \pm 0.52
มีระบบคิวเรียงลำดับก่อนหลังของการให้บริการ	4.52 \pm 0.41
ความสะอาดที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	4.53 \pm 0.36
โดยสรุปท่านพึงพอใจกับกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการระดับใด	4.52 \pm 0.45
ค่าเฉลี่ย	4.52 \pm 0.34
ด้านช่องทางการให้บริการ	
มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายเพื่อรองรับประชาชนผู้รับบริการ เช่น บริการนอกสถานที่ บริการในช่วงเวลาพักเที่ยง หรือนอกเวลาราชการ	4.51 \pm 0.65
มีการประชาสัมพันธ์ให้ผู้รับบริการทราบถึงช่องทางการให้บริการที่จัดให้	4.53 \pm 0.45
ตอบสนองความต้องการการให้บริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ	4.53 \pm 0.36
ช่องทางการให้บริการสามารถเข้าถึงง่าย สะดวก รวดเร็ว	4.54 \pm 0.45
ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนเข้าใจง่าย	4.53 \pm 0.52
โดยสรุปท่านพึงพอใจด้านช่องทางการเข้าถึงบริการในระดับใด	4.53 \pm 0.45
ค่าเฉลี่ย	4.53 \pm 0.50
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	
เจ้าหน้าที่มีมิตรไมตรี ยิ้มแย้มแจ่มใส และพร้อมที่จะให้บริการ	4.53 \pm 0.66
เจ้าหน้าที่คอยให้ความช่วยเหลือแนะนำ และสามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว	4.54 \pm 0.47
เจ้าหน้าที่สามารถตอบข้อซักถามได้ชัดเจน เข้าใจง่าย และถูกต้อง	4.55 \pm 0.36
เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอในการให้บริการ	4.53 \pm 0.45
เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย ไม่เลือกปฏิบัติ	4.54 \pm 0.33
โดยสรุปท่านพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ทุกท่านในระดับใด	4.54 \pm 0.78
ค่าเฉลี่ย	4.53 \pm 0.41
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	
สถานที่ตั้งของหน่วยบริการ สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	4.52 \pm 0.36
ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยให้บริการ	4.51 \pm 0.45
ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	4.53 \pm 0.65
มีหนังสือพิมพ์ วารสาร และน้ำดื่มไว้คอยบริการอย่างเพียงพอ	4.53 \pm 0.45
อุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงานทันสมัย และมีเพียงพอ ให้บริการรวดเร็ว	4.52 \pm 0.23
โดยสรุปท่านพึงพอใจกับสถานที่ วัสดุอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก	4.52 \pm 0.45
ค่าเฉลี่ย	4.52 \pm 0.45
ค่าเฉลี่ยรวม	4.52 \pm 0.44

ตารางที่ 8 ระดับค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) ของระดับความพึงพอใจต่องานบริการในภาพรวมที่ประชาชนผู้รับบริการไปใช้บริการที่ องค์การบริหารส่วนตำบลตากแดด ทั้ง 5 งานบริการที่ได้รับการประเมิน

งานบริการ	Mean \pm SD
งานด้านจัดเก็บรายได้ ภาษีที่ดิน ภาษีป้ายและสิ่งก่อสร้าง	4.52 \pm 0.40
งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	4.53 \pm 0.49
งานด้านโยธา ขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	4.53 \pm 0.50
งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	4.54 \pm 0.48
งานด้านทะเบียนพาณิชย์	4.52 \pm 0.44

ข้อเสนอแนะจากประชาชนผู้รับบริการ

1. ต้องการให้ผู้บริหารและบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลตากแดดลงพื้นที่รับฟังความคิดเห็นของภาคประชาชนอย่างสม่ำเสมอและสร้างกระบวนการมีส่วนร่วมของชุมชน

บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา

ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่รับบริการด้านจัดเก็บรายได้ ภาษีที่ดิน ภาษีป้าย และสิ่งก่อสร้าง ขององค์การบริหารส่วนตำบลตากแดด พบว่าความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.52 ± 0.42 ช่องทางการให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.52 ± 0.39 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.53 ± 0.39 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีระดับคะแนนที่ 4.53 ± 0.46 และในภาพรวมในทุกด้านของงานบริการด้านจัดเก็บรายได้ ภาษีที่ดิน ภาษีป้ายและสิ่งก่อสร้าง มีค่าเท่ากับ 4.52 ± 0.40 โดยที่มีระดับคะแนนเต็มเท่ากับ 5.00

ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ขององค์การบริหารส่วนตำบลตากแดด พบว่าต่อขั้นตอนการให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.53 ± 0.45 ช่องทางการให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.53 ± 0.59 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.53 ± 0.48 และสิ่งอำนวยความสะดวกมีระดับคะแนนที่ 4.54 ± 0.58 และในภาพรวมในทุกด้านของงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าเท่ากับ 4.53 ± 0.49 โดยที่มีระดับคะแนนเต็มเท่ากับ 5.00

ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการด้านโยธา ขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ขององค์การบริหารส่วนตำบลตากแดด พบว่าต่อขั้นตอนการให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.52 ± 0.49 ช่องทางการให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.53 ± 0.58 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.53 ± 0.52 และสิ่งอำนวยความสะดวกมีระดับคะแนนที่ 4.53 ± 0.49 และในภาพรวมในทุกด้านของงานบริการด้านโยธา ขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง มีค่าเท่ากับ 4.53 ± 0.50 โดยที่มีระดับคะแนนเต็มเท่ากับ 5.00

ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ขององค์การบริหารส่วนตำบลตากแดด พบว่าต่อขั้นตอนการให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.54 ± 0.35 ช่องทางการให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.54 ± 0.52 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.53 ± 0.47 และสิ่งอำนวยความสะดวกมีระดับคะแนนที่ 4.54 ± 0.44 และในภาพรวมในทุกด้านของงานบริการด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย มีค่าเท่ากับ 4.54 ± 0.48 โดยที่มีระดับคะแนนเต็มเท่ากับ 5.00

ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการด้านทะเบียนพาณิชย์ขององค์การบริหารส่วนตำบลตากแดด พบว่าต่อขั้นตอนการให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.52 ± 0.34 ช่องทางการให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.53 ± 0.50 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.53 ± 0.41 และสิ่งอำนวยความสะดวกมีระดับคะแนนที่ 4.52 ± 0.45 และในภาพรวมในทุกด้านของงานบริการด้านทะเบียนพาณิชย์ มีค่าเท่ากับ 4.52 ± 0.44 โดยที่มีระดับคะแนนเต็มเท่ากับ 5.00

เมื่อคิดเป็นร้อยละพบว่าระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตากแดด ด้านจัดเก็บรายได้ ภาษีที่ดิน ภาษีป้ายและสิ่งก่อสร้าง มีค่าเท่ากับร้อยละ 90.40 ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าเท่ากับร้อยละ 90.60 ด้านโยธา ขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง มีค่าเท่ากับร้อยละ 90.60 ด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย มีค่าเท่ากับร้อยละ 90.80 งานด้านทะเบียนพาณิชย์ มีค่าเท่ากับร้อยละ 90.40 และหากคิดเป็นภาพรวมทั้ง 5 งานบริการ พบว่ามีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการอยู่ที่ร้อยละ 90.56

สำหรับข้อคิดเห็นต่อองค์การบริหารส่วนตำบลตากแดดของประชาชนผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย

1. ต้องการให้ผู้บริหารและบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลตากแดดลงพื้นที่รับฟังความคิดเห็นของภาคประชาชนอย่างสม่ำเสมอและสร้างกระบวนการมีส่วนร่วมของชุมชน