



มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาหัวบ่อ อำเภอโพธาราม จังหวัดนครพนม

เกณฑ์การประเมิน		คะแนนที่ได้	ผลการประเมิน/ผลการดำเนินงาน
ตัวชี้วัด	คะแนนเต็ม		
2.1 ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ			
<input checked="" type="checkbox"/> มากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป	10	10	- หน่วยงานหรือสถาบันที่ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ได้แก่ คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยนครพนม - จำนวนประชากรในพื้นที่ ณ วันที่ดำเนินการสำรวจ จำนวน 6,040 คน - จำนวนประชากรผู้กรอกแบบสอบถาม จำนวน 383 คน คิดเป็นร้อยละ 100 ของประชากรที่ตอบแบบสอบถาม ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวม ร้อยละ 95.73 แยกตามงานบริการได้ดังนี้ (1) งานด้านบริการกฎหมาย ได้ระดับความพึงพอใจ ร้อยละ 95.80 (2) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ได้ระดับความพึงพอใจ ร้อยละ 95.34 (3) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ได้ระดับความพึงพอใจ ร้อยละ 94.78 (4) งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ได้ระดับความพึงพอใจร้อยละ 95.68 (5) งานด้านการศึกษา ได้ระดับความพึงพอใจ ร้อยละ 96.09 (6) งานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ได้ระดับความพึงพอใจ ร้อยละ 96.12 (7) งานด้านรายได้หรือภาษี ได้ระดับความพึงพอใจ ร้อยละ 95.97 (8) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ได้ระดับความพึงพอใจ ร้อยละ 95.98 (9) งานด้านสาธารณสุข ได้ระดับความพึงพอใจ ร้อยละ 95.80 การคำนวณ $= \frac{\text{ผลรวมร้อยละของความพึงพอใจทุกด้าน}}{\text{จำนวนงานทั้งหมดที่ประเมิน}}$ $= \frac{95.80+95.34+94.78+95.68+96.09+96.12+95.97+95.98+95.80}{9}$ $= 95.73$
<input type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ 95	9		
<input type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ 90	8		
<input type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ 85	7		
<input type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ 80	6		
<input type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ 75	5		
<input type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ 70	4		
<input type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ 65	3		
<input type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ 60	2		
<input type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ 55	1		
<input type="checkbox"/> น้อยกว่าร้อยละ 50	0		



บทสรุปสำหรับผู้บริหาร (Executive Summary)

การศึกษาครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ทั่วไปเพื่อสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาหัวบ่อ อำเภอโพธาราม จังหวัดนครพนม วัตถุประสงค์เฉพาะ คือ 1) เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในการบริการงานด้านบริการกฎหมาย 2) เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในการบริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง 3) เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในการบริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ 4) เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในการบริการงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ 5) เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในการบริการงานด้านการศึกษา 6) เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในการบริการงานด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย 7) เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในการบริการงานด้านรายได้หรือภาษี 8) เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในการบริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม 9) เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในการบริการงานด้านสาธารณสุข ความพึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการงานทั้ง 9 ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ผลการศึกษา พบว่า ระดับความพึงพอใจในการบริการงานทั้ง 9 งานบริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาหัวบ่อ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.73 เมื่อพิจารณาเป็นงานบริการจากมากไปหาน้อย พบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านเทคนิคหรือป้องกันสาธารณภัย มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.12 จัดอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านการศึกษา โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.09 จัดอยู่ในระดับมากที่สุด ความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.98 จัดอยู่ในระดับมากที่สุด ความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.97 จัดอยู่ในระดับมากที่สุด ความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านบริการกฎหมาย โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.80 จัดอยู่ในระดับมากที่สุด ความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านสาธารณสุข โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.80 จัดอยู่ในระดับมากที่สุด ความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.68 จัดอยู่ในระดับมากที่สุด ความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.34 จัดอยู่ในระดับมากที่สุด และความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.78 จัดอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

จากผลการประเมินระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด แสดงให้เห็นว่าองค์การบริหารส่วนตำบลนาหัวบ่อ มีศักยภาพสูงในการให้บริการที่ดี สามารถตอบสนองความพึงพอใจและความต้องการของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลนาหัวบ่อ ได้เป็นอย่างดี



โดยสรุป องค์การบริหารส่วนตำบลนาหัวบ่อ อำเภอโพธารมย์ จังหวัดนครพนม เป็นองค์กรที่มีศักยภาพสูงในการบริการประชาชน ดังนั้น ควรรักษาระดับการบริการให้เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และเกิดผลสัมฤทธิ์อย่างยั่งยืนสำหรับองค์กรต่อไปและที่สำคัญควรพัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่องสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนผู้มารับบริการ ซึ่งผลการประเมินระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาหัวบ่อ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คือ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.73 (ได้ 10 คะแนน)



คำนำ

การศึกษาเพื่อประเมินผลระดับความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในครั้งนี้ ดำเนินการภายใต้ข้อตกลงระหว่างมหาวิทยาลัยนครพนมกับองค์การบริหารส่วนตำบลนาหัวบ่อ อำเภอโพนสวรรค์ จังหวัดนครพนม ซึ่งเป็นไปตามนโยบายของรัฐบาลและกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น ที่ต้องการเพิ่มประสิทธิภาพในการนำนโยบายไปสู่การปฏิบัติให้สอดคล้องกับแผนการบริหารราชการแผ่นดิน ตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 23 มีนาคม พ.ศ.2548

การศึกษาประเมินผลครั้งนี้ มีความมุ่งหมายที่จะประเมินผลระดับความพึงพอใจของประชาชน ในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาหัวบ่อ อำเภอโพนสวรรค์ จังหวัดนครพนม ที่เน้นการประเมินผลเชิงระบบเพื่อให้เห็นถึงความเชื่อมโยงขององค์ประกอบในระบบบริการประชาชน นอกจากนี้ ยังได้ทำการประเมินผลสำหรับใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาศักยภาพและปรับปรุงระบบการให้บริการเพื่อยกระดับคุณภาพบริการและใช้เป็นแนวทางวางแผนปรับปรุงการให้บริการขององค์กรให้ดียิ่งขึ้นในอนาคต

การศึกษาเพื่อประเมินครั้งนี้ สำเร็จลงได้ เพราะความร่วมมือของนายกองค์การบริหารส่วนตำบล และคณะผู้บริหาร บุคลากรขององค์กร ที่อำนวยความสะดวกในทุกขั้นตอนของการประเมินและขอขอบคุณ คณะผู้ช่วยนักวิจัยทุกท่าน ที่ใช้ความทุ่มเทในการเก็บรวบรวมข้อมูลตลอดจนผู้ให้ข้อมูลทุกท่าน ทำให้การดำเนินงานศึกษาประเมินผลบรรลุวัตถุประสงค์ มหาวิทยาลัยนครพนม จึงขอขอบคุณไว้ ณ โอกาสนี้

คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม

มหาวิทยาลัยนครพนม

กันยายน 2563



สารบัญ

	หน้า
มิตินี้ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาหัวบ่อ	ก
บทสรุปผู้บริหาร	ข
คำนำ	ค
สารบัญ	ง-จ
สารบัญตาราง	ฉ-ญ
บทที่ 1 บทนำ	
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของการประเมิน	1-1
1.2 วัตถุประสงค์การประเมิน	1-5
1.3 ขอบเขตของการวิจัย	1-6
1.4 ผลที่คาดว่าจะได้รับ	1-6
1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ	1-6
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
2.1 แนวความคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ	2-1
2.2 แนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในบริการ	2-9
2.3 กรอบแนวคิดแผนการบริหารราชการแผ่นดิน	2-13
2.4 แนวทางการพัฒนายุทธศาสตร์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	2-13
2.5 สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลนาหัวบ่อ	2-17
2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	2-31
บทที่ 3 วิธีการดำเนินการ	
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	3-1
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการประเมินผล	3-1
3.3 กระบวนการประเมินผล	3-2
3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล	3-2
3.5 การวิเคราะห์ข้อมูลและการประมวลผล	3-2
3.6 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	3-2
3.7 การแปลผลการวิเคราะห์ข้อมูล	3-3
3.8 การนำเสนอข้อมูล	3-5

**บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล**

4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	4-1
4.2 ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม	4-2
4.3 ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านบริการกฎหมาย	4-5
4.4 ตอนที่ 3 ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาต ปลูกสิ่งก่อสร้าง	4-10
4.5 ตอนที่ 4 ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและ สุขภาพ	4-15
4.6 ตอนที่ 5 ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านการรักษาความสะอาด ในที่สาธารณะ	4-20
4.7 ตอนที่ 6 ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านการศึกษา	4-25
4.8 ตอนที่ 7 ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านเทศกิจหรือป้องกัน บรรเทาสาธารณภัย	4-30
4.9 ตอนที่ 8 ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี	4-35
4.10 ตอนที่ 9 ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและ และสวัสดิการสังคม	4-40
4.11 ตอนที่ 10 ระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านสาธารณสุข	4-45
4.12 ตอนที่ 11 สรุปผลการสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาหัวบ่อ อำเภอโพธาราม จังหวัดนครพนม	4-50

บทที่ 5 สรุปผล อภิปราย ละข้อเสนอแนะ

5.1 บทนำ	5-1
5.2 ผลการศึกษา	5-2
5.3 อภิปรายผล	5-5
5.4 ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย	5-5

บรรณานุกรม**ภาคผนวก**

- ก แบบสอบถาม
- ข สภาพทั่วไปและภาพกิจกรรมประกอบการเก็บข้อมูลแบบสอบถาม
- ค คณะผู้วิจัย



สารบัญญัตินี้

ตารางที่

2.1	จำนวนประชากรแยกชายอายุในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลนาหัวบ่อ	2-20
2.2	จำนวนประชากร แยกตามช่วงอายุ(ปี) ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลนาหัวบ่อ	2-20
4.1	จำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามเพศ	4-2
4.2	จำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามช่วงอายุ	4-2
4.3	จำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามระดับการศึกษา	4-3
4.4	จำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามอาชีพ	4-3
4.6	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการ งานด้านบริการกฎหมาย ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4-5
4.7	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการบริการ งานด้านบริการกฎหมาย ด้านช่องทางการให้บริการ	4-6
4.8	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการบริการ งานด้านบริการกฎหมาย ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4-7
4.9	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการบริการ งานด้านบริการกฎหมาย ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4-8
4.10	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการ งานด้านบริการกฎหมาย ในภาพรวม ทั้ง 4 ด้าน	4-9
4.11	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการบริการ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4-10
4.12	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการบริการ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านช่องทางการให้บริการ	4-11
4.13	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการบริการ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4-12
4.14	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการบริการ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4-13
4.15	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ในภาพรวม ทั้ง 4 ด้าน	4-14
4.16	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการ งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4-15



4.17	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการบริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ด้านช่องทางการให้บริการ	4-16
4.18	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการบริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4-17
4.19	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการบริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4-18
4.20	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ในภาพรวม ทั้ง 4 ด้าน	4-19
4.21	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4-20
4.22	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการบริการงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ด้านช่องทางการให้บริการ	4-21
4.23	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการบริการงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4-22
4.24	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการบริการงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4-23
4.25	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ในภาพรวม ทั้ง 4 ด้าน	4-24
4.26	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านการศึกษา ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4-25
4.27	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการบริการงานด้านการศึกษา ด้านช่องทางการให้บริการ	4-26
4.28	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการบริการงานด้านการศึกษา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4-27
4.29	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการบริการงานด้านการศึกษา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4-28
4.30	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านการศึกษา ในภาพรวม ทั้ง 4 ด้าน	4-29
4.31	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4-30
4.32	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการบริการงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ด้านช่องทางการให้บริการ	4-31



4.33	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการบริการ งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4-32
4.34	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการบริการ งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4-33
4.35	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการ งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ในภาพรวม ทั้ง 4 ด้าน	4-34
4.36	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการ งานด้านรายได้หรือภาษี ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4-35
4.37	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการบริการ งานด้านรายได้หรือภาษี ด้านช่องทางการให้บริการ	4-36
4.38	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการบริการ งานด้านรายได้หรือภาษี ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4-37
4.39	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการบริการ งานด้านรายได้หรือภาษี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4-38
4.40	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการ งานด้านรายได้หรือภาษี ในภาพรวม ทั้ง 4 ด้าน	4-39
4.41	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4-40
4.42	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการบริการ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านช่องทางการให้บริการ	4-41
4.43	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการบริการ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4-42
4.44	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการบริการ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4-43
4.45	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ในภาพรวม ทั้ง 4 ด้าน	4-44
4.46	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการ งานด้านสาธารณสุข ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4-45
4.47	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการบริการ งานด้านสาธารณสุข ด้านช่องทางการให้บริการ	4-46
4.48	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการบริการ งานด้านสาธารณสุข ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4-47



4.49	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการบริการ งานด้านสาธารณสุข ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4-48
4.50	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการให้บริการ งานด้านสาธารณสุข ในภาพรวม ทั้ง 4 ด้าน	4-49
4.51	สรุปผลการสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลนาหัวบ่อ อำเภอโพธาราม จังหวัดนครพนม	4-50