

บทที่ 4
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 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		
งานด้านการโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	19	9.5
งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	37	18.5
งานด้านรายได้หรือภาษี	61	30.5
งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	83	41.5
รวม	200	100.0
เพศ		
ชาย	91	45.5
หญิง	109	54.5
รวม	200	100.0
อายุ		
18 - 20 ปี	13	6.5
21 - 40 ปี	101	50.5
41 - 60 ปี	79	39.5
61 ปีขึ้นไป	7	3.5
รวม	200	100.0
สถานภาพ		
โสด	62	31.0
สมรส	128	64.0
หม้าย/หย่าร้าง	10	5.0
รวม	200	100.0

ตารางที่ 1 (ต่อ)

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
อาชีพ		
เกษตรกรรม	70	35.0
รับจ้างทั่วไป	41	20.5
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	12	6.0
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	24	12.0
ค้าขาย/อาชีพอิสระ	32	16.0
นักเรียน/นักศึกษา	15	7.5
ว่างงาน	6	3.0
รวม	200	100.0
การศึกษา		
ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า/ไม่ได้เรียน	49	24.5
มัธยมศึกษาตอนต้น	41	20.5
มัธยมศึกษาตอนปลาย	44	22.0
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	27	13.5
ปริญญาตรี	37	18.5
สูงกว่าปริญญาตรี	2	1.0
รวม	200	100.0
รายได้ต่อเดือน		
ไม่มีรายได้	11	5.5
1 - 5,000 บาท	38	19.0
5,001 - 10,000 บาท	88	44.0
10,001 - 15,000 บาท	53	26.5
15,001 - 20,000 บาท	9	4.5
20,001 บาทขึ้นไป	1	0.5
รวม	200	100.0
จำนวนครั้งในการขอรับบริการ		
1 - 5 ครั้ง/ปี	126	63.0
6 - 10 ครั้ง/ปี	64	32.0
11 - 15 ครั้ง/ปี	10	5.0
รวม	200	100.0

ตารางที่ 1 (ต่อ)

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
ช่วงเวลาในการขอรับบริการ		
08.30 - 10.00 น.	86	43.0
10.01 - 12.00 น.	46	23.0
12.01 - 14.00 น.	41	20.5
14.01 น. - ปิดทำการ	27	13.5
รวม	200	100.0

จากตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 200 คน จากผู้มาใช้บริการงานด้านการโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย งานด้านรายได้หรือภาษี และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งโพธิ์ อำเภोजุฬารักษ์ จังหวัดนครศรีธรรมราช พบว่า ส่วนมากเป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 54.5 โดยส่วนมากมีอายุระหว่าง 21 - 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 50.5 รองลงมาคือ 41 - 60 ปี คิดเป็นร้อยละ 39.5 ส่วนมาก มีสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 64.0 รองลงมาคือ โสด คิดเป็นร้อยละ 31.0

ผลการวิเคราะห์ด้านอาชีพ พบว่า ผู้รับบริการส่วนมากประกอบอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 35.0 รองลงมาคือ รับจ้างทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 20.5 โดยส่วนมากมีการศึกษาระดับประถมศึกษาหรือต่ำกว่า/ไม่ได้เรียน คิดเป็นร้อยละ 24.5 รองลงมาคือ มัธยมศึกษาตอนปลาย คิดเป็นร้อยละ 22.0

ผลการวิเคราะห์ด้านรายได้ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนมากมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,001 - 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 44.0 รองลงมาคือ 10,001 - 15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 26.5

จำนวนครั้งในการขอรับบริการส่วนมากเท่ากับ 1 - 5 ครั้ง/ปี คิดเป็นร้อยละ 63.0 รองลงมาคือ 6 - 10 ครั้ง/ปี คิดเป็นร้อยละ 32.0 และส่วนมากมาขอรับบริการในเวลา 08.30 - 10.00 น. คิดเป็นร้อยละ 43.0 รองลงมาคือ เวลา 10.01 - 12.00 น. คิดเป็นร้อยละ 23.0

4.2 ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งโพธิ์ ในภาพรวม

ตารางที่ 2 ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งโพธิ์แยกตามด้านต่างๆ

ด้านที่ประเมิน	\bar{x}	S.D	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.63	0.54	92.60	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.62	0.59	92.40	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.66	0.50	93.20	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.69	0.53	93.80	มากที่สุด
รวม	4.65	0.54	93.00	มากที่สุด

จากตารางที่ 2 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งโพธิ์ อำเภอจุฬาภรณ์ จังหวัดนครศรีธรรมราช ภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.65 หรือร้อยละ 93.00 สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายด้าน ปรากฏว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.69 หรือร้อยละ 93.80 รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.66 หรือร้อยละ 93.20 ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.63 หรือร้อยละ 92.60 และด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.62 หรือร้อยละ 92.40

ตารางที่ 3 ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งโพธิ์แยกตามงานต่างๆ

งานที่ประเมิน	\bar{x}	S.D	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. งานด้านการโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	4.60	0.51	92.00	มากที่สุด
2. งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	4.62	0.55	92.40	มากที่สุด
3. งานด้านรายได้หรือภาษี	4.67	0.58	93.40	มากที่สุด
4. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	4.70	0.52	94.00	มากที่สุด
รวม	4.65	0.54	93.00	มากที่สุด

จากตารางที่ 3 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งโพธิ์ อำเภอจุฬาภรณ์ จังหวัดนครศรีธรรมราช แยกตามงานต่างๆ ภาพรวมความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.65 หรือร้อยละ 93.00 โดยงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.70 หรือร้อยละ 94.00 รองลงมาคือ งานด้านรายได้หรือภาษี มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.67 หรือร้อยละ 93.40 งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.62 หรือร้อยละ 92.40 และงานด้านการโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.60 หรือร้อยละ 92.00

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งโพธิ์ แยกตามงานและรายชื่อ

1. งานด้านการโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

ตารางที่ 4 ความพึงพอใจในการบริการงานด้านการโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

ความพึงพอใจในการให้บริการ	\bar{x}	S.D	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.57	0.53	91.40	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.59	0.52	91.80	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.61	0.49	92.20	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.64	0.49	92.80	มากที่สุด
รวม	4.60	0.51	92.00	มากที่สุด

จากตารางที่ 4 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งโพธิ์ อำเภอจุฬาภรณ์ จังหวัดนครศรีธรรมราช งานด้านการโยธา การขออนุญาต ปลูกสิ่งก่อสร้าง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.60 หรือร้อยละ 92.00 สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายด้าน ปรากฏว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.64 หรือร้อยละ 92.80 รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.61 หรือร้อยละ 92.20 ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.59 หรือร้อยละ 91.80 และด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.57 หรือร้อยละ 91.40

ตารางที่ 5 ความพึงพอใจในการบริการด้านขั้นตอนการให้บริการของงานด้านการโยธา การขออนุญาต
ปลูกสิ่งก่อสร้าง

ความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ	\bar{x}	S.D	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ความชัดเจนในการสื่อสารถึงขั้นตอน ในการให้บริการ	4.55	0.59	91.00	มากที่สุด
2. ความถูกต้องของขั้นตอนการให้บริการ ที่กำหนด	4.55	0.50	91.00	มากที่สุด
3. ความรวดเร็วในแต่ละขั้นตอนของการให้บริการ	4.58	0.53	91.60	มากที่สุด
4. การจัดลำดับก่อนหลังของผู้มารับบริการ	4.60	0.49	92.00	มากที่สุด
รวม	4.57	0.53	91.40	มากที่สุด

จากตารางที่ 5 พบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งโพธิ์
อำเภอกุพากรณ์ จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านขั้นตอนการให้บริการ งานด้านการโยธา การขออนุญาต
ปลูกสิ่งก่อสร้าง แต่ละข้อผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการแตกต่างกัน
โดยมีความพึงพอใจที่มีจัดลำดับก่อนหลังของผู้มารับบริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.60 หรือร้อยละ 92.00
รองลงมาคือ ความรวดเร็วในแต่ละขั้นตอนของการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.58 หรือร้อยละ 91.60

ตารางที่ 6 ความพึงพอใจในการบริการด้านช่องทางการให้บริการของงานด้านการโยธา การขออนุญาต
ปลูกสิ่งก่อสร้าง

ความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ	\bar{x}	S.D	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย และเพียงพอ	4.56	0.53	91.20	มากที่สุด
2. แต่ละช่องทางการให้บริการไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน และมีความชัดเจน	4.59	0.56	91.80	มากที่สุด
3. แต่ละช่องทางการให้บริการตรงตามความ ต้องการของผู้ใช้บริการ	4.63	0.48	92.60	มากที่สุด
รวม	4.59	0.52	91.80	มากที่สุด

จากตารางที่ 6 พบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งโพธิ์
อำเภोजุฬาภรณ์ จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านช่องทางการให้บริการ งานด้านการโยธา การขออนุญาต
ปลูกสิ่งก่อสร้าง แต่ละข้อผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการแตกต่างกัน
โดยมีความพึงพอใจที่แต่ละช่องทางการให้บริการตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ
4.63 หรือร้อยละ 92.60 รองลงมาคือ แต่ละช่องทางการให้บริการไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน และมีความชัดเจน
มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.59 หรือร้อยละ 91.80

ตารางที่ 7 ความพึงพอใจในการบริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของงานด้านการโยธา การขออนุญาต
ปลูกสิ่งก่อสร้าง

ความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	\bar{x}	S.D	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ความรู้ความเข้าใจของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ	4.67	0.48	93.40	มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสพร้อมให้บริการ	4.62	0.49	92.40	มากที่สุด
3. ความถูกต้องในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.57	0.50	91.40	มากที่สุด
4. ความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.58	0.50	91.60	มากที่สุด
รวม	4.61	0.49	92.20	มากที่สุด

จากตารางที่ 7 พบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งโพธิ์
อำเภอจุฬาภรณ์ จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ งานด้านการโยธา การขออนุญาต
ปลูกสิ่งก่อสร้าง แต่ละข้อผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการแตกต่างกัน
โดยมีความพึงพอใจความรู้ความเข้าใจของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.67 หรือร้อยละ
93.40 รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสพร้อมให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.62 หรือร้อยละ 92.40

ตารางที่ 8 ความพึงพอใจในการบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของงานด้านการโยธา การขออนุญาต
ปลูกสิ่งก่อสร้าง

ความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	\bar{x}	S.D	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ความพร้อมของสถานที่ในการให้บริการ	4.65	0.48	93.00	มากที่สุด
2. ความพร้อมของวัสดุอุปกรณ์ต่อการให้บริการ	4.68	0.50	93.60	มากที่สุด
3. ความสะอาด ความเป็นระเบียบของสถานที่ และวัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการ	4.58	0.50	91.60	มากที่สุด
รวม	4.64	0.49	92.80	มากที่สุด

จากตารางที่ 8 พบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งโพธิ์
อำเภोजุฬาภรณ์ จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก งานด้านการโยธา การขออนุญาต
ปลูกสิ่งก่อสร้าง แต่ละข้อผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการแตกต่างกัน
โดยมีความพึงพอใจความพร้อมของวัสดุอุปกรณ์ต่อการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.68 หรือร้อยละ
93.60 รองลงมาคือ ความพร้อมของสถานที่ในการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.65 หรือร้อยละ 93.00

2. งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

ตารางที่ 9 ความพึงพอใจในการบริการงานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

ความพึงพอใจในการให้บริการ	x̄	S.D	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.60	0.50	92.00	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.58	0.68	91.60	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.64	0.48	92.80	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.67	0.53	93.40	มากที่สุด
รวม	4.62	0.55	92.40	มากที่สุด

จากตารางที่ 9 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งโพธิ์ อำเภोजุฬาภรณ์ จังหวัดนครศรีธรรมราช งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.62 หรือร้อยละ 92.40 สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายด้าน ปรากฏว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.67 หรือร้อยละ 93.40 รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.64 หรือร้อยละ 92.80 ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.60 หรือร้อยละ 92.00 และด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.58 หรือร้อยละ 91.60

ตารางที่ 10 ความพึงพอใจในการบริการด้านขั้นตอนการให้บริการของงานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

ความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ	\bar{x}	S.D	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ความชัดเจนในการสื่อสารถึงขั้นตอน ในการให้บริการ	4.63	0.49	92.60	มากที่สุด
2. ความถูกต้องของขั้นตอนการให้บริการ ที่กำหนด	4.67	0.48	93.40	มากที่สุด
3. ความรวดเร็วในแต่ละขั้นตอนของการให้บริการ	4.57	0.50	91.40	มากที่สุด
4. การจัดลำดับก่อนหลังของผู้มารับบริการ	4.53	0.51	90.60	มากที่สุด
รวม	4.60	0.50	92.00	มากที่สุด

จากตารางที่ 10 พบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหู่งโพธิ์ อำเภोजุฬารักษ์ จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านขั้นตอนการให้บริการ งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย แต่ละข้อผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการแตกต่างกัน โดยมีความพึงพอใจความถูกต้องของขั้นตอนการให้บริการที่กำหนด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.67 หรือร้อยละ 93.40 รองลงมาคือ ความชัดเจนในการสื่อสารถึงขั้นตอนในการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.63 หรือร้อยละ 92.60

ตารางที่ 11 ความพึงพอใจในการบริการด้านช่องทางการให้บริการของงานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

ความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ	\bar{x}	S.D	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย และเพียงพอ	4.53	0.68	90.60	มากที่สุด
2. แต่ละช่องทางการให้บริการไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน และมีความชัดเจน	4.63	0.67	92.60	มากที่สุด
3. แต่ละช่องทางการให้บริการตรงตามความ ต้องการของผู้ใช้บริการ	4.57	0.68	91.40	มากที่สุด
รวม	4.58	0.68	91.60	มากที่สุด

จากตารางที่ 11 พบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งโพธิ์ อำเภोजุฬารักษ์ จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านช่องทางการให้บริการ งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย แต่ละข้อผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการแตกต่างกัน โดยมีความพึงพอใจที่แต่ละช่องทางการให้บริการไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน และมีความชัดเจน มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.63 หรือร้อยละ 92.60 รองลงมาคือ แต่ละช่องทางการให้บริการตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.57 หรือร้อยละ 91.40

ตารางที่ 13 ความพึงพอใจในการบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของงานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

ความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	\bar{x}	S.D	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ความพร้อมของสถานที่ในการให้บริการ	4.70	0.47	94.00	มากที่สุด
2. ความพร้อมของวัสดุอุปกรณ์ต่อการให้บริการ	4.63	0.56	92.60	มากที่สุด
3. ความสะอาด ความเป็นระเบียบของสถานที่ และวัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการ	4.67	0.55	93.40	มากที่สุด
รวม	4.67	0.53	93.40	มากที่สุด

จากตารางที่ 13 พบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งโพธิ์ อำเภोजุฬารณีน จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย แต่ละข้อผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการแตกต่างกัน โดยมีความพึงพอใจ ความพร้อมของสถานที่ในการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.70 หรือร้อยละ 94.00 รองลงมาคือ ความสะอาด ความเป็นระเบียบของสถานที่และวัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.67 หรือร้อยละ 93.40

3. งานด้านรายได้หรือภาษี

ตารางที่ 14 ความพึงพอใจในการบริการงานด้านรายได้หรือภาษี

ความพึงพอใจในการให้บริการ	\bar{x}	S.D	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.67	0.54	93.40	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.63	0.60	92.60	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.67	0.53	93.40	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.69	0.63	93.80	มากที่สุด
รวม	4.67	0.58	93.40	มากที่สุด

จากตารางที่ 14 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งโพธิ์ อำเภोजุฬารักษ์ จังหวัดนครศรีธรรมราช งานด้านรายได้หรือภาษี มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.67 หรือร้อยละ 93.40 สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายด้าน ปรากฏว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.69 หรือร้อยละ 93.80 รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.67 หรือร้อยละ 93.40 และด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.63 หรือร้อยละ 92.60

ตารางที่ 15 ความพึงพอใจในการบริการด้านขั้นตอนการให้บริการของงานด้านรายได้หรือภาษี

ความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ	\bar{x}	S.D	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ความชัดเจนในการสื่อสารถึงขั้นตอน ในการให้บริการ	4.69	0.54	93.80	มากที่สุด
2. ความถูกต้องของขั้นตอนการให้บริการ ที่กำหนด	4.68	0.52	93.60	มากที่สุด
3. ความรวดเร็วในแต่ละขั้นตอนของการให้บริการ	4.70	0.51	94.00	มากที่สุด
4. การจัดลำดับก่อนหลังของผู้มารับบริการ	4.60	0.59	92.00	มากที่สุด
รวม	4.67	0.54	93.40	มากที่สุด

จากตารางที่ 15 พบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งโพธิ์ อำเภोजุฬาภรณ์ จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านขั้นตอนการให้บริการ งานด้านรายได้หรือภาษี แต่ละข้อผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการแตกต่างกัน โดยมีความพึงพอใจความรวดเร็วในแต่ละขั้นตอนของการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.70 หรือร้อยละ 94.00 รองลงมาคือ ความชัดเจนในการสื่อสารถึงขั้นตอนในการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.69 หรือร้อยละ 93.80

ตารางที่ 16 ความพึงพอใจในการบริการด้านช่องทางการให้บริการของงานด้านรายได้หรือภาษี

ความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ	\bar{x}	S.D	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย และเพียงพอ	4.63	0.68	92.60	มากที่สุด
2. แต่ละช่องทางการให้บริการไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน และมีความชัดเจน	4.63	0.58	92.60	มากที่สุด
3. แต่ละช่องทางการให้บริการตรงตามความ ต้องการของผู้ใช้บริการ	4.63	0.54	92.60	มากที่สุด
รวม	4.63	0.60	92.60	มากที่สุด

จากตารางที่ 16 พบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งโพธิ์ อำเภोजุฬาภรณ์ จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านช่องทางการให้บริการ งานด้านรายได้หรือภาษี แต่ละข้อผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการไม่แตกต่างกัน มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.63 หรือร้อยละ 92.60

ตารางที่ 17 ความพึงพอใจในการบริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของงานด้านรายได้หรือภาษี

ความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	\bar{x}	S.D	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ความรู้ความเข้าใจของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ	4.66	0.55	93.20	มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสพร้อมให้บริการ	4.73	0.45	94.60	มากที่สุด
3. ความถูกต้องในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.65	0.55	93.00	มากที่สุด
4. ความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.65	0.55	93.00	มากที่สุด
รวม	4.67	0.53	93.40	มากที่สุด

จากตารางที่ 17 พบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งโพธิ์ อำเภอกุพราภรณ์ จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ งานด้านรายได้หรือภาษี แต่ละข้อผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการแตกต่างกัน โดยมีความพึงพอใจที่เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสพร้อมให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.73 หรือร้อยละ 94.60 รองลงมาคือ ความรู้ความเข้าใจของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.66 หรือร้อยละ 93.20

ตารางที่ 18 ความพึงพอใจในการบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของงานด้านรายได้หรือภาษี

ความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	\bar{x}	S.D	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ความพร้อมของสถานที่ในการให้บริการ	4.69	0.67	93.80	มากที่สุด
2. ความพร้อมของวัสดุอุปกรณ์ต่อการให้บริการ	4.69	0.59	93.80	มากที่สุด
3. ความสะอาด ความเป็นระเบียบของสถานที่ และวัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการ	4.70	0.62	94.00	มากที่สุด
รวม	4.69	0.63	93.80	มากที่สุด

จากตารางที่ 18 พบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งโพธิ์ อำเภอกุฉินารณ์ จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก งานด้านรายได้หรือภาษี แต่ละข้อผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการแตกต่างกัน โดยมีความพึงพอใจความสะอาด ความเป็นระเบียบของสถานที่และวัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.70 หรือร้อยละ 94.00 รองลงมาคือ ความพร้อมของสถานที่ในการให้บริการ และความพร้อมของวัสดุอุปกรณ์ต่อการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.69 หรือร้อยละ 93.80

4. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ตารางที่ 19 ความพึงพอใจในการบริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ความพึงพอใจในการให้บริการ	\bar{x}	S.D	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.66	0.57	93.20	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.67	0.56	93.40	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.72	0.48	94.40	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.74	0.47	94.80	มากที่สุด
รวม	4.70	0.52	94.00	มากที่สุด

จากตารางที่ 19 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งโพธิ์ อำเภोजุฬารักษ์ จังหวัดนครศรีธรรมราช งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.70 หรือร้อยละ 94.00 สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายด้าน ปรากฏว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.74 หรือร้อยละ 94.80 รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.72 หรือร้อยละ 94.40 ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.67 หรือร้อยละ 93.40 และด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.66 หรือร้อยละ 93.20

ตารางที่ 20 ความพึงพอใจในการบริการด้านขั้นตอนการให้บริการของงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ	\bar{x}	S.D	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ความชัดเจนในการสื่อสารถึงขั้นตอน ในการให้บริการ	4.63	0.49	92.60	มากที่สุด
2. ความถูกต้องของขั้นตอนการให้บริการ ที่กำหนด	4.67	0.48	93.40	มากที่สุด
3. ความรวดเร็วในแต่ละขั้นตอนของการให้บริการ	4.63	0.72	92.60	มากที่สุด
4. การจัดลำดับก่อนหลังของผู้มารับบริการ	4.70	0.60	94.00	มากที่สุด
รวม	4.66	0.57	93.20	มากที่สุด

จากตารางที่ 20 พบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งโพธิ์ อำเภอกุพากรณี จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านขั้นตอนการให้บริการ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม แต่ละข้อผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการแตกต่างกัน โดยมีความพึงพอใจที่มีการจัดลำดับก่อนหลังของผู้มารับบริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.70 หรือร้อยละ 94.00 รองลงมาคือ ความถูกต้องของขั้นตอนการให้บริการที่กำหนด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.67 หรือร้อยละ 93.40

ตารางที่ 21 ความพึงพอใจในการบริการด้านช่องทางการให้บริการของงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ	\bar{x}	S.D	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย และเพียงพอ	4.70	0.47	94.00	มากที่สุด
2. แต่ละช่องทางการให้บริการไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน และมีความชัดเจน	4.67	0.55	93.40	มากที่สุด
3. แต่ละช่องทางการให้บริการตรงตามความ ต้องการของผู้ใช้บริการ	4.63	0.67	92.60	มากที่สุด
รวม	4.67	0.56	93.40	มากที่สุด

จากตารางที่ 21 พบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งโพธิ์ อำเภोजุฬารักษ์ จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านช่องทางการให้บริการ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม แต่ละข้อผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการแตกต่างกัน โดยมีความพึงพอใจที่มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายและเพียงพอ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.70 หรือร้อยละ 94.00 รองลงมาคือ แต่ละช่องทางการให้บริการไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน และมีความชัดเจน มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.67 หรือร้อยละ 93.40

ตารางที่ 22 ความพึงพอใจในการบริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	\bar{x}	S.D	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ความรู้ความเข้าใจของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ	4.70	0.47	94.00	มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสพร้อมให้บริการ	4.73	0.45	94.60	มากที่สุด
3. ความถูกต้องในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.77	0.43	95.40	มากที่สุด
4. ความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.67	0.55	93.40	มากที่สุด
รวม	4.72	0.48	94.40	มากที่สุด

จากตารางที่ 22 พบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งโพธิ์ อำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม แต่ละข้อผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการแตกต่างกัน โดยมีความพึงพอใจความถูกต้องในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 หรือร้อยละ 95.40 รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสพร้อมให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.73 หรือร้อยละ 94.60

ตารางที่ 23 ความพึงพอใจในการบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	\bar{x}	S.D	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ความพร้อมของสถานที่ในการให้บริการ	4.77	0.43	95.40	มากที่สุด
2. ความพร้อมของวัสดุอุปกรณ์ต่อการให้บริการ	4.67	0.48	93.40	มากที่สุด
3. ความสะอาด ความเป็นระเบียบของสถานที่ และวัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการ	4.77	0.50	95.40	มากที่สุด
รวม	4.74	0.47	94.80	มากที่สุด

จากตารางที่ 23 พบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งโพธิ์ อำเภอกุพราภรณ์ จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม แต่ละข้อผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการแตกต่างกัน โดยมีความพึงพอใจ ความพร้อมของสถานที่ในการให้บริการ และความสะอาด ความเป็นระเบียบของสถานที่และวัสดุอุปกรณ์ ในการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 หรือร้อยละ 95.40 รองลงมาคือ ความพร้อมของวัสดุอุปกรณ์ ต่อการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.67 หรือร้อยละ 93.40

บทที่ 5
สรุป และข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลการประเมิน

ตารางที่ 24 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการในประเด็นด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

รายการ	ค่าเฉลี่ย	S.D	ร้อยละ	ระดับ
งานด้านการโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	4.60	0.51	92.00	มากที่สุด
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.57	0.53	91.40	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.59	0.52	91.80	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.61	0.49	92.20	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.64	0.49	92.80	มากที่สุด
งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	4.62	0.55	92.40	มากที่สุด
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.60	0.50	92.00	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.58	0.68	91.60	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.64	0.48	92.80	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.67	0.53	93.40	มากที่สุด
งานด้านรายได้หรือภาษี	4.67	0.58	93.40	มากที่สุด
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.67	0.54	93.40	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.63	0.60	92.60	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.67	0.53	93.40	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.69	0.63	93.80	มากที่สุด
งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	4.70	0.52	94.00	มากที่สุด
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.66	0.57	93.20	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.67	0.56	93.40	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.72	0.48	94.40	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.74	0.47	94.80	มากที่สุด
รวม	4.65	0.54	93.00	มากที่สุด

จากตารางที่ 24 ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งโพธิ์ อำเภोजุฬารามณ์ จังหวัดนครศรีธรรมราช แยกตามงานต่างๆ ภาพรวมความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.65 หรือร้อยละ 93.00 โดยงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.70 หรือร้อยละ 94.00 รองลงมาคือ งานด้านรายได้หรือภาษี มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.67 หรือร้อยละ 93.40 งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.62 หรือร้อยละ 92.40 และงานด้านการโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.60 หรือร้อยละ 92.00

สำหรับการพิจารณาเป็นรายด้านสามารถสรุปผลการประเมินแต่ละด้านได้ดังนี้

1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.63 หรือร้อยละ 92.60 (ตารางที่ 2) หากพิจารณาตามประเภทของงาน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่องานด้านรายได้หรือภาษีมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.67 หรือร้อยละ 93.40 รองลงมาเป็นงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.66 หรือร้อยละ 93.20 (ตารางที่ 24) จะเห็นได้ว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด แสดงว่าองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งโพธิ์ มีขั้นตอนในการให้บริการมีความชัดเจน มีความสะดวกรวดเร็ว มีการจัดลำดับก่อนหลังของผู้มารับบริการ ก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่ผู้มารับบริการ หรือกล่าวอีกนัยหนึ่ง ก็คือ กระบวนการบริการมีประสิทธิภาพ ในการจัดการระบบการบริการที่ส่งผลให้การปฏิบัติงานมีความคล่องตัวและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว และมีคุณภาพ

2. ด้านช่องทางการให้บริการ

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.62 หรือร้อยละ 92.40 (ตารางที่ 2) หากพิจารณาตามประเภทของงาน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.67 หรือร้อยละ 93.40 รองลงมาเป็นงานด้านรายได้หรือภาษี มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.63 หรือร้อยละ 92.60 (ตารางที่ 24) จะเห็นได้ว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด แสดงว่า องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งโพธิ์ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย ไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน มีความชัดเจนและตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ ทำให้เกิดความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ กล่าวคือ การให้บริการประชาชนในงานบางงาน มีการให้บริการนอกสถานที่ตั้งของสำนักงาน นอกจากนั้นการติดต่อสื่อสารระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ มีการเปิดช่องทางอินเทอร์เน็ต โดยให้ผู้รับบริการแจ้งเรื่องต่างๆ ผ่าน website ของหน่วยงาน ได้อย่างสะดวก ประหยัด และรวดเร็ว รวมทั้ง มีการพบปะกับประชาชน เพื่อเปิดโอกาสให้ประชาชนได้เสนอปัญหา/การพัฒนาพื้นที่ต่างๆ

3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.66 หรือร้อยละ 93.20 (ตารางที่ 2) หากพิจารณาตามประเภทของงาน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.72 หรือร้อยละ 94.40 รองลงมาเป็นงานด้านรายได้หรือภาษี มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.67 หรือร้อยละ 93.40 (ตารางที่ 24) จะเห็นได้ว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด แสดงว่า องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งโพธิ์ มีเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความเข้าใจในการให้บริการมีใบหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส เป็นกันเอง ทำงานเป็นระบบระเบียบและถูกต้องตามขั้นตอน ทำให้เกิดความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ สอดคล้องกับแนวคิดของคุณภาพการให้บริการที่เกี่ยวกับการมีหัวใจบริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยผู้ให้บริการจะต้องมีบุคลิกภาพเกี่ยวกับ (1) การยิ้มแย้มแจ่มใส (2) ปฏิสัมพันธ์กับผู้รับบริการด้วยความรวดเร็วและเต็มใจ (3) มีการสื่อสารที่ดี และ (4) มีการเอาใจเขามาใส่ใจเรา นึกถึงความรู้สึกของผู้มาติดต่อขอรับบริการ

4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.69 หรือร้อยละ 93.80 (ตารางที่ 2) หากพิจารณาตามประเภทของงาน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.74 หรือร้อยละ 94.80 รองลงมาเป็นงานด้านรายได้หรือภาษี มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.69 หรือร้อยละ 93.80 (ตารางที่ 24) จะเห็นได้ว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ

ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด แสดงว่า องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งโพธิ์ มีสถานที่ที่สะดวกสบายในการให้บริการ ในตัวอาคารมีการแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วน มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย มีอุปกรณ์ที่ทันสมัย และเพียงพอต่อการใช้งาน ส่งผลให้ผู้มารับบริการเกิดความพึงพอใจ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ที่กล่าวถึงองค์ประกอบที่สำคัญของการมีหัวใจบริการจะต้องมีการจัดบรรยากาศ สถานที่ทำงานให้สะอาด เรียบร้อย บรรยากาศร่มเย็น มีสถานที่พักผ่อนหรือที่พักรอ การตกแต่งภายในและภูมิทัศน์ ที่สวยงาม จัดแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วน รวมทั้งจัดสถานที่จอดรถ เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ และที่นั่งรอรับบริการไว้รองรับผู้เข้ามาใช้บริการ

5.2 สภาพปัญหาและข้อเสนอแนะของงานต่างๆ

1) งานด้านการโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

สภาพปัญหา ชาวบ้านมักจะปลูกสร้าง รื้อถอน และต่อเติมอาคารบ้านเรือนโดยไม่ขออนุญาตจากทางราชการ

ข้อเสนอแนะ

- 1.1) ควรออกแบบแปลนให้หลากหลาย หลากหลายงบประมาณ และใช้วัสดุในท้องถิ่น
- 1.2) ควรจัดเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการก่อสร้างอาคารหรือจัดอบรมอาสาสมัครในหมู่บ้านที่มีความรู้ด้านช่าง เพื่อให้คำปรึกษาในด้านความรู้และความมั่นคงของอาคาร
- 1.3) ประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับกฎระเบียบและขั้นตอนในการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร

2) งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

สภาพปัญหา สาธารณภัยที่มักเกิดขึ้นในตำบล ได้แก่ ภัยธรรมชาติ โดยเฉพาะปัญหาเรื่องน้ำแล้งและน้ำท่วม

ข้อเสนอแนะ

- 2.1) เพื่อแก้ปัญหาหน้าแล้ง/ขาดแคลนน้ำในการบริโภค จึงควรให้ชาวบ้านสร้างแหล่งน้ำหรือภาชนะกักเก็บน้ำในแต่ละครัวเรือน รวมทั้งอาจจะติดตั้งถังกรองน้ำในหมู่บ้านต่างๆ เพื่อให้ชาวบ้านได้ใช้น้ำสะอาดที่ประหยัดและปลอดภัยในการบริโภค
- 2.2) ควรรณรงค์ให้ชาวบ้านสร้างแหล่งน้ำในที่สาธารณะหรือในที่ดินของตนเอง รวมทั้งมีคู คลองส่งน้ำไปยังสวน แปลงการเกษตร เพื่อให้สามารถนำน้ำเข้าแปลงเกษตรได้สะดวก

3) งานด้านรายได้หรือภาษี

สภาพปัญหา การจัดเก็บภาษียังไม่ครบถ้วน เนื่องจากข้อมูล/ฐานข้อมูลภาษียังไม่เป็นปัจจุบัน รวมทั้งผู้เสียภาษีไม่ได้จ่ายภาษีประเภทต่างๆ ให้ครบถ้วน

ข้อเสนอแนะ

- 3.1) ควรปรับปรุงฐานข้อมูลการเสียภาษีประเภทต่างๆ ให้เป็นปัจจุบันมากที่สุด เพื่อรองรับการจัดเก็บภาษีตามกฎหมายภาษีที่ดินฉบับใหม่
- 3.2) ควรประชาสัมพันธ์และการสื่อสารการจ่ายภาษีในหลากหลายรูปแบบ และหลากหลายช่องทางมากยิ่งขึ้น