



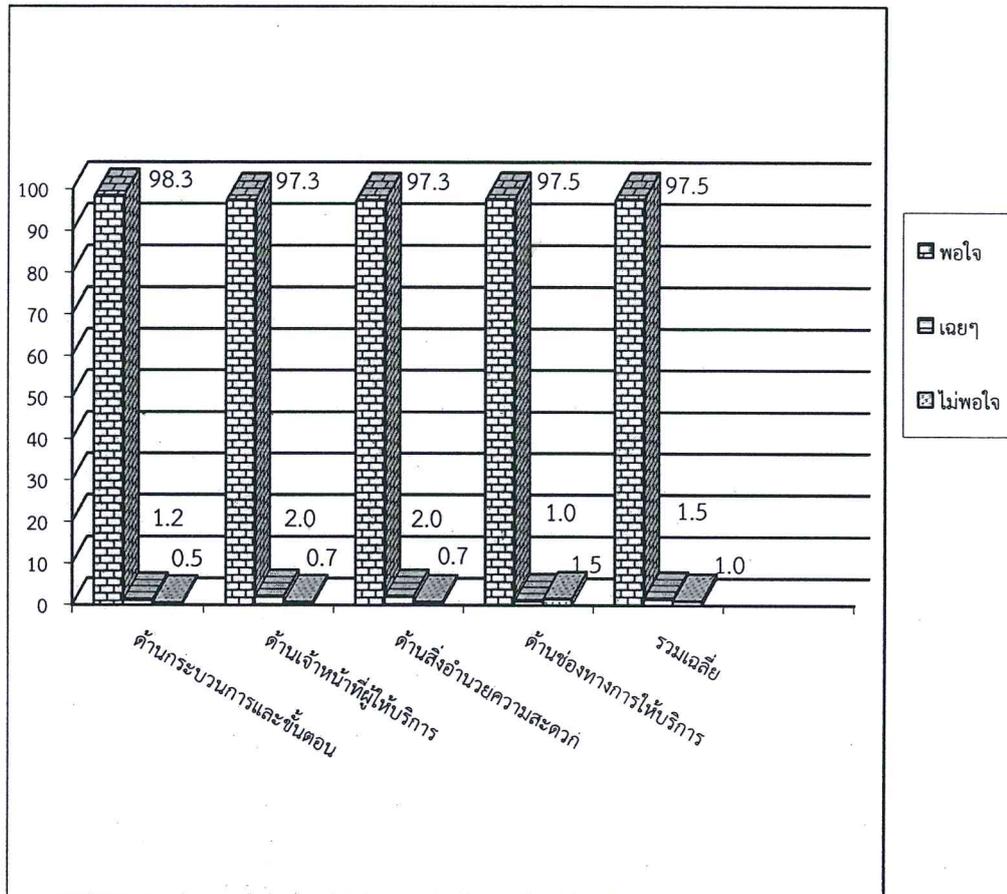
รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลถนนโพธิ์ อำเภอโนนไทย จังหวัดนครราชสีมา ประจำปี 2565



สถาบันวิจัยและพัฒนา
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา
<https://rdi.nru.ac.th>

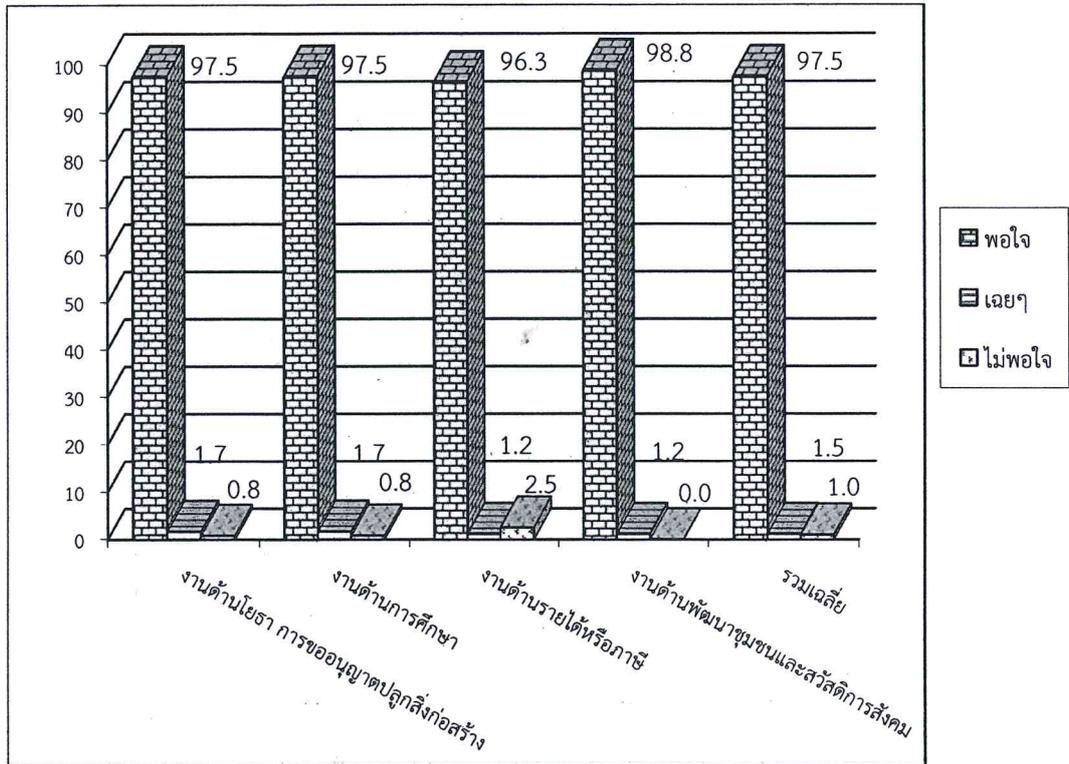
ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
ถนนโพธิ์ อำเภอโนนไทย จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวม

1. โดยภาพรวม ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลถนนโพธิ์ อำเภอโนนไทย จังหวัดนครราชสีมา คิดเป็นร้อยละ 97.5
เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอน มากที่สุด
คิดเป็นร้อยละ 98.3 รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 97.5 ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ
และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจเท่ากัน ร้อยละ 97.3 ตามลำดับ รายละเอียดดัง
แผนภูมิ 1



แผนภูมิ 1 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
ถนนโพธิ์ อำเภอโนนไทย จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวม

2. เมื่อพิจารณาจำแนกตามงาน พบว่า งานที่ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจ การให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 98.8 (10 คะแนน) รองลงมาคือ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง และงานด้านการศึกษา มีความพึงพอใจ เท่ากัน ร้อยละ 97.5 (10 คะแนน) และงานด้านรายได้หรือภาษี ร้อยละ 96.3 (10 คะแนน) ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิ 2

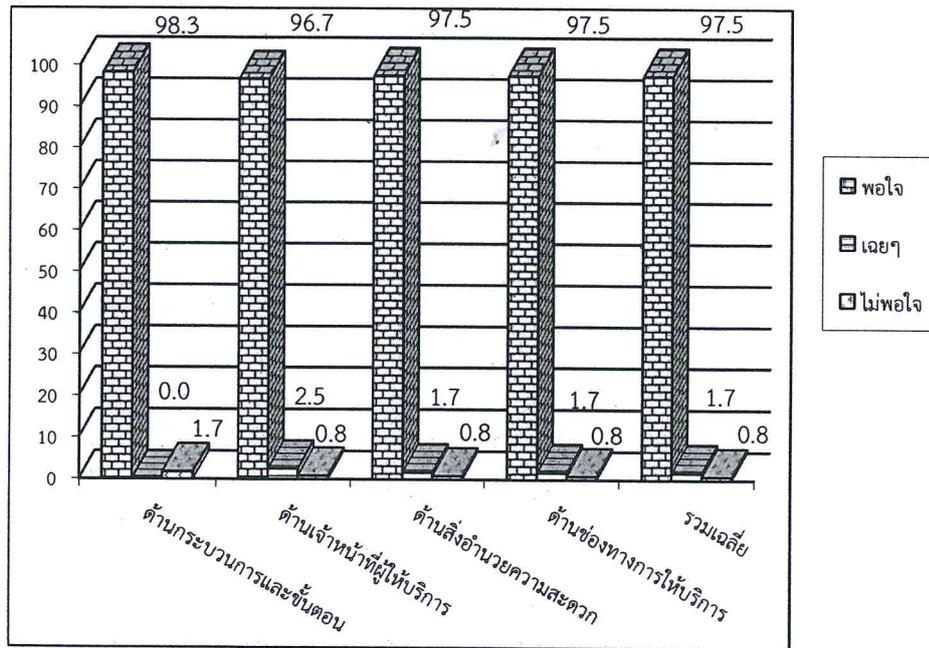


แผนภูมิ 2 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ถนนโพธิ์ อำเภอนอนไทย จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลถนนโพธิ์ อำเภอนนไทย จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ

1. งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

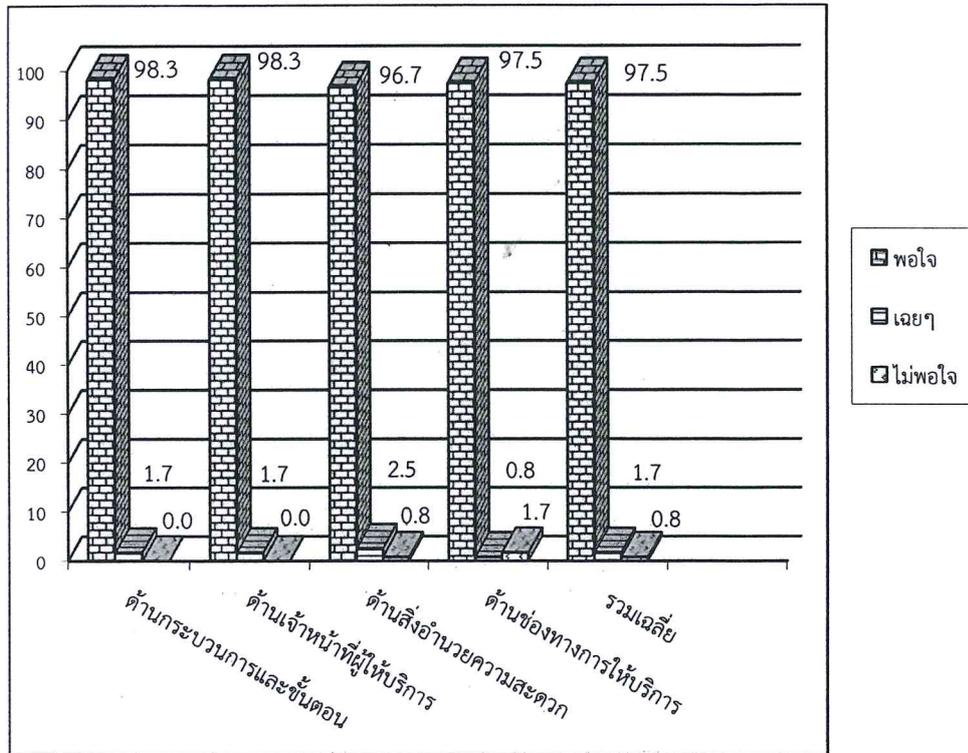
เมื่อพิจารณาโดยภาพรวม พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลถนนโพธิ์ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง คิดเป็นร้อยละ 97.5 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอน มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 98.3 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 97.5 และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 96.7 ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิ 3



แผนภูมิ 3 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลถนนโพธิ์ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

2. งานด้านการศึกษา

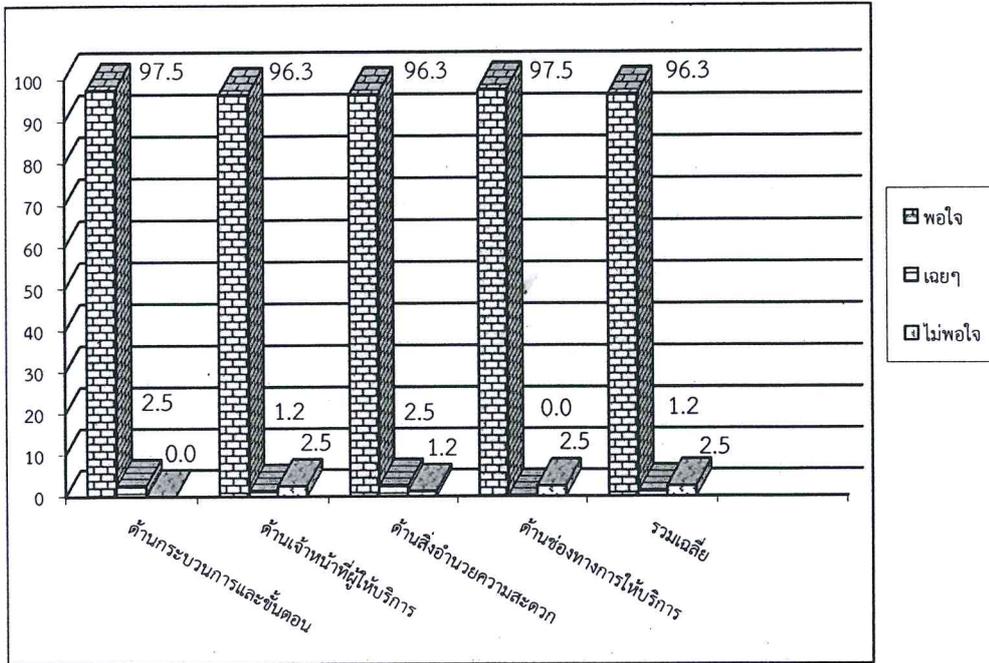
เมื่อพิจารณาโดยภาพรวม พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลถนนโพธิ์ งานด้านการศึกษา คิดเป็นร้อยละ 97.5 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอน และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจเท่ากัน มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 98.3 รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 97.5 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 96.7 ตามลำดับ ร้อยละเฉลี่ยดังแผนภูมิ 4



แผนภูมิ 4 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลถนนโพธิ์ งานด้านการศึกษา

3. งานด้านรายได้หรือภาษี

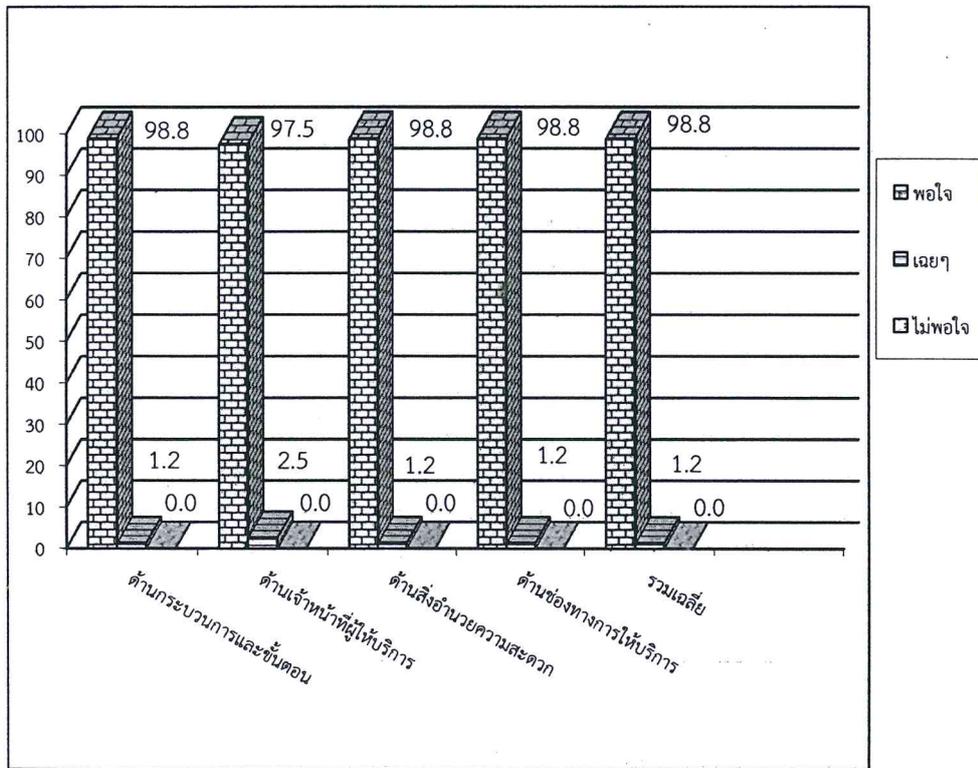
เมื่อพิจารณาโดยภาพรวม พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลถนนโพธิ์ งานด้านรายได้หรือภาษี คิดเป็นร้อยละ 96.3 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในด้านกระบวนการและขั้นตอน และด้านช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจเท่ากัน มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.5 รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจเท่ากัน ร้อยละ 96.3 ตามลำดับ รายละเอียดแผนภูมิ 5



แผนภูมิ 5 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลถนนโพธิ์ งานด้านรายได้หรือภาษี

4. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

เมื่อพิจารณาโดยภาพรวม พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลถนนโพธิ์ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม คิดเป็นร้อยละ 98.8 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในด้านกระบวนการและขั้นตอน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจเท่ากัน มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 98.8 รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 97.5 ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิ 6



แผนภูมิ 6 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลถนนโพธิ์ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

บทที่ 5 สรุปผลการประเมิน

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลถนนโพธิ์ อำเภอโนนไทย จังหวัดนครราชสีมา มีวัตถุประสงค์สำคัญคือ เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลถนนโพธิ์ อำเภอโนนไทย จังหวัดนครราชสีมา ในด้านกระบวนการและขั้นตอน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ กลุ่มตัวอย่างในการประเมิน ได้แก่ ประชาชนที่มาใช้บริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลถนนโพธิ์ ใน 4 งาน ได้แก่ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานด้านการศึกษา งานด้านรายได้หรือภาษี และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างในการประเมิน ได้แก่ ประชาชนที่มาใช้บริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลถนนโพธิ์ จากการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากสูตรของ Taro Yamane (1970) ได้กลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำเท่ากับ 363 คน เพื่อให้การประเมินมีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น ผู้ประเมินจึงใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน โดยกำหนดสัดส่วนกลุ่มตัวอย่างของแต่ละงานตามปริมาณการมารับบริการ สำหรับการเลือกกลุ่มตัวอย่างใช้การสุ่มตามพื้นที่ (Cluster Random Sampling) โดยมีขั้นตอนในการสุ่มดังนี้ ขั้นตอนที่ 1 สุ่มหมู่บ้านจำนวน 9 หมู่บ้าน และขั้นตอนที่ 2 สุ่มจำนวนประชาชนในแต่ละหมู่บ้านตามขั้นตอนที่ 1 ทั้ง 9 หมู่บ้าน ตามสัดส่วนของงานที่ขอรับบริการและสัดส่วนของประชากรในแต่ละหมู่บ้าน

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้เป็นแบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลถนนโพธิ์ ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ และมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ เพื่อแสดงระดับความพึงพอใจ ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม ชุมชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ในเขตพื้นที่บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลถนนโพธิ์ โดยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ในวันที่ 8-10 กันยายน 2565 ในการวิเคราะห์ข้อมูลใช้การวิเคราะห์หาค่าความถี่ และร้อยละ เพื่อแสดงความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลถนนโพธิ์ โดยวิเคราะห์ในภาพรวม และแยกตามงานที่มาใช้บริการ สรุปผลการประเมินได้ดังนี้

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

ประชากรที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลถนนโพธิ์ ได้แก่ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานด้านการศึกษา งานด้านรายได้หรือภาษี และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 57.0 และเพศชาย ร้อยละ 43.0 โดยมีอายุระหว่าง 46-60 ปี มากที่สุด ร้อยละ 61.0 รองลงมาคือ อายุระหว่าง 31-45 ปี ร้อยละ 27.0 จบการศึกษาระดับประถมศึกษา มากที่สุด ร้อยละ 57.0 รองลงมาคือ ระดับมัธยมศึกษา ร้อยละ 33.5 ด้านอาชีพกลุ่มตัวอย่างประกอบอาชีพ เกษตรกร มากที่สุด ร้อยละ 39.8 รองลงมาคือ รับจ้างทั่วไป ร้อยละ 34.0 และแม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ ร้อยละ 12.0

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลถนนโพธิ์ อำเภอโนนไทย จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวม

1. โดยภาพรวม ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลถนนโพธิ์ อำเภอโนนไทย จังหวัดนครราชสีมา คิดเป็นร้อยละ 97.5 เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอน มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 98.3 รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 97.5 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจเท่ากัน ร้อยละ 97.3

2. เมื่อพิจารณาจำแนกตามงาน พบว่า งานที่ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 98.8 (10 คะแนน) รองลงมาคือ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง และงานด้านการศึกษา มีความพึงพอใจเท่ากัน ร้อยละ 97.5 (10 คะแนน) และงานด้านรายได้หรือภาษี ร้อยละ 96.3 (10 คะแนน)

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
ถนนโพธิ์ อำเภอโนนไทย จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามส่วนงาน

1. งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

1.1 เมื่อพิจารณาโดยภาพรวม พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลถนนโพธิ์ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง คิดเป็นร้อยละ 97.5 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอน มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 98.3 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 97.5 และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 96.7

1.2 ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลถนนโพธิ์ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ความสะดวกที่รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการ มีความพึงพอใจเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 99.2 รองลงมาคือ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว ความรวดเร็วในการให้บริการ และความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน มีความพึงพอใจเท่ากัน ร้อยละ 98.3 และความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ร้อยละ 97.5

1.3 ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลถนนโพธิ์ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 99.2 รองลงมาคือ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 98.3 และความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ มีความพึงพอใจเท่ากัน ร้อยละ 97.5

1.4 ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลถนนโพธิ์ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม คิดเป็นร้อยละ 99.2 รองลงมาคือ คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ ร้อยละ 98.3 และสถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย และความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารการให้ความรู้ มีความพึงพอใจเท่ากัน ร้อยละ 97.5

1.5 ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลถนนโพธิ์ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ คุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม คิดเป็นร้อยละ 99.2 รองลงมาคือ ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์ ร้อยละ 98.3 และช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ และความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจเท่ากัน ร้อยละ 97.5

2. งานด้านการศึกษา

2.1 เมื่อพิจารณาโดยภาพรวม พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนกลุ่มตัวอย่าง มีความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลถนนโพธิ์ งานด้านการศึกษา คิดเป็นร้อยละ 97.5 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอน และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจเท่ากัน มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 98.3 รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 97.5 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 96.7

2.2 ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ถนนโพธิ์ งานด้านการศึกษา ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน และความสะดวกที่รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน มีความพึงพอใจเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 99.2 รองลงมาคือ ความรวดเร็วในการให้บริการ ร้อยละ 98.3 และขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว และระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการ มีความพึงพอใจเท่ากัน ร้อยละ 97.5

2.3 ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ถนนโพธิ์ งานด้านการศึกษา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 99.2 รองลงมาคือ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และเจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการ เหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ มีความพึงพอใจเท่ากัน ร้อยละ 98.3 และความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และเจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่นการตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้ มีความพึงพอใจเท่ากัน ร้อยละ 97.5

2.4 ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ถนนโพธิ์ งานด้านการศึกษา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย คิดเป็นร้อยละ 99.2 รองลงมาคือ ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ ร้อยละ 98.3 และสถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการความพอเพียงของสิ่งอำนวยความสะดวก ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารการให้ความรู้ มีความพึงพอใจเท่ากัน ร้อยละ 97.5

2.5 ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ถนนโพธิ์ งานด้านการศึกษา ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ และคุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม มีความพึงพอใจเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 98.3 รองลงมาคือ ความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 97.5 และช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ ร้อยละ 96.7

3. งานด้านรายได้หรือภาษี

3.1 เมื่อพิจารณาโดยภาพรวม พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนกลุ่มตัวอย่าง มีความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลถนนโพธิ์ งานด้านรายได้หรือภาษี คิดเป็น ร้อยละ 96.3 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในด้านกระบวนการและขั้นตอน และด้านช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจเท่ากัน มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.5 รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจเท่ากัน ร้อยละ 96.3

3.2 ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ถนนโพธิ์ งานด้านรายได้หรือภาษี ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่า ข้อรายการประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ความรวดเร็วในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 100.0 รองลงมาคือ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ร้อยละ 98.8 และขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน และความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน มีความพึงพอใจเท่ากัน ร้อยละ 97.5

3.3 ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ถนนโพธิ์ งานด้านรายได้หรือภาษี ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่าข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็น ร้อยละ 98.8 รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่นการตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้ ร้อยละ 96.3 และความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ และความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ มีความพึงพอใจเท่ากัน ร้อยละ 95.0

3.4 ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ถนนโพธิ์ งานด้านรายได้หรือภาษี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ คิดเป็นร้อยละ 98.8 รองลงมาคือ สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการความพอเพียงของสิ่งอำนวยความสะดวก ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ มีความพึงพอใจเท่ากัน ร้อยละ 97.5 และป้าย ข้อความ บอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย ร้อยละ 96.3

3.5 ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ถนนโพธิ์ งานด้านรายได้หรือภาษี ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่าข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ คุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม คิดเป็นร้อยละ 98.8 รองลงมา คือ ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์ ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ และความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจเท่ากัน ร้อยละ 97.5 และความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 93.8

4. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

4.1 เมื่อพิจารณาโดยภาพรวม พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนกลุ่มตัวอย่าง มีความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลถนนโพธิ์ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม คิดเป็นร้อยละ 98.8 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในด้านกระบวนการและขั้นตอน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจเท่ากัน มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 98.8 รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 97.5

4.2 ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลถนนโพธิ์ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการ คิดเป็นร้อยละ 100.0 รองลงมาคือ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว ความรวดเร็วในการให้บริการ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ และความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน มีความพึงพอใจเท่ากัน ร้อยละ 98.8 และความสะอาดที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน ร้อยละ 97.5

4.3 ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลถนนโพธิ์ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 98.8 รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่นการตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ และความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ มีความพึงพอใจเท่ากัน ร้อยละ 97.5 และความเอาใจใส่กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ร้อยละ 96.3

4.4 ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลถนนโพธิ์ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ การจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเรียบร้อย สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ คิดเป็นร้อยละ 100.0 รองลงมาคือ สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ บ้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย และความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสาร ให้ความรู้ มีความพึงพอใจเท่ากัน ร้อยละ 98.8 และความพอใจของสิ่งอำนวยความสะดวก ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม และความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ มีความพึงพอใจเท่ากัน ร้อยละ 97.5

4.5 ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลถนนโพธิ์ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์ ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ และคุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม มีความพึงพอใจเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 98.8 รองลงมาคือ ความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 97.5

ข้อเสนอแนะอื่นๆ

คณะวิจัยได้จัดทำแบบประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลถนนโพธิ์ อำเภอโนนไทย จังหวัดนครราชสีมา พบว่าประชาชนได้ให้ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาพื้นที่ในเขตรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลถนนโพธิ์ ดังนี้

1. งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ควรประชาสัมพันธ์เรื่องการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างให้กับชาวบ้านได้รู้มากยิ่งขึ้น
2. งานด้านการศึกษา ควรส่งเสริมพัฒนาการ แก่เด็กปฐมวัย ให้มีความรู้ พัฒนาการตามวัย และควรจัดอาหารกลางวันตามโภชนาการ
3. งานด้านรายได้หรือภาษี ควรเพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์หรือแจ้งข่าวสารผ่านหลายช่องทาง เพื่อให้ได้รับข่าวสารที่รวดเร็ว
4. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ควรส่งเสริมและพัฒนาอาชีพให้กับชาวบ้านให้มีรายได้เพิ่มมากขึ้น
5. งานด้านอื่นๆ ควรปรับปรุง ดังนี้
 - ควรปรับปรุงถนน เนื่องจากทางเป็นหลุมเป็นบ่อ ทำให้การเดินทางสัญจรไม่สะดวก
 - ควรเพิ่มถังพักน้ำประปาเพื่อให้ใช้น้ำได้อย่างต่อเนื่อง และปรับปรุงท่อให้มีมาตรฐานปัญหาเรื่องน้ำประปามีกลิ่นเหม็น
 - ควรเพิ่มไฟฟ้าส่องสว่างตามหมู่บ้าน