



## รายงานผลการสำรวจ

- ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ
- องค์การบริหารส่วนตำบลนทรี อำเภอกบินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี



มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์  
ประจำปีงบประมาณ 2566

## บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการในองค์การบริหารส่วนตำบลนนทรี อำเภอกบินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนนทรี ในภาพรวม และเพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนนทรี จำแนกตามงานที่มาขอรับบริการ โดยมีกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้รับบริการ จำนวน 500 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสถิติ วิเคราะห์หาค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

### ผลการสำรวจ พบว่า

1. ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนนทรี ในภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.89 คิดเป็นร้อยละ 97.80 ระดับคะแนน 10 คะแนน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดยเรียงตามลำดับร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ได้ดังนี้

1.1 ด้านช่องทางการให้บริการ ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.91 คิดเป็นร้อยละ 98.20 ระดับคะแนน 10 คะแนน

1.2 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.90 คิดเป็นร้อยละ 98.00 ระดับคะแนน 10 คะแนน

1.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 คิดเป็นร้อยละ 97.60 ระดับคะแนน 10 คะแนน

1.4 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 คิดเป็นร้อยละ 97.40 ระดับคะแนน 10 คะแนน

2. ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของทั้ง 4 งาน ในองค์การบริหารส่วนตำบลนนทรี จำแนกตามงานที่มาขอรับบริการ เรียงตามลำดับดังนี้

2.1 งานที่ 5 งานด้านการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ตามความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.92 คิดเป็นร้อยละ 98.40 ระดับคะแนน 10 คะแนน

2.2 งานที่ 3 งานด้านการจัดเก็บรายได้ ตามความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.91 คิดเป็นร้อยละ 98.20 ระดับคะแนน 10 คะแนน

2.3 งานที่ 4 งานด้านพัฒนาสวัสดิการสังคม ตามความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.89 คิดเป็นร้อยละ 97.80 ระดับคะแนน 10 คะแนน

2.4 งานที่ 1 งานด้านการศึกษา ตามความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 คิดเป็นร้อยละ 97.60 ระดับคะแนน 10 คะแนน

2.5 งานที่ 2 งานด้านการรณรงค์และป้องกันโรคไข้เลือดออก ตามความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 คิดเป็นร้อยละ 97.20 ระดับคะแนน 10 คะแนน

ขอรับรองผลการวิเคราะห์ข้อมูล

อาจารย์ ดร.พัฒนกร สอนไ

ผู้วิจัย

## คำนำ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนนทรี ประจำปีงบประมาณ 2566 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนนทรี ในภาพรวม และศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนนทรี จำแนกตามงานที่มาขอรับบริการในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เพื่อนำผล การสำรวจรวมถึงข้อเสนอแนะที่ได้รับมาพัฒนาปรับปรุงการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนนทรี ให้ดียิ่งขึ้นและตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการในแต่ละกลุ่มต่อไป

คณะผู้ดำเนินการวิจัย

สถาบันวิจัยและพัฒนา

มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์

## สารบัญ

หน้า

|                                            |    |
|--------------------------------------------|----|
| บทสรุปสำหรับผู้บริหาร.....                 | ข  |
| คำนำ.....                                  | ง  |
| สารบัญ.....                                | จ  |
| สารบัญตาราง.....                           | ฉ  |
| บทที่ 1 บทนำ .....                         | 1  |
| บทที่ 2 ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง.....    | 7  |
| บทที่ 3 ระเบียบวิธีการสำรวจ.....           | 41 |
| บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....         | 46 |
| บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา และข้อเสนอแนะ ..... | 71 |
| บรรณานุกรม .....                           | 75 |
| ภาคผนวก .....                              | 78 |
| <u>ภาคผนวก ก.</u> ภาพกิจกรรมการดำเนินงาน   |    |
| <u>ภาคผนวก ข.</u> แบบสอบถาม                |    |
| <u>ภาคผนวก ค.</u> ผู้ดำเนินการวิจัย        |    |

## สารบัญตาราง

หน้า

|               |                                                                                                                                                                                                        |    |
|---------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| ตารางที่ 4.1  | สถานภาพของผู้ให้ข้อมูลส่วนบุคคล .....                                                                                                                                                                  | 47 |
| ตารางที่ 4.2  | แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชน<br>ผู้รับบริการมีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนนทรีในภาพรวม<br>จำแนกตามงาน.....                                            | 50 |
| ตารางที่ 4.3  | แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชน<br>ผู้รับบริการมีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนนทรี ในภาพรวม<br>จำแนกตามด้าน .....                                         | 51 |
| ตารางที่ 4.4  | แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชน<br>ผู้รับบริการมีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนนทรี<br>ในงานที่ 1 งานด้านการศึกษา ในภาพรวม.....                            | 52 |
| ตารางที่ 4.5  | แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชน<br>ผู้รับบริการมีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนนทรี<br>ในงานที่ 1 งานด้านการศึกษา ในรายด้าน.....                           | 53 |
| ตารางที่ 4.6  | แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชน<br>ผู้รับบริการมีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนนทรี<br>ในงานที่ 2 งานด้านการรณรงค์และป้องกันโรคไข้เลือดออก ในภาพรวม .....  | 55 |
| ตารางที่ 4.7  | แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชน<br>ผู้รับบริการมีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนนทรี<br>ในงานที่ 2 งานด้านการรณรงค์และป้องกันโรคไข้เลือดออก ในรายด้าน ..... | 56 |
| ตารางที่ 4.8  | แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชน<br>ผู้รับบริการมีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนนทรี<br>ในงานที่ 3 งานด้านการจัดเก็บรายได้ ในภาพรวม .....                   | 59 |
| ตารางที่ 4.9  | แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชน<br>ผู้รับบริการมีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนนทรี<br>ในงานที่ 3 งานด้านการจัดเก็บรายได้ ในรายด้าน.....                   | 60 |
| ตารางที่ 4.10 | แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชน<br>ผู้รับบริการมีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนนทรี<br>ในงานที่ 4 งานด้านพัฒนาสวัสดิการสังคม ในภาพรวม .....                | 62 |

## สารบัญตาราง (ต่อ)

หน้า

|               |                                                                                                                                                                                                 |    |
|---------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| ตารางที่ 4.11 | แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชน<br>ผู้รับบริการมีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนนทรี<br>ในงานที่ 4 งานด้านพัฒนาสวัสดิการสังคม ในรายด้าน.....         | 63 |
| ตารางที่ 4.12 | แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชน<br>ผู้รับบริการมีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนนทรี<br>ในงานที่ 5 งานด้านการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ในภาพรวม.....  | 66 |
| ตารางที่ 4.13 | แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชน<br>ผู้รับบริการมีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนนทรี<br>ในงานที่ 5 งานด้านการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ในรายด้าน..... | 67 |
| ตารางที่ 4.14 | แสดงค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อ<br>การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนนทรี ในภาพรวมและรายด้าน.....                                                             | 69 |
| ตารางที่ 4.15 | แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ<br>จำแนกตามงานที่ประชาชนผู้รับบริการติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหาร<br>ส่วนตำบลนนทรี ในภาพรวม .....                          | 70 |

## บทที่ 1

### บทนำ

#### 1.1 ความเป็นมา

กระบวนการมีส่วนร่วมทางการเมือง เศรษฐกิจ สังคมของภาคประชาชน นับเป็นองค์ประกอบหนึ่งของการขับเคลื่อนระบอบประชาธิปไตยให้เกิดความเข้มแข็ง มีเสถียรภาพ โดยเฉพาะปัจจุบันอำนาจการตัดสินใจทางการเมืองที่ภาคประชาชนต่างก้าวเข้ามามีบทบาทมากขึ้น ซึ่งสะท้อนถึงสิทธิเสรีภาพ ความเสมอภาค และการทรภาพนั้นเป็นของประชาชน โดยประชาชน และเพื่อประชาชน ประกอบกับรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 หมวดที่ 6 แนวนโยบายแห่งรัฐ มาตรา 78 ที่ได้บัญญัติให้ รัฐพึงส่งเสริมให้ประชาชนและชุมชนมีความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับการปกครองระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข และมีส่วนร่วมในการพัฒนาประเทศด้านต่าง ๆ การจัดทำบริการสาธารณะทั้งในระดับชาติและระดับท้องถิ่น การตรวจสอบการใช้อำนาจอรัฐ การต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ รวมตลอดทั้งการตัดสินใจทางการเมือง และการอื่นใดบรรดาที่อาจมีผลกระทบต่อประชาชนหรือชุมชน

ภายใต้บทบัญญัติแห่งรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 ที่ให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่นตามที่ได้กล่าวไว้แล้วนั้น ยังให้ความสำคัญเรื่องการกระจายอำนาจการปกครองผ่านองค์กรปกครองท้องถิ่นในหมวดที่ 14 มาตรา 250 วรรค 5 ที่กำหนดสาระสำคัญไว้ว่า ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอิสระในการบริหาร การจัดทำบริการสาธารณะ การส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการศึกษา การเงินและการคลัง และการกำกับดูแลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งต้องทำเพียงเท่าที่จำเป็นเพื่อการคุ้มครองประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นหรือประโยชน์ของประเทศเป็นส่วนรวม การป้องกันการทุจริต และการใช้จ่ายเงินอย่างมีประสิทธิภาพ โดยคำนึงถึงความเหมาะสมและความแตกต่างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละรูปแบบ และต้องมีบทบัญญัติเกี่ยวกับการป้องกันการขัดกันแห่งผลประโยชน์ และการป้องกันการก้าวล่วงการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการส่วนท้องถิ่นด้วย อย่างไรก็ตาม ด้วยความสำคัญกระบวนการมีส่วนร่วมของประชาชน ซึ่งมีความสอดคล้องกับบทบาทการกระจายอำนาจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตัดสินใจในกิจกรรมของท้องถิ่นได้เอง ภายใต้กรอบของรัฐธรรมนูญนั้น นับเป็นกลไกสำคัญที่ส่งเสริมสนับสนุนให้ระบอบประชาธิปไตยของประเทศไทยมีความก้าวหน้าในระดับหนึ่ง ซึ่งลิขิต ชีรเวคิน (2553: 402 – 410) ได้ให้ความเห็นอย่างน่าสนใจว่า การมีส่วนร่วมทางการเมืองของประชาชนตามรัฐธรรมนูญ ในบทบาททางการเมืองภาคประชาชนนั้นสามารถจำแนกได้ คือ

1) การมีส่วนร่วมในฐานะที่เป็นสิทธิขั้นมูลฐานของมนุษย์ในฐานะที่เป็นพลเมืองของชาติ ได้แก่ สิทธิความชอบธรรมที่จะมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น การคัดค้าน การวิพากษ์วิจารณ์ เป็นต้น

2) การมีส่วนร่วมของประชาชนโดยหน้าที่ในฐานะที่เป็นพลเมืองที่อยู่ภายใต้กรอบกฎหมาย หมายถึงประชาชนทุกคนที่อยู่ในหน่วยการเมืองที่มีสิทธิเสรีภาพที่จะมีส่วนร่วมทางการเมืองย่อมมีหน้าที่ที่จะปฏิบัติตามอย่างในลักษณะของการมีส่วนร่วมตามบทบัญญัติของกฎหมาย

3) สิทธิของประชาชนในการมีส่วนร่วมทางการเมืองตามบทบัญญัติที่มีไว้ในรัฐธรรมนูญ ประกอบด้วย ประชาชนมีหน้าที่ไปเลือกตั้ง การติดตามการทำงานของฝ่ายนิติบัญญัติ ฝ่ายบริหาร ฝ่ายตุลาการ องค์กรอิสระตามกฎหมายรัฐธรรมนูญ

4) รัฐมีหน้าที่และมีส่วนเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมทางการเมือง คือ หน้าที่ของรัฐที่จะเปิดโอกาสและส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมว่าด้วยแนวนโยบายพื้นฐานแห่ง

ด้วย เจตนารมณ์ของการกระจายอำนาจการปกครองที่กำหนดไว้ในกฎหมายรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยฉบับต่างๆ ดังที่ได้อธิบายไว้เบื้องต้นนั้น ก็เพื่อให้หน่วยงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทั้งในระดับองค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล องค์การบริหารส่วนตำบล มีศักยภาพหรือขีดความสามารถในการตัดสินใจในกิจกรรมของท้องถิ่นและการบริหารจัดการตนเองด้านการพัฒนาเศรษฐกิจ สังคม ระบบสาธารณสุข โภค และสาธารณสุขการ โครงสร้างพื้นฐานได้ทั่วถึง ซึ่งการตัดสินใจและการบริหารจัดการ ต้องให้ความสำคัญกระบวนการมีส่วนร่วมของภาคประชาชน ได้เข้ามามีส่วนร่วมการตัดสินใจ และติดตามการบริหารจัดการหน่วยงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในทุกระดับ

ซึ่งปัจจุบันนี้้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั่วประเทศมีจำนวนทั้งสิ้น 7,852 แห่ง และในจังหวัดปราจีนบุรี มีองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จำนวน 70 แห่ง ประกอบด้วย องค์การบริหารส่วนจังหวัด จำนวน 1 แห่ง เทศบาลเมือง จำนวน 1 แห่ง เทศบาลตำบล จำนวน 12 แห่ง และองค์การบริหารส่วนตำบล จำนวน 56 แห่ง (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, 2561) และองค์การบริหารส่วนตำบลนนทรี อำเภอกบินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี เป็นหน่วยราชการส่วนท้องถิ่นที่มีสถานะเป็นนิติบุคคล โดยมีภารกิจสำคัญของ คือ งานพัฒนาท้องถิ่นและงานการให้บริการประชาชน ซึ่งสามารถสรุปสาระสำคัญได้โดยสังเขป ดังนี้คือ มีอำนาจหน้าที่ในการพัฒนาเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม และมีอำนาจหน้าที่ภายใต้กฎหมายบังคับ คือ จัดให้มีและบำรุงรักษาทางน้ำและทางบก รักษาความสะอาดของถนน ทางน้ำ และพื้นที่สาธารณะ การกำจัดมูลฝอยสิ่งปฏิกูลป้องกันและระงับโรคติดต่อ ส่งเสริมการศึกษา ศาสนา วัฒนธรรม การคุ้มครอง ดูแล บำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและ การส่งเสริมพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ ผู้พิการ เป็นต้น

จากลักษณะงานดังกล่าวข้างต้นขององค์การบริหารส่วนตำบลนนทรี อำเภอกบินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี มีภารกิจที่ครอบคลุมในทุกด้านโดยการให้บริการแก่ประชาชนในพื้นที่ซึ่งเป็นงานบริการขั้น

พื้นฐาน อาทิ การให้บริการด้านสาธารณูปโภค สาธารณูปการ การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน เช่น ถนน ไฟฟ้าส่องสว่างทาง ระบบประปา การจัดเก็บขยะ มูลฝอย การบำรุงรักษาถนนให้มีสภาพการใช้งานที่สมบูรณ์ ฯลฯ และการให้บริการประชาชนในพื้นที่เฉพาะเรื่องที่ถูกกฎหมายกำหนดและส่วนใหญ่ประชาชนเดินทางมาติดต่อราชการกับทางองค์การบริหารส่วนตำบลนนทรี ด้วยตนเอง อาทิ การเสียภาษี การยื่นคำร้องการขออนุญาตการปลูกสร้าง การรับเรื่องราวร้องทุกข์ กิจกรรมสังคมสงเคราะห์ การอบรมพัฒนาอาชีพ ตามลำดับ

ดังนั้น จากภารกิจการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลนนทรี ดังกล่าว จึงมีความสำคัญต่อกระบวนการสร้างความรับรู้ ความเข้าใจ ความเชื่อถือที่ประชาชนในระดับพื้นที่ต่างได้รับบริการและเป็นผู้มีส่วนได้เสียโดยตรงเมื่อมาติดต่อราชการ และเพื่อให้การบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลนนทรี ได้ขับเคลื่อนงานบริการประชาชนในพื้นที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ เกิดประสิทธิผล ทั้งยังเป็นการสนองนโยบายภาครัฐ และอยู่บนพื้นฐานตามหลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีของหน่วยราชการองค์กรปกครองท้องถิ่น ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ พ.ศ.2546 คณะผู้วิจัยจึงได้ทำการสำรวจระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนนทรี อำเภอบินทร์บุรี จังหวัดปทุมธานี เพื่อนำผลการสำรวจดังกล่าว นำไปใช้ในการวางแผนและพัฒนางานให้บริการกับประชาชนด้านต่างๆ ในพื้นที่ให้เกิดประสิทธิภาพ และประสิทธิผลที่แท้จริงต่อไป

## 1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษาวิจัย

1.2.1 เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนนทรี อำเภอบินทร์บุรี จังหวัดปทุมธานี ในภาพรวม

1.2.2 เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนนทรี อำเภอบินทร์บุรี จังหวัดปทุมธานี จำแนกตามงานที่มาขอรับบริการ

## 1.3 ขอบเขตของการวิจัย

### 1.3.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

การสำรวจครั้งนี้ มุ่งสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนนทรี ใน 5 งาน ได้แก่

- งานที่ 1 งานด้านการศึกษา
- งานที่ 2 งานด้านการรณรงค์และป้องกันโรคไข้เลือดออก
- งานที่ 3 งานด้านการจัดเก็บรายได้
- งานที่ 4 งานด้านพัฒนาสวัสดิการสังคม
- งานที่ 5 งานด้านการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

### 1.3.2 ขอบเขตด้านประชากร/พื้นที่

การสำรวจครั้งนี้ มุ่งสำรวจจากประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลนนทรี อำเภอกบินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี จำนวน 9,563 คน

### 1.3.3 ขอบเขตด้านระยะเวลา

การสำรวจครั้งนี้ เริ่มทำการสำรวจ ตั้งแต่ วันที่ 30 มิถุนายน – 30 กรกฎาคม พ.ศ. 2566

## 1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.4.1 ทราบถึงระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนนทรี ในภาพรวม

1.4.2 ทราบถึงระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนนทรี จำแนกตามงานที่มาขอรับบริการ

1.4.3 ผู้บริหารหน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถนำผลการศึกษาไปเป็นแนวทางในการพัฒนานโยบาย และแนวทางในการปฏิบัติงานแก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อปรับปรุงการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

## 1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ

1.5.1 องค์การบริหารส่วนตำบลนนทรี หมายถึง องค์การบริหารส่วนตำบลนนทรี อำเภอกบินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี

1.5.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล แบ่งเป็น 4 ด้าน ได้แก่

1) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการต่างๆ ได้แก่ การให้บริการเป็นระบบและขั้นตอน มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลังอย่างยุติธรรม มีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับให้บริการ มีคำแนะนำ/เอกสาร/เจ้าหน้าที่/ป้ายประกาศอย่างเหมาะสม และมีผู้รับความคิดเห็น/รับแบบประเมินการให้บริการ

2) ด้านช่องทางการให้บริการ หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อช่องทางการให้บริการ แบ่งออกเป็นรายชื่อ ได้แก่ มีช่องทางการให้บริการหลากหลายช่องทาง มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน มีช่องทางเลือกการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน และมีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับให้บริการ

3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ แบ่งออกเป็นรายชื่อ ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ในงานที่บริการเป็นอย่างดี เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้นและเอาใจใส่

เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน – หลัง เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความถูกต้องและรวดเร็ว และเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือช่วยตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี

4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีไว้ให้บริการ แบ่งออกเป็นรายชื่อ ได้แก่ มีป้ายบอกทางหรือป้ายแสดงจุดให้บริการ สถานที่ให้บริการมีบรรยากาศที่เหมาะสม โปร่ง โล่ง สะอาด มีสื่อต่างๆ เพื่อบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ วารสาร โทรทัศน์ ที่นั่ง/บริเวณรอรับบริการเหมาะสมและเพียงพอ มีน้ำดื่มสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการ มีห้องน้ำสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการ การเดินทางมาติดต่อขอรับบริการสะดวก มีที่จอดรถสะดวกสบายและเพียงพอ

1.5.3 งานที่มาติดต่อขอรับบริการ หมายถึง งานที่องค์การบริหารส่วนตำบลนนทรีได้ให้บริการกับประชาชนผู้รับบริการจำนวน 5 งาน ได้แก่

งานที่ 1 งานด้านการศึกษา

งานที่ 2 งานด้านการรณรงค์และป้องกันโรคไข้เลือดออก

งานที่ 3 งานด้านการจัดเก็บรายได้

งานที่ 4 งานด้านพัฒนาสวัสดิการสังคม

งานที่ 5 งานด้านการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

## บทที่ 2

### ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยครั้งนี้ คณะผู้วิจัยมุ่งศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนนทรี จังหวัดปราจีนบุรี ได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องตามลำดับดังนี้

- 2.1 แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ
- 2.2 แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ
- 2.3 แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับบทบาทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
- 2.4 แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับองค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.)
- 2.5 ข้อมูลทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลนนทรี
- 2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### 2.1 แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

##### 2.1.1 ความหมายความพึงพอใจ

การศึกษาเกี่ยวกับเรื่องความพึงพอใจนั้นโดยทั่วไปมักจะศึกษากับใน 2 มิติ คือ มิติความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน (Job Satisfaction) และมิติความพึงพอใจในการรับบริการ (Service Satisfaction) ซึ่งในการศึกษาครั้งนี้จะเป็นในมิติหลัง คือ ความพึงพอใจในการรับบริการ

ดิเรก ฤกษ์ห่วย (อ้างถึงในอรรวรรณ เมฆทัศน์, 2543: 4) กล่าวว่า ความพึงพอใจหมายถึงทัศนคติในทางบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งจะเปลี่ยนแปลงไปเป็นความพึงพอใจในการปฏิบัติต่อสิ่งนั้น

กิติ ปรีดีติลล (อ้างถึงในอรรวรรณ เมฆทัศน์, 2543: 4) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึงความรู้สึกชอบหรือพอใจต่อที่มีในองค์ประกอบ และสิ่งจูงใจในด้านต่าง ๆ ของงานและเขาได้รับการตอบสนองความต้องการของเขาได้

หลุย จำปาเทศ (อ้างถึงในนิภาพรรณ แก้วปัญญา, 2542: 52) กล่าวว่า ความพึงพอใจหมายถึง ความต้องการ (Need) ได้บรรลุเป้าหมายพฤติกรรมที่แสดงออกมาก็จะมีความสุข สังเกตได้จากสายตา คำพูดและการแสดงออก

อเดย์และแอนเดอร์เซน (A day & Anderson, 1975 อ้างถึงในอนงค์ เอื้อวัฒนา, 2542: 4) ได้ให้ความหมายของ ความพึงพอใจ ว่าหมายถึง ความรู้สึก หรือความคิดเห็นที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติของคนที่เกิดจากประสบการณ์ที่ผู้รับบริการเข้าไปในสถานที่ให้บริการนั้น ๆ และประสบการณ์นั้นเป็นไปตามความคาดหวังของผู้รับบริการ ซึ่งความพึงพอใจมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับปัจจัยที่แตกต่างกัน

มอร์ส (Mors อ้างถึงในณรงค์ อุดมศรี, 2542) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ทุกสิ่งทุกอย่างที่สามารถลดความตึงเครียดของบุคคลให้น้อยลงได้ ถ้าความตึงเครียดมีมาก ก็จะทำให้เกิดความไม่พึงพอใจซึ่งความตึงเครียดนี้ มีผลมาจากความต้องการของมนุษย์ หากมนุษย์มีความต้องการมากก็จะเกิดปฏิกิริยาเรียกร้อง แต่ถ้าเมื่อใดความต้องการได้รับการตอบสนองก็จะทำให้เกิดความพึงพอใจ

สุวัฒนา ใบเจริญ (2540: 12) ได้สรุปความหมายของความพึงพอใจว่า หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือเจตคติที่ดีของบุคคลที่มีต่อสิ่งนั้น ๆ เมื่อบุคคลอุทิศแรงกายแรงใจและสติปัญญาเพื่อกระทำสิ่งนั้น ๆ

ศรัทธา วุฒิพงษ์ (2542: 12) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจพอสรุปได้ว่า เป็นความรู้สึกที่ดีที่ชอบของบุคคลที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ และจะแสดงออกทางพฤติกรรม โดยการพอใจสิ่งใดแล้วก็อยากเข้าร่วมทั้งกายและจิตใจ

จุมล สัตยาภรณ์ (2542: 9) กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจเป็นองค์ประกอบด้านความรู้สึกด้านทัศนคติ ซึ่งไม่จำเป็นต้องแสดงหรืออธิบายเชิงเหตุผลเสมอไปได้ แต่เป็นเพียงปฏิกิริยาด้านความรู้สึกต่อสิ่งเร้า โดยบ่งบอกทิศทางว่าเป็นไปในลักษณะทิศทางบวก ทิศทางลบ หรือไม่มีปฏิกิริยาต่อสิ่งเร้านั้น

กิตติมา ปรีดีดิลก (2534: 321-322 อ้างถึงในวุฒิไกร ดวงพิกุล, 2551: 6) กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกชอบหรือพอใจ ที่มีต่อองค์ประกอบและสิ่งจูงใจในด้านต่าง ๆ ของงาน และเป็นการได้รับการตอบสนองความต้องการของเขา

สรุปความพึงพอใจจากแนวคิดข้างต้น ซึ่งเป็นความพึงพอใจจากการบริการทั้งองค์การของรัฐและเอกชนในเรื่องต่าง ๆ ดังนี้ คณะผู้วิจัยจึงสรุปความพึงพอใจต่อการให้บริการ คือ ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความพึงพอใจจากการได้รับผลสำเร็จ ตามความมุ่งหมายหรือความคาดหวังของตนหรือความต้องการของตนเอง ซึ่งในการมีปฏิสัมพันธ์ (Interaction) จะประกอบไปด้วย ผู้ให้บริการ (Man) การจัดการ (Management) การตอบสนองความต้องการของลูกค้า (Customer) ทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการบริการ คือ ความรวดเร็ว ว่องไว เมื่อมนุษย์มีความต้องการอาจเป็นทางสรีระ เช่น ความหิว เมื่อเขาได้รับประทานอาหารทันทีด้วยบริการที่รวดเร็ว ทำให้ความทุกข์จากความหิว ความกระวนกระวายหมดไป ความทุกข์ที่เรามีก็จะเปลี่ยนเป็นความสุขแทนที่ ส่วนความพึงพอใจทางด้านจิตใจ เช่น การร้องขอความช่วยเหลือและได้รับการช่วยเหลือโดยเร็ว ผู้ร้องขอจะมีความสุขเมื่อได้รับผลสำเร็จตามที่ตนเองคาดหวังไว้ในเวลาอันรวดเร็ว ความพร้อมเรื่องเวลา อุปกรณ์ สถานที่ หรือบุคคลที่องค์กรได้จัดไว้ให้ทำทีในการตอบสนองความต้องการ และนโยบายขององค์กรสามารถกำหนดนโยบายได้ตรงกับความต้องการของลูกค้าด้วยความเป็นธรรมในการให้บริการที่เท่าเทียมกันตามลำดับก่อนหลังเมื่อลูกค้ามาติดต่อมีปริมาณมาก เป็นปัจจัยหนึ่งของความพึงพอใจ แต่ปัจจัยที่สำคัญในการสร้างปฏิสัมพันธ์ของบริการ คือ คน (Man) ซึ่งเป็นผู้เสนอและสนองความต้องการให้ลูกค้าได้ตรงความต้องการด้วยใจจริงและพร้อมที่จะให้บริการแก่ลูกค้าด้วยความเต็มใจ (Service Mind)

### 2.1.2 ขอบข่ายของความพึงพอใจ

โดยทั่วไปการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจมักนิยมศึกษากันในสองมิติ คือ ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน (Job Satisfaction) และมิติของความพึงพอใจในการรับบริการ (Service Satisfaction) ซึ่งสามารถขยายความได้ดังต่อไปนี้

การศึกษาความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction) ซึ่งเน้นการประเมินค่าโดยบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน ต่อสภาพแวดล้อมภายในและภายนอกของการทำงาน ซึ่งประกอบด้วย

ปัจจัยต่าง ๆ ที่มีอิทธิพลทำให้ความพึงพอใจในงานแตกต่างกันไป เช่น ลักษณะงานที่ทำความก้าวหน้า การบังคับบัญชา เพื่อร่วมงาน สวัสดิการและผลประโยชน์เกื้อกูล (สุนทร ศรีมาเสริม และสมชัย โสรัจจะ, 2517: 81)

ความพึงพอใจในการรับบริการ (Service Satisfaction) ซึ่งเน้นการประเมินค่าโดยลูกค้า หรือผู้ใช้บริการต่อการจัดบริการเรื่องใดเรื่องหนึ่ง หรือชุดของบริการที่กำหนดขึ้น ซึ่งเป้าหมายของการศึกษาทั้งสองมิตินี้เป็นไปเพื่อค้นหาข้อเท็จจริงในระดับความพึงพอใจและค้นหาเหตุปัจจัยแห่งความพึงพอใจนั้นในกลุ่มเป้าหมายที่แตกต่างกันและต่อชุดของสิ่งเร้าที่แตกต่างกันด้วย

## 2.2 แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ

### 2.2.1 ความหมายของการบริการ

ตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถานพุทธศักราช 2525 (2539: 463) ได้ให้คำจำกัดความของคำว่า “บริการ” ไว้ว่า การปฏิบัติรับใช้ การให้ความสะดวกต่าง ๆ เช่น ธุรกิจการให้บริการต่าง ๆ คำว่า “การบริการ” ตรงกับภาษาอังกฤษว่า “Service” ในความหมายที่ว่า เป็นการกระทำที่เปี่ยมไปด้วยความช่วยเหลือ การให้ความช่วยเหลือ การดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่นลักษณะของงานบริการ

1) งานบริการเป็นงานที่มีการผลิตและมีการบริโภคเกิดขึ้นพร้อมกัน คือ ไม่อาจกำหนดความต้องการแน่นอนได้ขึ้นอยู่กับผู้ใช้บริการว่าจะต้องการเมื่อใด และต้องการอะไร

2) งานบริการเป็นงานที่ไม่อาจกำหนดปริมาณล่วงหน้าได้ การมาใช้บริการหรือไม่ขึ้นอยู่กับเงื่อนไขของผู้ใช้บริการ การกำหนดปริมาณงานล่วงหน้าจึงไม่อาจทำได้ นอกจากการคาดคะเนความน่าจะเป็นเท่านั้น

3) งานบริการเป็นงานที่ไม่มีตัวตนสินค้า ไม่มีผลผลิต สิ่งที่ใช้บริการจะได้ คือ ความพึงพอใจ ความรู้สึกคุ้มค่าที่ได้รับบริการ ดังนั้น คุณภาพของงานจึงเป็นสิ่งที่สำคัญมาก

4) บริการเป็นงานที่ต้องการตอบสนองในทันที ผู้ใช้บริการต้องการให้ลงมือปฏิบัติงานในทันที ดังนั้น ผู้ให้บริการจะต้องพร้อมที่จะตอบสนองตลอดเวลาและเมื่อวันเวลาใด ก็ต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จตรงตามกำหนดเวลานัด

ชินจิตร แจ้งเจนกิจ (2540: 1 อ้างถึงในวิรัช พงศ์ภารักษ์, 2550: 7) ได้กล่าวว่า การบริการ (service) คือ กิจกรรมหรือการ ดำเนินงานใด ๆ ที่บุคคลในฝ่ายหนึ่งสามารถนำเสนอให้กับบุคคลอื่น

โดยกิจกรรมหรือการดำเนินงานนั้น ๆ ไม่สามารถจับต้องได้ (intangible) และไม่ก่อให้เกิดกรรมสิทธิ์ในสิ่งของใด ๆ

ปรัชญา จันทราภัย (2542: 11 อ้างถึงในวิรัช พงศ์นารักษ์, 2550: 7) ได้ให้ทัศนะเกี่ยวกับการให้บริการว่า การให้บริการมีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อประชาชนมากที่สุด คือ การให้บริการที่ไม่คำนึงถึงตัวบุคคล หรือการให้บริการที่ปราศจากอารมณ์ ไม่มีความชอบพอสนใจเป็นพิเศษทุกคนได้รับการปฏิบัติเท่าเทียมกันตามหลักเกณฑ์เมื่ออยู่ในสภาพที่เหมือนกัน

อมรา ผูกบุญเชิด (2539: 1 อ้างถึงในวิรัช พงศ์นารักษ์, 2550: 7) ได้ให้ความหมายของงานบริการไว้ว่า คือความสัมพันธ์ระหว่างมนุษย์ซึ่งมีเงื่อนไขแห่งการให้ทั้งทางรูปธรรมและนามธรรมในเชิงความสะดวกรวดเร็ว ถูกต้องและด้านอหยาศัยเป็นพื้นฐาน

สุภาพร คำหมื่น (2544: 5 อ้างถึงในวิรัช พงศ์นารักษ์, 2550: 8) การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือผลประโยชน์ที่ฝ่ายหนึ่งได้เสนอขายให้กับอีกฝ่ายหนึ่ง โดยที่ผู้รับบริการไม่ได้ครอบครองการบริการนั้น ๆ อย่างเป็นรูปธรรม และกระบวนการให้บริการอาจเกิดพร้อมกับการจำหน่ายผลิตภัณฑ์หรือไม่ก็ตามการบริการจึงเปรียบเสมือนผลิตภัณฑ์ที่มีความเป็นนามธรรม ไม่สามารถจับต้องได้เหมือนสินค้าทั่ว ๆ ไป

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2538: 215 อ้างถึงในวิรัช พงศ์นารักษ์, 2550: 8) ให้ความหมายของการบริการไว้ว่า การบริการเป็นกิจกรรมผลประโยชน์ หรือความพึงพอใจที่สนองความต้องการแก่ลูกค้าซึ่งถือเป็นผลิตภัณฑ์ที่ไม่สามารถจับต้องได้

สรุป การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือการดำเนินงานใด ๆ ที่ บุคคลหรือกลุ่มบุคคลนำเสนอให้กับประชาชนหรือผู้มารับบริการโดยไม่คำนึงถึงตัวบุคคล หรือการให้บริการที่ปราศจากอารมณ์ ไม่มีความชอบพอสนใจเป็นพิเศษ ทุกคนได้รับการปฏิบัติเท่าเทียมกันตามหลักเกณฑ์เมื่ออยู่ในสภาพที่เหมือนกัน โดยที่ผู้รับบริการไม่ได้ครอบครองการบริการนั้น ๆ อย่างเป็นรูปธรรม

## 2.2.2 หลักการให้บริการประชาชน

การให้บริการเป็นหน้าที่สำคัญในการบริหารงานของภาครัฐ โดยเฉพาะในลักษณะงานที่ต้องมีการติดต่อสัมพันธ์กับประชาชน หรือผู้รับบริการโดยตรง โดยหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีหน้าที่ในการส่งต่อการบริการ (Delivery Service) ให้แก่ผู้รับบริการซึ่งมีนักวิชาการหลายท่านได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะไว้ ดังนี้

การบริการประชาชน (Public Service Delivery) หมายถึง การที่หน่วยงานภาครัฐได้กระจายสินค้าสาธารณะออกไปให้กับประชาชนในสังคมเพื่อความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น

เคสและเดเน็ท (Cass and Danet อ้างถึงในโสภณ พิงชัย, 2537: 23) มีความเห็นว่าการให้บริการควรยึดหลักปฏิบัติ ดังนี้

1) ควรให้การบริการเฉพาะเรื่องเท่านั้น หมายถึงการติดต่อสื่อสารระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ

2) ควรจะจำกัดเฉพาะเรื่องงานเท่านั้น ผู้ให้บริการไม่ควรนำเรื่องส่วนตัวที่นอกเหนือจากงานในหน้าที่มาเกี่ยวข้อง

3) ควรให้บริการอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน

ปรัชญา เวสารัชช์ (2540: 51) กล่าวว่า การให้บริการของรัฐนั้น จะต้องคำนึงถึงสิ่งต่อไปนี้

1) การให้บริการที่เป็นที่พึงพอใจแก่สมาชิกในสังคม ความพึงพอใจเป็นสิ่งที่วัดได้ยากหรือให้คำจำกัดความยาก แต่อาจกล่าวได้อย่างกว้าง ๆ ถึงองค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ

2) การให้บริการที่เท่าเทียมแก่สมาชิกในสังคม

3) การให้บริการในเวลาที่เหมาะสม

4) การให้บริการโดยคำนึงถึงความมากน้อย คือ ให้บริการไม่มากหรือน้อยเกินไป

5) การให้บริการโดยมีการปรับปรุงให้ทันกับความเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ

6) การให้บริการโดยมีความรับผิดชอบต่อประชาชนเป็นค่านิยมพื้นฐานสำหรับการบริการราชการในสังคมประชาธิปไตย จะต้องทำหน้าที่ภายใต้การขึ้นนำทางการเมืองจากตัวแทนประชาชน และต้องสามารถให้บริการที่มีลักษณะสนองตอบต่อมติมหาชนต้องมีความยืดหยุ่นที่จะปรับเปลี่ยนลักษณะงานหรือการให้บริการที่สามารถตอบสนองความต้องการที่เปลี่ยนแปลงได้มากที่สุด

### 2.2.3 คุณภาพบริการ

คณะที่ปรึกษา คณะสถิติประยุกต์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ (อ้างถึงในปิยพงษ์ ศรีสมบุญ, 2543 ค: 11 - 3) กล่าวว่า ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการบริการ ได้แก่

1) ความเชื่อถือได้ของบริการ (Reliability) คือ การบริการได้ถูกต้องโดยเฉพาะเกี่ยวกับการเรียกเก็บเงิน การเก็บรักษาข้อมูลถูกต้องและการให้บริการตามกำหนดเวลาที่ระบุไว้

2) การตอบสนองความต้องการของลูกค้า (Responsiveness) คือการที่ผู้ให้บริการยินดีและมีความพร้อมที่จะให้บริการ รวมทั้งการให้บริการด้วยความรวดเร็วโดยเฉพาะอย่างยิ่งการส่งเอกสารโดยเร็ว และการให้บริการที่ตรงต่อเวลา

3) ความสามารถของผู้ให้บริการ (Competence) คือผู้ให้บริการต้องมีทักษะและความรู้ในการให้บริการ รวมทั้งความรู้และทักษะในการติดต่อกับผู้รับบริการของพนักงานสนับสนุนและความสามารถขององค์กรโดยรวม

4) ความสะดวกในการติดต่อ (Access) รวมทั้งผู้รับบริการสามารถติดต่อบริการได้ทางโทรศัพท์ ไม่ต้องเสียเวลาคอยนาน มีชั่วโมงบริการที่เหมาะสม และที่ให้บริการตั้งอยู่ในที่ที่ลูกค้าติดต่อได้สะดวก

5) ความสุภาพของพนักงาน (Courtesy) รวมทั้งความเคารพนับถือ แสดงความเป็นมิตรต่อผู้รับบริการ รวมทั้งรู้จักรักษาสัมบัติของผู้รับบริการ มีการแต่งกายสะอาดเรียบร้อย

6) ความสามารถในการสื่อสาร (Communication) ใช้ภาษาสุภาพให้ผู้รับบริการเข้าใจได้ง่าย รวมถึงคำแนะนำบอกค่าบริการอย่างชัดเจน

7) ความไว้วางใจได้ของพนักงาน (Credibility) พนักงานต้องมีความซื่อสัตย์ เชื่อถือได้เกี่ยวกับชื่อหน่วยงานที่ให้บริการ

8) ความปลอดภัย (Security) ผู้รับบริการจะต้องปลอดภัย ไม่เสี่ยง หรือสงสัยในเรื่องความปลอดภัยทางกาย ความปลอดภัยทางการเงิน และการรักษาความลับของลูกค้า

9) ความรู้ความเข้าใจลูกค้า (Understanding/Knowing the Customer) ผู้ให้บริการต้องพยายามเข้าใจความต้องการของผู้รับบริการหรือลูกค้าให้ความสนใจลูกค้ารายตัวและรู้จักลูกค้าประจำ

10) สิ่งจับต้องได้ (Tangibles) รวมถึงการแสดงที่เป็นรูปร่างได้ของบริการ รวมทั้งสิ่งอำนวยความสะดวกภายในอาคารสำนักงาน การแต่งกายของพนักงาน การมีเครื่องใช้ในการให้บริการ การมีหลักฐานในการบริการ เช่น มีใบเสร็จ รายการสินค้า และสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานบริการสาธารณะ เป็นการประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการให้บริการของงานปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งมีพื้นฐานมาจากการรับรู้ การส่งมอบบริการที่แท้จริง การประเมินผลแตกต่างกันตามประสบการณ์ของแต่ละบุคคลตามเกณฑ์หรือมาตรฐานที่แต่ละบุคคลตั้งไว้ รวมทั้งการตัดสินใจของบุคคลนั้นด้วย การประเมินผลแยกได้เป็น 2 ด้าน คือ

1) ด้านวัตถุวิสัย (Objectivity) เกิดจากการวัดปริมาณและคุณภาพของบริการ

2) ด้านอัตวิสัย (Subjectivity) เกิดจากการรับรู้และการใช้วิจารณ์ของแต่ละบุคคล

การบริการสาธารณะ หมายถึง การที่บุคคล กลุ่มบุคคลหรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะ ซึ่งอาจเป็นรัฐ หรือเอกชน มีหน้าที่ในการส่งต่อการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อสนองตอบความต้องการของประชาชนโดยรวม

ทิพาวดี เมฆสุวรรณ (2539: 19-20 อ้างถึงในวิรัช พงศ์นภารักษ์, 2550: 8) ได้กล่าวถึงคุณภาพการให้บริการอยู่ที่การให้ หน่วยงานของรัฐสนใจและตอบสนองต่อความต้องการของผู้มารับบริการทั้งในเรื่อง การให้บริการและผลสัมฤทธิ์ของงาน ผู้รับบริการจะทำหน้าที่เป็นผู้ประเมินผล และผู้เสนอแนะความเห็นในการปรับปรุงบริการ เรื่องคุณภาพให้บริการ จะเป็นเรื่องที่มีผลกระทบหรือเกี่ยวข้องโดยตรงกับ ผู้รับบริการมากที่สุด ซึ่งองค์ประกอบของคุณภาพการให้บริการมีดังต่อไปนี้

1. การเข้าถึงความสะดวกในการไปรับบริการ (accessibility and convenience) เช่น สถานที่สามารถไปมาได้สะดวก เวลาเปิดทำการที่เหมาะสม ความพร้อมของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ

2. ความไม่ยุ่งยากหรือง่ายต่อความเข้าใจ (simplicity) เช่น แบบฟอร์มสั้นเข้าใจง่าย ไม่ต้องกรอกข้อมูลซ้ำซ้อน หรือภาษาที่ง่ายไม่สลับซับซ้อน
3. การให้บริการอย่างถูกต้อง (accuracy)
4. การให้บริการที่รวดเร็ว (timeliness)
5. การให้บริการที่ปลอดภัย (safety)

## 2.3 แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับบทบาทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ในการทบทวนถึงแนวคิดบทบาทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น คณะผู้วิจัยได้แบ่งเนื้อหาการศึกษาออกเป็น 2 ประเด็นหลัก กล่าวคือ การศึกษาบทบาทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในฐานะองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามหลักทฤษฎี และการศึกษาบทบาทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามกฎหมาย เพื่อวิเคราะห์ถึงความสอดคล้องของหลักการเชิงทฤษฎี กับการบัญญัติไว้ในตัวบทกฎหมาย ตลอดจนช่องว่างระหว่างทฤษฎี และการบัญญัติไว้ตามกฎหมาย

2.3.1 บทบาทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในฐานะองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามหลักทฤษฎี ซึ่งบทบาทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นจะต้องมีบทบาทสำคัญอยู่ 5 เรื่องประกอบไปด้วย

1) บทบาทในการสนับสนุนการพัฒนาการเมืองในฐานะที่การปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นสถาบันทางการเมืองอย่างหนึ่ง จึงต้องมีบทบาทสำคัญในการสนับสนุนให้เกิดการพัฒนาการเมืองในระบอบประชาธิปไตย

2) บทบาทในการบริหารจัดการให้มีการบริหารสาธารณะ ซึ่งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอยู่ในฐานะที่เป็นองค์กรที่มอบหมายภารกิจมาจากรัฐบาลกลาง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องมีหน้าที่ในการจัดให้มีการบริหารสาธารณะที่จำเป็นแก่ประชาชนในท้องถิ่น ซึ่งอาจจะมีความแตกต่างกันตามสภาพแวดล้อมและความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น อาทิเช่น ชุมชนเมืองจะต้องการการบริหารสาธารณูปโภคขั้นพื้นฐาน อันได้แก่ ไฟฟ้า น้ำประปา การเคหะ การขนส่งมวลชน แต่ในขณะที่ชนบทมีความต้องการเกี่ยวกับการสร้างถนนหนทาง โครงสร้างพื้นฐานต่าง ๆ รวมไปถึงการส่งเสริมด้านอาชีพ การสร้างรายได้ การจัดการศึกษา และสาธารณสุข เป็นต้น

3) บทบาทในการกระตุ้นการพัฒนาท้องถิ่น ซึ่งการปกครองท้องถิ่นจะมีบทบาทสำคัญในการระดมความคิดเห็นจากประชาชนในชุมชน และกระตุ้นให้ท้องถิ่นเกิดการพัฒนาไปในทิศทางที่สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ของผู้บริหารท้องถิ่นและประชาชนในท้องถิ่นร่วมกันกำหนด โดยเฉพาะการกระตุ้นให้เกิดการพัฒนาเศรษฐกิจชุมชน โดยเป็นผู้สร้างให้เกิดบรรยากาศในการลงทุนจากภายนอก เช่น การสร้างระบบเครือข่ายถนนที่เชื่อมต่อกับถนนสายหลัก การพัฒนาแหล่งน้ำให้เกิดการอุปโภคและการบริโภคที่เพียงพอ การพัฒนาฝีมือแรงงานในท้องถิ่นที่จะต้องรองรับการลงทุนจากภายนอก หรือ

ส่งเสริมอาชีพที่ทำให้เกิดรายได้แก่ประชาชน รวมถึงกระตุ้นให้เกิดการนำความรู้และภูมิปัญญาในท้องถิ่น มาใช้ให้เกิดประโยชน์แก่ท้องถิ่นเอง เป็นต้น

4) บทบาทในการประสาน ท้องถิ่นนั้นมิได้เป็นอิสระจากปกครองตัวเองโดยสมบูรณ์ ในทางตรงกันข้ามท้องถิ่นกลับจะต้องเป็นตัวประสานให้นโยบายของรัฐบาลกลางนโยบายของท้องถิ่นซึ่งมีความใกล้ชิดกับปัญหาสามารถตอบสนองคนในท้องถิ่นได้ อาทิเช่น นโยบายหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์ที่รัฐบาลกลางต้องการเสนอเป็นหนึ่งในนโยบายแก้ไขปัญหาคาใจจนคณะผู้บริหารท้องถิ่นก็ต้องนำนโยบายนั้นมาส่งเสริมให้เกิดการสร้างอาชีพและสร้างรายได้ของคนในท้องถิ่น เป็นต้น

5) บทบาทในการคุ้มครอง การปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องมีบทบาทในการคุ้มครองปกป้องสิทธิเสรีภาพของประชาชนในท้องถิ่นด้วย อาทิเช่น การตรวจดูแลสุขภาพของประชาชนในพื้นที่ การดูแลเด็กเล็ก ผู้สงวน ผู้ด้อยโอกาสทางสังคม เป็นต้น

ประธาน สุวรรณมงคล (2540: 7) ได้กล่าวว่าการปกครองท้องถิ่นในประเทศต่าง ๆ จะมีบทบาทที่แตกต่างกันออกไปตามลักษณะสภาพแวดล้อมทางการเมือง เศรษฐกิจและสังคม แต่ถึงอย่างไรก็ตามบทบาทใน 5 เรื่องดังกล่าวนี้เป็นบทบาทที่สำคัญในการทำหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในภาพรวมแบบกว้าง ๆ

2.3.2 บทบาทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามกฎหมาย กฎหมายหรือหรือพระราชบัญญัติที่สำคัญในการบ่งบอกถึงบทบาทสำคัญขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีดังนี้

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 ได้กล่าวถึงบทบาทอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไว้ในมาตรา 272 ที่กล่าวว่า “ภายใต้การการบังคับในมาตรา 1 รัฐจะต้องให้ความเป็นอิสระแก่ท้องถิ่นตามหลักการแห่งการปกครองตนเองตามเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่น และส่งเสริมให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานหลักในการจัดทำบริการสาธารณะ และการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจแก้ไขปัญหาในพื้นที่”

นอกจากนั้นรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย ปี 2550 ยังได้ระบุถึงอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพิ่มเติมไว้ในมาตรา 274 วรรค1โดยกล่าวว่า “องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นย่อมมีความเป็นอิสระในการกำหนดนโยบาย การปกครอง การบริหาร การจัดบริการสาธารณะที่มีความหลากหลาย การบริหารงานบุคคล การเงินการคลัง และมีอำนาจหน้าที่ที่เป็นของตนเองโดยเฉพาะ โดยจะต้องคำนึงถึงการพัฒนาของจังหวัดและประเทศเป็นส่วนร่วมด้วย”

นอกจากนั้น 280 และ 281 ได้กล่าวถึงอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในด้านสังคม และวัฒนธรรมว่า “องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นย่อมหน้าที่ในการบำรุงรักษาศิลปจารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นย่อมมีสิทธิที่จะจัดการศึกษาอบรม และการฝึกอาชีพตามความเหมาะสมและความต้องการภายในท้องถิ่นนั้น และเข้าไปมีส่วนร่วมในการจัดการศึกษาอบรมของรัฐ โดยคำนึงถึงความสอดคล้องกับมาตรฐานและระบบ

การศึกษาของชาติ การจัดการศึกษาอบรมภายในท้องถิ่นตามวรรคสอง องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นต้องคำนึงถึงการบำรุงศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่นด้วย”

ส่วนในมาตรา 281 ได้ระบุบทบาทและอำนาจหน้าที่ขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นว่า “เพื่อส่งเสริมและรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อม องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นย่อมมีอำนาจหน้าที่ตามที่กฎหมายบัญญัติกฎหมายตามวรรคหนึ่งอย่างน้อยจะต้องมีสาระสำคัญดังต่อไปนี้

(1) การจัดการ การบำรุงรักษา และการใช้ประโยชน์จากทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมที่อยู่ในเขตพื้นที่

(2) การเข้าไปมีส่วนร่วมในการบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมที่อยู่นอกเขตพื้นที่ เฉพาะในกรณีที่มีผลกระทบต่อดำรงชีวิตของประชาชนในพื้นที่ของตน

(3) การมีส่วนร่วมในการพิจารณาเพื่อริเริ่มโครงการหรือกิจกรรมใดนอกเขตพื้นที่ ซึ่งอาจมีผลกระทบต่อคุณภาพสิ่งแวดล้อมหรือนามียของประชาชนในพื้นที่”

กล่าวโดยสรุปบทบาทและอำนาจหน้าที่ขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งถือว่าเป็นองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่งนั้นรัฐธรรมนูญได้มีการกำหนดขอบข่ายของอำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้ คือ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องมีบทบาทสำคัญในการจัดทำนโยบายสาธารณะ กำหนดการพัฒนาโดยอิสระปราศจากการแทรกแซง รวมไปถึงจะต้องมีการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนในพื้นที่ ทั้งการจัดทำสาธารณูปโภคขั้นพื้นฐาน การสร้างงานสร้างรายได้สร้างอาชีพ (ม.272, ม.274)

2.3.3 คุณค่าและความสำคัญของการปกครองท้องถิ่นภายในรัฐสมัยใหม่ การรวมศูนย์อำนาจมีขีดจำกัด เนื่องจากการบริหารปกครองประเทศที่ประกอบไปด้วยประชากรมากมายและพื้นที่อันกว้างไกลโดยรัฐบาลที่ศูนย์กลางแต่เพียงสถาบันเดียวย่อมเป็นสิ่งที่เป็นไปได้ยาก หรือเกิดสภาพของความ “ไม่ประหยัดในเชิงขนาด” (‘diseconomies of scale’) จึงมีความจำเป็นที่จะต้องมีการถ่ายโอนอำนาจในทางการเมืองการปกครองให้อยู่ในมือขององค์กรหรือสถาบันที่อยู่นอกศูนย์กลางออกไป ด้วยเหตุนี้คุณค่าและความสำคัญของการปกครองท้องถิ่น มีดังต่อไปนี้ (สิริโฉม พิเชษฐบุญเกียรติ, 2553: 13-15)

1) การปกครองท้องถิ่นช่วยสนองตอบต่อปัญหาและความต้องการของชุมชนภายในท้องถิ่น องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยทางการเมืองการปกครองจำนวนเล็ก ๆ ที่มีมากมายกระจายอยู่ทั่วประเทศ โดยพื้นที่เหล่านั้นย่อมมีความแตกต่างกันไปตามลักษณะทางกายภาพ วัฒนธรรม และวิถีชีวิตของผู้คนในท้องถิ่นนั้น ๆ ทำให้การบริหารและการปกครองที่มีลักษณะของการรวมศูนย์อำนาจอยู่ที่รัฐบาลเพียงแห่งเดียว ไม่สามารถที่จะตอบสนองต่อความต้องการและปัญหาที่เกิดขึ้นภายในชุมชนนั้น ๆ จึงจำเป็นต้องกระจายระบบงานให้มีลักษณะคล่องตัวและปรับตัวให้ยืดหยุ่น นั่นก็คือ การสร้างหน่วยการปกครองที่เรียกว่า องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อให้มาจัดทำบริการและแก้ปัญหาของประชาชนใน

ท้องถิ่น และยังจะเป็นการสร้างเสริมความเข้มแข็งให้กับหลักความรับผิดชอบตามระบบประชาธิปไตย (Democratic Accountability)

2) การปกครองท้องถิ่นเป็นโรงเรียนประชาธิปไตยในระดับรากหญ้า ระบบการปกครองท้องถิ่นจะต้องมีการเลือกตั้ง มีระบบพรรคการเมืองระดับท้องถิ่น มีการต่อสู้และการแข่งขันในทางการเมือง ตามวิถีทางและตามกติกา ในที่สุดก็จะทำให้ประชาชนเข้าใจถึงระบบการปกครองตนเอง เข้าใจถึงบทบาทหน้าที่ของแต่ละฝ่ายที่อยู่ภายใต้โครงสร้างทางการบริหาร ไม่ว่าจะเป็นฝ่ายนิติบัญญัติและฝ่ายบริหาร และที่สำคัญคือการเข้าใจถึงบทบาทหน้าที่ของประชาชน และในที่สุดจะทำให้เกิดการพัฒนาทางการเมืองได้ และการที่ปกครองท้องถิ่นช่วยสร้างเสริมความรู้ความเข้าใจในทางการเมือง ถือได้ว่าเป็นสถาบันฝึกสอนประชาธิปไตยให้ประชาชน

3) สร้างการมีส่วนร่วม (Participation) การมีอยู่ของรัฐบาลในระดับท้องถิ่น หรือในระดับภูมิภาค ย่อมเอื้อต่อประชาชนในการเข้ามามีส่วนร่วมในทางการเมืองได้มากกว่า เป็นการเปิดโอกาสให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมทางการเมืองในระดับชุมชนของตน และการเข้ามาบริหารกิจการสาธารณะต่าง ๆ ภายในชุมชนด้วยตัวเอง จะเป็นผลให้ประชาชนเหล่านี้ได้เรียนรู้และมีประสบการณ์ในทางการเมืองการปกครองตามหลักการปกครองตนเอง และนำไปสู่การเติบโตของ “ความเป็นพลเมือง” ในหมู่ประชาชน

4) สร้างความชอบธรรม (Legitimacy) ความห่างไกลทั้งในทางภูมิศาสตร์และในทางการเมือง ย่อมทำให้การตัดสินใจโดยสถาบันทางการเมืองที่ห่างไกลออกไปจากชุมชนท้องถิ่น อาจจะไม่ได้รับการยอมรับ ในทางตรงกันข้ามหากการตัดสินใจกระทำในระดับชุมชนท้องถิ่น มีแนวโน้มที่จะได้รับการยอมรับและเป็นการสมเหตุสมผลมากกว่า ทำให้การตัดสินใจในทางการเมืองการปกครองนั้นมีความชอบธรรม

5) ดำรงหลักเสรีภาพ (Liberty) หากอำนาจทางการเมืองการปกครองถูกรวบอยู่ที่ศูนย์กลางมากเกินไป เป็นไปได้ที่จะเกิดการใช้อำนาจในทางที่ละเมิดสิทธิเสรีภาพของปัจเจกบุคคล และสร้างความเสียหายให้กับสังคมโดยรวมได้ง่าย ในทางตรงข้าม การกระจายอำนาจจึงเป็นมรรควิธีหนึ่งในการปกป้องเสรีภาพของปัจเจกบุคคล โดยการให้อำนาจมีการกระจายออกไป อันจะนำไปสู่การสร้างโครงข่ายของการตรวจสอบและถ่วงดุลอำนาจซึ่งกันและกัน (Checks and Balances) ระหว่างศูนย์กลางกับพื้นที่นอกศูนย์กลาง

นอกเหนือจากการให้การอธิบายถึงหลักการและแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการกระจายอำนาจนั้น กระจ่ายอำนาจยังมีจุดอ่อนหรือข้อเสียเช่นเดียวกับการรวมศูนย์อำนาจ มีอยู่ด้วยกัน 4 ประการ ดังนี้

1) ด้านการเมือง การกระจายอำนาจอาจนำไปสู่ภาวะของความไร้เอกภาพและเสถียรภาพในทางการเมืองได้ เช่น กรณีของรัฐเดี่ยว การกระจายอำนาจที่เกิดขึ้นอาจเป็นแรงผลักดันไปสู่ความเป็นสหพันธรัฐ ส่วนประเทศที่เป็นสหพันธรัฐ ความเป็นเอกภาพอาจจะน้อยลงไปอีก ในกลุ่ม

ประเทศที่มีความเป็นเอกภาพที่ต่ำอยู่แล้ว ประกอบไปด้วยกลุ่มชาติพันธุ์ กลุ่มทางศาสนา ที่มีความแตกต่างกันและขัดแย้งกันอยู่แล้ว การกระจายอำนาจอาจทำให้เกิดความไร้เอกภาพในทางการเมืองได้

2) ด้านการคลัง การกระจายอำนาจที่มากเกินไป อาจนำไปสู่ความไร้เสถียรภาพในทางการคลังของประเทศได้ เนื่องจากเมื่อสัดส่วนทางการคลังในภาคสาธารณะส่วนใหญ่อยู่ในระดับท้องถิ่น เป็นการยากที่รัฐบาลกลางจะกำหนดทิศทางและควบคุมระบบการคลังของประเทศโดยรวมได้ และหากการใช้จ่ายของท้องถิ่นต่าง ๆ ปราศจากวินัยในทางการคลัง เช่น การใช้จ่ายอย่างเกินตัว ขณะที่ความสามารถในการจัดเก็บรายได้มีต่ำ จะสร้างปัญหาและเกิดภาวะความไร้เสถียรภาพต่อระบบการคลังของประเทศเป็นอย่างมาก

3) ด้านความเสมอภาค การกระจายอำนาจยิ่งมาก จะนำไปสู่ความแตกต่างและความไม่เท่าเทียมกันระหว่างพื้นที่หรือท้องถิ่นต่าง ๆ ทั้งในทางเศรษฐกิจ การคลัง คุณภาพชีวิต การบริการสาธารณะ เนื่องจากอำนาจในทางการเมืองและการจัดทำบริการสาธารณะ ตลอดจนทรัพยากรทางการบริหาร ขึ้นอยู่กับศักยภาพของท้องถิ่นแต่ละแห่ง ความแตกต่างและไม่เท่าเทียมกันระหว่างท้องถิ่นจึงเกิดขึ้น

4) ด้านปัญหาการใช้ทรัพยากร เมื่อแต่ละชุมชนมีความเป็นอิสระในกรอบของตน การใช้ทรัพยากรภายในประเทศอาจมีแนวโน้มที่จะเป็นไปอย่างไร้เสถียรภาพ เพราะพื้นที่แต่ละแห่งต่างก็ใช้ทรัพยากรไปตามความต้องการและความจำเป็นของตน ทรัพยากรจึงถูกใช้อย่างกระจัดกระจายและไร้ทิศทาง

จากแนวคิดเกี่ยวกับการกระจายอำนาจกับการปกครองตนเองในระดับท้องถิ่น สรุปแนวคิดได้ว่า การกระจายอำนาจกับการปกครองตนเองในระดับท้องถิ่นก็เพื่อกระจายการปกครองไปยังท้องถิ่นเพื่อให้ท้องถิ่นสามารถปกครองตนเองบนพื้นฐานประชาธิปไตยและต้องให้ท้องถิ่นเห็นความสำคัญและคุณค่าในการปกครองตนเองเพื่อประโยชน์ของท้องถิ่นอย่างแท้จริง โดยการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดังกล่าว ไม่ว่าจะมียุทธศาสตร์ที่มากน้อยเพียงใด องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นภายในรัฐเดียวกันยังคงอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของรัฐบาลกลางเสมอ

## 2.4 บริบทที่เกี่ยวข้องกับองค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.)

### 2.4.1 ความหมายขององค์การบริหารส่วนตำบล

บุญธรรม นวชนพงศ์ (2547: 11 อ้างถึงใน ธรรมรงค์ ศรีทอง, 2552: 23-26) องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) คือ หน่วยงานการปกครองส่วนท้องถิ่นที่จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติสภาตำบล พ.ศ. 2537 มีฐานะเป็นนิติบุคคล และเป็นหน่วยราชการส่วนท้องถิ่นโดยการดำเนินงานใช้หลักการปกครองตนเองภายใต้การกำกับดูแลของกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทยมี

อำนาจหน้าที่ในการบริการประชาชนด้านการพัฒนาตำบลทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรมตามที่กฎหมายกำหนด

#### 2.4.2 โครงสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบล

องค์การบริหารส่วนตำบลมีฐานะเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่งมีโครงสร้างเป็นไปตามบทบัญญัติในรัฐธรรมนูญ โดยโครงสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบลตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 และฉบับที่ 5 พ.ศ. 2546 ประกอบด้วย สภาองค์การบริหารส่วนตำบลซึ่งมีสมาชิกสภาจากการเลือกตั้งของประชาชน และนายกองค์การบริหารส่วนตำบลซึ่งมาจากการเลือกตั้งของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลแยกจากสภาองค์การบริหารส่วนตำบล โดยโครงสร้างองค์การบริหารส่วนตำบลมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

##### 1) สภาองค์การบริหารส่วนตำบล

สภาองค์การบริหารส่วนตำบล ประกอบด้วย สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลซึ่งมาจากการเลือกตั้งละ 1 คน ซึ่งเลือกตั้งขึ้นโดยราษฎรผู้มีสิทธิเลือกตั้งในแต่ละเขตเลือกตั้งในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลนั้น

- ในกรณีที่ยังองค์การบริหารส่วนตำบลใดมี 1 เขตเลือกตั้ง ให้สภาองค์การบริหารส่วนตำบลนั้น ประกอบด้วย สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล 6 คน

- ในกรณีที่ยังองค์การบริหารส่วนตำบลใดมี 2 เขตเลือกตั้ง ให้สภาองค์การบริหารส่วนตำบลนั้น ประกอบด้วย สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลเขตเลือกตั้งละ 3 คน

- ในกรณีที่ยังองค์การบริหารส่วนตำบลใดมี 3 เขตเลือกตั้ง ให้สภาองค์การบริหารส่วนตำบลนั้น ประกอบด้วย สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลเขตเลือกตั้งละ 2 คน

- ในกรณีที่ยังองค์การบริหารส่วนตำบลใดมี 4 เขตเลือกตั้ง ให้สภาองค์การบริหารส่วนตำบลนั้น ประกอบด้วย สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลเขตเลือกตั้งละ 1 คน เว้นแต่เขตเลือกตั้งใดมีจำนวนราษฎรมากที่สุด 2 เขตเลือกตั้งแรก ให้เขตเลือกตั้งนั้นมีสมาชิกเพิ่มขึ้นอีกเขตเลือกตั้งละ 1 คน

- ในกรณีที่ยังองค์การบริหารส่วนตำบลใดมี 5 เขตเลือกตั้ง ให้สภาองค์การบริหารส่วนตำบลนั้น ประกอบด้วยสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลเขตเลือกตั้งละ 1 คน เว้นแต่เขตเลือกตั้งใดมีจำนวนราษฎรมากที่สุด ให้เขตเลือกตั้งนั้นมีสมาชิกเพิ่มขึ้นอีก 1 คน (พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 (ปรับปรุงฉบับที่ 7), 2562: 152-153)

สภาองค์การบริหารส่วนตำบลมีอำนาจหน้าที่ ดังต่อไปนี้

1. ให้ความเห็นชอบแผนพัฒนาตำบล เพื่อเป็นแนวทางในการบริหารกิจการขององค์การบริหารส่วนตำบล

2. พิจารณาให้ความเห็นชอบร่างข้อบัญญัติ ร่างข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปี และร่างข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปีเพิ่มเติม

3. ควบคุมการปฏิบัติงานของคณะผู้บริหารให้เป็นไปตามนโยบายแผนพัฒนาตำบล กฎหมาย ระเบียบ และข้อบังคับของทางราชการ

4. เลือกประธานสภา รองประธานสภา และเลขานุการสภาองค์การบริหารส่วนตำบล

5. รับทราบนโยบายของนายกองค์การบริหารส่วนตำบล ก่อนนายกองค์การบริหารส่วนตำบลเข้ารับหน้าที่ และรับทราบรายงานแสดงผลการปฏิบัติงานตามนโยบายของนายกองค์การบริหารส่วนตำบล ได้แถลงไว้ต่อสภาองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นประจำทุกปี

6. ในที่ประชุมสภาองค์การบริหารส่วนตำบล สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลมีสิทธิตั้งกระทู้ถามต่อนายกองค์การบริหารส่วนตำบล หรือรองนายกองค์การบริหารส่วนตำบลอื่นเกี่ยวกับงานในหน้าที่ได้

7. สภาองค์การบริหารส่วนตำบลมีอำนาจในการเสนอข้อบัญญัติขอเปิดอภิปรายทั่วไป เพื่อให้นายกองค์การบริหารส่วนตำบลแถลงข้อเท็จจริง หรือแสดงความคิดเห็นในปัญหาเกี่ยวกับการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบลโดยไม่มีการลงมติได้

8. สภาองค์การบริหารส่วนตำบลมีอำนาจในการเลือกปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล หรือสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลคนใดคนหนึ่ง เป็นเลขานุการสภาองค์การบริหารส่วนตำบล

## 2) นายกองค์การบริหารส่วนตำบล

นายกองค์การบริหารส่วนตำบล ทำหน้าที่เป็นหัวหน้าฝ่ายบริหารขององค์การบริหารส่วนตำบล มาจากการเลือกตั้งโดยตรงจากประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลนายกองค์การบริหารส่วนตำบลสามารถแต่งตั้งผู้ช่วยดำเนินการได้ โดยสามารถแต่งตั้งบุคคลที่ไม่ใช่สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล เป็นรองนายกองค์การบริหารส่วนตำบลได้ 2 คน เป็นเลขานุการนายกองค์การบริหารส่วนตำบลได้ 1 คน และนายกองค์การบริหารส่วนตำบลมีวาระการดำรงตำแหน่ง 4 ปี และสามารถดำรงตำแหน่งติดต่อกันไม่เกิน 2 วาระ จะดำรงตำแหน่งได้อีกครั้ง เมื่อพ้นระยะเวลา 4 ปี นับตั้งแต่วันที่พ้นจากตำแหน่ง แม้ดำรงตำแหน่งไม่ครบระยะเวลา 4 ปี ก็ให้นับเป็น 1 วาระ นายกองค์การบริหารส่วนตำบลมีอำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้

1. ก่อนเข้ารับหน้าที่นายกองค์การบริหารส่วนตำบล ต้องแถลงนโยบายต่อสภาองค์การบริหารส่วนตำบลโดยไม่มีการลงมติ หากไม่สามารถดำเนินการได้ให้ทำเป็นหนังสือแจ้งต่อสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลทุกคน และจัดทำรายงานผลการปฏิบัติงานตามนโยบายที่ได้แถลงไว้ต่อสภาองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นประจำทุกปี

2. ควบคุมและรับผิดชอบในการบริหารราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลตามกฎหมาย และเป็นผู้บังคับบัญชาข้าราชการ และลูกจ้างนายกองค์การบริหารส่วนตำบล

3. นายกองค์การบริหารส่วนตำบล และรองนายกองค์การบริหารส่วนตำบลหรือผู้ที่นายกองค์การบริหารส่วนตำบลมอบหมาย มีสิทธิเข้าประชุมสภา และมีสิทธิแถลงข้อเท็จจริง ตลอดจนแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับงานในหน้าที่ของตนต่อที่ประชุม แต่ไม่มีสิทธิออกเสียงลงคะแนน

4. กรณีที่ไม่มีผู้ดำรงตำแหน่ง ประธานสภาองค์การบริหารส่วนตำบลและรองประธานสภาองค์การบริหารส่วนตำบล หรือสภาองค์การบริหารส่วนตำบลถูกยุบ หากมีกรณีที่สำคัญและจำเป็นเร่งด่วน ซึ่งปล่อยให้เนิ่นช้าไปจะกระทบต่อประโยชน์สำคัญของราชการหรือราษฎรนายกองค์การบริหารส่วนตำบลจะดำเนินการไปพลางก่อนเท่าที่จำเป็นก็ได้

### 3) ส่วนราชการในองค์การบริหารส่วนตำบล (ฝ่ายประจำ)

โกวิท พวงงาม (2548: 1-26 อ้างถึงใน ธรรมรงค์ ศรีทอง, 2552: 28-31) การแบ่งส่วนราชการในองค์การบริหารส่วนตำบล ขึ้นอยู่กับระดับชั้นขององค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งกระทรวงมหาดไทยได้กำหนดขึ้นเพื่อเหมาะสมกับภารกิจ โดยแบ่งส่วนราชการในองค์การบริหารส่วนตำบล ออกอย่างน้อย 3 ส่วน ได้แก่

1) สำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งจะต้องมีตำแหน่งปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล ทำหน้าที่เป็นหัวหน้าสำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบล

2) ส่วนการคลัง ซึ่งจะต้องมีหัวหน้าส่วนการคลังหรือเจ้าหน้าที่การเงินและบัญชี

3) ส่วนโยธา ซึ่งจะต้องมีหัวหน้าส่วนโยธาหรือนายช่างโยธาส่วนราชการภายในองค์การบริหารส่วนตำบล มีพนักงานส่วนตำบล คือบุคลากรหลักที่ทำงานในองค์การบริหารส่วนตำบล ถือเป็นข้าราชการประจำขององค์การบริหารส่วนตำบล จัดเป็นพนักงานส่วนท้องถิ่นคล้ายพนักงานเทศบาล นอกจากนั้นจะมีลูกจ้างประจำและพนักงานจ้างขององค์การบริหารส่วนตำบล ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับเงื่อนไขของระเบียบกระทรวงมหาดไทยที่เกี่ยวข้องในการมีลูกจ้างประจำ และพนักงานจ้างขององค์การบริหารส่วนตำบล

### 2.4.3 อำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล

1) อำนาจหน้าที่ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 ได้กำหนดให้องค์การบริหารส่วนตำบล มีอำนาจหน้าที่ในการพัฒนาตำบลทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม ภาระหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลจึงมีขอบข่ายที่กว้างขวาง และพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล ฉบับที่ 5 พ.ศ. 2546 กำหนดให้องค์การบริหารส่วนตำบลมีหน้าที่ต้องทำกิจการในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล และองค์การบริหารส่วนตำบลอาจจัดทำกิจการในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลได้ ดังนี้

- 1.1) หน้าที่ต้องทำกิจการในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล
- (1) จัดให้มีและบำรุงรักษาทางน้ำและทางบก
  - (2) รักษาความสะอาดของถนน ทางน้ำ ทางเดิน และที่สาธารณะรวมทั้งกำจัดสิ่งปฏิกูล
  - (3) ป้องกันโรคและระงับโรคติดต่อ
  - (4) ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
  - (5) ส่งเสริมการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม
  - (6) ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุและผู้พิการ
  - (7) คัดค้าน คัดค้าน บำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
  - (8) บำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่นตามความจำเป็นและสมควร

- 1.2) หน้าที่อาจจัดทำในกิจการในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล
- (1) ให้มีน้ำเพื่อการอุปโภค บริโภคและการเกษตร
  - (2) ให้มีและบำรุงไฟฟ้า หรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น
  - (3) ให้มีและบำรุงรักษาทางระบายน้ำ
  - (4) ให้มีและบำรุงสถานที่ประชุม การกีฬา การพักผ่อนหย่อนใจและสวนสาธารณะ
  - (5) ให้มีและส่งเสริมกลุ่มเกษตรกร และกิจการสหกรณ์
  - (6) ส่งเสริมให้มีอุตสาหกรรมในครอบครัว
  - (7) บำรุง และส่งเสริมการประกอบอาชีพของราษฎร
  - (8) การคุ้มครอง ดูแลและรักษาทรัพย์สินอันเป็นสาธารณะสมบัติแผ่นดิน
  - (9) หาผลประโยชน์จากทรัพย์สินขององค์การบริหารส่วนตำบล
  - (10) ให้มีตลาด ท่าเทียบเรือและท่าข้าม
  - (11) กิจการเกี่ยวกับการพาณิชย์
  - (12) การท่องเที่ยว
  - (13) การผังเมือง

2) อำนาจหน้าที่ตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540 และพ.ศ. 2550 ได้กำหนดให้รัฐต้องกระจายอำนาจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งในฐานะที่องค์การบริหารส่วนตำบลเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่ง รัฐต้องกระจายอำนาจให้องค์การบริหารส่วนตำบล โดยได้มีการกำหนด

ไว้ในพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นพ.ศ. 2542 ซึ่งพระราชบัญญัตินี้ได้กำหนดให้องค์การบริหารส่วนตำบลมีอำนาจและหน้าที่ในการจัดการระบบการบริการสาธารณะ เพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นของตนเองดังนี้

- (1) การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นของตนเอง
- (2) การจัดให้มีและบำรุงรักษาทางบก ทางน้ำ และทางระบายน้ำ
- (3) การจัดให้มีและควบคุมตลาด ท่าเทียบเรือ ท่าข้าม และที่จอดรถ
- (4) การสาธารณสุขโรคและการก่อสร้างอื่น ๆ
- (5) การสาธารณสุขการ
- (6) การส่งเสริม การฝึก และการประกอบอาชีพ
- (7) การพาณิชย์ และการส่งเสริมการลงทุน
- (8) การส่งเสริมการท่องเที่ยว
- (9) การจัดการศึกษา
- (10) การสังคมสงเคราะห์ และการพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็ก สตรีคนชรา และ

ผู้ด้อยโอกาส

- (11) การบำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรม

อันดีของท้องถิ่น

- (12) การปรับปรุงแหล่งชุมชนแออัด และการจัดการเกี่ยวกับที่อยู่อาศัย
- (13) การจัดให้มีและบำรุงรักษาสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ
- (14) การส่งเสริมกีฬา
- (15) การส่งเสริมประชาธิปไตย ความเสมอภาค และสิทธิเสรีภาพของประชาชน
- (16) ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของราษฎรในการพัฒนาท้องถิ่น
- (17) การรักษาความสะอาด และความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง
- (18) การจัดขยะมูลฝอย สิ่งปฏิกูลและน้ำเสีย
- (19) การการศึกษา การอนามัยครอบครัว และการรักษาพยาบาล
- (20) การจัดให้มีและควบคุมสุสาน และฌาปนสถาน
- (21) การควบคุมการเลี้ยงสัตว์
- (22) การจัดให้มีและการควบคุมการฆ่าสัตว์
- (23) การรักษาความปลอดภัย ความเป็นระเบียบเรียบร้อยและการอนามัย

โรงมหรสพ และสาธารณสถานอื่นๆ

(24) การจัดการ การบำรุงรักษา และการใช้ประโยชน์จากป่าไม้ ที่ดิน ทรัพยากรธรรมชาติ และสิ่งแวดล้อม

(25) การผังเมือง

(26) การขนส่งและการวิศวกรรมจราจร

(27) การดูแลรักษาที่สาธารณะ

(28) การควบคุมอาคาร

(29) การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

(30) การรักษาความสงบเรียบร้อย การส่งเสริม สนับสนุนการป้องกันและรักษาความปลอดภัยในชีวิต และทรัพย์สิน

(31) กิจกรรมอื่นใดที่เป็นผลประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่น ตามที่ คณะกรรมการประกาศกำหนด

## 2.5 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลนนทรี

### 1.ด้านกายภาพ

#### 1.1 ที่ตั้งของหมู่บ้านหรือชุมชนหรือตำบล

ตำบลนนทรี มีหมู่บ้านอยู่กันเป็นกลุ่มๆ และมีป่านนทรีซึ่งเป็นไม้ยืนต้น มีดอกสีเหลืองและชาวบ้าน ส่วนใหญ่อพยพมาจากที่อื่น และมาอยู่ร่วมกันจึงชื่อบ้านนทรี ปัจจุบันตำบลนนทรีมีทั้งหมด 16 หมู่บ้าน และยกฐานะเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลแล้ว

ตำบลนนทรี ยกฐานะจากสภาตำบลนนทรี เป็นองค์การบริหารส่วนตำบลนนทรีตามที่ กระทรวงมหาดไทย ได้มีประกาศ พ.ศ. 2539 จัดตั้งเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลและมีผลบังคับใช้ใน พ.ศ.2539

องค์การบริหารส่วนตำบลนนทรีตั้งอยู่ในภาคตะวันออกของประเทศ ห่างจาก กรุงเทพมหานคร ประมาณ 150 กิโลเมตร ใช้เวลาเดินทางประมาณ 1 ชั่วโมง 45 นาที เป็นจุดเชื่อมโยง การคมนาคมจากกรุงเทพมหานคร ภาคกลาง ภาคอีสาน ภาคตะวันออก จากอำเภอเมืองจังหวัดปราจีนบุรี โดยทางรถยนต์ตามเส้นทางปราจีนบุรี-อรัญประเทศ (ถนนสุวรรณศรหมายเลข 33)ผ่านอำเภอบึงสามพัน ความถี่ถึงตำบลนนทรีช่วงหลักกิโลเมตรก่อนถึง อำเภอกบินทร์บุรี ประมาณ 15 กม. มีระยะห่างจากอำเภอกบินทร์บุรี ประมาณ 20 กิโลเมตร

เนื้อที่โดยประมาณขององค์การบริหารส่วนตำบลนนทรี จำนวน 67.38 ตารางกิโลเมตร คิดเป็นจำนวนไร่ประมาณ 42,113 ไร่ และมีอาณาเขตติดต่อดังต่อไปนี้

- **ทิศเหนือ** มีอาณาเขตติดต่อกับตำบลสะพานหิน อำเภอนาดี ตำบลดงบังและตำบลคำโตนด อำเภอประจันตคาม จังหวัดปราจีนบุรี
- **ทิศตะวันออก** มีอาณาเขตติดต่อกับตำบลนาแหม อำเภอท่งขันบุรี จังหวัดปราจีนบุรี
- **ทิศใต้** มีอาณาเขตติดต่อกับตำบลวังดาล อำเภอท่งขันบุรี จังหวัดปราจีนบุรี
- **ทิศตะวันตก** มีอาณาเขตติดต่อกับตำบลดงบัง อำเภอประจันตคาม จังหวัดปราจีนบุรี

“ตามประกาศกระทรวงมหาดไทย (ฉบับที่ 4) ลงวันที่ 14 มิถุนายน พ.ศ. 2549”

## 1.2 ลักษณะภูมิประเทศ

ภูมิประเทศขององค์การบริหารส่วนตำบลนนทรี โดยส่วนใหญ่เป็นที่ราบลุ่ม เหมาะแก่การเพาะปลูกดินร่วนปนทรายพื้นที่ประกอบด้วย ลำคลองหลายสาย ซึ่งเหมาะกับการเกษตร

## 1.3 ลักษณะภูมิอากาศ

สภาพภูมิอากาศมีลักษณะอบอุ่นตลอดปี มี 3 ฤดู คือ ฤดูร้อน ระหว่างเดือน กุมภาพันธ์- พฤษภาคม และฤดูฝน จะมีฝนตกชุกในช่วงเดือน มิถุนายน – ตุลาคม และฤดูหนาว ช่วงเดือน พฤศจิกายน-กุมภาพันธ์

## 1.4 ลักษณะของดิน

ในเขตพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลนนทรีเป็นดินร่วนปนทรายซึ่งเหมาะกับการเกษตร

## 2. ด้านการเมือง/การปกครอง

### 2.1 เขตการปกครอง

จำนวนหมู่บ้าน 16 หมู่บ้าน (แสดงจำนวนหมู่บ้านในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล)

| หมู่ที่ | ชื่อหมู่บ้าน   | ชื่อกำนัน/ผู้ใหญ่บ้าน | หมายเลขโทรศัพท์ |
|---------|----------------|-----------------------|-----------------|
| 1       | บ้านหนองน้ามัย | นายตาก คำขจร          | 081- 4588012    |
| 2       | บ้านสระขุด     | นายสมควง ดวงสีทา      | 092-6639069     |
| 3       | บ้านท่ากฐิน    | นายสมจิตร ไพเราะ      | 085- 0899454    |
| 4       | บ้านคลองยาง    | นายเกษม สิงหนาม       | 084- 3516117    |

จำนวนหมู่บ้าน 16 หมู่บ้าน (แสดงจำนวนหมู่บ้านในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล) (ต่อ)

| หมู่ที่ | ชื่อหมู่บ้าน   | ชื่อกำนัน/ผู้ใหญ่บ้าน              | หมายเลขโทรศัพท์ |
|---------|----------------|------------------------------------|-----------------|
| 5       | บ้านหนองไฮ     | นายสมยศ ทองมงคล                    | 081- 9279272    |
| 6       | บ้านโนนสะอาด   | นายทวี สิงหนาม                     | 087-9249714     |
| 7       | บ้านโคกสว่าง   | นายสมชาย ปัทธิสามะ                 | 081 - 1600904   |
| 8       | บ้านนนทรี      | นายยุทธ อร่ามเรือง                 | 084-5996852     |
| 9       | บ้านหนองบัว    | นางรุ่งนภา เนินคำภา                | 063-1930417     |
| 10      | บ้านหนองป่าตอง | นายณรงค์ จันทร์แก้ว                | 086-4643179     |
| 11      | บ้านวังหรี     | นายสุวัฐ แก้ววงษ์                  | 086 - 0555655   |
| 12      | บ้านหนองข่า    | นายโสภา พิลาแพง                    | 085-2883839     |
| 13      | บ้านเขาปูน     | นายประจิตร ชมโท                    | 086 - 1593052   |
| 14      | บ้านหนองม่วง   | นายชินวัตร บึงโบก                  | 089 - 8080353   |
| 15      | บ้านหนองคุ่ม   | ส.อ.ชนินทร์ สิงห์ชุมพร             | 086 - 3128960   |
| 16      | บ้านหนองดุม    | นายธนกร สุริยธนธร (กำนันตำบลนนทรี) | 089 - 8326745   |

## 2.2 การเลือกตั้ง

องค์การบริหารส่วนตำบลนนทรี แสดงเขต/หน่วยเลือกตั้ง จำนวน 17 หน่วยเลือกตั้ง

## 3. ข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนประชากร

### 3.1 ข้อมูลประชากรในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลนนทรี

ประชากรในตำบลนนทรี รวมทั้งหมด 9,563 คน แยกเป็นชาย 4,603 คน หญิง 4,960 คน  
จำนวนครัว 4,953 ครัวเรือน ประกอบด้วย

| หมู่ที่ | ชื่อหมู่บ้าน  | จำนวนครัวเรือน | ชาย | หญิง | รวม   |
|---------|---------------|----------------|-----|------|-------|
| 1       | บ้านหนองอามัย | 733            | 574 | 611  | 1,185 |
| 2       | บ้านสระขุด    | 346            | 376 | 403  | 779   |
| 3       | บ้านท่ากฐิน   | 123            | 172 | 194  | 366   |
| 4       | บ้านคลองยาง   | 227            | 296 | 292  | 588   |
| 5       | บ้านหนองไฮ    | 1,484          | 652 | 712  | 1,364 |
| 6       | บ้านโนนสะอาด  | 269            | 374 | 390  | 737   |
| 7       | บ้านโคกสว่าง  | 180            | 286 | 294  | 580   |
| 8       | บ้านนนทรี     | 139            | 181 | 206  | 387   |
| 9       | บ้านหนองบัว   | 193            | 246 | 262  | 508   |

### 3.1 ข้อมูลประชากรในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลนนทรี (ต่อ)

| หมู่ที่     | ชื่อหมู่บ้าน   | จำนวนครัวเรือน | ชาย   | หญิง  | รวม   |
|-------------|----------------|----------------|-------|-------|-------|
| 10          | บ้านหนองป่าตอง | 113            | 153   | 170   | 323   |
| 11          | บ้านวังหรี     | 75             | 108   | 104   | 212   |
| 12          | บ้านหนองข่า    | 301            | 249   | 279   | 528   |
| 13          | บ้านเขาปูน     | 117            | 177   | 193   | 370   |
| 14          | บ้านหนองม่วง   | 155            | 192   | 217   | 409   |
| 15          | บ้านหนองคุ่ม   | 252            | 336   | 337   | 673   |
| 16          | บ้านหนองคุ่ม   | 246            | 258   | 296   | 554   |
| รวมทั้งสิ้น |                | 4,953          | 4,603 | 4,960 | 9,563 |

ที่มา : จากสำนักงานทะเบียนอำเภอekinบุรี ฃ เดือนมิถุนายน 2565

### 3.2 ช่วงอายุและจำนวนประชากร

จำนวนประชากรแยกตามช่วงอายุ(เฉพาะผู้มีสัญชาติไทย)

| ช่วงอายุ                 | เพศ (ชาย) | เพศ (หญิง) | รวม   |
|--------------------------|-----------|------------|-------|
| น้อยกว่า 1 ปีเต็ม        | 54        | 41         | 95    |
| 1 ปีเต็ม – 2 ปี          | 96        | 94         | 190   |
| 3 ปีเต็ม – 5 ปี          | 149       | 165        | 314   |
| 6 ปีเต็ม – 11 ปี         | 337       | 340        | 677   |
| 12 ปีเต็ม – 14 ปี        | 183       | 173        | 356   |
| 15 ปีเต็ม – 17 ปี        | 204       | 181        | 385   |
| 18 ปีเต็ม – 25 ปี        | 529       | 545        | 1,074 |
| 26 ปีเต็ม – 49 ปี        | 1,690     | 1,804      | 3,494 |
| 50 ปีเต็ม – 60 ปี        | 752       | 826        | 1,578 |
| มากกว่า 60 ปีเต็ม ขึ้นไป | 599       | 795        | 1,394 |
| รวม                      | 4,546     | 4,593      | 9,557 |

ที่มา : จากสำนักงานทะเบียนอำเภอekinบุรี ฃ เดือนพฤษภาคม 2565

#### 4. สภาพทางสังคม

##### 4.1 การศึกษา

ตำบลนนทรี มีโรงเรียนในสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (สพฐ.) ตั้งให้บริการประชาชนในตำบล จำนวน 6 แห่ง ดังนี้

| ที่ | สถานศึกษา           | ระดับชั้น   |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |
|-----|---------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
|     |                     | อ.2<br>(คน) | อ.3<br>(คน) | ป.1<br>(คน) | ป.2<br>(คน) | ป.3<br>(คน) | ป.4<br>(คน) | ป.5<br>(คน) | ป.6<br>(คน) | ม.1<br>(คน) | ม.2<br>(คน) | ม.3<br>(คน) |
| 1   | รร.บ้านหนองน้ามัย   | 9           | 9           | 14          | 9           | 15          | 10          | 16          | 18          |             |             |             |
| 2   | รร.บ้านโนนสะอาด     | 15          | 10          | 16          | 6           | 12          | 9           | 10          | 10          | 15          | 16          | 14          |
| 3   | รร.บ้านหนองบัว      | 8           | 3           | 9           | 7           | 8           | 5           | 5           | 9           |             |             |             |
| 4   | รร.วัดศรีสุวรรณาราม | 6           | 8           | 8           | 3           | -           | 9           | 4           | 7           |             |             |             |
| 5   | รร.วัดตันทาราม      | 8           | 6           | 4           | 6           | 5           | 5           | 7           | 2           |             |             |             |
| 6   | รร.บ้านหนองหัวช้าง  | 3           | 4           | 5           | 1           | 3           | 6           | 7           | 8           |             |             |             |
| รวม |                     | 49          | 40          | 56          | 32          | 43          | 44          | 49          | 54          | 15          | 16          | 14          |

ที่มา : จากกองการศึกษาฯ และวัฒนธรรม ณ เดือนพฤษภาคม 2565

❖ โรงเรียนระดับมัธยมศึกษาสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดปราจีนบุรี จำนวน 1 แห่ง คือ โรงเรียนนนทรีวิทยาคม หมู่ 8 ตำบลนนทรี อำเภอกบินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี

| ที่ | ระดับชั้น          | เพศ |      | รวม |
|-----|--------------------|-----|------|-----|
|     |                    | ชาย | หญิง |     |
| 1   | มัธยมศึกษา ปีที่ 1 | 18  | 14   | 32  |
| 2   | มัธยมศึกษา ปีที่ 2 | 19  | 8    | 27  |
| 3   | มัธยมศึกษา ปีที่ 3 | 11  | 26   | 37  |
| 4   | มัธยมศึกษา ปีที่ 4 | 11  | 5    | 16  |
| 5   | มัธยมศึกษา ปีที่ 5 | 7   | 4    | 11  |
| 6   | มัธยมศึกษา ปีที่ 6 | 7   | 9    | 16  |
| รวม |                    | 73  | 66   | 139 |

❖ ศูนย์การศึกษานอกโรงเรียน จำนวน 1 แห่ง ตั้งอยู่ หมู่ที่ 5 บ้านหนองไฮ

### ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในความรับผิดชอบ จำนวน 3 แห่ง ประกอบด้วย

| ที่ | สถานศึกษา               | ระดับอายุ |      | รวม |
|-----|-------------------------|-----------|------|-----|
|     |                         | 2 ปี      | 3 ปี |     |
| 1   | ศพด.อบต.นนทรี           | 50        | 30   | 80  |
| 2   | ศพด.รร.วัดศรีสุวรรณาราม | 10        | 5    | 15  |
| 3   | ศพด.รร.วัดตันทาราม      | 10        | 6    | 16  |
| รวม |                         | 70        | 41   | 111 |

ที่มา : จากกองการศึกษาฯ และวัฒนธรรม ณ เดือนพฤษภาคม 2565

### 4.2 สาธารณสุข

ในเขตตำบลนนทรี มีสถานบริการด้านสาธารณสุข ดังนี้ คือ

1.โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลนนทรีตั้งอยู่หมู่ที่ 8 บ้านนนทรี ให้บริการแก่ประชาชนในเขตพื้นที่ ทั้ง 16 หมู่บ้าน การบริการด้านสาธารณสุขของตำบลนนทรี นับว่ามีความสะดวกแก่ประชาชนอย่างทั่วถึงซึ่งนอกจากจะรับบริการจากโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลนนทรีแล้วยังสามารถรับบริการที่โรงพยาบาลอำเภอekinบุรีได้อย่างสะดวก เนื่องจากมีเส้นทางคมนาคมที่สะดวก นอกจากนี้มีอาสาสมัครสาธารณสุขมูลฐานทุกหมู่บ้าน ทั้ง 16 หมู่บ้าน ทำหน้าที่ในการดูแลป้องกันและแก้ไขปัญหาโรคติดต่อในหมู่บ้าน ส่งเสริมและพัฒนาระบบสาธารณสุขมูลฐานร่วมกับองค์การบริหารส่วนตำบล

### ทะเบียนอาสาสมัครสาธารณสุข ประจำปี 2565 ตำบลนนทรี

ประกอบด้วย

| หมู่ที่ | ชื่อบ้าน       | จำนวน อสม./คน | หมายเหตุ |
|---------|----------------|---------------|----------|
| 1       | บ้านหนองอามัย  | 13            |          |
| 2       | บ้านสระขุด     | 7             |          |
| 3       | บ้านท่ากฐิน    | 6             |          |
| 4       | บ้านคลองยาง    | 11            |          |
| 5       | บ้านหนองไฮ     | 19            |          |
| 6       | บ้านโนนสะอาด   | 7             |          |
| 7       | บ้านโคกสว่าง   | 9             |          |
| 8       | บ้านนนทรี      | 6             |          |
| 9       | บ้านหนองบัว    | 8             |          |
| 10      | บ้านหนองป่าตอง | 8             |          |
| 11      | บ้านวังหรี     | 3             |          |
| 12      | บ้านหนองข่า    | 9             |          |
| 13      | บ้านเขาปน      | 8             |          |
| 14      | บ้านหนองม่วง   | 8             |          |
| 15      | บ้านหนองคุ้ม   | 10            |          |
| 16      | บ้านหนองดุม    | 7             |          |

### 4.3 อาชญากรรม

#### ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

| ลำดับที่ | ประเภท/การให้บริการ                  | จำนวน | โทรศัพท์               |
|----------|--------------------------------------|-------|------------------------|
| 1        | หน่วยบริการประชาชน (ตำรวจ)           | 1     | -                      |
| 2        | ศูนย์ อปพร.อบต.นนทรี                 | 1     | 037-620320/085-6976262 |
| 3        | สมาชิกอาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน | 168   | 037-205046             |

### 4.4 ยาเสพติด

องค์การบริหารส่วนตำบลนนทรีให้ความสำคัญในการป้องกันยาเสพติดภายในตำบล โดยการ จัดโครงการอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับการป้องกันอันตรายที่เกิดจากยาเสพติดภายในตำบลนนทรี และ สนับสนุนงบประมาณให้ อำเภอกบินทร์บุรีในการดำเนินการเกี่ยวกับการแก้ไขและป้องกันยาเสพติด

### 4.5 การสังคมสงเคราะห์

องค์การบริหารส่วนตำบลนนทรีให้ความสำคัญในการจัดสวัสดิการดูแลผู้สูงอายุเพิ่มขึ้น อาทิ การออกกำลังกาย และการตรวจ สุขภาพผู้สูงอายุ ขณะเดียวกัน ผู้สูงอายุทุกคนยังได้รับเบี้ยยังชีพอย่าง ทัวถึง ข้อมูลผู้สูงอายุ ภายในตำบลนนทรี อำเภอกบินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี ณ เดือน มีนาคม 2565 จำนวน 16 หมู่ ประกอบด้วย

| หมู่บ้าน | ผู้สูงอายุ |       |       |       |       | พิการ | ติดเชื้อ | รวม   |
|----------|------------|-------|-------|-------|-------|-------|----------|-------|
|          | 90+        | 80-89 | 70-79 | 60-69 | รวม   |       |          |       |
| 1        | -          | 7     | 31    | 75    | 113   | 30    | -        | 143   |
| 2        | -          | 8     | 25    | 58    | 91    | 27    | -        | 118   |
| 3        | -          | 3     | 13    | 25    | 41    | 14    | -        | 55    |
| 4        | 3          | 5     | 15    | 51    | 74    | 23    | -        | 97    |
| 5        | 3          | 6     | 28    | 78    | 115   | 29    | -        | 144   |
| 6        | 1          | 14    | 38    | 64    | 117   | 42    | -        | 159   |
| 7        | -          | 12    | 20    | 57    | 59    | 24    | 1        | 114   |
| 8        | -          | 8     | 13    | 38    | 59    | 15    | -        | 74    |
| 9        | 4          | 11    | 21    | 42    | 78    | 20    | -        | 98    |
| 10       | -          | 8     | 10    | 33    | 51    | 15    | -        | 66    |
| 11       | 2          | 6     | 11    | 17    | 36    | 17    | -        | 53    |
| 12       | 1          | 15    | 34    | 44    | 94    | 34    | 1        | 129   |
| 13       | -          | 6     | 10    | 23    | 39    | 13    | -        | 52    |
| 14       | -          | 13    | 12    | 35    | 60    | 17    | -        | 77    |
| 15       | 1          | 12    | 31    | 68    | 112   | 28    | -        | 134   |
| 16       | 1          | 5     | 12    | 40    | 58    | 14    | -        | 72    |
| รวม      | 16         | 139   | 324   | 748   | 1,227 | 356   | 2        | 1,583 |

ที่มา: ข้อมูลจากนักพัฒนาชุมชนขององค์การบริหารส่วนตำบลนนทรี ณ เดือน พฤษภาคม พ.ศ. 2565

## 5. ระบบบริการพื้นฐาน

### 5.1 การคมนาคมขนส่ง

องค์การบริหารส่วนตำบลนนทรี มีเส้นทางหลวงแผ่นดิน หมายเลข 33 (ถนนสุวรรณศร) เป็นเส้นทางคมนาคมสายหลักผ่าน ออกสู่จังหวัดสระแก้วและจังหวัดปราจีนบุรี และมีถนนภายในตำบลดังนี้

| หมู่ที่ | ประเภทถนน/จำนวน/สาย |            |           |              |              |
|---------|---------------------|------------|-----------|--------------|--------------|
|         | ถนนลาดยาง           | ถนนคอนกรีต | ถนนลูกรัง | ถนนแอสฟัลติก | ถนนดิน/อื่นๆ |
| 1       | 1                   | 8          | 2         | -            | 5            |
| 2       | -                   | 5          | 2         | 2            | 7            |
| 3       | 1                   | 6          | 1         | -            | 3            |
| 4       | 3                   | 7          | 3         | -            | 6            |
| 5       | 1                   | 6          | 3         | -            | 2            |
| 6       | -                   | 4          | 2         | 4            | 3            |
| 7       | 3                   | 7          | 3         | -            | 3            |
| 8       | 1                   | 6          | 2         | -            | 4            |
| 9       | 3                   | 12         | 4         | -            | 8            |
| 10      | 1                   | 2          | 1         | -            | 3            |
| 11      | -                   | 3          | 1         | -            | 6            |
| 12      | 1                   | 5          | 2         | 1            | 5            |
| 13      | 1                   | 9          | 1         | 2            | 5            |
| 14      | 3                   | 5          | 1         | -            | 1            |
| 15      | -                   | 3          | 2         | 1            | 3            |
| 16      | -                   | 4          | 3         | -            | -            |
| รวม     | 19                  | 92         | 33        | 10           | 64           |

#### ❖ ถนนลาดยาง จำนวน 19 สายประกอบด้วย

- ถนนลาดยางสายจากแยกถนนสุวรรณศรใช้เป็นเส้นทางคมนาคมผ่านหมู่ 5 (บริเวณนิคมอุตสาหกรรมเครือสหพัฒน์ – กบินทร์บุรี) ผ่านหมู่ 1, 13 และออกสู่หมู่ 9 ของตำบลนาแขม อ.กบินทร์บุรี
- ถนนลาดยางจากถนนสุวรรณศร เข้าหมู่ 4 ตำบลนนทรี ใช้เป็นเส้นทางคมนาคมภายในหมู่ 4 ออกสู่วัดมั่งประสิทธิ์ หมู่ 8 ตำบลนนทรี
- ถนนลาดยางจากถนนสุวรรณศร หมู่ 15 ตำบลนนทรี ใช้เป็นเส้นทางคมนาคม จากหมู่ 15 ผ่านหมู่ 8, 9 11 และ หมู่ที่ 12 ติดกับอุทยานแห่งชาติเขาใหญ่
- ถนนคอนกรีต จำนวน 92 สาย ใช้เป็นคมนาคมภายในหมู่บ้าน

- ถนนลูกรังเฉพาะที่เป็นสายหลักเชื่อมหมู่บ้านจำนวน 33 สาย
- ถนนแอสฟัลต์ติกสายหลัก เชื่อมหมู่ บ้าน 6 หมู่ 13 และหมู่ 15 จำนวน 5 สาย
- ถนนดิน/อื่นๆ ภายในหมู่บ้านจำนวน 64 สาย

มีการบริการรถโดยสารประจำทาง จากขนส่งอำเภอekinบุรี ไปภาคตะวันออก ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ และมีรถตู้โดยสาร กรุงเทพ อนุสาวรีย์ รังสิต กบินทร์บุรี รถรับส่งผู้โดยสารปรับอากาศสายกรุงเทพฯ-อรัญประเทศ รับผู้โดยสารตลอดทั้งวัน

## 5.2 การไฟฟ้า

องค์การบริหารส่วนตำบลนนทรี ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอekinบุรี 28/3 ม.13 ถ. ฉะเชิงเทรา-นครราชสีมา โทรศัพท์ 037282401 เป็นรัฐวิสาหกิจสังกัดกระทรวงมหาดไทย มีหน้าที่บริการจำหน่ายไฟฟ้า แก่ประชาชนในส่วนภูมิภาคทุกจังหวัดทั่วประเทศ ยกเว้น จังหวัดนนทบุรี จังหวัดสมุทรปราการ และกรุงเทพมหานคร

## 5.3 การประปา

องค์การบริหารส่วนตำบลนนทรี ใช้บริการการประปาสวนภูมิภาคกบินทร์บุรี สาขากบินทร์บุรี ถนนเทศบาล 2 ต.กบินทร์ อ.กบินทร์บุรี ปราจีนบุรี 25240 โทร. 037-281194 มีหน้าที่และความรับผิดชอบในการบริการด้านจัดหาจ่ายน้ำสะอาดเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนทั่วประเทศเริ่มตั้งแต่การวางแผน จัดหาแหล่งน้ำ จัดสร้างระบบผลิตและจ่ายน้ำประปา การควบคุมกรรมวิธีในการผลิตจ่ายน้ำ

## 5.4 โทรศัพท์

องค์การบริหารส่วนตำบลนนทรี ใช้บริการ บริษัททีโอที จำกัด (มหาชน) สำนักงานกบินทร์บุรี องค์การโทรศัพท์ ทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 33, กบินทร์บุรี, ปราจีนบุรี เบอร์โทรศัพท์ 03 7281898

## 5.5 ไปรษณีย์หรือการสื่อสารหรือการขนส่ง และวัสดุ ครุภัณฑ์

องค์การบริหารส่วนตำบลนนทรี ใช้บริการ ที่ทำการไปรษณีย์ กบินทร์บุรี 25110 ที่ตั้งเลขที่ 19 ถนนเจ้าสำอางค์กบินทร์ กบินทร์บุรี ปราจีนบุรี โทร. 0 3728 1179

## 6. ระบบเศรษฐกิจ

### 6.1 ด้านการเกษตร

| อาชีพ             | จำนวนเพศชาย<br>(คน) | ร้อยละ | จำนวนเพศหญิง<br>(คน) | ร้อยละ | จำนวนรวม<br>(คน) | ร้อยละ |
|-------------------|---------------------|--------|----------------------|--------|------------------|--------|
| เกษตรกรรม - ทำนา  | 134                 | 3.47   | 148                  | 3.68   | 282              | 3.57   |
| เกษตรกรรม - ทำไร่ | 28                  | 0.72   | 30                   | 0.75   | 58               | 0.73   |
| เกษตรกรรม - ทำสวน | 26                  | 0.67   | 23                   | 0.57   | 49               | 0.62   |

### 6.2 การประมง

- องค์การบริหารส่วนตำบลนนทรี ไม่มีพื้นที่ในการทำประมง

### 6.3 การบริการ

|   |                 |   |            |
|---|-----------------|---|------------|
| 1 | รถบรรทุกน้ำ     | 3 | 037-620318 |
| 2 | พนักงานดับเพลิง | 3 | 037-620318 |

### หน่วยธุรกิจในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลนนทรี

| รายการ        | จำนวน<br>(แห่ง) | แยกหมู่บ้าน |   |   |   |   |   |   |   |   |    |    |    |    |    |    |    |
|---------------|-----------------|-------------|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|----|----|----|----|----|
|               |                 | 1           | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 |
| OUTLET        | 1               |             | 1 |   |   |   |   |   |   |   |    |    |    |    |    |    |    |
| เซเว่น        | 2               |             |   |   |   | 2 |   |   |   |   |    |    |    |    |    |    |    |
| ตรวจสอบสภาพรถ | 1               |             |   |   |   | 1 |   |   |   |   |    |    |    |    |    |    |    |
| ตลาด          | 1               |             |   |   |   | 1 |   |   |   |   |    |    |    |    |    |    |    |
| ตู้ ATM       | 8               |             |   |   |   | 8 |   |   |   |   |    |    |    |    |    |    |    |
| ทำใบเลี้ยง    | 1               |             |   |   |   |   |   |   |   |   |    |    |    |    |    | 1  |    |
| ปั๊กลี        | 1               |             |   |   |   | 1 |   |   |   |   |    |    |    |    |    |    |    |
| คาร์แคร์      | 1               |             |   |   |   | 1 |   |   |   |   |    |    |    |    |    |    |    |
| ปั๊มบางจาก    | 3               |             |   |   |   | 2 |   |   |   |   |    |    |    |    |    | 1  |    |
| ฟาร์มไก่      | 18              |             |   |   |   | 1 | 3 | 5 |   | 1 |    | 1  | 2  |    | 1  | 3  | 1  |
| ฟาร์มหมู      | 5               |             |   |   |   |   |   |   |   | 1 | 1  |    | 1  |    | 1  | 1  |    |
| ร้านกาแฟ      | 1               |             |   |   |   | 1 |   |   |   |   |    |    |    |    |    |    |    |
| ร้านขายปุ๋ย   | 5               |             | 1 |   |   | 2 |   |   |   |   | 1  |    |    |    |    | 1  |    |

### หน่วยธุรกิจในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลนนทรี (ต่อ)

| รายการ              | จำนวน<br>(แห่ง) | แยกรายหมู่บ้าน |   |   |   |    |   |   |   |   |    |    |    |    |    |    |    |
|---------------------|-----------------|----------------|---|---|---|----|---|---|---|---|----|----|----|----|----|----|----|
|                     |                 | 1              | 2 | 3 | 4 | 5  | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 |
| ร้านขายเฟอร์นิเจอร์ | 2               |                |   |   |   | 2  |   |   |   |   |    |    |    |    |    |    |    |
| ร้านขายมอไซค์       | 2               |                |   |   |   | 2  |   |   |   |   |    |    |    |    |    |    |    |
| ร้านขายยา           | 3               |                |   |   |   | 3  |   |   |   |   |    |    |    |    |    |    |    |
| ร้านค้า             | 45              | 5              | 4 | 4 | 3 | 16 | 3 | 3 | 1 | 1 |    |    | 2  |    |    | 1  | 2  |
| ร้านเครื่องเสียง    | 1               |                |   |   |   | 1  |   |   |   |   |    |    |    |    |    |    |    |
| ร้านซ่อมรถ          | 10              |                | 3 |   | 2 | 1  |   |   |   | 1 |    |    |    |    | 1  | 2  |    |
| ร้านซักรีด          | 1               |                |   |   |   | 1  |   |   |   |   |    |    |    |    |    |    |    |
| ร้านถ่ายรูป         | 1               |                |   |   |   | 1  |   |   |   |   |    |    |    |    |    |    |    |
| ร้านทำเฟอร์นิเจอร์  | 1               |                |   |   | 1 |    |   |   |   |   |    |    |    |    |    |    |    |
| ร้านเนื้อย่าง       | 1               | 1              |   |   |   |    |   |   |   |   |    |    |    |    |    |    |    |
| ร้านล้างอัดฉีด      | 5               | 2              |   |   |   | 3  |   |   |   |   |    |    |    |    |    |    |    |
| ร้านเสริมสวย        | 11              | 1              | 1 |   |   | 8  |   |   |   |   |    |    |    |    | 1  |    |    |
| ร้านอาหาร+รีสอร์ท   | 12              | 2              | 1 |   | 1 | 4  |   |   | 1 |   |    |    |    | 1  |    | 2  |    |
| ร้านแอร์            | 1               |                |   |   |   | 1  |   |   |   |   |    |    |    |    |    |    |    |
| โรงกลึง/เหล็กตัด    | 4               | 1              |   |   |   |    |   | 1 |   |   |    |    |    |    |    | 2  |    |
| โรงงานฯ             | 24              | 3              |   | 1 |   | 18 |   |   | 1 |   |    |    |    |    |    | 1  |    |
| โรงไฟฟ้า            |                 | 1              |   |   |   |    |   |   |   |   |    |    |    |    |    |    |    |
| โรงแรม              | 4               |                |   |   | 1 | 2  |   |   |   |   |    |    | 1  |    |    |    |    |
| ลานมัน              | 1               |                |   |   |   | 1  |   |   |   |   |    |    |    |    |    |    |    |
| วัสดุก่อสร้าง       |                 | 2              |   |   |   | 1  |   |   |   |   |    |    |    |    |    |    |    |
| สนามกอล์ฟ/รีสอร์ท   | 2               |                | 1 |   |   |    |   |   |   |   |    |    | 1  |    |    |    |    |
| ห้องเช่า/หอพัก      | 20              | 6              | 1 |   | 1 | 9  |   |   |   |   |    | 1  |    | 1  |    | 1  |    |

ที่มา :ข้อมูลจากกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมองค์การบริหารส่วนตำบลนนทรี ณ พฤษภาคม พ.ศ.2565

#### 6.4 การท่องเที่ยว

องค์การบริหารส่วนตำบลนนทรียังไม่มีสถานที่ท่องเที่ยว

#### 6.5 อุตสาหกรรม

- องค์การบริหารส่วนตำบลมีเขตอุตสาหกรรม เครื่องสพพัฒนนักบินบุรี ประมาณโรงงาน

#### 6.6 การพาณิชย์และกลุ่มอาชีพ

- อาชีพหลัก: ทำนา,ทำสวนผลไม้
- อาชีพเสริม: รับจ้างทั่วไปตามโรงงานอุตสาหกรรม

## 6.7 แรงงาน

- แรงงานส่วนใหญ่เป็นประชาชนภายในตำบลนนทรี และแรงงานต่างด้าวที่เข้ามาทำงานในโรงงานอุตสาหกรรมในเครือสหพัฒน์กบินทร์บุรี

## 7. ศาสนา ประเพณี วัฒนธรรม

### 7.1 การนับถือศาสนา

ประชาชนในตำบลนนทรีส่วนใหญ่นับถือศาสนาพุทธ ตำบลนนทรีมีศาสนสถานทางพุทธศาสนา ดังนี้

| ลำดับ | วัด/สำนักสงฆ์          | วันที่ตั้งวัด<br>(พ.ศ.) | ที่อยู่ |         |            | จำนวน    |        | จำนวน<br>เมรุ | เบอร์โทร    |
|-------|------------------------|-------------------------|---------|---------|------------|----------|--------|---------------|-------------|
|       |                        |                         | เลขที่  | หมู่ที่ | หมู่บ้าน   | พระภิกษุ | สามเณร |               |             |
| 1     | วัดปีตาวนาราม          | 2259                    | 412     | 1       | หนองอนามัย | 3        | -      | -             | 098-8394200 |
| 2     | วัดอ่างศิลา            | 2557                    | 70      | 1       | หนองอนามัย | 6        | -      | 1             | 086-0970815 |
| 3     | วัดสระซุด              | 2527                    | 96      | 2       | สระซุด     | 7        | -      | 1             | 080-6458715 |
| 4     | วัดโนนสะอาด            | 2527                    | 96      | 6       | โนนสะอาด   | 5        | 1      | 1             | 081-9961324 |
| 5     | วัดบ้านโคกสว่าง        | 2554                    | 107     | 7       | โคกสว่าง   | 1        | 2      | 1             | 087-1369751 |
| 6     | วัดมุงประสิทธิ์วราราม  | 2482                    | 13      | 8       | นนทรี      | 4        | -      | 1             | 090-3830341 |
| 7     | ศูนย์สังฆศาสน์ดำรงธรรม | 2538                    | 57      | 8       | นนทรี      | 2        | -      | -             | 084-9499985 |
| 8     | วัดหนองบัว             | 2447                    | 25      | 9       | หนองบัว    | 6        | -      | 1             | 092-5589259 |
| 9     | วัดนุประสาททวารวาส     | 2480                    | 41      | 10      | หนองป่าตอง | 2        | -      | 1             | 081-9961483 |
| 10    | วัดศรีสุวรรณาราม       | 2447                    | 41      | 12      | หนองข่า    | 4        | -      | 1             | 084-5288303 |
| 11    | วัดต้นทาราม            | 2450                    | 1       | 14      | หนองม่วง   | 5        | 1      | 1             | 087-1335263 |
| 12    | วัดขามี่พุทโธวาส       | 2480                    | 77      | 15      | หนองคุ่ม   | 7        | -      | 1             | 088-4856390 |
| 13    | วัดโพธิ์ทองหนองดุม     | 2555                    | 100     | 16      | หนองคุ่ม   | 3        | -      | 1             | 0659806762  |

### ข้อมูลด้านศาสนา ศิลปะ วัฒนธรรม ประเพณีท้องถิ่น ภูมิปัญญาท้องถิ่น

| ที่ | ชื่อ-ที่อยู่                             | รายละเอียดข้อมูล                                                                                                  | หมายเหตุ |
|-----|------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|
| 1   | สภาวัฒนธรรมตำบลนนทรี<br>บ้านนนทรี หมู่ 8 | เป็นองค์กรเอกชน ที่ตั้งขึ้นโดยองค์การภาคีเพื่อส่งเสริมสนับสนุน และอนุรักษ์งานวัฒนธรรมท้องถิ่น จัดพิธีสู่ขวัญข้าว  |          |
| 2   | วัดโนนสะอาด<br>ม.6                       | เป็นศาสนสถานที่จัดงานประเพณีต่างๆ และประกอบ พิธีกรรมทางด้านศาสนา เช่น สถานที่ เป็นสถานที่ตั้งของเจ้า คณะตำบลนนทรี |          |
| 3   | วัดศรีสุวรรณาราม<br>ม. 12                | เป็นศาสนสถานที่จัดงานประเพณีต่างๆ และประกอบ พิธีกรรมทางด้านศาสนา เช่น สถานที่จัดพิธีทำบุญข้าวจี่ ข้าวแดกงา ฯลฯ    |          |
| 4   | ศาลปู่ตา<br>ม.16 บ้านหนองดุม             | เป็นศาลเจ้าที่ที่ชาวบ้านเคารพ-นับถือ ก่อนจะบวชนาค มักจะพาลูกไปกราบไหว้เพื่อความเป็นสิริมงคล                       |          |
| 5   | ศูนย์สังฆศาสน์ดำรงธรรม<br>ม.8            | เป็นสถานที่จัดงานเทศน์มหาชาติเป็นประจำทุกปีเป็น สถานที่ประดิษฐานพระมหาธาตุเจดีย์                                  |          |
| 6   | วัดหนองบัว ม.9                           | เป็นศาสนสถานที่จัดงานประเพณีสำคัญๆ เป็นประจำทุกปี                                                                 |          |

#### 7.2 ประเพณีและงานประจำปี

|   |                               |                                                                           |  |
|---|-------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|--|
| 1 | กองการศึกษา ศาสนาและ วัฒนธรรม | จัดงานประเพณีสงกรานต์ จัดงานพิธีสู่ขวัญข้าว<br>จัดงานประเพณีวันผู้สูงอายุ |  |
|---|-------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|--|

#### 7.3 ภูมิปัญญาท้องถิ่น ภาษาถิ่น

|   |                                                       |                                                                                                                            |  |
|---|-------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| 1 | นายวิจารณ์ ชมชื่น อายุ 65 ปี 16/1<br>ม.4 บ้านคลองยาง  | หมอขวัญ ทำพิธีสู่ขวัญข้าว สู่ขวัญแต่งงาน งานบวชนาค สะเดาะเคราะห์ในพิธีโบราณ เช่น ภูเข้าบ้าน อีกาจับหลังคา แก้งกวางเข้าบ้าน |  |
| 2 | นายพนนต์ แสงศิริ 133 ม.16<br>บ้านหนองดุม              | เป็นคนทรงเจ้าเข้าทรง เช่น ทรงปู่ชุก เทพอินทร์ศวร รักษาโรค ทำพิธี สะเดาะเคราะห์                                             |  |
| 3 | นายเชียว บุบผา อายุ 89 28 ม.9<br>บ้านหนองบัว          | ภูมิปัญญารักษาโรค เช่น โรคงูสวัด ริดสีดวงทวารโดยใช้สมุนไพร รักษา เช่น ต้นหมาว้อ เต๋อชุมพร ฯลฯ และเป่ารักษาโรค              |  |
| 4 | นายบำรุง ปาประกอบ อายุ 71 ปี<br>30 ม.9 บ้านหนองบัว    | ภูมิปัญญารักษาโรค เช่น โรคงูสวัด โดยใช้ยาสมุนไพร รากไม้ นำมาฝน และทาที่แผล                                                 |  |
| 5 | นายทองใส ทาธิณี อายุ 82 ปี 124/2 ม.<br>16 บ้านหนองดุม | ภูมิปัญญารักษาโรค โดยใช้สมุนไพร รักษาโรค เช่น โรคผิสดำแดง ถอนพิษยา ยาอายุวัฒนะโดยปั้นเป็นลูกกลอน                           |  |
| 6 | นายปราโมทย์ ศรีเนาว์<br>111 ม. 2                      | ร้าน ส.เฮงโมทย์ ตีมีด รับตีมีด ตีขวาน เคียว เสื่อเกราะ<br>โทร 087-6186181                                                  |  |

## 7.4 สินค้าพื้นเมืองและของที่ระลึก

|   |                                            |                                                                                    |  |
|---|--------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|--|
| 1 | นายทองเต็ม ผลาหาญ อายุ 66 ปี<br>12 ม.7     | ทำตะกร้า และกระเช้าดอกไม้ จากเศษไม้ยูคา ส่งขายตามท้อง<br>ตลาดทั่วไป เป็นเวลา 10 ปี |  |
| 2 | นางพิมพ์รัตน์ ลำทอง หมู่ 11                | กลุ่มเกษตรแปลงใหญ่ตำบลนนทรี                                                        |  |
| 3 | นางระตะนะ ศรีวรรกุล หมู่ 4                 | กลุ่มสหกิจชุมชนเกษตรอินทรีย์ตำบลนนทรี                                              |  |
| 4 | นางสาวภัทรพร ภูสถาน หมู่ 8                 | กลุ่มวิสาหกิจชุมชนกลุ่มสัมมาชีพบ้านนนทรี หมู่ 8                                    |  |
| 5 | นางสุจิตรา วงษ์สุวรรณ อายุ 74 ปี<br>หมู่ 3 | ชมรมผู้สูงอายุ หมู่ 8                                                              |  |
| 6 | นางรัตนา ทองมงคล หมู่ 5                    | กลุ่มไข่เค็มพอกสมุนไพรใบเตย หมู่ 5                                                 |  |
| 7 | นางสาวภัทรพร ภูสถาน หมู่ 8                 | กลุ่มสตรีพัฒนาตำบลนนทรี หมู่ 8                                                     |  |
| 8 | นางราตรี วีระนนท์ อายุ 63 ปี<br>หมู่ 2     | กลุ่มวิสาหกิจผสมผสานบ้านสระขุด                                                     |  |

## 8. ทรัพยากรธรรมชาติ

### 8.1 น้ำ

- ลำน้ำ, ลำห้วย 3 สาย - บึง, หนองและอื่นๆ 4 แห่ง

### 8.2 ป่าไม้

- ในพื้นที่ตำบลนนทรี บางพื้นที่ปลูกยางพารา และไม้ยูคาเป็นบางหมู่บ้าน

### 8.3 ภูเขา

- ทางด้านทิศเหนือติดกับอุทยานเขาใหญ่

### 8.4 ทรัพยากรธรรมชาติที่สำคัญขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

- ป่าไม้และแหล่งน้ำของตำบลนนทรีส่วนใหญ่เกิดขึ้นเองตามธรรมชาติค่อนข้างอุดมสมบูรณ์ดี

## 2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ประทุมพร พลานเมือง (2546) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลนครอุบลราชธานี พบว่า มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลนครอุบลราชธานี เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลนครอุบลราชธานี จำแนกตามเพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ และสถานภาพสมรส เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะของประชาชน เพื่อเป็นข้อมูลในการวางแผนพัฒนางานของเทศบาลนครอุบลราชธานี กลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนที่มารับบริการที่เทศบาลนครอุบลราชธานี จำนวน 400 คน ได้มาโดยวิธีเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มารับบริการที่เทศบาลนคร

อุบลราชธานีมีความพึงพอใจในการให้บริการทะเบียนราษฎร ด้านการศึกษา ด้านการคลัง ด้านสำนักงาน การช่าง ด้านประชาสัมพันธ์ ด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม อยู่ในระดับปานกลาง การศึกษาเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลนครอุบลราชธานีตามตัวแปร ต้น คือ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ และสถานภาพสมรส ตัวแปรต้นที่มีผลทำให้ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลนครอุบลราชธานี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ คือ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ส่วนตัวแปรต้นที่ไม่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลนครอุบลราชธานี คือ เพศ อายุ สถานภาพสมรส และจากการศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะของประชาชนที่มาใช้บริการกับเทศบาลนครอุบลราชธานี ประชาชนให้ความคิดเห็นเกี่ยวกับความประทับใจของประชาชนที่มาใช้บริการกับเทศบาลนครอุบล คือ การให้บริการเป็นกันเอง รวดเร็ว ถูกต้อง โปร่งใส การพัฒนาบ้านเมืองได้น่าอยู่ มีความสะอาดเรียบร้อย สิ่งที่เทศบาลนครอุบลราชธานีควรปรับปรุงเพิ่มเติม คือ การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน การบริการในช่วงพักเที่ยง การเก็บขยะในเขตเทศบาลให้เก็บทุกวัน สำหรับปัญหาที่สำคัญ คือ เทศบาลเก็บภาษีสูงเกินไปและมีข้อเสนอแนะอื่น ๆ อีกหลายประเด็นเป็นต้นว่า ให้ประชาชนมีส่วนร่วมในระบบตรวจสอบระบบราชการ จัดให้มีเสียงตามสายและให้มีการประชาสัมพันธ์เรื่องวิธีการทิ้งขยะให้มากขึ้น ปัญหาที่เกี่ยวกับเทศบาลนครอุบลราชธานีที่ควรมีการดำเนินการวิจัยต่อไป คือ การมีส่วนร่วมของประชาชนต่อการดำเนินงานทุกด้านของเทศบาลนครอุบลราชธานี

สมบัติ สันทราย (2549) ได้ศึกษาการมีส่วนร่วมของประชาชนในการหาแนวทางพัฒนาการให้บริการของเทศบาลตำบลป่าแะ อำเภอบ้านดง จังหวัดเชียงราย พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา ได้แก่ ประชาชนผู้ใช้บริการในเขตเทศบาลตำบลป่าแะทั้งหมด 18 หมู่บ้าน จำนวน 327 คน ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการใช้บริการเทศบาลตำบลป่าแะ ด้านอาคารสถานที่ ด้านอุปกรณ์และเครื่องมือในการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง สำนักปลัดในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง กองคลังในภาพรวมมีความพอใจน้อย กองช่างในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง กองการศึกษาในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ปัญหาในการให้บริการของพนักงานเทศบาลและลูกจ้าง สำนักปลัดข้อที่มีปัญหามากกว่าข้ออื่น คือ ปัญหาบุคลากรเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน การมีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน กองคลังข้อที่มีปัญหามากกว่าข้ออื่น คือ ปัญหาบุคลากรเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน กิริยามารยาท สันทนา ท่วงทีและวาจา กองช่างข้อที่มีปัญหามากกว่าข้ออื่น คือ ปัญหาการให้บริการงานบำรุงไฟฟ้าหรือแสงสว่าง กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมข้อที่มีปัญหามากกว่าข้ออื่น คือ งานรักษาความสะอาดของถนน กำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลและระวังโรคติดต่อ กองการศึกษาข้อที่มีปัญหามากกว่าข้ออื่น คือ การจัดการศึกษาเด็กอนุบาล 3 ขวบ แนวทางการพัฒนาการให้บริการสำนักปลัดควรมีวัสดุอุปกรณ์เครื่องมือให้เพียงพอกับความต้องการ จัดอบรมเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับกิริยามารยาท การสนทนา ท่วงที วาจา และความเอาใจใส่ดูแลช่วยเหลือ กองช่างการบริการควรให้ความสะดวกรวดเร็ว เรียงลำดับการมาใช้บริการ มีเจ้าหน้าที่อย่างเพียงพอ กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมควร

ช่วยเหลือผู้ประสบภัยอย่างทันทั่วทั้งที่ ควรมีโรงฆ่าสัตว์ กองการศึกษาควรจัดเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้เรื่องเด็ก โดยเฉพาะ มีบุคลากรอย่างเพียงพอและการเอาใจใส่ดูแลเด็ก จัดหาอุปกรณ์การเรียนการสอนอย่างทั่วถึง

วิสูตร จงชูฉนิษฐ์ (2549) ได้ศึกษาการศึกษาความคิดเห็นของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลบรบือต่อการบริหารงานของเทศบาลบรบือ อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความคิดเห็นและเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริหารงานเทศบาลตำบลบรบือ กลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนที่มีสิทธิ์ในการเลือกตั้งที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลบรบือ จำนวน 361 คน ที่ได้มาโดยการสุ่มแบบแบ่งชั้นชนิดสัดส่วน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติ t-test และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการบริหารงานของเทศบาลตำบลบรบือ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการป้องกันและระงับโรคติดต่อ และด้านการบำรุงศิลปะ จารีต ประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น วัฒนธรรมอันดีงามของท้องถิ่น ประชาชนเห็นด้วยในระดับมาก ส่วนด้านการรักษาความสงบเรียบร้อย ด้านการพัฒนาทางบกและทางน้ำ ด้านรักษาความสะอาดของถนนหรือทางเดิน และที่สาธารณะ รวมทั้งการกำจัดขยะมูลฝอย สิ่งปฏิกูล ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านการศึกษา ด้านการส่งเสริมพัฒนาสตรี เด็กเยาวชน ผู้สูงอายุและผู้พิการและด้านการปฏิบัติหน้าที่อื่น ๆ ของเทศบาล ตามกฎหมายและนโยบายของรัฐประชาชนเห็นด้วยในระดับปานกลาง ซึ่งประชาชนที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษาและอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการบริหารงานของเทศบาลตำบลบรบือ ทั้งโดยรวมและรายด้านทั้ง 9 ด้าน ไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05

ณัฐฉา พิริยะจิระอนันต์ (2549) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครเชียงใหม่ ผลจากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากต่อการให้บริการเทศบาลนครเชียงใหม่ในงานด้านการศึกษา และกองคลัง ตามลำดับ สำหรับกองสาธารณสุขและกองช่างพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับน้อย ในรายละเอียดของงานด้านกองการศึกษา มีความพึงพอใจในระดับมากทุกด้าน สำหรับด้านกองคลัง พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมากทุกงานยกเว้นด้านอาคารฆ่าสัตว์ งานพัฒนาชุมชน และงานสังคมสงเคราะห์ที่อยู่ในระดับความพึงพอใจน้อย แต่สำหรับงานกองสาธารณสุขและกองช่างในรายละเอียดของทุกงานพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจน้อยในทุกด้าน สำหรับระดับความพึงพอใจด้านการบริการ ด้านค่าธรรมเนียม ด้านสถานที่ ด้านพนักงานที่ให้บริการ ด้านอุปกรณ์ ด้านการติดต่อสื่อสาร และด้านขั้นตอนที่ให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจในเรื่องการติดต่อสื่อสารและสถานที่ ในระดับความพึงพอใจมากสำหรับด้านพนักงาน ด้านการบริการ ด้านอุปกรณ์ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านค่าธรรมเนียม มีระดับความพึงพอใจในระดับน้อยตามลำดับสำหรับระดับปัญหาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม

มีระดับปัญหามากในด้านค่าธรรมเนียม ด้านการบริการ ด้านพนักงาน ด้านอุปกรณ์ ตามลำดับ และในด้านสถานที่ ด้านการติดต่อสื่อสาร และด้านขั้นตอนที่ให้บริการอยู่ในระดับปัญหาน้อยตามลำดับ

วิรัช พงศ์นภารักษ์ (2551) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สาขาเมืองอุดรดิตถ์ ผลจากการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ สาขาเมืองอุดรดิตถ์ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยพบว่า

1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเป็นลำดับแรก รองลงมาคือด้านอาคารสถานที่ และด้านกระบวนการให้บริการตามลำดับ

2. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่มีอายุระดับการศึกษา เวลาที่ใช้บริการ ระยะทางของผู้มารับบริการและความถี่ของการมารับบริการ พบว่าผู้มารับบริการที่มีอายุระดับการศึกษา เวลาที่ใช้บริการระยะทางของผู้มารับบริการและความถี่ของการมารับบริการมีความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านอาคารสถานที่ และด้านกระบวนการให้บริการไม่แตกต่างกัน

3. ปัญหาและข้อเสนอแนะ ผู้ที่มารับบริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สาขา เมืองอุดรดิตถ์ พบว่า ปัญหาคือเจ้าหน้าที่สรรพสามิตที่ให้บริการมีไม่เพียงพอ เมื่อมีผู้มาใช้บริการเป็นจำนวนมากจะทำให้ใช้เวลาเกินที่กำหนด สถานที่ให้บริการอยู่ไกลเดินทางลำบาก น้ำดื่มมีน้อยและมีแก้วไม่เพียงพอ ใช้ลิฟต์ไม่เพียงพอต้องเดินขึ้นบันได 5 ชั้นไม่สะดวก และการใช้คอมพิวเตอร์ให้บริการ เมื่ออินเทอร์เน็ตขัดข้อง ทำให้บริการไม่ได้ต้องรอนาน ข้อเสนอแนะ ควรมีสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สาขาให้บริการครบทุกอำเภอ เพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่สรรพสามิตที่ให้บริการให้เพียงพอ มีเจ้าหน้าที่ประจำลิฟต์ จัดสถานที่จอดรถยนต์ และรถจักรยานยนต์ให้เป็นระเบียบ และเพิ่มจำนวนเก้าอี้ให้มากขึ้น

อมรรัตน์ บุญญา (2557) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพวา อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี ผลจากการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด โดยด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการมีระดับความพึงพอใจเป็นอันดับแรก มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาด้าน การตอบสนองต่อผู้รับบริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านความน่าเชื่อถือ ไว้วางใจในการบริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และอันดับสุดท้าย ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ผลการทดสอบสมมติฐานเพื่อเปรียบเทียบ ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพวา อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล พบว่า ประชาชนที่มีเพศ ระดับการศึกษา และอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพวา อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี ไม่แตกต่างกัน ส่วนประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพวา อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

อัญชลี ดุสิตสุทธีรัตน์ และคณะ (2559) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ ผลจากการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง คิดเป็นร้อยละ 96.89 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านขั้นตอนการให้บริการประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 98.13 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการคิดเป็นร้อยละ 98.59 ด้านช่องทางการให้บริการประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 90.92 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 97.83 เมื่อพิจารณาเป็นรายหมู่บ้าน พบว่า ประชาชนในหมู่ที่ 3 และหมู่ที่ 4 มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.69 และ 3.59 ตามลำดับ ส่วนประชาชนในหมู่ที่ 1 และหมู่ที่ 2 มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง อยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.49 และ 3.39 ตามลำดับ ร้อยละ 98.59 ด้านช่องทางการให้บริการประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 90.92 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 97.83 เมื่อพิจารณาเป็นรายหมู่บ้าน พบว่า ประชาชนในหมู่ที่ 3 และหมู่ที่ 4 มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.69 และ 3.59 ตามลำดับ ส่วนประชาชนในหมู่ที่ 1 และหมู่ที่ 2 มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง อยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.49 และ 3.39 ตามลำดับ

เทศบาลตำบลป่าต้ว (2560) ได้ศึกษาเรื่องการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเทศบาลตำบลป่าต้ว อำเภอป่าต้ว จังหวัดยโสธร เมื่อแยกพิจารณาในแต่ละงานบริการสาธารณะ ทั้ง 4 ด้าน พบว่า 1.งานการให้บริการทำความสะอาดในเขตเทศบาล ของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยรวม พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจโดยรวม อยู่ในระดับพอใจ ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.32 คิดค่าคะแนนร้อยละ ความพึงพอใจอยู่ที่ 86.40 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านเมื่อเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ ลำดับที่ 1 คือ ประเด็นขั้นตอนการให้บริการ ลำดับที่ 2 คือ ประเด็นช่องทางการให้บริการ ลำดับที่ 3 คือ ประเด็นด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ส่วนประเด็นที่มีค่าความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ประเด็นด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ตามลำดับ 2. งานการให้บริการรับชำระภาษีของกองคลังผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยรวม พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับพอใจ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.27 ค่าคะแนนร้อยละความพึงพอใจอยู่ที่ 85.40 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ ลำดับที่ 1 คือ ประเด็นด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ลำดับที่ 2 คือ ประเด็นด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ลำดับที่ 3 คือ ประเด็นด้านช่องทางการให้บริการ ส่วนประเด็นที่มีค่าความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ประเด็นด้านขั้นตอนการให้บริการ ตามลำดับ 3. งานการให้บริการกู้ชีพ กู้ภัยของสำนักปลัดเทศบาลผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยรวม พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับพอใจ มี

ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.37 ค่าคะแนนร้อยละความพึงพอใจอยู่ที่ 87.40 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านเมื่อเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ ลำดับที่ 1 คือ ประเด็นช่องทางการให้บริการ ลำดับที่ 2 คือ ประเด็นด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ลำดับที่ 3 คือ ประเด็นด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ส่วนประเด็นที่มีค่าความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ประเด็นด้านขั้นตอนการให้บริการ ตามลำดับ 4. งานการให้บริการบำรุงรักษาและซ่อมแซมไฟฟ้าของกองช่างผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยรวม พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับพอใจ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.40 ค่าคะแนนร้อยละความพึงพอใจอยู่ที่ 88.00 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านเมื่อเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ลำดับที่ 1 คือ ประเด็นด้านขั้นตอนการให้บริการ ลำดับที่ 2 คือ ประเด็นด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ลำดับที่ 3 คือ ประเด็นด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ส่วนประเด็นที่มีค่าความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ประเด็นด้านช่องทางการให้บริการ ตามลำดับ

สรุปได้ว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลป่าติว อำเภอป่าติว จังหวัดยโสธร ในงานบริการสาธารณะทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับพอใจมากมีค่าเฉลี่ยที่ 4.37 ค่าคะแนนร้อยละความพึงพอใจที่ 87.40 และมีคะแนน เท่ากับ 8 คะแนน

## บทที่ 3

### ระเบียบวิธีการสำรวจ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในองค์การบริหารส่วนตำบลนนทรี อำเภอบินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี และนำผลการศึกษาที่ได้เป็นแนวทางในการเสนอแนะในด้านนโยบายและในการนำไปปฏิบัติงานแก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยคณะผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษาค้นคว้าตามหัวข้อต่อไปนี้

- 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.2 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ
- 3.3 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.4 การวิเคราะห์ประมวลผลข้อมูล
- 3.5 หลักเกณฑ์การคำนวณคะแนนและการแปลผล

#### 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.1.1 ประชากร สำหรับประชากรที่ใช้วิจัยครั้งนี้ ได้แก่ กลุ่มประชาชนที่มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนนทรี อำเภอบินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี จำนวน 9,563 คน

3.1.2 กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ กลุ่มประชาชนที่มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนนทรี โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คณะผู้วิจัยได้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้ตารางสำเร็จรูป (Krejcie and Morgan อ้างถึงในยุทธ ไกยวรรณ, 2545: 104) และสุ่มตัวอย่างโดยการแบ่งชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) ตามหมู่บ้านที่อยู่ของประชาชนที่มาใช้บริการได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง 500 คน

#### 3.2 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ

เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจข้อมูล คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) เกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนนทรี โดยแบ่งเป็น 3 ส่วน ดังนี้

**ส่วนที่ 1** เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ งานที่มาติดต่อขอรับบริการ จำนวนครั้งที่มาขอรับบริการโดยเฉลี่ยกี่ครั้งต่อปี รวมจำนวน 7 ข้อ

**ส่วนที่ 2** เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนนทรี โดยดัดแปลงจากงานวิจัยของการใช้บริการอื่นๆ ในอดีตที่ใกล้เคียง และ

ตามแนวคิดทฤษฎีต่างๆ ที่ได้ศึกษา ซึ่งครอบคลุมองค์ประกอบของความพึงพอใจต่อการให้บริการใน 4 ด้าน ได้แก่

- 1) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ
- 2) ด้านช่องทางการให้บริการ
- 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

โดยแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) ให้ผู้เลือกตอบตามความรู้สึก และความเชื่อเชิงประมาณค่า ตั้งแต่ระดับความพึงพอใจมากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด รวมจำนวน 18 ข้อ โดยมีเกณฑ์ในการให้คะแนน ดังนี้

| ระดับความพึงพอใจ           | คะแนน |
|----------------------------|-------|
| ระดับความพึงพอใจมากที่สุด  | 5     |
| ระดับความพึงพอใจมาก        | 4     |
| ระดับความพึงพอใจปานกลาง    | 3     |
| ระดับความพึงพอใจน้อย       | 2     |
| ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด | 1     |

เมื่อรวบรวมข้อมูลและหาค่าเฉลี่ยแล้ว จะใช้คะแนนของกลุ่มตัวอย่างแบ่งระดับความพึงพอใจออกเป็น 5 ระดับ โดยการหาช่วงความกว้างของอันตรภาคชั้น ดังนี้ (วิเชียร เกตุสิงห์, 2538: 8 – 11)

$$\begin{aligned}
 \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด} / \text{จำนวนชั้น} \\
 &= 5 - 1 / 5 \\
 &= 0.80
 \end{aligned}$$

|           |             |         |                            |
|-----------|-------------|---------|----------------------------|
| ค่าเฉลี่ย | 4.21 – 5.00 | หมายถึง | ระดับความพึงพอใจมากที่สุด  |
| ค่าเฉลี่ย | 3.41 – 4.20 | หมายถึง | ระดับความพึงพอใจมาก        |
| ค่าเฉลี่ย | 2.61 – 3.40 | หมายถึง | ระดับความพึงพอใจปานกลาง    |
| ค่าเฉลี่ย | 1.81 – 2.60 | หมายถึง | ระดับความพึงพอใจน้อย       |
| ค่าเฉลี่ย | 1.00 – 1.80 | หมายถึง | ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด |

**ส่วนที่ 3** ซึ่งเป็นตอนท้ายของแบบสอบถามจะเป็นคำถามปลายเปิดเพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถาม กล่าวถึงปัญหาและข้อเสนอแนะต่างๆ เพื่อปรับปรุงการบริการให้ดียิ่งขึ้น จำนวน 1 ข้อ

### ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือในการวิจัย

1) ศึกษาตำรา เอกสาร บทความ ทฤษฎีหลักการ ขอบข่ายงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนนทบุรี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดขอบเขตการวิจัย และสร้างเครื่องมือการวิจัยให้ครอบคลุมตามความมุ่งหมายการวิจัย

2) ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถามจากเอกสารงานวิจัยที่ใกล้เคียง เพื่อกำหนดขอบเขตและเนื้อหาแบบสอบถาม ซึ่งทำให้มีความชัดเจนตามวัตถุประสงค์การวิจัยยิ่งขึ้น

3) นำข้อมูลที่ได้มาสร้างแบบสอบถามโดยเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจใน 4 ด้าน ได้แก่

1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ
2. ด้านช่องทางการให้บริการ
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

4) นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปขอคำปรึกษาจากผู้ประสานงานขององค์การบริหารส่วนตำบลนนทบุรีที่รับผิดชอบเพื่อช่วยตรวจสอบ และขอคำแนะนำในการแก้ไข ปรับปรุงเพื่อให้อ่านแล้วมีความเข้าใจง่าย และชัดเจนตรงตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย

5) นำแบบสอบถามที่ตรวจสอบแก้ไขแล้วมาดำเนินการทดลองใช้ (Try Out) กับผู้ใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน

6) นำผลการตอบแบบสอบถามในข้อ 5 มาคำนวณค่าความเชื่อมั่นโดยสูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha – Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach) ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเท่ากับ 0.962

### 3.3 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

คณะผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อนำมาวิเคราะห์ตามขั้นตอน ดังนี้

3.3.1 คณะผู้วิจัยได้ประสานงานกับหัวหน้าส่วนงานที่ดูแลองค์การบริหารส่วนตำบลนนทบุรี เพื่อขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

3.3.2 คณะผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้น ไปเก็บข้อมูลกับผู้รับบริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้วิธีการสัมภาษณ์ตามข้อคำถามในแบบสอบถามและคณะผู้วิจัยกรอกข้อความเอง

3.3.3 คณะผู้วิจัยรวบรวมแบบสอบถามได้ทั้งหมด จำนวน 500 ฉบับ ทำการตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของแบบสอบถาม ได้ทั้งสิ้น 500 ฉบับ เพื่อทำการวิเคราะห์ข้อมูลตามขั้นตอนต่อไป

### 3.4 การวิเคราะห์ประมวลผลข้อมูล

คณะผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่รวบรวมได้มาดำเนินการ ดังนี้

3.4.1 การตรวจสอบข้อมูล (Editing) โดยผู้วิจัยตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถามและแยกแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออก

3.4.2 การลงรหัส (Coding) นำแบบสอบถามที่ถูกต้องเรียบร้อยแล้วมาลงรหัสตามที่ได้กำหนดไว้สำหรับแบบสอบถามที่เป็นปลายเปิด (Open-ended) ผู้วิจัยได้ใช้วิธีวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis)

3.4.3 การประมวลข้อมูลที่ลงรหัสแล้ว โดยใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์

1) แบบสอบถามส่วนที่ 1 หาค่าความถี่ และร้อยละ

2) แบบสอบถามส่วนที่ 2 หาค่าเฉลี่ยเลขคณิต และความเบี่ยงเบนมาตรฐาน

### 3.5 หลักเกณฑ์การคำนวณคะแนนและการแปลผล

สถิติพื้นฐาน ได้แก่

3.5.1 ค่าร้อยละ (Percentage) ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

3.5.2 สูตรค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic Mean หรือ  $\bar{X}$ ) ใช้ในการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนทรี

3.5.3 สูตรความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation หรือค่า S.D.)

3.5.4 สูตรค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (Reliability of the test) โดยใช้วิธีค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (Alpha – Coefficient)

3.5.5 เกณฑ์การแปลความหมายของคะแนน คณะผู้วิจัยจะวิเคราะห์ทั้งในภาพรวมของความพึงพอใจและความพึงพอใจในด้านต่างๆ ทั้ง 4 ด้าน กำหนดเกณฑ์สำหรับวัดผลโดยเอาค่าเฉลี่ยเป็นตัวชี้วัด ในส่วนของการกำหนดเกณฑ์การวิเคราะห์ข้อมูลจะใช้คะแนนของกลุ่มตัวอย่างแบ่งระดับความพึงพอใจออกเป็น 5 ระดับ โดยการหาช่วงความกว้างของอันตรภาคชั้น (วิเชียร เกตุสิงห์, 2538: 8-11) ดังนี้

$$\begin{aligned}\text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= (\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}) / \text{จำนวนชั้น} \\ &= (5 - 1) / 5 \\ &= 0.80\end{aligned}$$

ค่าเฉลี่ย 4.21 - 5.00 หมายถึง ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.41 - 4.20 หมายถึง ระดับความพึงพอใจมาก

ค่าเฉลี่ย 2.61 - 3.40 หมายถึง ระดับความพึงพอใจปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.81 - 2.60 หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.80 หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

ถ้าเปรียบเทียบเป็นร้อยละความพึงพอใจจะเทียบได้เป็นร้อยละ โดยผู้วิจัยใช้สถิติค่าเฉลี่ย แล้วนำค่าเฉลี่ยมาปรับให้เป็นร้อยละโดยการคูณ 20 ได้ร้อยละออกมาแล้วนำไปเทียบหาค่าคะแนนตามเกณฑ์ ดังนี้

|                           |                  |               |
|---------------------------|------------------|---------------|
| ระดับความพึงพอใจมากกว่า   | ร้อยละ 95 ขึ้นไป | ระดับคะแนน 10 |
| ระดับความพึงพอใจไม่เกินไป | ร้อยละ 95        | ระดับคะแนน 9  |
| ระดับความพึงพอใจไม่เกินไป | ร้อยละ 90        | ระดับคะแนน 8  |
| ระดับความพึงพอใจไม่เกินไป | ร้อยละ 85        | ระดับคะแนน 7  |
| ระดับความพึงพอใจไม่เกินไป | ร้อยละ 80        | ระดับคะแนน 6  |
| ระดับความพึงพอใจไม่เกินไป | ร้อยละ 75        | ระดับคะแนน 5  |
| ระดับความพึงพอใจไม่เกินไป | ร้อยละ 70        | ระดับคะแนน 4  |
| ระดับความพึงพอใจไม่เกินไป | ร้อยละ 65        | ระดับคะแนน 3  |
| ระดับความพึงพอใจไม่เกินไป | ร้อยละ 60        | ระดับคะแนน 2  |
| ระดับความพึงพอใจไม่เกินไป | ร้อยละ 55        | ระดับคะแนน 1  |
| ระดับความพึงพอใจน้อยกว่า  | ร้อยละ 50        | ระดับคะแนน 0  |

## บทที่ 4

### สรุปผลการสำรวจ

การวิจัยเชิงสำรวจครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อทราบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในองค์การบริหารส่วนตำบลนนทรี อำเภอกบินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลนนทรี ที่มาติดต่อขอรับบริการ เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 500 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ที่ผู้วิจัยจัดทำแบบสอบถามให้สอดคล้องกับภาระงานขององค์การบริหารส่วนตำบลนนทรี อำเภอกบินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี การเก็บรวบรวมข้อมูลคณะผู้วิจัยได้สัมภาษณ์ ตามแบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 500 ฉบับ ได้รับคืนกลับมา 500 ฉบับ คิดเป็น 100% ทั้งนี้ คณะผู้วิจัยมีลำดับขั้นตอนการนำเสนอผลการวิเคราะห์ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยที่กำหนดไว้ โดยใช้วิธีสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) นำเสนอเป็นตารางประกอบการบรรยายตามหัวข้อต่อไปนี้

4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

4.2 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการในองค์การบริหารส่วนตำบลนนทรี อำเภอกบินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี ในภาพรวม

4.3 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการจำแนกตามงานที่ผู้รับบริการมาติดต่อกับองค์การบริหารส่วนตำบลนนทรี

4.4 ผลการวิเคราะห์ร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการในองค์การบริหารส่วนตำบลนนทรี ทั้งในภาพรวม และรายด้าน

4.5 ผลการวิเคราะห์ร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการในองค์การบริหารส่วนตำบล จำแนกตามงานที่ประชาชนผู้รับบริการติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลนนทรี

#### 4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

| ข้อมูลทั่วไป                       | จำนวน      | ร้อยละ        |
|------------------------------------|------------|---------------|
| <b>เพศ</b>                         |            |               |
| ชาย                                | 203        | 40.60         |
| หญิง                               | 297        | 59.40         |
| เพศที่สาม/เพศทางเลือก              | 0          | -             |
| <b>รวม</b>                         | <b>500</b> | <b>100.00</b> |
| <b>อายุ</b>                        |            |               |
| ต่ำกว่า 24 ปี                      | 16         | 3.20          |
| 25 - 34 ปี                         | 101        | 20.20         |
| 35 - 44 ปี                         | 147        | 29.40         |
| 45 - 54 ปี                         | 132        | 26.40         |
| 55 - 64 ปี                         | 79         | 15.80         |
| 65 ปีขึ้นไป                        | 41         | 8.20          |
| <b>รวม</b>                         | <b>500</b> | <b>100.00</b> |
| <b>ระดับการศึกษา</b>               |            |               |
| ประถมศึกษา                         | 132        | 26.40         |
| มัธยมศึกษาตอนต้น                   | 106        | 21.20         |
| มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.             | 92         | 18.40         |
| อนุปริญญา/ปวส./ปวท.                | 47         | 9.40          |
| ปริญญาตรี                          | 91         | 18.20         |
| ปริญญาโท                           | 8          | 1.60          |
| สูงกว่าปริญญาโท                    | 2          | 0.40          |
| อื่นๆ                              | 22         | 4.40          |
| <b>รวม</b>                         | <b>500</b> | <b>100.00</b> |
| <b>อาชีพ</b>                       |            |               |
| ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ              | 32         | 6.40          |
| พนักงานบริษัท                      | 116        | 23.20         |
| รับจ้างทั่วไป                      | 134        | 26.80         |
| ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ | 112        | 22.40         |

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

| ข้อมูลทั่วไป                                        | จำนวน      | ร้อยละ        |
|-----------------------------------------------------|------------|---------------|
| เกษตรกรรวม/ประมง                                    | 73         | 14.60         |
| เกษียณ/ข้าราชการบำนาญ, บำนาญ                        | 1          | 0.20          |
| นักเรียน/นักศึกษา                                   | 14         | 2.80          |
| ว่างงาน                                             | 16         | 3.20          |
| อื่นๆ ระบุ .....                                    | 2          | 0.40          |
| <b>รวม</b>                                          | <b>500</b> | <b>100.00</b> |
| <b>รายได้ต่อเดือน</b>                               |            |               |
| ต่ำกว่า 3,000 บาท                                   | 16         | 3.20          |
| 3,001 - 5,000 บาท                                   | 134        | 26.80         |
| 5,001 - 10,000 บาท                                  | 168        | 33.60         |
| 10,001 - 20,000 บาท                                 | 141        | 28.20         |
| 20,001 บาทขึ้นไป                                    | 41         | 8.20          |
| <b>รวม</b>                                          | <b>500</b> | <b>100.00</b> |
| <b>งานที่มาติดต่อขอรับบริการ</b>                    |            |               |
| งานที่ 1 งานด้านการศึกษา                            | 100        | 20.00         |
| งานที่ 2 งานด้านการรณรงค์และป้องกันโรคไข้เลือดออก   | 100        | 20.00         |
| งานที่ 3 งานด้านการจัดเก็บรายได้                    | 100        | 20.00         |
| งานที่ 4 งานด้านพัฒนาสวัสดิการสังคม                 | 100        | 20.00         |
| งานที่ 5 งานด้านการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง         | 100        | 20.00         |
| <b>รวม</b>                                          | <b>500</b> | <b>100.00</b> |
| <b>ท่านเคยมาขอรับบริการงานในข้อ 6 กี่ครั้งต่อปี</b> |            |               |
| น้อยกว่า 3 ครั้งต่อปี                               | 189        | 37.80         |
| 3-5 ครั้งต่อปี                                      | 153        | 30.60         |
| มากกว่า 5 ครั้งต่อปี                                | 58         | 11.60         |
| <b>รวม</b>                                          | <b>500</b> | <b>100.00</b> |

จากตารางที่ 4.1 พบว่าข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างสรุปได้ดังนี้

**เพศ** กลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการและตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 297 คน คิดเป็นร้อยละ 59.40 รองลงมาเป็นเพศชาย จำนวน 203 คน คิดเป็นร้อยละ 40.60 และน้อยที่สุด คือ ไม่มีเพศที่สาม/เพศทางเลือก

**อายุ** กลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการและตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 35 - 44 ปี มีจำนวน 147 คน คิดเป็นร้อยละ 29.40 รองลงมาคือ มีอายุระหว่าง 45 - 54 ปี มีจำนวน 132 คน คิดเป็นร้อยละ 26.40 และน้อยที่สุด คือ มีอายุ ต่ำกว่า 24 ปี มีจำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 3.20

**ระดับการศึกษา** กลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการและตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่ มีการศึกษาระดับประถมศึกษา จำนวน 132 คน คิดเป็นร้อยละ 26.40 รองลงมา มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 106 คน คิดเป็นร้อยละ 21.20 และน้อยที่สุด คือ มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาโท จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.40

**อาชีพ** กลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการและตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีอาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน 134 คน คิดเป็นร้อยละ 26.80 รองลงมา มีอาชีพพนักงานบริษัท จำนวน 116 คน คิดเป็นร้อยละ 23.20 และน้อยที่สุด คือ เกษียน/ข้าราชการบำนาญ, บำนาญ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.20

**รายได้ต่อเดือน** กลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการและตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน ระหว่าง 5,001 - 10,000 บาท จำนวน 168 คน คิดเป็นร้อยละ 33.60 รองลงมา มีรายได้ระหว่าง 10,001 - 20,000 บาท จำนวน 141 คน คิดเป็นร้อยละ 28.20 และน้อยที่สุด คือ มีรายได้ต่ำกว่า 3,000 บาท จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 03.20

**งานที่มาติดต่อขอรับบริการ** กลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการและตอบแบบสอบถาม ติดต่อขอรับบริการใน งานที่ 1 งานด้านการศึกษา งานที่ 2 งานด้านการรณรงค์และป้องกันโรค ใช้เลือดออก งานที่ 3 งานด้านการจัดเก็บรายได้ งานที่ 4 งานด้านพัฒนาสวัสดิการสังคม และงานที่ 5 งานด้านการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง จำนวนงานละ 100 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00 ต่องาน

**จำนวนครั้งที่มาขอรับบริการต่อปี** กลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการและตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มาติดต่อขอรับบริการน้อยกว่า 3 ครั้งต่อ จำนวน 189 คน คิดเป็นร้อยละ 37.80 รองลงมา คือ ใช้บริการ 3-5 ครั้งต่อปี มีจำนวน 153 คน คิดเป็นร้อยละ 30.60 และน้อยที่สุด คือ ใช้บริการจำนวนมากกว่า 5 ครั้งต่อปี จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 11.60

#### 4.2 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนนทรี อำเภอบินทร์บุรี จังหวัดปทุมธานี ในภาพรวม

ตารางที่ 4.2 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนนทรี ในภาพรวม จำแนกตามงาน

| ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการ  | n = 500   |      | ระดับความพึงพอใจ |
|---------------------------------------------------|-----------|------|------------------|
|                                                   | $\bar{X}$ | S.D. |                  |
| งานที่ 1 งานด้านการศึกษา                          | 4.88      | 0.31 | มากที่สุด        |
| งานที่ 2 งานด้านการรณรงค์และป้องกันโรคไข้เลือดออก | 4.86      | 0.30 | มากที่สุด        |
| งานที่ 3 งานด้านการจัดเก็บรายได้                  | 4.91      | 0.29 | มากที่สุด        |
| งานที่ 4 งานด้านพัฒนาสวัสดิการสังคม               | 4.89      | 0.48 | มากที่สุด        |
| งานที่ 5 งานด้านการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง       | 4.92      | 0.46 | มากที่สุด        |
| รวม                                               | 4.89      | 0.37 | มากที่สุด        |

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนนทรี ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.89 ( $\bar{X} = 4.89$ )

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ งานที่ 5 งานด้านการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.92 ( $\bar{X} = 4.92$ ) รองลงมา คือ งานที่ 3 งานด้านการจัดเก็บรายได้ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.91 ( $\bar{X} = 4.91$ ) และงานที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ งานที่ 2 งานด้านการรณรงค์และป้องกันโรคไข้เลือดออก อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 ( $\bar{X} = 4.86$ )

**ตารางที่ 4.3** แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ  
มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนนทรี ในภาพรวม จำแนกตามด้าน

| ความพึงพอใจของประชาชน<br>ผู้รับบริการต่อการให้บริการ | n = 500   |      | ระดับ<br>ความพึงพอใจ |
|------------------------------------------------------|-----------|------|----------------------|
|                                                      | $\bar{X}$ | S.D. |                      |
| ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ                     | 4.87      | 0.32 | มากที่สุด            |
| ด้านช่องทางการให้บริการ                              | 4.91      | 0.49 | มากที่สุด            |
| ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ                          | 4.88      | 0.34 | มากที่สุด            |
| ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก                               | 4.90      | 0.32 | มากที่สุด            |
| รวม                                                  | 4.89      | 0.37 | มากที่สุด            |

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนนทรี ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.89 ( $\bar{X} = 4.89$ )

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.91 ( $\bar{X} = 4.91$ ) รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.90 ( $\bar{X} = 4.90$ ) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 ( $\bar{X} = 4.87$ )

#### 4.3 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนนทรี จำแนกตามงานที่ผู้รับบริการมาติดต่อ

##### 1) ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนนทรี ในงานที่ 1 งานด้านการศึกษา

ตารางที่ 4.4 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนนทรี ในงานที่ 1 งานด้านการศึกษา ในภาพรวม

| ความพึงพอใจของประชาชน<br>ผู้รับบริการต่อการให้บริการ | n = 100   |      | ระดับ<br>ความพึงพอใจ |
|------------------------------------------------------|-----------|------|----------------------|
|                                                      | $\bar{X}$ | S.D. |                      |
| ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ                     | 4.83      | 0.31 | มากที่สุด            |
| ด้านช่องทางการให้บริการ                              | 4.90      | 0.29 | มากที่สุด            |
| ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ                          | 4.85      | 0.26 | มากที่สุด            |
| ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก                               | 4.92      | 0.37 | มากที่สุด            |
| รวม                                                  | 4.88      | 0.31 | มากที่สุด            |

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนนทรี ในงานที่ 1 งานด้านการศึกษา อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 ( $\bar{X} = 4.88$ )

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.92 ( $\bar{X} = 4.92$ ) รองลงมา คือ ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.90 ( $\bar{X} = 4.90$ ) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 ( $\bar{X} = 4.83$ )

**ตารางที่ 4.5** แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ  
มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนนทรี ในงานที่ 1 งานด้านการศึกษา  
ในรายด้าน

| ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการ          | n = 100     |             | ระดับ<br>ความพึงพอใจ |
|-----------------------------------------------------------|-------------|-------------|----------------------|
|                                                           | $\bar{X}$   | S.D.        |                      |
| <b>ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ</b>                   |             |             |                      |
| การให้บริการเป็นระบบและขั้นตอน                            | 4.91        | 0.49        | มากที่สุด            |
| มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน                  | 4.83        | 0.61        | มากที่สุด            |
| มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน        | 4.79        | 0.65        | มากที่สุด            |
| มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม       | 4.78        | 0.64        | มากที่สุด            |
| มีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับให้บริการ | 4.86        | 0.62        | มากที่สุด            |
| มีคำแนะนำ/เอกสาร/เจ้าหน้าที่/ป้ายประกาศอย่างเหมาะสม       | 4.84        | 0.62        | มากที่สุด            |
| มีผู้รับความคิดเห็น/รับแบบประเมินการให้บริการ             | 4.83        | 0.60        | มากที่สุด            |
| <b>รวม</b>                                                | <b>4.83</b> | <b>0.31</b> | <b>มากที่สุด</b>     |
| <b>ด้านช่องทางการให้บริการ</b>                            |             |             |                      |
| มีการให้บริการหลากหลายช่องทาง                             | 4.96        | 0.55        | มากที่สุด            |
| มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน                  | 4.88        | 0.57        | มากที่สุด            |
| มีช่องทางเลือกการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน    | 4.92        | 0.44        | มากที่สุด            |
| มีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับให้บริการ | 4.85        | 0.47        | มากที่สุด            |
| <b>รวม</b>                                                | <b>4.90</b> | <b>0.29</b> | <b>มากที่สุด</b>     |
| <b>ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ</b>                           |             |             |                      |
| เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ในงานที่บริการเป็นอย่างดี    | 4.71        | 0.32        | มากที่สุด            |
| เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส               | 4.87        | 0.46        | มากที่สุด            |
| เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้นและเอาใจใส่       | 4.83        | 0.65        | มากที่สุด            |
| เจ้าหน้าที่บริการด้วยความเสมอภาค ตามลำดับก่อน-หลัง        | 4.95        | 0.47        | มากที่สุด            |
| เจ้าหน้าที่บริการด้วยความถูกต้องและรวดเร็ว                | 4.80        | 0.36        | มากที่สุด            |
| เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือช่วยตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี   | 4.96        | 0.55        | มากที่สุด            |
| <b>รวม</b>                                                | <b>4.85</b> | <b>0.26</b> | <b>มากที่สุด</b>     |

ตารางที่ 4.5 (ต่อ)

| ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการ          | n = 100   |      | ระดับความพึงพอใจ |
|-----------------------------------------------------------|-----------|------|------------------|
|                                                           | $\bar{X}$ | S.D. |                  |
| ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก                                    |           |      |                  |
| มีป้ายบอกทางหรือป้ายแสดงจุดให้บริการ                      | 4.91      | 0.36 | มากที่สุด        |
| สถานที่ให้บริการมีบรรยากาศที่เหมาะสม โปร่ง โล่ง สะอาด     | 4.98      | 0.28 | มากที่สุด        |
| มีสื่อต่างๆ เพื่อบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ วารสาร โทรศัพท์ | 4.93      | 0.21 | มากที่สุด        |
| ที่นั่ง/บริเวณรอรับบริการเหมาะสมและเพียงพอ                | 4.97      | 0.36 | มากที่สุด        |
| มีน้ำดื่มสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการ                   | 4.87      | 0.55 | มากที่สุด        |
| มีห้องน้ำสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการ                   | 4.92      | 0.32 | มากที่สุด        |
| การเดินทางมาติดต่อขอรับบริการสะดวก                        | 4.95      | 0.47 | มากที่สุด        |
| มีที่จอดรถสะดวกสบายและเพียงพอ                             | 4.79      | 0.31 | มากที่สุด        |
| รวม                                                       | 4.92      | 0.37 | มากที่สุด        |

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนนทรีในงานที่ 1 งานด้านการศึกษา ซึ่งสามารถพิจารณาเป็นรายด้านได้ดังนี้

**ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ** สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีการให้บริการเป็นระบบและขั้นตอน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.91 ( $\bar{X} = 4.91$ ) รองลงมา คือ มีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 ( $\bar{X} = 4.86$ ) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ ด้านมีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 ( $\bar{X} = 4.78$ )

**ด้านช่องทางการให้บริการ** สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านมีการให้บริการหลากหลายช่องทาง อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.96 ( $\bar{X} = 4.96$ ) รองลงมา คือ ด้านมีช่องทางเลือกการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.92 ( $\bar{X} = 4.92$ ) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ ด้านมีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 ( $\bar{X} = 4.85$ )

**ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ** สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือช่วยตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.96 ( $\bar{X} = 4.96$ ) รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่บริการด้วยความเสมอภาค ตามลำดับก่อน-หลัง อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.95 ( $\bar{X} = 4.95$ ) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ในงานที่บริการเป็นอย่างดี อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.71 ( $\bar{X} = 4.71$ )

**ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ สถานที่ให้บริการมีบรรยากาศที่เหมาะสม โปร่ง โล่ง สะอาด อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.98 ( $\bar{X} = 4.98$ ) รองลงมา คือ ที่นั่ง/บริเวณรอรับบริการเหมาะสมและเพียงพอ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.97 ( $\bar{X} = 4.97$ ) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ มีที่จอดรถสะดวกสบายและเพียงพอ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 ( $\bar{X} = 4.79$ )

2) ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนนทรี ในงานที่ 2 งานด้านการรณรงค์และป้องกันโรคไข้เลือดออก

**ตารางที่ 4.6** แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนนทรี ในงานที่ 2 งานด้านการรณรงค์และป้องกันโรคไข้เลือดออก ในภาพรวม

| ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการ | n = 100   |      | ระดับความพึงพอใจ |
|--------------------------------------------------|-----------|------|------------------|
|                                                  | $\bar{X}$ | S.D. |                  |
| ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ                 | 4.87      | 0.34 | มากที่สุด        |
| ด้านช่องทางการให้บริการ                          | 4.86      | 0.35 | มากที่สุด        |
| ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ                      | 4.84      | 0.26 | มากที่สุด        |
| ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก                           | 4.85      | 0.23 | มากที่สุด        |
| รวม                                              | 4.86      | 0.30 | มากที่สุด        |

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนนทรี ในงานที่ 2 งานด้านการรณรงค์และป้องกันโรคไข้เลือดออก อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 ( $\bar{X} = 4.86$ )

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 ( $\bar{X} = 4.87$ ) และรองลงมา คือ ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 ( $\bar{X} = 4.86$ ) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 ( $\bar{X} = 4.84$ )

**ตารางที่ 4.7** แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนนทรี ในงานที่ 2 งานด้านการรณรงค์ และป้องกันโรคไข้เลือดออก ในรายด้าน

| ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการ          | n = 100     |             | ระดับความพึงพอใจ |
|-----------------------------------------------------------|-------------|-------------|------------------|
|                                                           | $\bar{X}$   | S.D.        |                  |
| <b>ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ</b>                   |             |             |                  |
| การให้บริการเป็นระบบและขั้นตอน                            | 4.79        | 0.61        | มากที่สุด        |
| มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน                  | 4.88        | 0.62        | มากที่สุด        |
| มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน        | 4.82        | 0.64        | มากที่สุด        |
| มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม       | 4.77        | 0.59        | มากที่สุด        |
| มีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับให้บริการ | 4.89        | 0.58        | มากที่สุด        |
| มีคำแนะนำ/เอกสาร/เจ้าหน้าที่/ป้ายประกาศอย่างเหมาะสม       | 4.95        | 0.61        | มากที่สุด        |
| มีผู้รับความคิดเห็น/รับแบบประเมินการให้บริการ             | 4.96        | 0.62        | มากที่สุด        |
| <b>รวม</b>                                                | <b>4.87</b> | <b>0.34</b> | <b>มากที่สุด</b> |
| <b>ด้านช่องทางการให้บริการ</b>                            |             |             |                  |
| มีการให้บริการหลากหลายช่องทาง                             | 4.76        | 0.61        | มากที่สุด        |
| มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน                  | 4.92        | 0.58        | มากที่สุด        |
| มีช่องทางเลือกการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน    | 4.90        | 0.61        | มากที่สุด        |
| มีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับให้บริการ | 4.87        | 0.62        | มากที่สุด        |
| <b>รวม</b>                                                | <b>4.86</b> | <b>0.35</b> | <b>มากที่สุด</b> |

ตารางที่ 4.7 (ต่อ)

| ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการ          | n = 100     |             | ระดับความพึงพอใจ |
|-----------------------------------------------------------|-------------|-------------|------------------|
|                                                           | $\bar{X}$   | S.D.        |                  |
| <b>ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ</b>                           |             |             |                  |
| เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ในงานที่บริการเป็นอย่างดี    | 4.93        | 0.59        | มากที่สุด        |
| เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส               | 4.86        | 0.39        | มากที่สุด        |
| เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้นและเอาใจใส่       | 4.79        | 0.25        | มากที่สุด        |
| เจ้าหน้าที่บริการด้วยความเสมอภาค ตามลำดับก่อน-หลัง        | 4.91        | 0.34        | มากที่สุด        |
| เจ้าหน้าที่บริการด้วยความถูกต้องและรวดเร็ว                | 4.82        | 0.61        | มากที่สุด        |
| เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือช่วยตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี   | 4.73        | 0.16        | มากที่สุด        |
| <b>รวม</b>                                                | <b>4.84</b> | <b>0.26</b> | <b>มากที่สุด</b> |
| <b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>                             |             |             |                  |
| มีป้ายบอกทางหรือป้ายแสดงจุดให้บริการ                      | 4.86        | 0.55        | มากที่สุด        |
| สถานที่ให้บริการมีบรรยากาศที่เหมาะสม โปร่ง โล่ง สะอาด     | 4.86        | 0.61        | มากที่สุด        |
| มีสื่อต่างๆ เพื่อบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ วารสาร โทรทัศน์ | 4.92        | 0.62        | มากที่สุด        |
| ที่นั่ง/บริเวณรอรับบริการเหมาะสมและเพียงพอ                | 4.82        | 0.64        | มากที่สุด        |
| มีน้ำดื่มสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการ                   | 4.71        | 0.46        | มากที่สุด        |
| มีห้องน้ำสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการ                   | 4.96        | 0.48        | มากที่สุด        |
| การเดินทางมาติดต่อขอรับบริการสะดวก                        | 4.88        | 0.57        | มากที่สุด        |
| มีที่จอดรถสะดวกสบายและเพียงพอ                             | 4.81        | 0.55        | มากที่สุด        |
| <b>รวม</b>                                                | <b>4.85</b> | <b>0.23</b> | <b>มากที่สุด</b> |

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนนทรี ในงานที่ 2 งานด้านการรณรงค์และป้องกันโรคไข้เลือดออก ซึ่งสามารถพิจารณาเป็นรายด้านได้ดังนี้

**ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ** สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านมีผู้รับความคิดเห็น/รับแบบประเมินการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.96 ( $\bar{X} = 4.96$ ) รองลงมา คือ ด้านมีคำแนะนำ/เอกสาร/เจ้าหน้าที่/ป้ายประกาศ อย่างเหมาะสม อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.95

( $\bar{X} = 4.95$ ) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ ด้านมีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 ( $\bar{X} = 4.77$ )

**ด้านช่องทางการให้บริการ** สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านมีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.92 ( $\bar{X} = 4.92$ ) รองลงมา คือ ด้านมีช่องทางเลือกการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.90 ( $\bar{X} = 4.90$ ) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ ด้านมีการให้บริการหลากหลายช่องทาง อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 ( $\bar{X} = 4.76$ )

**ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ** สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ในงานที่บริการเป็นอย่างดี อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.93 ( $\bar{X} = 4.93$ ) รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่บริการด้วยความเสมอภาค ตามลำดับก่อน-หลัง อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.91 ( $\bar{X} = 4.91$ ) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือช่วยตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.73 ( $\bar{X} = 4.73$ )

**ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านมีห้องน้ำสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.96 ( $\bar{X} = 4.96$ ) รองลงมา คือ ด้านมีสื่อต่าง ๆ เพื่อบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ วารสาร โทรทัศน์ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.92 ( $\bar{X} = 4.92$ ) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ ด้านมีน้ำดื่มสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.71 ( $\bar{X} = 4.71$ )

3) ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนนทรี ในงานที่ 3 งานด้านการจัดเก็บรายได้

ตารางที่ 4.8 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนนทรี ในงานที่ 3 งานด้านการจัดเก็บรายได้ ในภาพรวม

| ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการ | n = 100   |      | ระดับความพึงพอใจ |
|--------------------------------------------------|-----------|------|------------------|
|                                                  | $\bar{X}$ | S.D. |                  |
| ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ                 | 4.85      | 0.21 | มากที่สุด        |
| ด้านช่องทางการให้บริการ                          | 4.95      | 0.30 | มากที่สุด        |
| ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ                      | 4.92      | 0.31 | มากที่สุด        |
| ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก                           | 4.90      | 0.33 | มากที่สุด        |
| รวม                                              | 4.91      | 0.29 | มากที่สุด        |

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนนทรี ในงานที่ 3 งานด้านการจัดเก็บรายได้ อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.91 ( $\bar{X} = 4.91$ )

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.95 ( $\bar{X} = 4.95$ ) รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.92 ( $\bar{X} = 4.92$ ) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 ( $\bar{X} = 4.85$ )

**ตารางที่ 4.9** แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนนทรี ในงานที่ 3 งานด้านการจัดเก็บรายได้ ในรายด้าน

| ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการ          | n = 100     |             | ระดับความพึงพอใจ |
|-----------------------------------------------------------|-------------|-------------|------------------|
|                                                           | $\bar{X}$   | S.D.        |                  |
| <b>ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ</b>                   |             |             |                  |
| การให้บริการเป็นระบบและขั้นตอน                            | 4.91        | 0.61        | มากที่สุด        |
| มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน                  | 4.79        | 0.62        | มากที่สุด        |
| มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน        | 4.82        | 0.64        | มากที่สุด        |
| มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม       | 4.88        | 0.61        | มากที่สุด        |
| มีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับให้บริการ | 4.80        | 0.60        | มากที่สุด        |
| มีคำแนะนำ/เอกสาร/เจ้าหน้าที่/ป้ายประกาศอย่างเหมาะสม       | 4.86        | 0.61        | มากที่สุด        |
| มีผู้รับความคิดเห็น/รับแบบประเมินการให้บริการ             | 4.92        | 0.59        | มากที่สุด        |
| <b>รวม</b>                                                | <b>4.85</b> | <b>0.21</b> | <b>มากที่สุด</b> |
| <b>ด้านช่องทางการให้บริการ</b>                            |             |             |                  |
| มีการให้บริการหลากหลายช่องทาง                             | 4.98        | 0.61        | มากที่สุด        |
| มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน                  | 4.90        | 0.56        | มากที่สุด        |
| มีช่องทางเลือกการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน    | 4.96        | 0.48        | มากที่สุด        |
| มีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับให้บริการ | 4.97        | 0.60        | มากที่สุด        |
| <b>รวม</b>                                                | <b>4.95</b> | <b>0.30</b> | <b>มากที่สุด</b> |
| <b>ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ</b>                           |             |             |                  |
| เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ในงานที่บริการเป็นอย่างดี    | 4.88        | 0.67        | มากที่สุด        |
| เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส               | 4.95        | 0.58        | มากที่สุด        |
| เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้นและเอาใจใส่       | 4.92        | 0.61        | มากที่สุด        |
| เจ้าหน้าที่บริการด้วยความเสมอภาค ตามลำดับก่อน-หลัง        | 4.93        | 0.46        | มากที่สุด        |
| เจ้าหน้าที่บริการด้วยความถูกต้องและรวดเร็ว                | 4.94        | 0.37        | มากที่สุด        |
| เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือช่วยตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี   | 4.90        | 0.33        | มากที่สุด        |
| <b>รวม</b>                                                | <b>4.92</b> | <b>0.31</b> | <b>มากที่สุด</b> |

ตารางที่ 4.9 (ต่อ)

| ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการ          | n = 100   |      | ระดับความพึงพอใจ |
|-----------------------------------------------------------|-----------|------|------------------|
|                                                           | $\bar{X}$ | S.D. |                  |
| ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก                                    |           |      |                  |
| มีป้ายบอกทางหรือป้ายแสดงจุดให้บริการ                      | 4.99      | 0.42 | มากที่สุด        |
| สถานที่ให้บริการมีบรรยากาศที่เหมาะสม โปร่ง โล่ง สะอาด     | 4.98      | 0.53 | มากที่สุด        |
| มีสื่อต่างๆ เพื่อบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ วารสาร โทรศัพท์ | 4.87      | 0.62 | มากที่สุด        |
| ที่นั่ง/บริเวณรอรับบริการเหมาะสมและเพียงพอ                | 4.83      | 0.64 | มากที่สุด        |
| มีน้ำดื่มสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการ                   | 4.93      | 0.63 | มากที่สุด        |
| มีห้องน้ำสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการ                   | 4.84      | 0.33 | มากที่สุด        |
| การเดินทางมาติดต่อขอรับบริการสะดวก                        | 4.86      | 0.37 | มากที่สุด        |
| มีที่จอดรถสะดวกสบายและเพียงพอ                             | 4.92      | 0.45 | มากที่สุด        |
| รวม                                                       | 4.90      | 0.33 | มากที่สุด        |

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนนทรี ในงานที่ 3 งานด้านการจัดเก็บรายได้ ซึ่งสามารถพิจารณาเป็นรายด้านได้ดังนี้

**ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ** สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านมีผู้รับความคิดเห็น/รับแบบประเมินการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.92 ( $\bar{X} = 4.92$ ) รองลงมา คือ ด้านการให้บริการเป็นระบบและขั้นตอน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.91 ( $\bar{X} = 4.91$ ) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 ( $\bar{X} = 4.79$ )

**ด้านช่องทางการให้บริการ** สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีการให้บริการหลากหลายช่องทาง อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.98 ( $\bar{X} = 4.98$ ) รองลงมา คือ มีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.97 ( $\bar{X} = 4.97$ ) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.90 ( $\bar{X} = 4.90$ )

**ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ** สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.95 ( $\bar{X} = 4.95$ ) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่บริการด้วยความถูกต้อง และรวดเร็ว อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.94 ( $\bar{X} = 4.94$ ) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ในงานที่บริการเป็นอย่างดี อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 ( $\bar{X} = 4.88$ )

**ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีป้ายบอกทางหรือป้ายแสดงจุดให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.99 ( $\bar{X} = 4.99$ ) รองลงมา คือ สถานที่ให้บริการมีบรรยากาศที่เหมาะสม โปร่ง โล่ง สะอาด อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.98 ( $\bar{X} = 4.98$ ) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ ที่นั่ง/บริเวณรอรับบริการเหมาะสมและเพียงพอ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 ( $\bar{X} = 4.83$ )

4) ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนนทรี ในงานที่ 4 งานด้านพัฒนาสวัสดิการสังคม

**ตารางที่ 4.10** แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนนทรี ในงานที่ 4 งานด้านพัฒนาสวัสดิการสังคม ในภาพรวม

| ความพึงพอใจของประชาชน<br>ผู้รับบริการต่อการให้บริการ | n = 100   |      | ระดับ<br>ความพึงพอใจ |
|------------------------------------------------------|-----------|------|----------------------|
|                                                      | $\bar{X}$ | S.D. |                      |
| ด้านขั้นตอนการให้บริการ                              | 4.87      | 0.26 | มากที่สุด            |
| ด้านช่องทางการให้บริการ                              | 4.90      | 0.86 | มากที่สุด            |
| ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ                          | 4.86      | 0.43 | มากที่สุด            |
| ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก                               | 4.94      | 0.38 | มากที่สุด            |
| รวม                                                  | 4.89      | 0.48 | มากที่สุด            |

จากตารางที่ 4.10 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนนทรี ในงานที่ 4 งานด้านพัฒนาสวัสดิการสังคม อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.89 ( $\bar{X} = 4.89$ )

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.94 ( $\bar{X} = 4.94$ ) รองลงมา คือ ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.90 ( $\bar{X} = 4.90$ ) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 ( $\bar{X} = 4.86$ )

**ตารางที่ 4.11** แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนนทรี ในงานที่ 4 งานด้านพัฒนาสวัสดิการสังคม ในรายด้าน

| ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการ          | n = 100     |             | ระดับความพึงพอใจ |
|-----------------------------------------------------------|-------------|-------------|------------------|
|                                                           | $\bar{X}$   | S.D.        |                  |
| <b>ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ</b>                   |             |             |                  |
| การให้บริการเป็นระบบและขั้นตอน                            | 4.79        | 0.47        | มากที่สุด        |
| มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน                  | 4.85        | 0.53        | มากที่สุด        |
| มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน        | 4.88        | 0.65        | มากที่สุด        |
| มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม       | 4.92        | 0.61        | มากที่สุด        |
| มีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับให้บริการ | 4.93        | 0.62        | มากที่สุด        |
| มีคำแนะนำ/เอกสาร/เจ้าหน้าที่/ป้ายประกาศอย่างเหมาะสม       | 4.78        | 0.63        | มากที่สุด        |
| มีผู้รับความคิดเห็น/รับแบบประเมินการให้บริการ             | 4.95        | 0.58        | มากที่สุด        |
| <b>รวม</b>                                                | <b>4.87</b> | <b>0.26</b> | <b>มากที่สุด</b> |
| <b>ด้านช่องทางการให้บริการ</b>                            |             |             |                  |
| มีการให้บริการหลากหลายช่องทาง                             | 4.75        | 0.32        | มากที่สุด        |
| มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน                  | 4.89        | 0.41        | มากที่สุด        |
| มีช่องทางเลือกการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน    | 4.97        | 0.38        | มากที่สุด        |
| มีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับให้บริการ | 4.98        | 0.57        | มากที่สุด        |
| <b>รวม</b>                                                | <b>4.90</b> | <b>0.86</b> | <b>มากที่สุด</b> |

ตารางที่ 4.11 (ต่อ)

| ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการ          | n = 100     |             | ระดับความพึงพอใจ |
|-----------------------------------------------------------|-------------|-------------|------------------|
|                                                           | $\bar{X}$   | S.D.        |                  |
| <b>ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ</b>                           |             |             |                  |
| เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ในงานที่บริการเป็นอย่างดี    | 4.80        | 0.59        | มากที่สุด        |
| เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส               | 4.93        | 0.57        | มากที่สุด        |
| เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้นและเอาใจใส่       | 4.88        | 0.57        | มากที่สุด        |
| เจ้าหน้าที่บริการด้วยความเสมอภาค ตามลำดับก่อน-หลัง        | 4.81        | 0.58        | มากที่สุด        |
| เจ้าหน้าที่บริการด้วยความถูกต้องและรวดเร็ว                | 4.79        | 0.60        | มากที่สุด        |
| เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือช่วยตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี   | 4.95        | 0.36        | มากที่สุด        |
| <b>รวม</b>                                                | <b>4.86</b> | <b>0.43</b> | <b>มากที่สุด</b> |
| <b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>                             |             |             |                  |
| มีป้ายบอกทางหรือป้ายแสดงจุดให้บริการ                      | 4.92        | 0.51        | มากที่สุด        |
| สถานที่ให้บริการมีบรรยากาศที่เหมาะสม โปร่ง โล่ง สะอาด     | 4.98        | 0.32        | มากที่สุด        |
| มีสื่อต่างๆ เพื่อบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ วารสาร โทรทัศน์ | 4.94        | 0.31        | มากที่สุด        |
| ที่นั่ง/บริเวณรอรับบริการเหมาะสมและเพียงพอ                | 4.90        | 0.32        | มากที่สุด        |
| มีน้ำดื่มสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการ                   | 4.93        | 0.34        | มากที่สุด        |
| มีห้องน้ำสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการ                   | 4.95        | 0.41        | มากที่สุด        |
| การเดินทางมาติดต่อขอรับบริการสะดวก                        | 4.99        | 0.40        | มากที่สุด        |
| มีที่จอดรถสะดวกสบายและเพียงพอ                             | 4.87        | 0.41        | มากที่สุด        |
| <b>รวม</b>                                                | <b>4.94</b> | <b>0.38</b> | <b>มากที่สุด</b> |

จากตารางที่ 4.11 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนนทรี ในงานที่ 4 งานด้านพัฒนาสวัสดิการสังคม ซึ่งสามารถพิจารณาเป็นรายด้านได้ดังนี้

**ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ** สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านมีผู้รับความคิดเห็น/รับแบบประเมินการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.95 ( $\bar{X} = 4.95$ ) รองลงมา คือ ด้านมีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.93 ( $\bar{X} = 4.93$ )

และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ ด้านมีคำแนะนำ/เอกสาร/เจ้าหน้าที่/ป้ายประกาศ อย่างเหมาะสม อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 ( $\bar{X} = 4.78$ )

**ด้านช่องทางการให้บริการ** สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านมีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.98 ( $\bar{X} = 4.98$ ) รองลงมา คือ ด้านมีช่องทางการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.97 ( $\bar{X} = 4.97$ ) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ ด้านมีการให้บริการหลากหลายช่องทาง อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 ( $\bar{X} = 4.75$ )

**ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ** สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือช่วยตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.95 ( $\bar{X} = 4.95$ ) รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.93 ( $\bar{X} = 4.93$ ) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ เจ้าหน้าที่บริการด้วยความถูกต้องและรวดเร็ว อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 ( $\bar{X} = 4.79$ )

**ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การเดินทางมาติดต่อขอรับบริการสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.99 ( $\bar{X} = 4.99$ ) รองลงมา คือ สถานที่ให้บริการมีบรรยากาศที่เหมาะสม โปร่ง โล่ง สะอาด อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.98 ( $\bar{X} = 4.98$ ) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ ด้านมีที่จอดรถสะดวกสบายและเพียงพอ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 ( $\bar{X} = 4.87$ )

5) ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนนทรี ในงานที่ 5 งานด้านการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

ตารางที่ 4.12 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนนทรี ในงานที่ 5 งานด้านการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ในภาพรวม

| ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการ | n = 100   |      | ระดับความพึงพอใจ |
|--------------------------------------------------|-----------|------|------------------|
|                                                  | $\bar{X}$ | S.D. |                  |
| ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ                 | 4.92      | 0.47 | มากที่สุด        |
| ด้านช่องทางการให้บริการ                          | 4.94      | 0.66 | มากที่สุด        |
| ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ                      | 4.91      | 0.44 | มากที่สุด        |
| ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก                           | 4.89      | 0.28 | มากที่สุด        |
| รวม                                              | 4.92      | 0.46 | มากที่สุด        |

จากตารางที่ 4.12 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนนทรี ในงานที่ 5 งานด้านการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.92 ( $\bar{X} = 4.92$ )

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.94 ( $\bar{X} = 4.94$ ) และรองลงมา คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.92 ( $\bar{X} = 4.92$ ) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.89 ( $\bar{X} = 4.89$ )

**ตารางที่ 4.13** แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ  
มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนนทรี ในงานที่ 5 งานด้านการขออนุญาต  
ปลูกสิ่งก่อสร้าง ในรายด้าน

| ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการ          | n = 100     |             | ระดับ<br>ความพึงพอใจ |
|-----------------------------------------------------------|-------------|-------------|----------------------|
|                                                           | $\bar{X}$   | S.D.        |                      |
| <b>ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ</b>                   |             |             |                      |
| การให้บริการเป็นระบบและขั้นตอน                            | 4.86        | 0.48        | มากที่สุด            |
| มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน                  | 4.85        | 0.49        | มากที่สุด            |
| มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน        | 4.98        | 0.43        | มากที่สุด            |
| มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม       | 4.93        | 0.56        | มากที่สุด            |
| มีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับให้บริการ | 4.95        | 0.48        | มากที่สุด            |
| มีคำแนะนำ/เอกสาร/เจ้าหน้าที่/ป้ายประกาศอย่างเหมาะสม       | 4.97        | 0.45        | มากที่สุด            |
| มีผู้รับความคิดเห็น/รับแบบประเมินการให้บริการ             | 4.89        | 0.48        | มากที่สุด            |
| <b>รวม</b>                                                | <b>4.92</b> | <b>0.47</b> | <b>มากที่สุด</b>     |
| <b>ด้านช่องทางการให้บริการ</b>                            |             |             |                      |
| มีการให้บริการหลากหลายช่องทาง                             | 4.98        | 0.41        | มากที่สุด            |
| มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน                  | 4.95        | 0.48        | มากที่สุด            |
| มีช่องทางเลือกการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน    | 4.85        | 0.49        | มากที่สุด            |
| มีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับให้บริการ | 4.97        | 0.46        | มากที่สุด            |
| <b>รวม</b>                                                | <b>4.94</b> | <b>0.66</b> | <b>มากที่สุด</b>     |
| <b>ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ</b>                           |             |             |                      |
| เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ในงานที่บริการเป็นอย่างดี    | 4.96        | 0.74        | มากที่สุด            |
| เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส               | 4.79        | 0.88        | มากที่สุด            |
| เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้นและเอาใจใส่       | 4.87        | 0.79        | มากที่สุด            |
| เจ้าหน้าที่บริการด้วยความเสมอภาค ตามลำดับก่อน-หลัง        | 4.93        | 0.80        | มากที่สุด            |
| เจ้าหน้าที่บริการด้วยความถูกต้องและรวดเร็ว                | 4.90        | 0.75        | มากที่สุด            |
| เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือช่วยตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี   | 4.98        | 0.68        | มากที่สุด            |
| <b>รวม</b>                                                | <b>4.91</b> | <b>0.44</b> | <b>มากที่สุด</b>     |

ตารางที่ 4.13 (ต่อ)

| ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการ          | n = 100   |      | ระดับความพึงพอใจ |
|-----------------------------------------------------------|-----------|------|------------------|
|                                                           | $\bar{X}$ | S.D. |                  |
| ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก                                    |           |      |                  |
| มีป้ายบอกทางหรือป้ายแสดงจุดให้บริการ                      | 4.93      | 0.62 | มากที่สุด        |
| สถานที่ให้บริการมีบรรยากาศที่เหมาะสม โปร่ง โล่ง สะอาด     | 4.87      | 0.68 | มากที่สุด        |
| มีสื่อต่างๆ เพื่อบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ วารสาร โทรศัพท์ | 4.79      | 0.66 | มากที่สุด        |
| ที่นั่ง/บริเวณรอรับบริการเหมาะสมและเพียงพอ                | 4.97      | 0.45 | มากที่สุด        |
| มีน้ำดื่มสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการ                   | 4.86      | 0.55 | มากที่สุด        |
| มีห้องน้ำสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการ                   | 4.89      | 0.48 | มากที่สุด        |
| การเดินทางมาติดต่อขอรับบริการสะดวก                        | 4.88      | 0.56 | มากที่สุด        |
| มีที่จอดรถสะดวกสบายและเพียงพอ                             | 4.96      | 0.46 | มากที่สุด        |
| รวม                                                       | 4.89      | 0.28 | มากที่สุด        |

จากตารางที่ 4.13 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนนทรี ในงานที่ 5 งานด้านการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ซึ่งสามารถพิจารณาเป็นรายด้านได้ดังนี้

**ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ** สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านมีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.98 ( $\bar{X} = 4.98$ ) รองลงมา คือ ด้านมีคำแนะนำ/เอกสาร/เจ้าหน้าที่/ป้ายประกาศ อย่างเหมาะสม อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.97 ( $\bar{X} = 4.97$ ) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ ด้านมีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 ( $\bar{X} = 4.85$ )

**ด้านช่องทางการให้บริการ** สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านมีการให้บริการหลากหลายช่องทาง อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.98 ( $\bar{X} = 4.98$ ) รองลงมา คือ ด้านมีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.97 ( $\bar{X} = 4.97$ ) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ ด้านมีช่องทางเลือกการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 ( $\bar{X} = 4.85$ )

**ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือช่วยตอบข้อซักถามได้เป็น

อย่างดี อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.98 ( $\bar{X} = 4.98$ ) รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ในงานที่บริการเป็นอย่างดี อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.96 ( $\bar{X} = 4.96$ ) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 ( $\bar{X} = 4.79$ )

**ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านที่นั่ง/บริเวณรอรับบริการเหมาะสมและเพียงพอ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.97 ( $\bar{X} = 4.97$ ) รองลงมา คือ ด้านมีที่จอดรถสะดวกสบายและเพียงพอ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.96 ( $\bar{X} = 4.96$ ) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ ด้านมีสื่อต่างๆ เพื่อบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ วารสาร โทรทัศน์ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 ( $\bar{X} = 4.79$ )

#### 4.4 ผลการวิเคราะห์ร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการในองค์การบริหารส่วนตำบลนนทรี ทั้งในภาพรวม และรายด้าน

**ตารางที่ 4.14** แสดงค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนนทรี ในภาพรวม และรายด้าน

| ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการ | ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ) | ระดับคะแนน |
|--------------------------------------------------|---------------------------|------------|
| ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ                 | 97.40                     | 10         |
| ด้านช่องทางการให้บริการ                          | 98.20                     | 10         |
| ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ                      | 97.60                     | 10         |
| ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก                           | 98.00                     | 10         |
| <b>รวม</b>                                       | <b>97.80</b>              | <b>10</b>  |

จากตารางที่ 4.14 พบว่า ร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนนทรี โดยภาพรวมความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.80 ระดับคะแนนที่ได้ คือ 10 คะแนน

และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน โดยเรียงลำดับค่าร้อยละจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 98.20 รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 98.00 น้อยที่สุด คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 97.40

#### 4.5 ผลการวิเคราะห์ร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการในองค์การบริหารส่วนตำบลนนทรี จำแนกตามงานที่ประชาชนผู้รับบริการติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลนนทรี

ตารางที่ 4.15 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ จำแนกตามงานที่ประชาชนผู้รับบริการติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลนนทรี

| งานที่ให้บริการ                                   | ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ | ร้อยละความพึงพอใจ | ระดับความพึงพอใจ |
|---------------------------------------------------|----------------------|-------------------|------------------|
| งานที่ 1 งานด้านการศึกษา                          | 4.88                 | 97.60             | มากที่สุด        |
| งานที่ 2 งานด้านการรณรงค์และป้องกันโรคไข้เลือดออก | 4.86                 | 97.20             | มากที่สุด        |
| งานที่ 3 งานด้านการจัดเก็บรายได้                  | 4.91                 | 98.20             | มากที่สุด        |
| งานที่ 4 งานด้านพัฒนาสวัสดิการสังคม               | 4.89                 | 97.80             | มากที่สุด        |
| งานที่ 5 งานด้านการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง       | 4.92                 | 98.40             | มากที่สุด        |
| รวม                                               | 4.89                 | 97.80             | มากที่สุด        |

จากตารางที่ 4.15 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการงานต่างๆ จำแนกตามงานที่ให้บริการ โดยเรียงลำดับร้อยละความพึงพอใจจากมากที่สุดไปหาน้อย ได้ดังนี้

1. งานที่ 5 งานด้านการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 98.40
2. งานที่ 3 งานด้านการจัดเก็บรายได้ ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 98.20
3. งานที่ 4 งานด้านพัฒนาสวัสดิการสังคม ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.80
4. งานที่ 1 งานด้านการศึกษา ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.60
5. งานที่ 2 งานด้านการรณรงค์และป้องกันโรคไข้เลือดออก ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.20

## บทที่ 5

### สรุปผลการศึกษา และข้อเสนอแนะ

รายงานผลดำเนินการวิจัยและประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนนทรี อำเภอกบินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะได้ดังนี้

#### 5.1 สรุปผลการศึกษา

การดำเนินการวิจัยและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการในองค์การบริหารส่วนตำบลนนทรี อำเภอกบินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนนทรี ในภาพรวม และเพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนนทรี จำแนกตามงานที่มาขอรับบริการ โดยมีกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้รับบริการ จำนวน 500 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสถิติ วิเคราะห์หาค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

พบว่า

1. ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนนทรี ในภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.89 คิดเป็นร้อยละ 97.80 ระดับคะแนน 10 คะแนน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดยเรียงตามลำดับร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ได้ดังนี้

1.1 ด้านช่องทางการให้บริการ ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.91 คิดเป็นร้อยละ 98.20 ระดับคะแนน 10 คะแนน

1.2 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.90 คิดเป็นร้อยละ 98.00 ระดับคะแนน 10 คะแนน

1.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 คิดเป็นร้อยละ 97.60 ระดับคะแนน 10 คะแนน

1.4 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 คิดเป็นร้อยละ 97.40 ระดับคะแนน 10 คะแนน

2. ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของทั้ง 4 งาน ในองค์การบริหารส่วนตำบลนนทรี จำแนกตามงานที่มาขอรับบริการ เรียงตามลำดับดังนี้

2.1 งานที่ 5 งานด้านการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ตามความคิดเห็นของประชาชน ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.92 คิดเป็นร้อยละ 98.40 ระดับคะแนน 10 คะแนน

2.2 งานที่ 3 งานด้านการจัดเก็บรายได้ ตามความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.91 คิดเป็นร้อยละ 98.20 ระดับคะแนน 10 คะแนน

2.3 งานที่ 4 งานด้านพัฒนาสวัสดิการสังคม ตามความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.89 คิดเป็นร้อยละ 97.80 ระดับคะแนน 10 คะแนน

2.4 งานที่ 1 งานด้านการศึกษา ตามความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 คิดเป็นร้อยละ 97.60 ระดับคะแนน 10 คะแนน

2.5 งานที่ 2 งานด้านการรณรงค์และป้องกันโรคไข้เลือดออก ตามความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 คิดเป็นร้อยละ 97.20 ระดับคะแนน 10 คะแนน

## 5.2 ข้อเสนอแนะ

5.2.1 องค์การบริหารส่วนตำบลนนทรี มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง และการติดต่อประสานงานมีความสะดวก และรวดเร็ว

## 5.3 ข้อเสนอแนะจากคณะผู้วิจัย

### 5.3.1 ปัญหาและข้อเสนอแนะต่างๆ

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนนทรี อำเภอกบินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี พบว่า ภาพรวมในแต่ละด้านอยู่ในระดับดีมาก แต่มีบางประเด็นที่ผู้วิจัยเห็นควรเพิ่มเติมหรือปรับปรุงพัฒนาความพึงพอใจในการให้บริการให้อยู่ในระดับมากที่สุดทุกขั้นตอนต่อไป ดังนี้

1) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลนนทรี อำเภอกบินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี ควรสร้างมาตรฐานต่อกระบวนการให้บริการอย่างมีคุณภาพ โดยการจัดให้บริการแก่ประชาชนในระยะเวลาที่เหมาะสมกับการรับบริการในแต่ละขั้นตอน พร้อมทั้งมีการจัดระบบการรับฟังความคิดเห็นจากประชาชนที่มาใช้บริการในส่วนต่างๆ และพร้อมที่จะแก้ไขต่างๆ แก่ประชาชนอย่างจริงใจ

2) ด้านช่องทางการให้บริการ ผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลนนทรี อำเภอกบินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี ควรเพิ่มช่องทางให้แก่ผู้ที่มารับบริการ และสามารถทำให้ประชาชนได้เข้าถึงการให้บริการ ได้ง่าย พร้อมทั้งจัดให้มีเอกสาร แผ่นพับแนะนำข้อมูลในการให้บริการในขั้นตอนต่างๆ แก่ประชาชนผู้มารับบริการ และจัดให้มีช่องทางในการให้บริการในช่วงที่เป็นวันหยุดหรือมีเจ้าหน้าที่และพนักงานคอยให้คำแนะนำเพิ่มเติมหากประชาชนมาติดต่อรับบริการในช่วงวันหยุด

3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลนนทรี อำเภอกบินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี ควรให้ความสำคัญในการสร้างมาตรฐานให้บริการของเจ้าหน้าที่และพนักงานผู้ให้บริการ ต่อประชาชน โดยการจัดให้มีการฝึกอบรมและให้ความรู้ เสริมสร้างทักษะแก่เจ้าหน้าที่และพนักงานผู้ให้บริการแก่ประชาชนด้วยกิจกรรมายาทที่เหมาะสม พร้อมทั้งให้บริการประชาชนอย่างเท่าเทียมและเสมอภาคกัน

4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลนนทรี อำเภอกบินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี ควรนำเทคโนโลยีที่ให้บริการมีความเพียงพอต่อการปฏิบัติงานและการให้บริการ แก่ประชาชนอย่างเหมาะสมกับจำนวนเจ้าหน้าที่และพนักงานที่ประชาชนมาติดต่อใช้บริการ พร้อมทั้งจัดให้มีป้ายบอกทางหรือป้ายแสดงจุดให้บริการแก่ประชาชนเพิ่มเติม เพื่ออำนวยความสะดวกต่อประชาชน

### 5.3.2 ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

ถึงแม้ว่าผลการวิจัยจะพบว่า องค์การบริหารส่วนตำบลนนทรีมีปัจจัยที่ครบถ้วนที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อประชาชนผู้รับบริการ แต่มีสิ่งที่จะต้องปรับปรุงเพื่อก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการให้บริการเพิ่มมากขึ้น ได้แก่

1) งานด้านการศึกษา ผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลนนทรี อำเภอกบินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี การจัดกิจกรรมอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม และการแก้ไขปัญหายาเสพติด แก่เด็กและเยาวชน เพื่อเป็นการปลูกฝังค่านิยมในการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมตั้งแต่วัยเด็ก และเด็ก/เยาวชน เพื่อสร้างความรู้เกี่ยวกับโทษของยาเสพติด และการส่งเสริมพัฒนาระบบการศึกษาทุกประเภท ทุกระดับ ให้มีคุณภาพอย่างเท่าเทียมกัน

2) งานด้านการรณรงค์และป้องกันโรคไข้เลือดออก ผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลนนทรี อำเภอกบินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี การส่งเสริมให้บุคลากรเข้าร่วมอบรม เพื่อนำความรู้ที่ได้รับไปถ่ายทอดให้กับประชาชน เพื่อสร้างความเข้มแข็งในระบบการบริหารจัดการ และส่งเสริมความรับผิดชอบ ร่วมกันในการรณรงค์และป้องกันโรคไข้เลือดออก

3) งานด้านการจัดเก็บรายได้ ผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลนนทรี อำเภอกบินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี การส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ได้ลงพื้นที่ออกสำรวจพบปะกับประชาชนผู้เสียภาษีประจำปี หรือให้บริการนอกสถานที่ นอกจากนี้แล้วควรและมีป้ายบอกขั้นตอนในการยื่นชำระภาษีแต่ละประเภท หรือมีบุคลากรคอยแนะนำ และให้คำชี้แนะแก่ประชาชนในการจัดทำเอกสารหรือกรอบบแบบฟอร์ม

4) งานด้านพัฒนาสวัสดิการสังคม ผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลนนทรี อำเภอกบินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี การส่งเสริมนโยบายสนับสนุนการพัฒนาคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุด้านการมีส่วนร่วมของผู้สูงอายุ และด้านการประชาสัมพันธ์โครงการเปี่ยมชีพผู้สูงอายุ การความสำคัญกับการส่งเสริมอาชีพประชาชน หรือการจัดตั้งงบประมาณเงินอุดหนุนชุมชนเกี่ยวกับการส่งเสริมอาชีพในชุมชนอย่างต่อเนื่อง และประสานกับหน่วยงานภายนอกมาให้ความรู้ในการประกอบอาชีพเสริม

5) งานด้านการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลนนทรี อำเภอกบินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี ควรส่งเสริมการให้บริการของพนักงานที่เกี่ยวข้องกับการงานด้านโยธา โดยให้ประชาชนที่มาขอรับบริการเป็นผู้ประเมินให้คะแนนการให้บริการของพนักงาน เพื่อให้รางวัลแก่พนักงานที่ได้คะแนนสูงสุดประจำเดือน อีกทั้งยังเป็นการสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่หรือพนักงานด้วย

### 5.3.3 ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1) ควรศึกษาและวิจัยเกี่ยวกับแนวทางที่เหมาะสมสำหรับการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนนทรี

2) ควรเพิ่มระยะเวลาจัดทำวิจัยให้เริ่มตั้งแต่ต้นปีงบประมาณ เพื่อให้ข้อมูลมีความชัดเจนยิ่งขึ้น

3) ควรศึกษาและวิจัยเพิ่มเติมในประเด็นปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนนทรี อย่างเป็นระบบ

4) ควรศึกษาและวิจัยเพิ่มเติมในประเด็นการพัฒนาศักยภาพในการให้บริการของบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลนนทรีอย่างเป็นระบบ

## บรรณานุกรม

- กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. (2566). **สรุปข้อมูล อบต.ทั่วประเทศ**. สืบค้นวันที่ 15 กรกฎาคม พ.ศ. 2566 เข้าถึงได้จาก <http://www.sakaeolocal.go.th>.
- คณะกรรมการการประชาสัมพันธ์ สภาร่างรัฐธรรมนูญ. (2540). **ร่างรัฐธรรมนูญ ฉบับประชาชน สิงหาคม 2540**. กรุงเทพมหานคร: สภาร่างรัฐธรรมนูญ
- จุมพล สัตยาภรณ์. (2542). **ทัศนะของลูกค้านักค้าต่อการให้บริการด้านเงินฝากของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร: ศึกษาเฉพาะกรณีสาขาสูงเนิน จังหวัดนครราชสีมา**. กรุงเทพมหานคร: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ณรงค์ อุดมศรี. (2542). **ความพึงพอใจของผู้ถือบัตรเครดิตที่มีต่อการใช้บริการบัตรเครดิตธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)**. กรุงเทพมหานคร: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ณัฐวุฒิ พิริยะจิระอนันต์. (2549). **ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครเชียงใหม่**. เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- เทศบาลตำบลป่าต้ว. (2560). **การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเทศบาลตำบลป่าต้ว อำเภอป่าต้ว จังหวัดยโสธร**. คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- นิภาพรณ แก้วปัญญา. (2542). **การศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการบัตรเครดิตของธนาคารภายในและต่างประเทศ: กรณีศึกษาพนักงานธนาคารฮ่องกงและเซี่ยงไฮ้ แบงกิ้งคอร์ปอเรชั่น จำกัด (เอชเอสบีซี) สาขากรุงเทพมหานคร**. กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ประทุมพร พลายเมือง. (2546). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลนครอุบลราชธานี**. สุรินทร์: มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์.
- ปิยพงษ์ ศรีสมบูรณ์. (2543). **ความพึงพอใจของผู้ใช้น้ำต่อการบริการของสำนักงานประปา สาขาพญาไท**. ปรินญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- พระราชบัญญัติระเบียบการบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น. (2562). **ราชกิจจานุเบกษา เล่ม 136 ตอนที่ 50 ก หน้า 152-153 (16 เมษายน 2562)**.
- ยุทธ ไถยวรรณ. (2545). **พื้นฐานการวิจัย**. กรุงเทพมหานคร: สุวีริยาสาสน์.
- ยุทธ ไถยวรรณ. (2545). **พื้นฐานการวิจัย**. กรุงเทพมหานคร: สุวีริยาสาสน์.
- ลิขิต อีร์เวคิน. (2553). **การเมืองการปกครองไทย**. พิมพ์ครั้งที่ 8. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- วิเชียร เกตุสิงห์. (2538). **การวิจัยเชิงปฏิบัติการ**. กรุงเทพมหานคร: ไทยวัฒนาพานิช.

- วิรัช พงศ์นารักษ์. (2550). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักสรรพสามิตพื้นที่  
สาขาเมืองอุดรดิตถ์. หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารและพัฒนา  
ประชาคมเมืองและชนบท มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์.
- วิสูตร จงชูฉนิษฐ์. (2549). การศึกษาความคิดเห็นของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลบรือต่อการ  
บริหารงานของเทศบาลบรืออำเภอบรือ จังหวัดมหาสารคาม. มหาสารคาม: มหาวิทยาลัย  
มหาสารคาม.
- วุฒิไกร ดวงพิกุล. (2551). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล  
ฝายแก้ว อำเภอภูเพียง จังหวัดน่าน. หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหาร  
และพัฒนาประชาคมเมืองและชนบท มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์.
- ศรัทธา วุฒิพงศ์. (2542). ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริการของธนาคารกสิกรไทย จำกัด  
(มหาชน): ศึกษาเฉพาะกรณีสาขาจันดี อำเภอดง จังหวัดนครศรีธรรมราช. กรุงเทพฯ:  
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- สถานิติบัญญัติแห่งชาติ. (2560). รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยพุทธศักราช 2560.  
สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา: กรุงเทพฯ
- สมบัติ สันทราย. (2549). การมีส่วนร่วมของประชาชนในการหาแนวทางพัฒนาการให้บริการของ  
เทศบาลตำบลป่าแะ อำเภอป่าแดด จังหวัดเชียงราย. เชียงราย: มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย.
- สำนักงานศาลรัฐธรรมนูญ. 2550. รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยพุทธศักราช 2550. สำนักงานศาล  
รัฐธรรมนูญ: กรุงเทพมหานคร.
- สิริโฉม พิเชษฐบุญเกียรติ. (2553). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียง  
พางคำ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย. เชียงราย: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล  
ล้านนา เขตพื้นที่เชียงราย.
- สุนทร ศรีมาเสริม และสมชัย โสรัจจะ. (2517). แนวความคิดในการใช้สิ่งล่อในคน. ในบทความทาง  
วิชาการ. เล่ม 16. กรุงเทพมหานคร: กองวิชาการ กรมการปกครอง.
- สุวัฒนา ไบเจริญ. (2540). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขา  
ขอนแก่น (ภาคคำ). การศึกษามหาบัณฑิต (จิตวิทยาการศึกษา) มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- โสภณ พิงชัย. (2537). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการงานสอบสวนของตำรวจ ศึกษาเฉพาะ  
กรณีสถานีตำรวจภูธรอำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี. ปรินิพนธ์ มหาวิทยาลัยเกริก.
- อนงค์ เอื้อวัฒนา. (2542). ความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลอำนาจเจริญ.  
กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยมหิดล.
- อมรรัตน์ บุญภา. (2557). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพวา  
อำเภอแก้งหางแมว จังหวัดจันทบุรี. หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา.

อรรรรณ เมฆทัศน์. (2543). ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของมหาวิทยาลัยรามคำแหง.

กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

อัญชลี ดุสิตสุทธิรัตน์ และคณะ. (2559). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การ

บริหารส่วนตำบลบางโปรง อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล

กรุงเทพ.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก  
ภาพกิจกรรมการดำเนินงาน

15 มิ.ย. วันไข้เลือดออกอาเซียน

**15 มิถุนายน ของทุกปี**  
**วันไข้เลือดออกอาเซียน**  
**ASEAN DENGUE DAY**

**รณรงค์กำจัด ยุงลาย**  
**ด้วยมาตรการ**

**3 เก็บ 3 โรค**

**เก็บบ้าน**  
เก็บบ้านให้ปลอดโปร่ง  
เพื่อไม่ให้ยุงลายเกาะพัก

**เก็บขยะ**  
เก็บขยะ เศษภาชนะ  
ที่อาจเป็นแหล่ง  
เพาะพันธุ์ยุงลายได้

**เก็บน้ำ**  
ปิดให้มิดชิด ไม่ให้ยุงลาย  
วางไข่ ภาชนะที่ปิดฝาไม่ได้ ให้ปล่อย  
น้ำทิ้งหรือเปลี่ยนน้ำเป็นประจำทุกสัปดาห์

3 โรค  
▶ โรคไข้เลือดออก  
▶ โรคติดเชื้อไวรัสซิกา  
▶ โรคไข้ปวดข้อยุงลาย

ด้วยความร่วมมือ จาก...กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม  
องค์การบริหารส่วนตำบลนนทรี อำเภออินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี

ประชาสัมพันธ์ การขยายเวลาชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ประจำปี พ.ศ. 2566

**องค์การบริหารส่วนตำบลนนทรี**  
**ขยายเวลาชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ประจำปี พ.ศ.2566**

**01** การแจ้ง  
ประเมินภาษี  
(ภ.ด.ส.6) **จากเดิม** ภายในเดือนเมษายน 66  
**เป็น** ภายในเดือนพฤษภาคม 66

**02** การรับ  
ชำระภาษี **จากเดิม** ภายในเดือนมิถุนายน 66  
**เป็น** ภายในเดือนกรกฎาคม 66

**03** การผ่อนชำระ  
ขยายเวลา  
จากเดิมเป็น **งวดที่ 1** ภายในเดือนกรกฎาคม 66  
**งวดที่ 2** ภายในเดือนสิงหาคม 66  
**งวดที่ 3** ภายในเดือนกันยายน 66

สอบถามข้อมูลเพิ่มเติม งานจัดเก็บรายได้ กองคลัง  
องค์การบริหารส่วนตำบลนนทรี 037 620 320 ต่อ 109 (ในเวลาราชการ)

ID: @173kzdcw



ขอเชิญชวนให้ผู้สูงอายุ ลงทะเบียนเพื่อขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ประจำปีงบประมาณ 2567



## ประชาสัมพันธ์การรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ

### ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาหว้า ประจำปีงบประมาณ 2567

**เปิดลงทะเบียนเพื่อรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ**

ให้ผู้สูงอายุที่มีอายุครบ 60 ปีบริบูรณ์ ที่ยังไม่เคยลงทะเบียนขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ และผู้สูงอายุที่จะมีอายุครบ 60 ปีบริบูรณ์ในปีงบประมาณ 2567 นับจนถึงวันที่ 1 กันยายน 2567 (เกิดก่อนวันที่ 2 กันยายน 2507) หรือผู้ที่ย้ายทะเบียนบ้านมาใหม่ และยังไม่ได้ไปลงทะเบียนเพื่อขอรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ

**คุณสมบัติ**

1. มีภูมิลำเนาอยู่ในเขตตำบลนาหว้า ตามทะเบียนบ้าน
2. มีสัญชาติไทย

**หลักฐานในการลงทะเบียน**

1. บัตรประจำตัวประชาชน
2. ทะเบียนบ้านฉบับเจ้าบ้าน (ที่เป็นปัจจุบัน)
3. สำเนาสมุดบัญชีเงินฝากธนาคาร

**เปิดลงทะเบียน 2 ช่วง**

ช่วงที่ 1 ตั้งแต่เดือน ตุลาคม - พฤศจิกายน 2565

ช่วงที่ 2 ตั้งแต่เดือน มกราคม - กันยายน 2566

ทั้งนี้พัฒนาชุมชน สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลนาหว้า ในวันและเวลาราชการ สอบถามเพิ่มเติม โทร 037-620320 ต่อ 110



กิจกรรมจิตอาสาพัฒนา “ปราจีนบุรีเมืองสะอาด” ครั้งที่ 9 ประจำเดือนตุลาคม



การประชุมเชิงปฏิบัติการป้องกันปัญหาด้านสิ่งแวดล้อมและเหตุรำคาญ จากการประกอบกิจการฟาร์ม  
เลี้ยงสัตว์ในพื้นที่ตำบลนนทรี ประจำปี 2566



“โครงการ TCP โอปอัมม่น้ำไทย ภายใต้ความยั่งยืนด้านน้ำด้วยการเติมน้ำใต้ดินในพื้นที่ตำบลนนทรี”



ภาคผนวก ข

แบบสอบถาม



แบบสอบถามสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ  
ขององค์การบริหารส่วนตำบลนนทรี อำเภอบินทร์บุรี จังหวัดปทุมธานี

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย ☒ ที่ตรงกับความรู้สึกของท่านตามความเป็นจริง

1. เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง ☐ เพศที่สาม/เพศทางเลือก
2. อายุ ☐ ต่ำกว่า 24 ปี ☐ 25-34 ปี ☐ 35-44 ปี  
☐ 45-54 ปี ☐ 55-64 ปี ☐ 65 ปีขึ้นไป
3. ระดับการศึกษา ☐ ประถมศึกษา ☐ มัธยมศึกษาตอนต้น  
☐ มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. ☐ อนุปริญญา/ปวส./ปวท.  
☐ ปริญญาตรี ☐ ปริญญาโท  
☐ สูงกว่าปริญญาโท ☐ อื่นๆ .....
4. อาชีพ ☐ ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ ☐ พนักงานบริษัท  
☐ รับจ้างทั่วไป ☐ ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ  
☐ เกษตรกรรม/ประมง ☐ เกษียน/ข้าราชการบำนาญ, บำนาญ  
☐ นักเรียน/นักศึกษา ☐ว่างงาน  
☐ อื่นๆ ระบุ .....
5. รายได้ต่อเดือน ☐ ต่ำกว่า 3,000 บาท ☐ 3,001 - 5,000 บาท  
☐ 5,001 - 10,000 บาท ☐ 10,001 - 20,000 บาท  
☐ 20,001 บาทขึ้นไป
6. งานที่ท่านมาติดต่อขอรับบริการ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)  
☐ งานที่ 1 งานด้านการศึกษา  
☐ งานที่ 2 งานด้านการอนุรักษ์และป้องกันโรคไข้เลือดออก  
☐ งานที่ 3 งานด้านการจัดเก็บรายได้  
☐ งานที่ 4 งานด้านพัฒนาสวัสดิการสังคม  
☐ งานที่ 5 งานด้านการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง



**แบบสอบถามสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ  
ขององค์การบริหารส่วนตำบลนนทรี อำเภอบินทร์บุรี จังหวัดปทุมธานี**

7. ท่านเคยมาขอรับบริการงานในข้อ 6 กี่ครั้งต่อปี

- ☐ น้อยกว่า 3 ครั้งต่อปี  
☐ 3 - 5 ครั้งต่อปี  
☐ มากกว่า 5 ครั้งต่อปี

**ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการ**

**คำชี้แจง** โปรดระบุงานที่ต้องการประเมินความพึงพอใจ

- ☐ งานที่ 1    ☐ งานที่ 2    ☐ งานที่ 3    ☐ งานที่ 4

โปรดแสดงความคิดเห็นโดยใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับระดับความพึงพอใจมากที่สุด

- |   |         |                         |
|---|---------|-------------------------|
| 5 | หมายถึง | มีความพึงพอใจมากที่สุด  |
| 4 | หมายถึง | มีความพึงพอใจมาก        |
| 3 | หมายถึง | มีความพึงพอใจปานกลาง    |
| 2 | หมายถึง | มีความพึงพอใจน้อย       |
| 1 | หมายถึง | มีความพึงพอใจน้อยที่สุด |

| ข้อความ                                                      | ระดับความพึงพอใจ |   |   |   |   |
|--------------------------------------------------------------|------------------|---|---|---|---|
| ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ                             | 5                | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 1. การให้บริการเป็นระบบและขั้นตอน                            |                  |   |   |   |   |
| 2. มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน                  |                  |   |   |   |   |
| 3. มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน        |                  |   |   |   |   |
| 4. มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม       |                  |   |   |   |   |
| 5. มีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับให้บริการ |                  |   |   |   |   |
| 6. มีคำแนะนำ/เอกสาร/เจ้าหน้าที่/ป้ายประกาศ อย่างเหมาะสม      |                  |   |   |   |   |
| 7. มีผู้รับความคิดเห็น / รับแบบประเมินการให้บริการ           |                  |   |   |   |   |
| ด้านช่องทางการให้บริการ                                      | 5                | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 1. มีช่องทางการให้บริการหลากหลายช่องทาง                      |                  |   |   |   |   |
| 2. มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน                  |                  |   |   |   |   |
| 3. มีช่องทางเลือกการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน    |                  |   |   |   |   |
| 4. มีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับให้บริการ |                  |   |   |   |   |



ภาคผนวก ค  
ผู้ดำเนินการวิจัย  
สถาบันวิจัยและพัฒนา  
มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์

ผู้ดำเนินการโครงการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ  
ที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนนทรี

ผู้รับผิดชอบ      มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ จังหวัดปทุมธานี  
ที่ปรึกษา      อาจารย์ ดร.พัฒนกร สอนไฉ ผู้ดำเนินการวิจัย  
                         มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ จังหวัดสระแก้ว

สถานที่ติดต่อ

มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ จังหวัดสระแก้ว  
เลขที่ 1177 หมู่ 2 ตำบลท่าเกษม อำเภอเมืองสระแก้ว  
จังหวัดสระแก้ว 27000  
โทรศัพท์ 03-7447-043 โทรสาร 03-7447-111

นักวิจัย

อาจารย์ ดร.พัฒนกร สอนไฉ  
สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์  
มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ จังหวัดสระแก้ว  
เลขที่ 1177 หมู่ 2 ตำบลท่าเกษม อำเภอเมืองสระแก้ว  
จังหวัดสระแก้ว 27000