



รายงานผลการสำรวจ

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลนทรี อำเภอกบินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี

มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์

ประจำปีงบประมาณ 2564

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 4.85 คิดเป็นร้อยละ 97.00 ระดับคะแนน 10 คะแนน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดยเรียงตามลำดับร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ได้ดังนี้ ได้ดังนี้

1.1 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด 4.87 คิดเป็นร้อยละ 97.40 ระดับคะแนน 10 คะแนน

1.2 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด 4.86 คิดเป็นร้อยละ 97.20 ระดับคะแนน 10 คะแนน

1.3 ด้านช่องทางการให้บริการ ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด 4.85 คิดเป็นร้อยละ 97.00 ระดับคะแนน 10 คะแนน

1.4 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 ระดับคะแนน 10 คะแนน

2. ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของทั้ง 5 งาน ในองค์การบริหารส่วนตำบลนนทรี อำเภอกบินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี จำแนกตามงานที่มาขอรับบริการ ในภาพรวมของระดับความพึงพอใจของทั้ง 5 งานอยู่ในระดับมากที่สุด เรียงตามลำดับดังนี้

2.1 งานด้านการจัดเก็บรายได้ ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด 4.89 คิดเป็นร้อยละ 97.80 ระดับคะแนน 10 คะแนน

2.2 งานด้านการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด 4.88 คิดเป็นร้อยละ 97.60 ระดับคะแนน 10 คะแนน

2.3 งานด้านการศึกษา ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ใน ระดับมากที่สุด 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 ระดับคะแนน 10 คะแนน

2.4 งานด้านการรณรงค์และป้องกันโรคไข้เลือดออก ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.60 ระดับคะแนน 10 คะแนน

2.5 งานด้านพัฒนาสวัสดิการสังคม ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.40 ระดับคะแนน 10 คะแนน

ขอรับรองผลการวิเคราะห์ข้อมูล

อาจารย์ ดร.พัฒนกร สอนไ
ผู้วิจัย

คำนำ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนนทรี ประจำปีงบประมาณ 2564 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนนทรี ในภาพรวม และศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนนทรี จำแนกตามงานที่มาขอรับบริการในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เพื่อนำผล การสำรวจรวมถึงข้อเสนอแนะที่ได้รับมาพัฒนา ปรับปรุงการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนนทรี ให้ดียิ่งขึ้นและตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการในแต่ละกลุ่มต่อไป

คณะผู้ดำเนินการวิจัย

สถาบันวิจัยและพัฒนา

มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์

สารบัญ

	หน้า
บทสรุปสำหรับผู้บริหาร	ข
คำนำ	ง
สารบัญ	จ
สารบัญตาราง	ฉ
บทที่ 1 บทนำ	1
บทที่ 2 ระเบียบวิธีการสำรวจ	6
บทที่ 3 สรุปผลการสำรวจ และข้อเสนอแนะจากคณะผู้วิจัย	11
บรรณานุกรม	49
ภาคผนวก	50
<u>ภาคผนวก ก.</u> ภาพกิจกรรมการดำเนินงาน	
<u>ภาคผนวก ข.</u> แบบสอบถาม	
<u>ภาคผนวก ค.</u> ผู้ดำเนินการวิจัย	
<u>ภาคผนวก ง.</u> ภาพตัวอย่างบุคคลที่มีความพึงพอใจต่อการบริการ	

สารบัญตาราง

หน้า

ตารางที่ 3.1	สถานภาพของผู้ให้ข้อมูลส่วนบุคคล	24
ตารางที่ 3.2	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการมีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนนทรีในภาพรวม จำแนกตามงาน	27
ตารางที่ 3.3	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการมีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนนทรี ในภาพรวม จำแนกตามด้าน	28
ตารางที่ 3.4	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการมีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนนทรี ในงานที่ 1 งานด้านการศึกษา ในภาพรวม	29
ตารางที่ 3.5	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการมีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนนทรี ในงานที่ 1 งานด้านการศึกษา ในรายด้าน	30
ตารางที่ 3.6	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการมีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนนทรี ในงานที่ 2 งานด้านการรณรงค์และป้องกันโรคไข้เลือดออก ในภาพรวม	32
ตารางที่ 3.7	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการมีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนนทรี ในงานที่ 2 งานด้านการรณรงค์และป้องกันโรคไข้เลือดออก ในรายด้าน	33
ตารางที่ 3.8	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการมีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนนทรี ในงานที่ 3 งานด้านการจัดเก็บรายได้ ในภาพรวม	36
ตารางที่ 3.9	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการมีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนนทรี ในงานที่ 3 งานด้านการจัดเก็บรายได้ ในรายด้าน	37
ตารางที่ 3.10	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการมีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนนทรี ในงานที่ 4 งานด้านพัฒนาสวัสดิการสังคม ในภาพรวม	39

สารบัญตาราง (ต่อ)

หน้า

ตารางที่ 3.11	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการมีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนนทรี ในงานที่ 4 งานด้านพัฒนาสวัสดิการสังคม ในรายด้าน	40
ตารางที่ 3.12	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการมีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนนทรี ในงานที่ 5 งานด้านการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ในภาพรวม	43
ตารางที่ 3.13	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการมีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนนทรี ในงานที่ 5 งานด้านการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ในรายด้าน	44
ตารางที่ 3.14	แสดงค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อ การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนนทรี ในภาพรวม และรายด้าน	46
ตารางที่ 3.15	แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ จำแนกตามงานที่ประชาชนผู้รับบริการติดต่อขอรับบริการ จากองค์การบริหารส่วนตำบลนนทรี ในภาพรวม	47

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมา

กระบวนการมีส่วนร่วมทางการเมือง เศรษฐกิจ สังคมของภาคประชาชน นับเป็นองค์ประกอบหนึ่งของการขับเคลื่อนระบอบประชาธิปไตยให้เกิดความเข้มแข็ง มีเสถียรภาพ โดยเฉพาะปัจจุบันอำนาจการตัดสินใจทางการเมืองที่ภาคประชาชนต่างก้าวเข้ามามีบทบาทมากขึ้น ซึ่งสะท้อนถึงสิทธิเสรีภาพ ความเสมอภาค และการดราภาพนั้นเป็นของประชาชน โดยประชาชน และเพื่อประชาชน ประกอบกับรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 หมวดที่ 6 แนวนโยบายแห่งรัฐ มาตรา 78 ที่ได้บัญญัติให้ รัฐพึงส่งเสริมให้ประชาชนและชุมชนมีความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับการปกครองระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข และมีส่วนร่วมในการพัฒนาประเทศด้านต่าง ๆ การจัดทำบริการสาธารณะทั้งในระดับชาติและระดับท้องถิ่น การตรวจสอบการใช้อำนาจรัฐ 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 ชีรเวทิน (2553: 402 – 410) ได้ให้ความเห็นอย่างน่าสนใจว่า การมีส่วนร่วมทางการเมืองของประชาชนตามรัฐธรรมนูญ ในบทบาททางการเมืองภาคประชาชนนั้นสามารถจำแนกได้ คือ

1) การมีส่วนร่วมในฐานะที่เป็นสิทธิขั้นมูลฐานของมนุษย์ในฐานะที่เป็นพลเมืองของชาติ ได้แก่ สิทธิความชอบธรรมที่จะมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น การคัดค้าน การวิพากษ์วิจารณ์ เป็นต้น

2) การมีส่วนร่วมของประชาชนโดยหน้าที่ในฐานะที่เป็นพลเมืองที่อยู่ภายใต้กรอบกฎหมาย หมายถึงประชาชนทุกคนที่อยู่ในหน่วยการเมืองที่มีสิทธิเสรีภาพที่จะมีส่วนร่วมทางการเมืองย่อมมีหน้าที่ที่จะปฏิบัติตามบางอย่างในลักษณะของการมีส่วนร่วมตามบทบัญญัติของกฎหมาย

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 การกำจัดมูลฝอยสิ่งปฏิกูล ป้องกันและระงับโรคติดต่อ ส่งเสริมการศึกษา ศาสนา วัฒนธรรม การคุ้มครอง ดูแล บำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและ การส่งเสริมพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ ผู้พิการ เป็นต้น

จากลักษณะงานดังกล่าวข้างต้นขององค์การบริหารส่วนตำบลนนทรี อำเภอกบินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี มีภารกิจที่ครอบคลุมในทุกด้านโดยการให้บริการแก่ประชาชนในพื้นที่ซึ่งเป็นงานบริการขั้นพื้นฐาน อาทิ การให้บริการด้านสาธารณสุข โภค สาธารณูปการ การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน เช่น ถนน

ไฟฟ้าส่องสว่างทาง ระบบประปา การจัดเก็บขยะ มูลฝอย การบำรุงรักษาถนนให้มีสภาพการใช้งานที่สมบูรณ์ ฯลฯ และการให้บริการประชาชนในพื้นที่เฉพาะเรื่องที่เกี่ยวข้องกฎหมายกำหนดและส่วนใหญ่ประชาชนเดินทางมาติดต่อราชการกับทางองค์การบริหารส่วนตำบลนนทรี ด้วยตนเอง อาทิ การเสียภาษี การยื่นคำร้องการขออนุญาตการปลูกสร้าง การรับเรื่องราวร้องทุกข์ กิจกรรมสังคมสงเคราะห์ การอบรมพัฒนาอาชีพ ตามลำดับ

ดังนั้น จากภารกิจการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลนนทรี ดังกล่าว จึงมีความสำคัญต่อกระบวนการสร้างความรับรู้ ความเข้าใจ ความเชื่อถือที่ประชาชนในระดับพื้นที่ต่างได้รับบริการและเป็นผู้มีส่วนได้เสียโดยตรงเมื่อมาติดต่อราชการ และเพื่อให้การบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลนนทรี ได้ขับเคลื่อนงานบริการประชาชนในพื้นที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ เกิดประสิทธิผล ทั้งยังเป็นการสนองนโยบายภาครัฐ และอยู่บนพื้นฐานตามหลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีของหน่วยงานราชการองค์การปกครองท้องถิ่น ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ พ.ศ.2546 คณะผู้วิจัยจึงได้ทำการสำรวจระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนนทรี อำเภอกบินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี เพื่อนำผลการสำรวจดังกล่าว นำไปใช้ในการวางแผนและพัฒนางานให้บริการกับประชาชนด้านต่างๆ ในพื้นที่ให้เกิดประสิทธิภาพ และประสิทธิผลที่แท้จริงต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษาวิจัย

1.2.1 เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนนทรี อำเภอกบินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี ในภาพรวม

1.2.2 เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนนทรี อำเภอกบินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี 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 9,467 คน

1.3.3 ขอบเขตด้านระยะเวลา

การสำรวจครั้งนี้ เริ่มทำการสำรวจ ตั้งแต่ วันที่ 23 สิงหาคม – 22 กันยายน พ.ศ. 2564

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

ระเบียบวิธีการสำรวจ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในองค์การบริหารส่วนตำบลนนทรี อำเภอบินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี และนำผลการศึกษาที่ได้เป็นแนวทางในการเสนอแนะในด้านนโยบายและในการนำไปปฏิบัติงานแก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยคณะผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษาค้นคว้าตามหัวข้อต่อไปนี้

- 2.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 2.2 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ
- 2.3 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล
- 2.4 การวิเคราะห์ประมวลผลข้อมูล
- 2.5 หลักเกณฑ์การคำนวณคะแนนและการแปลผล

2.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

2.1.1 ประชากร สำหรับประชากรที่ใช้วิจัยครั้งนี้ ได้แก่ กลุ่มประชาชนที่มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนนทรี อำเภอบินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี จำนวน 9,467 คน

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

2.2 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) นำข้อมูลที่ได้มาสร้างแบบสอบถามโดยเกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ใน 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

2.3 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

คณะผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อนำมาวิเคราะห์ตามขั้นตอน ดังนี้

2.3.1 คณะผู้วิจัยได้ประสานงานกับหัวหน้าส่วนงานที่ดูแลองค์การบริหารส่วนตำบลนนทบุรี เพื่อขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

2.3.2 คณะผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้น ไปเก็บข้อมูลกับผู้รับบริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้วิธีการสัมภาษณ์ตามข้อคำถามในแบบสอบถามและคณะผู้วิจัยกรอกข้อความเอง

2.3.3 คณะผู้วิจัยรวบรวมแบบสอบถามได้ทั้งหมด จำนวน 500 ฉบับ ทำการตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของแบบสอบถาม ได้ทั้งสิ้น 500 ฉบับ เพื่อทำการวิเคราะห์ข้อมูลตามขั้นตอนต่อไป

2.4 การวิเคราะห์ประมวลผลข้อมูล

คณะผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่รวบรวมได้มาดำเนินการ ดังนี้

2.4.1 การตรวจสอบข้อมูล (Editing) โดยผู้วิจัยตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถามและแยกแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออก

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

2.4.3 การประมวลข้อมูลที่ลงรหัสแล้ว โดยใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์

- 1) แบบสอบถามส่วนที่ 1 หาค่าความถี่ และร้อยละ
- 2) แบบสอบถามส่วนที่ 2 หาค่าเฉลี่ยเลขคณิต และความเบี่ยงเบนมาตรฐาน

2.5 หลักเกณฑ์การคำนวณคะแนนและการแปลผล

สถิติพื้นฐาน ได้แก่

3.5.1 ค่าร้อยละ (Percentage) ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

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

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 3

สรุปผลการสำรวจ และข้อเสนอแนะ

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

- 3.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลนนทรี
- 3.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
- 3.3 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการในองค์การบริหารส่วนตำบลนนทรี อำเภอกบินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี ในภาพรวม
- 3.4 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการจำแนกตามงานที่ผู้รับบริการมาติดต่อกับองค์การบริหารส่วนตำบลนนทรี
- 3.5 ผลการวิเคราะห์ร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการในองค์การบริหารส่วนตำบล ทั้งในภาพรวม และรายด้าน
- 3.6 ผลการวิเคราะห์ร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการในองค์การบริหารส่วนตำบล จำแนกตามงานที่ประชาชนผู้รับบริการติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลนนทรี
- 3.7 ปัญหาและข้อเสนอแนะต่างๆ จากคำถามปลายเปิด

3.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลนนทรี

1.ด้านกายภาพ

1.1 ที่ตั้งของหมู่บ้านหรือชุมชนหรือตำบล

ตำบลนนทรี มีหมู่บ้านอยู่กันเป็นกลุ่มๆ และมีป่านนทรีซึ่งเป็นไม้ยืนต้น มีดอกสีเหลืองและชาวบ้าน ส่วนใหญ่อพยพมาจากที่อื่น และมาอยู่ร่วมกันจึงชื่อบ้านนทรี ปัจจุบันตำบลนนทรีมีทั้งหมด 16 หมู่บ้าน และยกฐานะเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลแล้ว

ตำบลนนทรี ยกฐานะจากสภาตำบลนนทรี เป็นองค์การบริหารส่วนตำบลนนทรีตามที่กระทรวงมหาดไทย ได้มีประกาศ พ.ศ. 2539 จัดตั้งเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลและมีผลบังคับใช้ในพ.ศ. 2539

องค์การบริหารส่วนตำบลนนทรีตั้งอยู่ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย ห่างจากกรุงเทพมหานคร ประมาณ 150 กิโลเมตร ใช้เวลาเดินทางประมาณ 1 ชั่วโมง 45 นาที เป็นจุดเชื่อมต่อโยงการคมนาคมจากกรุงเทพมหานคร ภาคกลาง ภาคอีสาน ภาคตะวันออก จากอำเภอเมืองจังหวัดปราจีนบุรี โดยทางรถยนต์ตามเส้นทางปราจีนบุรี-อรัญประเทศ (ถนนสุวรรณศรหมายเลข 33)ผ่านอำเภอบึงนคร จังหวัดบึงนครมาถึงตำบลนนทรีช่วงหลักกิโลเมตรก่อนถึง อำเภอกบินทร์บุรี ประมาณ 15 กม. มีระยะห่างจากอำเภอกบินทร์บุรี ประมาณ 20 กิโลเมตร

เนื้อที่โดยประมาณขององค์การบริหารส่วนตำบลนนทรี จำนวน 67.38 ตารางกิโลเมตร คิดเป็นจำนวนไร่ประมาณ 42,113 ไร่ และมีอาณาเขตติดต่อดังต่อไปนี้

- **ทิศเหนือมี** อาณาเขตติดต่อกับตำบลสะพานหิน อำเภอนาดี ตำบลดงบังและตำบลคำโตนด
- อำเภอประจันตคาม จังหวัดปราจีนบุรี
- **ทิศตะวันออก** มีอาณาเขตติดต่อกับตำบลนาแรม อำเภอกบินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี
- **ทิศใต้** มีอาณาเขตติดต่อกับตำบลวังดาล อำเภอกบินทร์บุรี 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	บ้านหนองอาม้าย	นายตาก คำขจร	081- 4588012
2	บ้านสระขุด	นายสมควง ดวงสีทา	092-6639069
3	บ้านท่ากฐิน	นายสมจิตร ไพเราะ	085- 0899454
4	บ้านคลองยาง	นายเกษม สิงหนาม	084- 3516117
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	นายวิรัตน์ ชมโท	081 - 9822981
14	บ้านหนองม่วง	นายประชีพ 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 9,467 คน แยกเป็นชาย 4,546 คน หญิง 4,921 คน
จำนวนครัว 4,784 ครัวเรือน ประกอบด้วย

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	จำนวนครัวเรือน	ชาย	หญิง	รวม
1	บ้านหนองอามัย	718	551	593	1,144
2	บ้านสระขุด	339	381	401	782
3	บ้านท่ากฐิน	115	167	185	352
4	บ้านคลองยาง	218	290	289	579
5	บ้านหนองไฮ	1,465	635	718	1,353
6	บ้านโนนสะอาด	260	350	392	742
7	บ้านโคกสว่าง	174	289	297	586
8	บ้านนนทรี	131	181	204	385
9	บ้านหนองบัว	187	242	262	504
10	บ้านหนองป่าตอง	109	154	169	323
11	บ้านวังหรี	74	106	105	211
12	บ้านหนองข่า	289	246	277	523
13	บ้านเขาปูน	110	177	196	373
14	บ้านหนองม่วง	153	197	214	411
15	บ้านหนองคุ่ม	245	332	339	671
16	บ้านหนองดุม	197	248	280	528
รวมทั้งสิ้น		4,784	4,546	4,921	9,467

ที่มา : จากสำนักงานทะเบียนอำเภอekinบุรี ณ เดือนกุมภาพันธ์ 2564

3.2 ช่วงอายุและจำนวนประชากร

จำนวนประชากรแยกตามช่วงอายุ(เฉพาะผู้มีสัญชาติไทย)

ช่วงอายุ	เพศ (ชาย)	เพศ (หญิง)	รวม
น้อยกว่า 1 ปีเต็ม	43	50	93
1 ปีเต็ม – 2 ปี	94	81	175
3 ปีเต็ม – 5 ปี	151	194	345
6 ปีเต็ม – 11 ปี	337	319	656
12 ปีเต็ม – 14 ปี	202	166	368
15 ปีเต็ม – 17 ปี	192	174	366
18 ปีเต็ม – 25 ปี	544	555	1,099
26 ปีเต็ม – 49 ปี	1,678	1,827	3,505
50 ปีเต็ม – 60 ปี	729	791	1,520
มากกว่า 60 ปีเต็ม ขึ้นไป	576	764	1,340
รวม	4,546	4,921	9,467

4. สภาพทางสังคม

4.1 การศึกษา

ตำบลนนทรี มีโรงเรียนในสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (สพฐ.) ตั้งให้บริการประชาชนในตำบล จำนวน 6 แห่ง ดังนี้

ที่	สถานศึกษา	ระดับชั้น										
		อ.2 (คน)	อ.3 (คน)	ป.1 (คน)	ป.2 (คน)	ป.3 (คน)	ป.4 (คน)	ป.5 (คน)	ป.6 (คน)	ม.1 (คน)	ม.2 (คน)	ม.3 (คน)
1	รร.บ้านหนองอนามัย	5	11	8	14	9	15	17	-	-	-	-
2	รร.บ้านโนนสะอาด	11	17	6	14	11	9	10	12	15	16	14
3	รร.บ้านหนองบัว	2	8	6	7	5	7	8	7-	-	-	-
4	รร.วัดศรีสุวรรณาราม	6	10	4	1	9	5	6	3	-	-	-
5	รร.วัดตันทาราม	5	5	7	6	7	7	3	2	-	-	-
6	รร.บ้านหนองหัวช้าง	3	5	1	3	7	8	8	8			
รวม		32	56	32	45	48	51	52	42	15	15	14

❖ โรงเรียนระดับมัธยมศึกษาสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดปราจีนบุรี จำนวน 1 แห่ง

คือ โรงเรียนนนทรีวิทยาคม หมู่ 8 ตำบลนนทรี อำเภอ กบินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี

ที่	ระดับชั้น	เพศ		รวม
		ชาย	หญิง	
1	มัธยมศึกษา ปีที่ 1	15	3	18
2	มัธยมศึกษา ปีที่ 2	11	11	22
3	มัธยมศึกษา ปีที่ 3	12	5	17
4	มัธยมศึกษา ปีที่ 4	7	5	12
5	มัธยมศึกษา ปีที่ 5	7	10	17
6	มัธยมศึกษา ปีที่ 6	2	12	4
รวม		54	36	90

❖ ศูนย์การศึกษาออกโรงเรียน จำนวน 1 แห่ง ตั้งอยู่ หมู่ที่ 5 บ้านหนองไฮ

ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในความรับผิดชอบ จำนวน 3 แห่ง ประกอบด้วย

ที่	สถานศึกษา	ระดับอายุ		รวม
		2 ปี	3 ปี	
1	ศพด.อบต.นนทรี	40	42	82
2	ศพด.ร.วัดศรีสุวรรณาราม	4	10	14
3	ศพด.ร.วัดตันทาราม	7	9	16
รวม		51	61	112

4.2 สาธารณสุข

ในเขตตำบลนนทรี มีสถานบริการด้านสาธารณสุข ดังนี้ คือ

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

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
สนับสนุนงบประมาณให้อำเภอกบินทร์บุรีในการดำเนินการเกี่ยวกับการแก้ไขและป้องกันยาเสพติด

4.5 การสังคมสงเคราะห์

องค์การบริหารส่วนตำบลนนทรีให้ความสำคัญในการจัดสวัสดิการดูแลผู้สูงอายุเพิ่มขึ้น อาทิ
การออกกำลังกาย และการตรวจ สุขภาพผู้สูงอายุ ขณะเดียวกัน ผู้สูงอายุทุกคนยังได้รับเบี้ยยังชีพอย่าง
ทั่วถึง ข้อมูลผู้สูงอายุ ภายในตำบลนนทรี อำเภอกบินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี ณ เดือน มีนาคม 2564
จำนวน 16 หมู่ ประกอบด้วย

หมู่บ้าน	ผู้สูงอายุ					พิการ	ติดเชื้อ	รวม
	90+	80-89	70-79	60-69	รวม			
1	-	10	30	69	109	28	-	137
2	-	7	29	51	87	27	-	114
3	-	2	13	22	37	14	-	51
4	2	8	17	44	71	24	-	95
5	2	4	29	76	111	28	-	139
6	1	13	37	67	118	45	1	164
7	3	10	22	55	90	26	1	117
8	-	7	12	34	53	16	-	69
9	3	7	22	37	69	20	-	89
10	-	8	10	29	47	14	-	61
11	3	6	7	18	34	19	-	53
12	2	16	31	46	95	37	1	133
13	1	5	11	21	38	14	-	52
14	-	12	11	33	56	16	-	72
15	2	11	27	68	108	25	-	133
16	1	7	13	38	59	13	-	72
รวม	20	133	321	708	1,182	336	3	1,551

5. ระบบบริการพื้นฐาน

5.1 การคมนาคมขนส่ง

องค์การบริหารส่วนตำบลนนทรี มีเส้นทางหลวงแผ่นดิน หมายเลข 33 (ถนนสุวรรณศร) เป็นเส้นทางคมนาคมสายหลักผ่าน ออกสู่จังหวัดสระแก้วและจังหวัดปราจีนบุรี และมีถนนภายในตำบล ดังนี้

หมู่ที่	ประเภทถนน/จำนวน/สาย				
	ถนนลาดยาง	ถนนคอนกรีต	ถนนลูกรัง	ถนนแอสฟัลต์ติก	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 ของตำบลนาแวม อ.กบินทร์บุรี
- ถนนลาดยางจากถนนสุวรรณศร เข้าหมู่ 4 ตำบลนนทรี ใช้เป็นเส้นทางคมนาคมภายในหมู่ 4 ออกสู่วัดมุงประสิทธิ์ 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 เชื่อมหมู่บ้าน 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 (คน)	ร้อยละ	จำนวนเพศหญิง (คน)	ร้อยละ	จำนวนรวม (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 ไม่มีพื้นที่ในการทำการประมง

6.3 การบริการ

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

6.4 การท่องเที่ยว

- องค์การบริหารส่วนตำบลนนทรียังไม่มีสถานที่ท่องเที่ยว

6.5 อุตสาหกรรม

- องค์การบริหารส่วนตำบลมีเขตอุตสาหกรรม เครือสหพัฒน์กบินทร์บุรี 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	วันที่ตั้ง วัด (พ.ศ.)	ที่อยู่			จำนวน		จำนวน เมรุ	เบอร์โทร
			เลข ที่	หมู่ที่	หมู่บ้าน	พระ ภิกษุ	สาม เณร		
1	วัดปิตาวันาราม	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	นันทรี	4	-	1	090-3830341
7	ศูนย์สังฆศาสน์ดำรงธรรม	2538	57	8	นันทรี	2	-	-	084-9499985
8	วัดหนองบัว	2447	25	9	หนองบัว	6	-	1	092-5589259
9	วัดนุประสาทวรवास	2480	41	10	หนองป่าตอง	2	-	1	081-9961483
10	วัดศรีสุวรรณาราม	2447	41	12	หนองข้า	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	วัดโพธิ์ทองหนองคุ่ม	2555	100	16	หนองคุ่ม	3	-	1	0659806762

ข้อมูลด้านศาสนา ศิลปะ วัฒนธรรม ประเพณีท้องถิ่น ภูมิปัญญาท้องถิ่น

ที่	ชื่อ-ที่อยู่	รายละเอียดข้อมูล	หมายเหตุ
1	สภาวัฒนธรรมตำบลนันทรี บ้านนันทรี หมู่ 8	เป็นองค์กรเอกชน ที่ตั้งขึ้นโดยองค์กรภาคีเพื่อส่งเสริม สนับสนุน และอนุรักษ์งานวัฒนธรรมท้องถิ่น จัดพิธีสู่ขวัญ ข้าว	
2	วัดโนนสะอาด ม.6	เป็นศาสนสถานที่จัดงานประเพณีต่างๆ และประกอบ พิธีกรรมทางด้านศาสนา เช่น สถานที่ เป็นสถานที่ตั้งของเจ้า คณะตำบลนันทรี	
3	วัดศรีสุวรรณาราม ม. 12	เป็นศาสนสถานที่จัดงานประเพณีต่างๆ และประกอบ พิธีกรรมทางด้านศาสนา เช่น สถานที่จัดพิธีทำบุญข้าวจี่ ข้าวแดกกงา ฯลฯ	
4	โรงเรียนบ้านหนองหัวช้าง ม. 15	เป็นสถานศึกษาที่จัดกิจกรรมทางด้านวัฒนธรรมและมีวง ดนตรีอังกะลุงนักเรียน เล่นในงานทั่วไป	
5	ศาลปู่ตา ม.16 บ้านหนองคุ่ม	เป็นศาลเจ้าที่ที่ชาวบ้านเคารพ-นับถือ ก่อนจะบวชนาค มักจะพาลูกไปกราบไหว้เพื่อความเป็นสิริมงคล	
7	ศูนย์สังฆศาสน์ดำรงธรรม ม.8	เป็นสถานที่จัดงานเทศน์มหาชาติเป็นประจำทุกปีเป็น สถานที่ประดิษฐานพระมหาธาตุเจดีย์	

ข้อมูลด้านศาสนา ศิลปะ วัฒนธรรม ประเพณีท้องถิ่น ภูมิปัญญาท้องถิ่น (ต่อ)

ที่	ชื่อ-ที่อยู่	รายละเอียดข้อมูล	หมายเหตุ
8	วัดหนองบัว ม.9	เป็นศาสนสถานที่จัดงานประเพณีสำคัญๆ เป็นประจำทุกปี	
9	ร.ร. บ้านหนองบัว ม.9	เป็นสถานศึกษาที่จัดกิจกรรมประเพณีงานวัฒนธรรมร่วมกับสภาวัฒนธรรมตำบลนันทรีเพื่อให้นักเรียนได้อนุรักษ์และสืบสานงานวัฒนธรรมสืบไป	
10	ร.ร. นนทรีวิทยาคม ม. 8	เป็นสถานศึกษาที่จัดกิจกรรมประเพณีงานวัฒนธรรมร่วมกับสภาวัฒนธรรมตำบลนันทรีเพื่อให้นักเรียนได้อนุรักษ์และสืบสานงานวัฒนธรรมสืบไป	

7.2 ประเพณีและงานประจำปี

ที่	ชื่อ-ที่อยู่	รายละเอียดข้อมูล	หมายเหตุ
1	กองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม	จัดงานประเพณีสงกรานต์ จัดงานพิธีสู่ขวัญข้าว จัดงานประเพณีวันผู้สูงอายุ	

7.3 ภูมิปัญญาท้องถิ่น ภาษาถิ่น

ที่	ชื่อ-ที่อยู่	รายละเอียดข้อมูล	หมายเหตุ
1	นายวิจารณ์ ชมชื่น อายุ 65 ปี 16/1 ม.4 บ้านคลองยาง	หมอขวัญ ทำพิธีสู่ขวัญข้าว สู่ขวัญแต่งงาน งานบวชนาค สะเดาะเคราะห์ในพิธีโบราณ เช่น ุงเข้าบ้าน อีกาจับหลังคา แกก้งวางเข้าบ้าน	
2	นายพนนต์ แสงหิรัญ 133 ม.16 บ้านหนองดุม	เป็นคนทรงเจ้าเข้าทรง เช่น ทรงปู่ชีวก เทพอินทร์ศวร รักษาโรค ทำพิธี สะเดาะเคราะห์	
3	นายเชียว บุบผา อายุ 89 28 ม.9 บ้านหนองบัว	ภูมิปัญญารักษาโรค เช่น โรคงูสวัด ริดสีดวงทวารโดยใช้สมุนไพรรักษา เช่น ต้นหมาว้อ เตื่อชุมพร ฯลฯ และเป่ารักษาโรค	
4	นายบำรุง ปาประกอบ อายุ 71 ปี 30 ม.9 บ้านหนองบัว	ภูมิปัญญารักษาโรค เช่น โรคงูสวัด โดยเป่า และใช้ยาสมุนไพร รากไม้ นำมาฝน และทาที่แผล	
5	นายทองใส ทารินี อายุ 82 ปี 124/2 ม. 16 บ้านหนองดุม	ภูมิปัญญารักษาโรค โดยใช้สมุนไพร รักษาโรค เช่น โรคผิสดำแดง ถอนพิษยา ยาอายุวัฒนะโดยปั้นเป็นลูกกลอน	
6	นายปราโมทย์ ศรีเนาว์ 111 ม. 2	ร้าน ส.เฮงโมทย์ ตีมีด รับตีมีด ตีขวาน เคียว เสื่อเกราะ โทร 087-6186181	

7.4 สินค้าพื้นเมืองและของที่ระลึก

ที่	ชื่อ-ที่อยู่	รายละเอียดข้อมูล	หมายเหตุ
1	นายทองเต็ม ผลิตาหาญ อายุ 66 ปี 12 ม.7	ทำตะกร้า และกระเช้าดอกไม้ จากเศษไม้ยูคา ส่งขายตาม ท้อง ตลาดทั่วไป เป็นเวลา 10 ปี	
2	นางพิมลรัตน์ ลำทอง หมู่ 11	กลุ่มเกษตรแปลงใหญ่ตำบลนนทรี	
3	นางระตะนะ ศรีวรรกุล หมู่ 4	กลุ่มสหกิจชุมชนเกษตรอินทรีย์ตำบลนนทรี	
4	นางสาวภัทรพร ภูสถาน หมู่ 8	กลุ่มวิสาหกิจชุมชนกลุ่มสัมมาชีพบ้านนนทรี หมู่ 8	
5	นางสุจิตรา วงษ์สุวรรณ อายุ 74 4 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 60/1 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

3.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 3.1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	229	45.80
หญิง	271	54.20
เพศที่สาม/เพศทางเลือก	-	-
รวม	500	100.00
อายุ		
ต่ำกว่า 24 ปี	32	6.40
25 - 34 ปี	98	19.60
35 - 44 ปี	163	32.60
45 - 54 ปี	134	26.80
55 - 64 ปี	66	13.20
65 ปีขึ้นไป	39	7.80
รวม	500	100.00
ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	127	25.40
มัธยมศึกษาตอนต้น	61	12.20
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	84	16.80
อนุปริญญา/ปวส./ปวท.	88	17.60
ปริญญาตรี	106	21.20
ปริญญาโท	12	2.40
สูงกว่าปริญญาโท	3	0.60
อื่นๆ	19	3.80
รวม	500	100.00
อาชีพ		
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	71	14.20
พนักงานบริษัท	103	20.60
รับจ้างทั่วไป	116	23.20
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ	73	14.60

ตารางที่ 3.1 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
เกษตรกรรม/ประมง	91	18.20
เกษียณ/ข้าราชการบำนาญ, บำนาญ	2	0.40
นักเรียน/นักศึกษา	16	3.20
ว่างงาน	22	4.40
อื่นๆ ระบุ	6	1.20
รวม	500	100.00
รายได้ต่อเดือน		
ต่ำกว่า 3,000 บาท	26	5.20
3,001 - 5,000 บาท	92	18.40
5,001 - 10,000 บาท	207	41.40
10,001 - 20,000 บาท	132	26.40
20,001 บาทขึ้นไป	43	8.60
รวม	500	100.00
งานที่มาติดต่อขอรับบริการ		
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
รวม	500	100.00
ท่านเคยมาขอรับบริการงานในข้อ 6 ที่ครั้งต่อปี		
น้อยกว่า 3 ครั้งต่อปี	242	48.40
3-5 ครั้งต่อปี	167	33.40
มากกว่า 5 ครั้งต่อปี	91	18.20
รวม	500	100.00

จากตารางที่ 3.1 พบว่าข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างสรุปได้ดังนี้

เพศ กลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการและตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 271 คน คิดเป็นร้อยละ 54.20 รองลงมาเป็นเพศชาย จำนวน 229 คน คิดเป็นร้อยละ 45.80 และน้อยที่สุด คือ ไม่มีเพศที่สาม/เพศทางเลือก

อายุ กลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการและตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 35 - 44 ปี มีจำนวน 163 คน คิดเป็นร้อยละ 32.60 รองลงมาคือ มีอายุระหว่าง 45 - 54 ปี มีจำนวน 134 คน คิดเป็นร้อยละ 26.80 และน้อยที่สุด คือ มีอายุ ต่ำกว่า 24 ปี มีจำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 06.40

ระดับการศึกษา กลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการและตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่ มีการศึกษาระดับประถมศึกษา จำนวน 127 คน คิดเป็นร้อยละ 25.40 รองลงมา มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 106 คน คิดเป็นร้อยละ 21.20 และน้อยที่สุด คือ มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาโท จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 00.04

อาชีพ กลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการและตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีอาชีพ รับจ้างทั่วไป จำนวน 116 คน คิดเป็นร้อยละ 23.20 รองลงมา มีอาชีพพนักงานบริษัท จำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 20.60 และน้อยที่สุด คือ เกษียณ/ข้าราชการบำนาญ, บำนาญ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 00.40

รายได้ต่อเดือน กลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการและตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน ระหว่าง 5,001 - 10,000 บาท จำนวน 207 คน คิดเป็นร้อยละ 41.40 รองลงมา มีรายได้ระหว่าง 10,001 - 20,000 บาท จำนวน 132 คน คิดเป็นร้อยละ 26.40 และน้อยที่สุด คือ มีรายได้ต่ำกว่า 3,000 บาท จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 05.20

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 242 คน คิดเป็นร้อยละ 48.40 รองลงมา คือ ใช้บริการ 3-5 ครั้งต่อปี มีจำนวน 167 คน คิดเป็นร้อยละ 33.40 และน้อยที่สุด คือ ใช้บริการจำนวนมากกว่า 5 ครั้งต่อปี จำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 18.20

3.3 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนนทรี อำเภอบินทร์บุรี จังหวัดปทุมธานี ในภาพรวม

ตารางที่ 3.2 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนนทรี ในภาพรวม จำแนกตามงาน

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการ	n = 500		ระดับความพึงพอใจ
	$\bar{X}$	S.D.	
งานที่ 1 งานด้านการศึกษา	4.84	0.45	มากที่สุด
งานที่ 2 งานด้านการรณรงค์และป้องกันโรคไข้เลือดออก	4.83	0.42	มากที่สุด
งานที่ 3 งานด้านการจัดเก็บรายได้	4.89	0.35	มากที่สุด
งานที่ 4 งานด้านพัฒนาสวัสดิการสังคม	4.82	0.28	มากที่สุด
งานที่ 5 งานด้านการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	4.88	0.26	มากที่สุด
รวม	4.85	0.35	มากที่สุด

จากตารางที่ 3.2 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนนทรี ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 ($\bar{X} = 4.85$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายงาน พบว่า สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ งานที่ 3 งานด้านการจัดเก็บรายได้ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.89 ($\bar{X} = 4.89$) รองลงมา คือ งานที่ 5 งานด้านการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 ($\bar{X} = 4.88$) และงานที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ งานที่ 4 งานด้านพัฒนาสวัสดิการสังคม อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 ($\bar{X} = 4.82$)

ตารางที่ 3.3 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ
มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนนทรี ในภาพรวม จำแนกตามด้าน

ความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการต่อการให้บริการ	n = 500		ระดับ ความพึงพอใจ
	$\bar{X}$	S.D.	
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.87	0.42	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.85	0.34	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.84	0.33	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.86	0.40	มากที่สุด
รวม	4.85	0.35	มากที่สุด

จากตารางที่ 3.3 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนนทรี ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 ($\bar{X} = 4.85$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากัน คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 ($\bar{X} = 4.87$) รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 ($\bar{X} = 4.86$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 ($\bar{X} = 4.84$)

3.4 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนนทรี จำแนกตามงานที่ผู้รับบริการมาติดต่อ

1) ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนนทรี ในงานที่ 1 งานด้านการศึกษา

ตารางที่ 3.4 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนนทรี ในงานที่ 1 งานด้านการศึกษา ในภาพรวม

ความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการต่อการให้บริการ	n = 100		ระดับ ความพึงพอใจ
	$\bar{X}$	S.D.	
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.87	0.46	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.88	0.44	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.76	0.36	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.85	0.54	มากที่สุด
รวม	4.84	0.45	มากที่สุด

จากตารางที่ 3.4 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนนทรี ในงานที่ 1 งานด้านการศึกษา อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 ($\bar{X} = 4.84$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุดโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 ($\bar{X} = 4.88$) รองลงมา คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 ($\bar{X} = 4.87$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 ($\bar{X} = 4.76$)

ตารางที่ 3.5 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ
มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนนทรี ในงานที่ 1 งานด้านการศึกษา
ในรายด้าน

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการ	n = 100		ระดับ ความพึงพอใจ
	$\bar{X}$	S.D.	
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ			
การให้บริการเป็นระบบและขั้นตอน	4.80	0.39	มากที่สุด
มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน	4.83	0.49	มากที่สุด
มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน	4.86	0.47	มากที่สุด
มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม	4.94	0.46	มากที่สุด
มีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับให้บริการ	4.83	0.42	มากที่สุด
มีคำแนะนำ/เอกสาร/เจ้าหน้าที่/ป้ายประกาศอย่างเหมาะสม	4.88	0.37	มากที่สุด
มีผู้รับความคิดเห็น/รับแบบประเมินการให้บริการ	4.93	0.54	มากที่สุด
รวม	4.87	0.46	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ			
มีการให้บริการหลากหลายช่องทาง	4.93	0.37	มากที่สุด
มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน	4.85	0.59	มากที่สุด
มีช่องทางเลือกการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน	4.83	0.39	มากที่สุด
มีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับให้บริการ	4.90	0.45	มากที่สุด
รวม	4.88	0.44	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ			
เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ในงานที่บริการเป็นอย่างดี	4.74	0.47	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส	4.79	0.47	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้นและเอาใจใส่	4.84	0.39	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่บริการด้วยความเสมอภาค ตามลำดับก่อน-หลัง	4.59	0.44	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่บริการด้วยความถูกต้องและรวดเร็ว	4.71	0.38	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือช่วยตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	4.86	0.30	มากที่สุด
รวม	4.76	0.36	มากที่สุด

ตารางที่ 3.5 (ต่อ)

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการ	n = 100		ระดับความพึงพอใจ
	$\bar{X}$	S.D.	
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
มีป้ายบอกทางหรือป้ายแสดงจุดให้บริการ	4.85	0.49	มากที่สุด
สถานที่ให้บริการมีบรรยากาศที่เหมาะสม โปร่ง โล่ง สะอาด	4.86	0.49	มากที่สุด
มีสื่อต่างๆ เพื่อบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ วารสาร โทรทัศน์	4.71	0.47	มากที่สุด
ที่นั่ง/บริเวณรอรับบริการเหมาะสมและเพียงพอ	4.83	0.39	มากที่สุด
มีน้ำดื่มสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการ	4.90	0.46	มากที่สุด
มีห้องน้ำสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการ	4.93	0.46	มากที่สุด
การเดินทางมาติดต่อขอรับบริการสะดวก	4.84	0.47	มากที่สุด
มีที่จอดรถสะดวกสบายและเพียงพอ	4.87	0.39	มากที่สุด
รวม	4.85	0.54	มากที่สุด

จากตารางที่ 3.5 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนนทรีในงานที่ 1 งานด้านการศึกษา ซึ่งสามารถพิจารณาเป็นรายด้านได้ดังนี้

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.94 ($\bar{X} = 4.94$) รองลงมา คือ มีผู้รับความคิดเห็น/รับแบบประเมินการให้บริการ อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.93 ($\bar{X} = 4.93$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ มีการให้บริการเป็นระบบและขั้นตอน อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 ($\bar{X} = 4.80$)

ด้านช่องทางการให้บริการ สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีการให้บริการหลากหลายช่องทาง อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.93 ($\bar{X} = 4.93$) รองลงมา คือ มีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับให้บริการ อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.90 ($\bar{X} = 4.90$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ มีช่องทางเลือกการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 ($\bar{X} = 4.83$)

ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากัน คือ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือช่วยตอบข้อซักถามได้เป็น

อย่างดี อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 ($\bar{X} = 4.86$) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้นและเอาใจใส่ อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 ($\bar{X} = 4.84$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุดคือ เจ้าหน้าที่บริการด้วยความเสมอภาค ตามลำดับ ก่อน-หลัง อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.59 ($\bar{X} = 4.59$)

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีห้องน้ำสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการ อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.93 ($\bar{X} = 4.93$) รองลงมา คือ มีน้ำดื่มสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการ อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.90 ($\bar{X} = 4.90$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ มีสื่อต่างๆ เพื่อบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ วารสาร โทรทัศน์ อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.71 ($\bar{X} = 4.71$)

2) ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนนทรี ในงานที่ 2 งานด้านการรณรงค์และป้องกันโรคไข้เลือดออก

ตารางที่ 3.6 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนนทรี ในงานที่ 2 งานด้านการรณรงค์และป้องกันโรคไข้เลือดออก ในภาพรวม

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการ	n = 100		ระดับความพึงพอใจ
	$\bar{X}$	S.D.	
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.87	0.44	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.81	0.39	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.79	0.49	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.86	0.37	มากที่สุด
รวม	4.83	0.42	มากที่สุด

จากตารางที่ 3.6 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนนทรี ในงานที่ 2 งานด้านการรณรงค์และป้องกันโรคไข้เลือดออก อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 ($\bar{X} = 4.83$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุดโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 ($\bar{X} = 4.87$) รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุดโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 ($\bar{X} = 4.86$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุดโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 ($\bar{X} = 4.79$)

ตารางที่ 3.7 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนนทรี ในงานที่ 2 งานด้านการรณรงค์ และป้องกันโรคไข้เลือดออก ในรายด้าน

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการ	n = 100		ระดับความพึงพอใจ
	$\bar{X}$	S.D.	
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ			
การให้บริการเป็นระบบและขั้นตอน	4.80	0.86	มากที่สุด
มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน	4.72	0.88	มากที่สุด
มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน	4.98	0.59	มากที่สุด
มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม	4.97	0.58	มากที่สุด
มีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับให้บริการ	4.94	0.52	มากที่สุด
มีคำแนะนำ/เอกสาร/เจ้าหน้าที่/ป้ายประกาศอย่างเหมาะสม	4.85	0.62	มากที่สุด
มีผู้รับความคิดเห็น/รับแบบประเมินการให้บริการ	4.83	0.58	มากที่สุด
รวม	4.87	0.44	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ			
มีการให้บริการหลากหลายช่องทาง	4.70	0.66	มากที่สุด
มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน	4.90	0.61	มากที่สุด
มีช่องทางเลือกการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน	4.82	0.67	มากที่สุด
มีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับให้บริการ	4.83	0.83	มากที่สุด
รวม	4.81	0.39	มากที่สุด

ตารางที่ 3.7 (ต่อ)

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการ	n = 100		ระดับความพึงพอใจ
	$\bar{X}$	S.D.	
ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ			
เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ในงานที่บริการเป็นอย่างดี	4.79	0.83	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส	4.82	0.76	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้นและเอาใจใส่	4.72	0.80	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่บริการด้วยความเสมอภาค ตามลำดับก่อน-หลัง	4.75	0.54	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่บริการด้วยความถูกต้องและรวดเร็ว	4.78	0.63	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือช่วยตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	4.89	0.56	มากที่สุด
รวม	4.79	0.49	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
มีป้ายบอกทางหรือป้ายแสดงจุดให้บริการ	4.73	0.76	มากที่สุด
สถานที่ให้บริการมีบรรยากาศที่เหมาะสม โปร่ง โล่ง สะอาด	4.85	0.73	มากที่สุด
มีสื่อต่างๆ เพื่อบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ วารสาร โทรทัศน์	4.97	0.71	มากที่สุด
ที่นั่ง/บริเวณรอรับบริการเหมาะสมและเพียงพอ	4.84	0.60	มากที่สุด
มีน้ำดื่มสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการ	4.80	0.71	มากที่สุด
มีห้องน้ำสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการ	4.88	0.72	มากที่สุด
การเดินทางมาติดต่อขอรับบริการสะดวก	4.90	0.73	มากที่สุด
มีที่จอดรถสะดวกสบายและเพียงพอ	4.94	0.58	มากที่สุด
รวม	4.86	0.37	มากที่สุด

จากตารางที่ 3.7 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนนทรี ในงานที่ 2 งานด้านการรณรงค์และป้องกันโรคไข้เลือดออก ซึ่งสามารถพิจารณาเป็นรายด้านได้ดังนี้

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.98 ($\bar{X} = 4.98$) รองลงมา คือ มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมี

ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.97 ($\bar{X} = 4.97$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.72 ($\bar{X} = 4.72$)

ด้านช่องทางการให้บริการ สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.90 ($\bar{X} = 4.90$) รองลงมา คือ มีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับให้บริการ อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 ($\bar{X} = 4.83$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ มีการให้บริการหลากหลายช่องทาง อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.70 ($\bar{X} = 4.70$)

ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือช่วยตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.89 ($\bar{X} = 4.89$) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 ($\bar{X} = 4.82$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้นและเอาใจใส่ อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.72 ($\bar{X} = 4.72$)

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีสื่อต่างๆ เพื่อบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ วารสาร โทรทัศน์ อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.97 ($\bar{X} = 4.97$) รองลงมา คือ มีที่จอดรถ สะดวกสบายและเพียงพอ อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.94 ($\bar{X} = 4.94$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ มีป้ายบอกทางหรือป้ายแสดงจุดให้บริการ อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.73 ($\bar{X} = 4.73$)

3) ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนนทรี ในงานที่ 3 งานด้านการจัดเก็บรายได้

ตารางที่ 3.8 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนนทรี ในงานที่ 3 งานด้านการจัดเก็บรายได้ ในภาพรวม

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการ	n = 100		ระดับความพึงพอใจ
	$\bar{X}$	S.D.	
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.87	0.31	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.88	0.37	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.92	0.34	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.89	0.38	มากที่สุด
รวม	4.89	0.35	มากที่สุด

จากตารางที่ 3.8 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนนทรี ในงานที่ 3 งานด้านการจัดเก็บรายได้ อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.89 ($\bar{X} = 4.89$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.92 ($\bar{X} = 4.92$) รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.89 ($\bar{X} = 4.89$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 ($\bar{X} = 4.87$)

ตารางที่ 3.9 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ
มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนนทรี ในงานที่ 3 งานด้านการจัดเก็บ
รายได้ ในรายด้าน

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการ	n = 100		ระดับ ความพึงพอใจ
	$\bar{X}$	S.D.	
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ			
การให้บริการเป็นระบบและขั้นตอน	4.81	0.57	มากที่สุด
มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน	4.95	0.60	มากที่สุด
มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน	4.84	0.53	มากที่สุด
มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม	4.94	0.47	มากที่สุด
มีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับให้บริการ	4.78	0.60	มากที่สุด
มีคำแนะนำ/เอกสาร/เจ้าหน้าที่/ป้ายประกาศอย่างเหมาะสม	4.89	0.47	มากที่สุด
มีผู้รับความคิดเห็น/รับแบบประเมินการให้บริการ	4.85	0.53	มากที่สุด
รวม	4.87	0.31	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ			
มีการให้บริการหลากหลายช่องทาง	4.95	0.67	มากที่สุด
มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน	4.94	0.52	มากที่สุด
มีช่องทางเลือกการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน	4.83	0.74	มากที่สุด
มีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับให้บริการ	4.78	0.73	มากที่สุด
รวม	4.88	0.37	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ			
เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ในงานที่บริการเป็นอย่างดี	4.96	0.63	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส	4.95	0.57	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้นและเอาใจใส่	4.92	0.52	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่บริการด้วยความเสมอภาค ตามลำดับก่อน-หลัง	4.90	0.51	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่บริการด้วยความถูกต้องและรวดเร็ว	4.83	0.47	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือช่วยตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	4.97	0.29	มากที่สุด
รวม	4.92	0.34	มากที่สุด

ตารางที่ 3.9 (ต่อ)

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการ	n = 100		ระดับความพึงพอใจ
	$\bar{X}$	S.D.	
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
มีป้ายบอกทางหรือป้ายแสดงจุดให้บริการ	4.97	0.53	มากที่สุด
สถานที่ให้บริการมีบรรยากาศที่เหมาะสม โปร่ง โล่ง สะอาด	4.88	0.52	มากที่สุด
มีสื่อต่างๆ เพื่อบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ วารสาร โทรศัพท์	4.94	0.56	มากที่สุด
ที่นั่ง/บริเวณรอรับบริการเหมาะสมและเพียงพอ	4.87	0.53	มากที่สุด
มีน้ำดื่มสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการ	4.82	0.58	มากที่สุด
มีห้องน้ำสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการ	4.70	0.32	มากที่สุด
การเดินทางมาติดต่อขอรับบริการสะดวก	4.95	0.62	มากที่สุด
มีที่จอดรถสะดวกสบายและเพียงพอ	4.98	0.47	มากที่สุด
รวม	4.89	0.38	มากที่สุด

จากตารางที่ 3.9 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนนทรี ในงานที่ 3 งานด้านการจัดเก็บรายได้ ซึ่งสามารถพิจารณาเป็นรายด้านได้ดังนี้

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.95 ($\bar{X} = 4.95$) รองลงมา คือ มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.94 ($\bar{X} = 4.94$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ มีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับให้บริการ อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 ($\bar{X} = 4.78$)

ด้านช่องทางการให้บริการ สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีการให้บริการหลากหลายช่องทาง อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.95 ($\bar{X} = 4.95$) รองลงมา คือ มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.94 ($\bar{X} = 4.94$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ มีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับให้บริการ อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 ($\bar{X} = 4.78$)

ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือช่วยตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.97 ($\bar{X} = 4.97$) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ในงานที่บริการเป็นอย่างดี อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.96 ($\bar{X} = 4.96$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ เจ้าหน้าที่บริการด้วยความถูกต้องและรวดเร็ว อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 ($\bar{X} = 4.83$)

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีที่จอดรถสะดวกสบายและเพียงพอ อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.98 ($\bar{X} = 4.98$) รองลงมา คือ มีป้ายบอกทางหรือป้ายแสดงจุดให้บริการ อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.97 ($\bar{X} = 4.97$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ มีห้องน้ำสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการ อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.70 ($\bar{X} = 4.70$)

4) ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนนทรี ในงานที่ 4 งานด้านพัฒนาสวัสดิการสังคม

ตารางที่ 3.10 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนนทรี ในงานที่ 4 งานด้านพัฒนาสวัสดิการสังคม ในภาพรวม

ความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการต่อการให้บริการ	n = 100		ระดับ ความพึงพอใจ
	$\bar{X}$	S.D.	
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.81	0.21	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.80	0.25	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.86	0.24	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.82	0.42	มากที่สุด
รวม	4.82	0.28	มากที่สุด

จากตารางที่ 3.10 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนนทรี ในงานที่ 4 งานด้านพัฒนาสวัสดิการสังคม อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 ($\bar{X} = 4.82$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 ($\bar{X} = 4.86$) รองลงมาเท่ากัน คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 ($\bar{X} = 4.82$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 ($\bar{X} = 4.80$)

ตารางที่ 3.11 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนนทรี ในงานที่ 4 งานด้านพัฒนาสวัสดิการสังคม ในรายด้าน

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการ	n = 100		ระดับความพึงพอใจ
	$\bar{X}$	S.D.	
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ			
การให้บริการเป็นระบบและขั้นตอน	4.87	0.34	มากที่สุด
มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน	4.75	0.47	มากที่สุด
มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน	4.71	0.50	มากที่สุด
มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม	4.74	0.48	มากที่สุด
มีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับให้บริการ	4.91	0.27	มากที่สุด
มีคำแนะนำ/เอกสาร/เจ้าหน้าที่/ป้ายประกาศอย่างเหมาะสม	4.88	0.38	มากที่สุด
มีผู้รับความคิดเห็น/รับแบบประเมินการให้บริการ	4.79	0.44	มากที่สุด
รวม	4.81	0.21	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ			
มีการให้บริการหลากหลายช่องทาง	4.78	0.44	มากที่สุด
มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน	4.67	0.52	มากที่สุด
มีช่องทางเลือกการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน	4.87	0.34	มากที่สุด
มีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับให้บริการ	4.88	0.36	มากที่สุด
รวม	4.80	0.25	มากที่สุด

ตารางที่ 3.11 (ต่อ)

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการ	n = 100		ระดับความพึงพอใจ
	$\bar{X}$	S.D.	
ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ			
เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ในงานที่บริการเป็นอย่างดี	4.91	0.27	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส	4.87	0.34	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้นและเอาใจใส่	4.83	0.40	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่บริการด้วยความเสมอภาค ตามลำดับก่อน-หลัง	4.86	0.33	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่บริการด้วยความถูกต้องและรวดเร็ว	4.82	0.38	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือช่วยตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	4.84	0.39	มากที่สุด
รวม	4.86	0.24	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
มีป้ายบอกทางหรือป้ายแสดงจุดให้บริการ	4.71	0.50	มากที่สุด
สถานที่ให้บริการมีบรรยากาศที่เหมาะสม โปร่ง โล่ง สะอาด	4.87	0.34	มากที่สุด
มีสื่อต่างๆ เพื่อบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ วารสาร โทรทัศน์	4.81	0.57	มากที่สุด
ที่นั่ง/บริเวณรอรับบริการเหมาะสมและเพียงพอ	4.89	0.64	มากที่สุด
มีน้ำดื่มสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการ	4.83	0.40	มากที่สุด
มีห้องน้ำสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการ	4.82	0.39	มากที่สุด
การเดินทางมาติดต่อขอรับบริการสะดวก	4.80	0.44	มากที่สุด
มีที่จอดรถสะดวกสบายและเพียงพอ	4.84	0.38	มากที่สุด
รวม	4.82	0.42	มากที่สุด

จากตารางที่ 3.11 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนนทรี ในงานที่ 4 งานด้านพัฒนาสวัสดิการสังคม ซึ่งสามารถพิจารณาเป็นรายด้านได้ดังนี้

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับให้บริการ อยู่ในระดับความพึงพอใจในมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.91 ($\bar{X} = 4.91$) รองลงมา คือ มีคำแนะนำ/เอกสาร/เจ้าหน้าที่/ป้ายประกาศอย่างเหมาะสม อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 ($\bar{X} = 4.88$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ มีระยะเวลาการให้บริการที่

เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.71 ($\bar{X} = 4.71$)

ด้านช่องทางการให้บริการ สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับให้บริการ อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 ($\bar{X} = 4.88$) รองลงมา คือ มีช่องทางการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 ($\bar{X} = 4.87$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.67 ($\bar{X} = 4.67$)

ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ในงานที่บริการเป็นอย่างดี อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.91 ($\bar{X} = 4.91$) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 ($\bar{X} = 4.87$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ เจ้าหน้าที่บริการด้วยความถูกต้องและรวดเร็ว อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 ($\bar{X} = 4.82$)

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ที่นั่ง/บริเวณรอรับบริการเหมาะสมและเพียงพอ อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.89 ($\bar{X} = 4.89$) รองลงมา คือ สถานที่ให้บริการมีบรรยากาศที่เหมาะสม โปร่ง โล่ง สะอาด อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 ($\bar{X} = 4.87$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ มีป้ายบอกทางหรือป้ายแสดงจุดให้บริการ อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.71 ($\bar{X} = 4.71$)

5) ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนนทรี ในงานที่ 5 งานด้านการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

ตารางที่ 3.12 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนนทรี ในงานที่ 5 งานด้านการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ในภาพรวม

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการ	n = 100		ระดับความพึงพอใจ
	$\bar{X}$	S.D.	
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.88	0.29	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.89	0.26	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.90	0.23	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.86	0.27	มากที่สุด
รวม	4.88	0.26	มากที่สุด

จากตารางที่ 3.12 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนนทรี ในงานที่ 5 งานด้านการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 ($\bar{X} = 4.88$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.90 ($\bar{X} = 4.90$) รองลงมาเท่ากัน คือ ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.89 ($\bar{X} = 4.89$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 ($\bar{X} = 4.86$)

ตารางที่ 3.13 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ
มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนนทรี ในงานที่ 5 งานด้านการขออนุญาต
ปลูกสิ่งก่อสร้าง ในรายด้าน

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการ	n = 100		ระดับ ความพึงพอใจ
	$\bar{X}$	S.D.	
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ			
การให้บริการเป็นระบบและขั้นตอน	4.94	0.42	มากที่สุด
มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน	4.91	0.37	มากที่สุด
มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน	4.82	0.60	มากที่สุด
มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม	4.83	0.53	มากที่สุด
มีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับให้บริการ	4.90	0.51	มากที่สุด
มีคำแนะนำ/เอกสาร/เจ้าหน้าที่/ป้ายประกาศอย่างเหมาะสม	4.96	0.39	มากที่สุด
มีผู้รับความคิดเห็น/รับแบบประเมินการให้บริการ	4.78	0.45	มากที่สุด
รวม	4.88	0.29	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ			
มีการให้บริการหลากหลายช่องทาง	4.88	0.38	มากที่สุด
มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน	4.95	0.67	มากที่สุด
มีช่องทางเลือกการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน	4.80	0.45	มากที่สุด
มีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับให้บริการ	4.92	0.47	มากที่สุด
รวม	4.89	0.26	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ			
เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ในงานที่บริการเป็นอย่างดี	4.97	0.40	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส	4.93	0.45	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้นและเอาใจใส่	4.80	0.53	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่บริการด้วยความเสมอภาค ตามลำดับก่อน-หลัง	4.82	0.25	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่บริการด้วยความถูกต้องและรวดเร็ว	4.87	0.23	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือช่วยตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	4.98	0.44	มากที่สุด
รวม	4.90	0.23	มากที่สุด

ตารางที่ 3.13 (ต่อ)

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการ	n = 100		ระดับความพึงพอใจ
	$\bar{X}$	S.D.	
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
มีป้ายบอกทางหรือป้ายแสดงจุดให้บริการ	4.89	0.44	มากที่สุด
สถานที่ให้บริการมีบรรยากาศที่เหมาะสม โปร่ง โล่ง สะอาด	4.82	0.46	มากที่สุด
มีสื่อต่างๆ เพื่อบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ วารสาร โทรทัศน์	4.77	0.44	มากที่สุด
ที่นั่ง/บริเวณรอรับบริการเหมาะสมและเพียงพอ	4.94	0.45	มากที่สุด
มีน้ำดื่มสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการ	4.95	0.53	มากที่สุด
มีห้องน้ำสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการ	4.86	0.60	มากที่สุด
การเดินทางมาติดต่อขอรับบริการสะดวก	4.82	0.45	มากที่สุด
มีที่จอดรถสะดวกสบายและเพียงพอ	4.83	0.46	มากที่สุด
รวม	4.86	0.27	มากที่สุด

จากตารางที่ 3.13 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนนทรี ในงานที่ 5 งานด้านการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ซึ่งสามารถพิจารณาเป็นรายด้านได้ดังนี้

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีมีคำแนะนำ/เอกสาร/เจ้าหน้าที่/ป้ายประกาศอย่างเหมาะสม อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.96 ($\bar{X} = 4.96$) รองลงมา คือ การให้บริการเป็นระบบและขั้นตอน อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.94 ($\bar{X} = 4.94$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ มีผู้รับความคิดเห็น/รับแบบประเมินการให้บริการ อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 ($\bar{X} = 4.78$)

ด้านช่องทางการให้บริการ สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.95 ($\bar{X} = 4.95$) รองลงมา คือ มีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับให้บริการ อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.92 ($\bar{X} = 4.92$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ มีช่องทางเลือกการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 ($\bar{X} = 4.80$)

ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือช่วยตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.98 ($\bar{X} = 4.98$) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ในงานที่บริการเป็นอย่างดี อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.97 ($\bar{X} = 4.97$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้นและเอาใจใส่ อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 ($\bar{X} = 4.80$)

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีน้ำดื่มสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการ อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.95 ($\bar{X} = 4.95$) รองลงมา คือ ที่นั่ง/บริเวณรอรับบริการ เหมาะสมและเพียงพอ อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.94 ($\bar{X} = 4.94$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ มีสื่อต่างๆ เพื่อบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ วารสาร โทรทัศน์ อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 ($\bar{X} = 4.77$)

3.5 ผลการวิเคราะห์ร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการในองค์การบริหารส่วนตำบลนนทรี ทั้งในภาพรวม และรายด้าน

ตารางที่ 3.14 แสดงค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนนทรี ในภาพรวม และรายด้าน

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับคะแนน
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.87	97.40	10
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.85	97.00	10
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.84	96.80	10
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.86	97.20	10
รวม	4.85	97.00	10

จากตารางที่ 3.14 พบว่า ร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนนทรี โดยภาพรวมความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.00 ระดับคะแนนที่ได้ คือ 10 คะแนน

และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน โดยเรียงลำดับค่าร้อยละจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 คิดเป็นร้อยละ 97.40 รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 คิดเป็นร้อยละ 97.20 น้อยที่สุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80

3.6 ผลการวิเคราะห์ร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการในองค์การบริหารส่วนตำบลนนทรี จำแนกตามงานที่ประชาชนผู้รับบริการติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลนนทรี

ตารางที่ 3.15 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ จำแนกตามงานที่ประชาชนผู้รับบริการติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลนนทรี

งานที่ให้บริการ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	ร้อยละความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ
งานที่ 1 งานด้านการศึกษา	4.84	96.80	มากที่สุด
งานที่ 2 งานด้านการรณรงค์และป้องกันโรคไข้เลือดออก	4.83	96.60	มากที่สุด
งานที่ 3 งานด้านการจัดเก็บรายได้	4.89	97.80	มากที่สุด
งานที่ 4 งานด้านพัฒนาสวัสดิการสังคม	4.82	96.40	มากที่สุด
งานที่ 5 งานด้านการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	4.88	97.60	มากที่สุด
รวม	4.85	97.00	มากที่สุด

จากตารางที่ 3.15 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการงานต่างๆ จำแนกตามงานที่ให้บริการ โดยเรียงลำดับร้อยละความพึงพอใจจากมากที่สุดไปหาน้อย ได้ดังนี้

1. งานที่ 3 งานด้านการจัดเก็บรายได้ ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.89 คิดเป็นร้อยละ 97.80
2. งานที่ 5 งานด้านการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 คิดเป็นร้อยละ 97.60
3. งานที่ 1 งานด้านการศึกษา ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80

4. งานที่ 2 งานด้านการรณรงค์และป้องกันโรคไข้เลือดออก ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.60

5. งานที่ 4 งานด้านพัฒนาสวัสดิการสังคม ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.40

3.7 ปัญหาและข้อเสนอแนะต่างๆ จากคำถามปลายเปิด

ไม่มีผู้ที่เสนอปัญหาและข้อเสนอแนะ

3.7 ข้อเสนอแนะจากคณะผู้วิจัย

3.7.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

ถึงแม้ว่าผลการวิจัยจะพบว่า องค์การบริหารส่วนตำบลนนทรีมีปัจจัยที่ครบถ้วนที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อประชาชนผู้รับบริการ แต่มีสิ่งที่จะต้องปรับปรุงเพื่อก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการให้บริการเพิ่มมากขึ้น ได้แก่

- 1) ควรจัดทำป้ายประกาศขั้นตอน/หรือเอกสารแนะนำการมาติดต่อขอรับบริการในงานต่างๆ ให้ชัดเจน ทัวถึง และเพียงพอต่อการให้บริการมากขึ้น
- 2) เจ้าหน้าที่ให้บริการควรเพิ่มหรือปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการด้วยความถูกต้องและรวดเร็วมากยิ่งขึ้น
- 3) ปรับปรุงและพัฒนาห้องน้ำให้สะอาดอยู่เสมอ และเพียงพอต่อการให้บริการประชาชน
- 4) ควรส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ได้เข้ารับการอบรม สัมมนา หรือแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้านต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการจากหน่วยงานอื่นๆ อย่างต่อเนื่องเป็นประจำ

3.7.2 ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

- 1) ควรศึกษาและวิจัยเกี่ยวกับแนวทางที่เหมาะสมสำหรับการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนนทรี
- 2) ควรเพิ่มระยะเวลาจัดทำวิจัยให้เริ่มตั้งแต่ต้นปีงบประมาณ เพื่อให้ข้อมูลมีความชัดเจนยิ่งขึ้น
- 3) ควรศึกษาและวิจัยเพิ่มเติมในประเด็นปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนนทรีอย่างเป็นระบบ
- 4) ควรศึกษาและวิจัยเพิ่มเติมในประเด็นการพัฒนาศักยภาพในการให้บริการของบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลนนทรีอย่างเป็นระบบ

บรรณานุกรม

- กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. (2564). **สรุปข้อมูล อบต.ทั่วประเทศ**. สืบค้นวันที่ 30 สิงหาคม พ.ศ. 2564 เข้าถึงได้จาก <http://www.dla.go.th/work/abt/province.jsp>
- คณะกรรมการการประชาสัมพันธ์ สภาร่างรัฐธรรมนูญ. (2540). **ร่างรัฐธรรมนูญ ฉบับประชาชน สิงหาคม 2540**. กรุงเทพมหานคร: สภาร่างรัฐธรรมนูญ
- ยุทธ ไถยวรรณ. (2545). **พื้นฐานการวิจัย**. กรุงเทพมหานคร: สุวีริยาสาส์น.
- ลิขิต อีรเวคิน. (2553). **การเมืองการปกครองไทย**. พิมพ์ครั้งที่ 8. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- วิเชียร เกตุสิงห์. (2538). **การวิจัยเชิงปฏิบัติการ**. กรุงเทพมหานคร: ไทยวัฒนาพานิช.
- สภานิติบัญญัติแห่งชาติ. (2560). **รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยพุทธศักราช 2560**. สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา: กรุงเทพฯ
- สำนักงานศาลรัฐธรรมนูญ. 2550. **รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยพุทธศักราช 2550**. สำนักงานศาลรัฐธรรมนูญ: กรุงเทพมหานคร.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
ภาพกิจกรรมการดำเนินงาน

ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กองค์การบริหารส่วนตำบลนนทรีได้ดำเนินการเตรียมความพร้อมตามระบบ
Thai Stop Covid-19 สถานศึกษาสะอาด ปลอดภัย ป้องกันโรค Covid-19 ในทุกมิติ



โครงการรณรงค์พ่นหมอกควันและใส่ทรายอะเบท เพื่อป้องกันโรคไข้เลือดออก
พื้นที่หมู่ 10 บ้านหนองป่าตอง



มอบถุงยังชีพให้ผู้กักตัวที่สัมผัสเสี่ยงสูง และพ่นยาฆ่าเชื้อบ้านพักอาศัยของผู้กักตัว



งานประเพณีสู่ขวัญข้าว องค์การบริหารส่วนตำบลนนทรี ประจำปี 2564



การเตรียมความพร้อมในการเปิดศูนย์พัฒนาเด็กเล็กขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ปีการศึกษา 2564
ณ ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กองค์การบริหารส่วนตำบลนนทรี



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 งานด้านการรณรงค์และป้องกันโรคไข้เลือดออก
☐ งานที่ 3 งานด้านการจัดเก็บรายได้
☐ งานที่ 4 งานด้านพัฒนาสวัสดิการสังคม
☐ งานที่ 5 งานด้านการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง



**แบบสอบถามสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลนนทรี อำเภอกบินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี**

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
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

