



รายงานผลการสำรวจ
ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งโพธิ์ อำเภอนาดี จังหวัดปราจีนบุรี

มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์
ประจำปีงบประมาณ 2564

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งโพธิ์ อำเภอนาดี จังหวัดปราจีนบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งโพธิ์ ในภาพรวม และเพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งโพธิ์ จำแนกตามงานที่มาขอรับบริการ โดยมีกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้รับบริการ จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสถิติ วิเคราะห์หาค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการสำรวจ พบว่า

1. ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งโพธิ์ อำเภอนาดี จังหวัดปราจีนบุรี ในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.65 คิดเป็นร้อยละ 93.00 ระดับคะแนน 9 คะแนน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดยเรียงตามลำดับร้อยละของระดับความพึงพอใจ ของประชาชนผู้รับบริการ ได้ดังนี้

1.1 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.70 คิดเป็นร้อยละ 94.00 ระดับคะแนน 9 คะแนน

1.2 ด้านช่องทางการให้บริการ ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.68 คิดเป็นร้อยละ 93.60 ระดับคะแนน 9 คะแนน

1.3 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ มากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.64 คิดเป็นร้อยละ 92.80 ระดับคะแนน 9 คะแนน

1.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.59 คิดเป็นร้อยละ 91.80 ระดับคะแนน 9 คะแนน

2. ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของทั้ง 4 งาน ขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งโพธิ์ อำเภอนาดี จังหวัดปราจีนบุรี จำแนกตามงานที่มาขอรับบริการ ในภาพรวมของระดับความพึงพอใจของทั้ง 4 งานอยู่ในระดับมากที่สุด เรียงตามลำดับ ดังนี้

2.1 งานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ตามความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.69 คิดเป็นร้อยละ 93.80 ระดับคะแนน 9 คะแนน

2.2 งานด้านการศึกษา ตามความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.67 คิดเป็นร้อยละ 93.40 ระดับคะแนน 9 คะแนน

2.3 งานด้านการจัดเก็บรายได้หรือภาษี ตามความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการ มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.64 คิดเป็นร้อยละ 92.80 ระดับคะแนน 9 คะแนน

2.4 งานด้านการขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง ตามความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.61 คิดเป็นร้อยละ 92.20 ระดับคะแนน 9 คะแนน

ขอรับรองผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.โกมล จันทวงศ์

ผู้วิจัย

สารบัญ

	หน้า
บทที่ 1 บทนำ	1
บทที่ 2 ระเบียบวิธีการสำรวจ	6
บทที่ 3 สรุปผลการสำรวจ และข้อเสนอแนะจากคณะผู้วิจัย	10
บรรณานุกรม	38
ภาคผนวก	39
<u>ภาคผนวก ก.</u> ภาพกิจกรรมการดำเนินงาน	
<u>ภาคผนวก ข.</u> แบบสอบถาม	
<u>ภาคผนวก ค.</u> ตัวอย่างบุคคลที่มีความพึงพอใจต่อการบริการ	
ประวัติผู้วิจัย.....	54

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 3.1 สถานภาพของผู้ให้ข้อมูลส่วนบุคคล	19
ตารางที่ 3.2 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการมีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งโพธิ์ ในภาพรวม จำแนกตามงาน.....	22
ตารางที่ 3.3 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการมีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งโพธิ์ ในภาพรวม จำแนกตามด้าน.....	22
ตารางที่ 3.4 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการมีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งโพธิ์ ในงานที่ 1 ด้านการจัดเก็บรายได้หรือภาษี ในภาพรวม	23
ตารางที่ 3.5 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจ ผู้รับบริการมีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งโพธิ์ ในงานที่ 1 ด้านการจัดเก็บรายได้หรือภาษี ในรายด้าน	24
ตารางที่ 3.6 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจ ผู้รับบริการมีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งโพธิ์ ในงานที่ 2 ด้านการขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง ในภาพรวม.....	26
ตารางที่ 3.7 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจ ผู้รับบริการมีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งโพธิ์ ในงานที่ 2 ด้านการขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง ในรายด้าน.....	27
ตารางที่ 3.8 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจ ผู้รับบริการมีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งโพธิ์ ในงานที่ 3 ด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ในภาพรวม.....	29
ตารางที่ 3.9 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจ ผู้รับบริการมีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งโพธิ์ ในงานที่ 3 ด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ในรายด้าน.....	30
ตารางที่ 3.10 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจ ผู้รับบริการมีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งโพธิ์ ในงานที่ 4 ด้านการศึกษา ในภาพรวม.....	32
ตารางที่ 3.11 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจ ผู้รับบริการมีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งโพธิ์ ในงานที่ 4 ด้านการศึกษา ในรายด้าน.....	33
ตารางที่ 3.12 แสดงค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อ การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งโพธิ์ในภาพรวม และรายด้าน.....	35
ตารางที่ 3.13 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ จำแนกตามงานที่ประชาชนผู้รับบริการติดต่อขอรับบริการ.....	36

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมา

กระบวนการมีส่วนร่วมทางการเมือง เศรษฐกิจ สังคมของภาคประชาชน นับเป็นองค์ประกอบหนึ่งของการขับเคลื่อนระบอบประชาธิปไตยให้เกิดความเข้มแข็ง มีเสถียรภาพ โดยเฉพาะปัจจุบันอำนาจการตัดสินใจทางการเมืองที่ภาคประชาชนต่างก้าวเข้ามามีบทบาทมากขึ้น ซึ่งสะท้อนถึงสิทธิเสรีภาพ ความเสมอภาค และการทรภาพนั้นเป็นของประชาชน โดยประชาชน และเพื่อประชาชน ประกอบกับรัฐธรรมนูญ แห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 และพุทธศักราช 2550 ได้บัญญัติให้อำนาจประชาชนได้เข้ามามีกระบวนการมีส่วนร่วมการตัดสินใจตามระบบประชาธิปไตย อาทิ รัฐธรรมนูญ แห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 ที่ได้รับการยอมรับว่าเป็นรัฐธรรมนูญ ฉบับประชาชน ในหมวด 5 ว่าด้วยนโยบายพื้นฐานแห่งรัฐ มาตรา 76 ที่กำหนดไว้ว่า รัฐต้องส่งเสริมและสนับสนุนการมีส่วนร่วมของประชาชนในการกำหนดนโยบาย การตัดสินใจทางการเมือง การวางแผนพัฒนาทางเศรษฐกิจ สังคม และการเมือง รวมทั้งการตรวจสอบใช้อำนาจรัฐ ทุกระดับ และในมาตรา 78 รัฐต้องกระจายอำนาจให้ท้องถิ่นพึ่งตนเองและตัดสินใจในกิจกรรมท้องถิ่นได้เอง พัฒนาเศรษฐกิจท้องถิ่น และระบบสาธารณูปโภคและสาธารณูปการ ตลอดจนทั้งโครงสร้างพื้นฐานสารสนเทศในท้องถิ่นให้ทั่วถึง และเท่าเทียมทั่วประเทศ รวมทั้งพัฒนาจังหวัดที่มีความพร้อมให้เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดใหญ่โดยคำนึงถึงเจตนารมณ์ของประชาชนในจังหวัดนั้น (คณะกรรมการการประชาสัมพันธ์ สภาร่างรัฐธรรมนูญ, 2540: 24)

ภายใต้บทบัญญัติแห่งรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 ซึ่งให้ความสำคัญเรื่องการมีส่วนร่วมของภาคประชาชนเข้ามามีอำนาจการตัดสินใจในระดับท้องถิ่นดังที่ได้กล่าวไว้แล้วนั้น ยังให้ความสำคัญเรื่องการกระจายอำนาจการปกครองตนเองผ่านองค์กรปกครองท้องถิ่นในหมวดที่ 9 ว่าด้วยการปกครองท้องถิ่นใน มาตรา 284 ที่กำหนดสาระสำคัญไว้ว่า องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั้งหลายย่อมมีความอิสระในการกำหนดนโยบาย การปกครอง การบริหาร การบริหารงานบุคคล การเงินและการคลัง และมีอำนาจหน้าที่ของตนเอง โดยเฉพาะการกำหนดอำนาจและหน้าที่ระหว่างรัฐกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยกันเองให้เป็นไปตามกฎหมายบัญญัติ โดยคำนึงถึงการกระจายอำนาจเพิ่มขึ้นให้แก่ท้องถิ่นเป็นสำคัญ (คณะกรรมการการประชาสัมพันธ์ สภาร่างรัฐธรรมนูญ, 2540: 115) มีความสอดคล้องกับรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 (สำนักงานศาลรัฐธรรมนูญ, 2550: 22) ที่ได้กำหนดไว้ในส่วนที่ 3 ว่าด้วยแนวนโยบายการบริหารราชการแผ่นดิน มาตรา 78 ไว้ว่า รัฐต้องดำเนินการตามนโยบายด้วยการบริหารราชการแผ่นดิน ดังต่อไปนี้

(1) บริหารราชการแผ่นดินให้เป็นไปเพื่อการพัฒนาสังคม เศรษฐกิจ และความมั่นคงของประเทศอย่างยั่งยืน โดยต้องส่งเสริมการดำเนินการตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงและคำนึงถึงผลประโยชน์ของประเทศชาติในภาพรวมเป็นสำคัญ

(2) จัดระบบการบริหารราชการส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค และส่วนท้องถิ่น ให้มีขอบเขตอำนาจหน้าที่ และความรับผิดชอบที่ชัดเจนเหมาะสมแก่การพัฒนาประเทศ และสนับสนุนให้จังหวัดมีแผนและงบประมาณพัฒนาจังหวัด เพื่อประโยชน์ของประชาชนในพื้นที่

(3) การกระจายอำนาจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นพึ่งตนเองและตัดสินใจในกิจกรรมของท้องถิ่นได้เอง ส่งเสริมให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการดำเนินการตามแนวนโยบายพื้นฐานแห่งรัฐ พัฒนาเศรษฐกิจของท้องถิ่นและระบบสาธารณูปโภคและสาธารณูปการ ตลอดจนโครงสร้างพื้นฐานสารสนเทศในท้องถิ่น ให้ทั่วถึงและเท่าเทียมกันทั่วประเทศ รวมทั้งพัฒนาจังหวัดที่มีความพร้อมให้เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดใหญ่ โดยคำนึงถึงเจตนารมณ์ของประชาชนในจังหวัดนั้น และใน ส่วนที่ 10 ว่าด้วยแนวนโยบายการมีส่วนร่วมของประชาชน (สำนักงานศาลรัฐธรรมนูญ, 2550: 28) ในมาตรา 87 ที่กำหนดไว้ว่า รัฐต้องดำเนินการตามแนวนโยบายด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน ดังต่อไปนี้

(1) ส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายและการวางแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมทั้งในระดับชาติและระดับท้องถิ่น

(2) ส่งเสริมและสนับสนุนการมีส่วนร่วมของประชาชนในการตัดสินใจทางการเมือง การวางแผนพัฒนาทางเศรษฐกิจ และสังคม รวมทั้งการจัดทำบริการสาธารณะ

(3) ส่งเสริมและสนับสนุนการมีส่วนร่วมของประชาชนในการตรวจสอบการใช้อำนาจรัฐทุกระดับ ในรูปแบบองค์กรทางวิชาชีพหรือตามสาขาอาชีพที่หลากหลาย หรือรูปแบบอื่น

อย่างไรก็ดีด้วยความสำคัญกระบวนการมีส่วนร่วมของประชาชนมีความสอดคล้องกับบทบาทการกระจายอำนาจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตัดสินใจในกิจกรรมของท้องถิ่นได้เองภายใต้กรอบของรัฐธรรมนูญนั้นนับเป็นกลไกสำคัญที่ส่งเสริมสนับสนุนให้ระบอบประชาธิปไตยของประเทศไทยมีความก้าวหน้าในระดับหนึ่ง ซึ่งลิขิต ธีรเวคิน (2553: 402 – 410) ได้ให้ความเห็นอย่างน่าสนใจว่าการมีส่วนร่วมทางการเมืองของประชาชนตามรัฐธรรมนูญ ในบทบาททางการเมืองภาคประชาชนนั้น สามารถจำแนกได้ คือ

1) การมีส่วนร่วมในฐานะที่เป็นสิทธิขั้นมูลฐานของมนุษย์ในฐานะที่เป็นพลเมืองของชาติ ได้แก่ สิทธิความชอบธรรมที่จะมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น การคัดค้าน การวิพากษ์วิจารณ์ เป็นต้น

2) การมีส่วนร่วมของประชาชนโดยหน้าที่ในฐานะที่เป็นพลเมืองที่อยู่ภายใต้กรอบกฎหมาย หมายถึง ประชาชนทุกคนที่อยู่ในหน่วยการเมืองที่มีสิทธิเสรีภาพที่จะมีส่วนร่วมทางการเมืองย่อมมีหน้าที่ที่จะปฏิบัติตามบางอย่างในลักษณะของการมีส่วนร่วมตามบทบัญญัติของกฎหมาย

3) สิทธิของประชาชนในการมีส่วนร่วมทางการเมืองตามบทบัญญัติที่มีไว้ในรัฐธรรมนูญ ประกอบด้วย ประชาชนมีหน้าที่ไปเลือกตั้ง การติดตามการทำงานของฝ่ายนิติบัญญัติ ฝ่ายบริหาร ฝ่ายตุลาการ องค์กรอิสระตามกฎหมายรัฐธรรมนูญ

4) รัฐมีหน้าที่และมีส่วนเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมทางการเมือง คือ หน้าที่ของรัฐที่จะเปิดโอกาสและส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วม ว่าด้วยแนวนโยบายพื้นฐานแห่งรัฐ

ด้วย เจตนารมณ์ของการกระจายอำนาจการปกครองที่กำหนดไว้ในกฎหมายรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย ฉบับต่างๆ ดังที่ได้อธิบายไว้เบื้องต้นนั้น ก็เพื่อให้หน่วยงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั้งในระดับองค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล องค์การบริหารส่วนตำบล มีศักยภาพหรือขีดความสามารถ ในการตัดสินใจในกิจกรรมของท้องถิ่นและการบริหารจัดการตนเองด้านการพัฒนาเศรษฐกิจ สังคม ระบบสาธารณูปโภค และสาธารณูปการ โครงสร้างพื้นฐานได้ทั่วถึง ซึ่งการตัดสินใจและการบริหารจัดการ ต้องให้ความสำคัญกระบวนการมีส่วนร่วมของภาคประชาชน ได้เข้ามามีส่วนร่วมการตัดสินใจ และติดตามการบริหารจัดการหน่วยงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในทุกระดับ

ซึ่งปัจจุบันนี้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั่วประเทศมีจำนวนทั้งสิ้น 7,853 แห่ง และในจังหวัดปราจีนบุรี มีองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จำนวน 70 แห่ง ประกอบด้วย องค์การบริหารส่วนจังหวัด จำนวน 1 แห่ง เทศบาล จำนวน 13 แห่ง และองค์การบริหารส่วนตำบล จำนวน 56 แห่ง (<http://www.cld.drr.go.th> สืบค้นวันที่ 10 กันยายน พ.ศ. 2564) และองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งโพธิ์เป็นหน่วยราชการส่วนท้องถิ่นที่มีสถานะเป็นนิติบุคคล โดยมีภารกิจสำคัญขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งโพธิ์ คือ งานพัฒนาท้องถิ่นและงานการให้บริการประชาชน ซึ่งสามารถสรุปสาระสำคัญได้โดยสังเขป ดังนี้คือ มีอำนาจหน้าที่ในการพัฒนาเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม และมีอำนาจหน้าที่ภายใต้กฎหมายบังคับ คือ จัดให้มีและบำรุงรักษาทางน้ำและทางบก รักษาความสะอาดของถนน ทางน้ำและพื้นที่สาธารณะ การกำจัดมูลฝอยสิ่งปฏิกูล ป้องกันและระงับโรคติดต่อ ส่งเสริมการศึกษา ศาสนา วัฒนธรรม การคุ้มครอง ดูแล บำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและ การส่งเสริมพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ ผู้พิการ เป็นต้น

จากลักษณะงานดังกล่าวข้างต้นขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งโพธิ์มีภารกิจที่ครอบคลุมในทุกด้านโดยการให้บริการแก่ประชาชนในพื้นที่ซึ่งเป็นงานบริการขั้นพื้นฐาน อาทิ การให้บริการด้านสาธารณูปโภค สาธารณูปการ การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน เช่น ถนน ไฟฟ้าส่องสว่างทาง ระบบประปา การจัดเก็บขยะมูลฝอย การบำรุงรักษาถนนให้มีสภาพการใช้งานที่สมบูรณ์ ฯลฯ และการให้บริการประชาชนในพื้นที่เฉพาะเรื่องที่ถูกกฎหมายกำหนดและส่วนใหญ่ประชาชนเดินทางมาติดต่อราชการกับทางองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งโพธิ์ด้วยตนเอง อาทิ การเสียภาษี การยื่นคำร้องขออนุญาตการปลูกสร้าง การรับเรื่องร้องทุกข์ กิจกรรมสังคมสงเคราะห์ การอบรมพัฒนาอาชีพ ตามลำดับ

ดังนั้น จากภารกิจการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งโพธิ์ดังกล่าว จึงมีความสำคัญต่อกระบวนการสร้างความรับรู้ ความเข้าใจ ความเชื่อถือที่ประชาชนในระดับพื้นที่ต่างได้รับบริการและเป็นผู้มีส่วนได้เสียโดยตรงเมื่อมาติดต่อราชการ และเพื่อให้การบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งโพธิ์ได้ขับเคลื่อนงานบริการประชาชนในพื้นที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพเกิดประสิทธิผล ทั้งยังเป็นการสนองนโยบายภาครัฐ และอยู่บนพื้นฐานตามหลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีของหน่วยราชการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ พ.ศ.2546 คณะผู้วิจัยจึงได้ทำการสำรวจระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งโพธิ์เพื่อนำผลการสำรวจดังกล่าวไปใช้ในการวางแผนและพัฒนางานให้บริการกับประชาชนด้านต่างๆ ในพื้นที่ให้เกิดประสิทธิภาพ และประสิทธิผลที่แท้จริงต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.2.1 เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งโพธิ์ในภาพรวม

1.2.2 เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งโพธิ์จำแนกตามงานที่มาขอรับบริการ

1.3 ขอบเขตของการวิจัย

1.3.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

การสำรวจครั้งนี้ มุ่งสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งโพธิ์ใน 4 งาน ได้แก่

- 1) งานการจัดเก็บรายได้หรือภาษี
- 2) งานด้านการขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง
- 3) งานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
- 4) งานด้านการศึกษา

1.3.2 ขอบเขตด้านประชากร/พื้นที่

การสำรวจครั้งนี้ มุ่งสำรวจจากประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งโพธิ์ทั้งสิ้น 7,151 คน

1.3.3 ขอบเขตด้านระยะเวลา

การสำรวจครั้งนี้ เริ่มทำการสำรวจ ตั้งแต่วันที่ 1 กันยายน พ.ศ. 2564– 20 กันยายน พ.ศ. 2564

1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.4.1 ทราบถึงระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งโพธิ์ในภาพรวม

1.4.2 ทราบถึงระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งโพธิ์จำแนกตามงานที่มาขอรับบริการ

1.4.3 ผู้บริหารหน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถนำผลการศึกษาไปเป็นแนวทางในการพัฒนา นโยบาย และแนวทางในการปฏิบัติงานแก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อปรับปรุงการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ

1.5.1 องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งโพธิ์หมายถึง องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งโพธิ์ อำเภอนาดี จังหวัดปราจีนบุรี

1.5.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งโพธิ์แบ่งเป็น 4 ด้าน ได้แก่

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

2) ด้านช่องทางการให้บริการ หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อช่องทางการให้บริการ แบ่งออกเป็นรายชื่อ ได้แก่ มีช่องทางการให้บริการหลากหลายช่องทาง มีป้าย

แสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน มีช่องทางเลือกการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน และมีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับให้บริการ

3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ 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 มีน้ำดื่มสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการมีห้องน้ำสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการ การเดินทางมาติดต่อขอรับบริการสะดวก มีที่จอดรถสะดวกสบายและเพียงพอ

1.5.3 งานที่มาติดต่อขอรับบริการ หมายถึง งานที่องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งโพธิ์ได้ให้บริการกับประชาชนผู้รับบริการจำนวน 4 งาน ได้แก่

งานที่ 1 หมายถึง งานด้านการจัดเก็บรายได้หรือภาษี

งานที่ 2 หมายถึง งานด้านการขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง

งานที่ 3 หมายถึง งานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

งานที่ 4 หมายถึง งานด้านการศึกษา

บทที่ 2

ระเบียบวิธีการสำรวจ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งโพธิ์ และนำผลการศึกษาที่ได้เป็นแนวทางในการเสนอแนะ ในด้านนโยบายและในการนำไปปฏิบัติงานแก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ซึ่งเป็นการวิจัยเชิงบรรยาย คณะผู้วิจัย ได้ดำเนินการศึกษาค้นคว้าตามหัวข้อต่อไปนี้

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

2.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

2.1.1 ประชากร สำหรับประชากรที่ใช้วิจัยครั้งนี้ ได้แก่ กลุ่มประชาชนที่มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งโพธิ์ทั้งสิ้น 7,151 คน

2.1.2 กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ กลุ่มประชาชนที่มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งโพธิ์ โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คณะผู้วิจัยได้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้ตารางสำเร็จรูป (Krejcie and Morgan อ้างถึงในยุทธ ไกยวรรณ, 2545: 104) และสุ่มตัวอย่างโดยแบ่งชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) ตามหมู่บ้านที่อยู่ของประชาชนที่มาใช้บริการได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง 400 คน

2.2 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ

เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจข้อมูล คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) เกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งโพธิ์ โดยแบ่งเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน งานที่มาติดต่อขอรับบริการ จำนวนครั้งที่มาขอรับบริการกี่ครั้งต่อปี รวมจำนวน 7 ข้อ

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งโพธิ์ โดยดัดแปลงจากงานวิจัยของการใช้บริการอื่นๆ ในอดีตที่ใกล้เคียงและตามแนวคิดทฤษฎีต่างๆ ที่ได้ศึกษา ซึ่งครอบคลุมองค์ประกอบของความพึงพอใจต่อการให้บริการใน 4 ด้าน ได้แก่

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

โดยแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) ให้ผู้เลือกตอบตามความรู้สึก และความเชื่อเชิงประมาณค่า ตั้งแต่ระดับความพึงพอใจมากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด รวมจำนวน 25 ข้อ โดยมีเกณฑ์ในการให้คะแนน ดังนี้

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

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

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

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 ขอบข่ายงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งโพธิ์ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดขอบเขตการวิจัย และสร้างเครื่องมือการวิจัยให้ครอบคลุมตามความมุ่งหมายการวิจัย

2) ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถามจากเอกสารงานวิจัยที่ใกล้เคียง เพื่อกำหนดขอบเขตและเนื้อหาแบบสอบถาม ซึ่งทำให้มีความชัดเจนตามวัตถุประสงค์การวิจัยยิ่งขึ้น

3) นำข้อมูลที่ได้มาสร้างแบบสอบถามโดยเกี่ยวข้องกับ ความพึงพอใจใน 4 ด้าน ได้แก่

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

4) นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปขอคำปรึกษาจากผู้ประสานงานขององค์การบริหารส่วนตำบล ทุ่งโพธิ์ ที่รับผิดชอบเพื่อช่วยตรวจสอบ และขอคำแนะนำในการแก้ไข ปรับปรุงเพื่อให้อ่านแล้วมีความเข้าใจง่าย และชัดเจนตรงตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย

5) นำแบบสอบถามที่ตรวจสอบแก้ไขแล้วมาดำเนินการทดลองใช้ (Try Out) กับผู้ใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งโพธิ์ ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน

6) นำผลการตอบแบบสอบถามในข้อ 5 มาคำนวณค่าความเชื่อมั่นโดยสูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha – Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach) ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเท่ากับ 0.961

2.3 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

คณะผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อนำมาวิเคราะห์ตามขั้นตอน ดังนี้

2.3.1 คณะผู้วิจัยได้ประสานงานกับหัวหน้าส่วนงานที่ดูแลองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งโพธิ์ เพื่อขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

2.3.2 คณะผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้น ไปเก็บข้อมูลกับผู้รับบริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้วิธีการสัมภาษณ์ตามข้อคำถามในแบบสอบถามและคณะผู้วิจัยกรอกข้อความเอง

2.3.3 คณะผู้วิจัยรวบรวมแบบสอบถามได้ทั้งหมด จำนวน 400 ฉบับ ทำการตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของแบบสอบถาม ได้ทั้งสิ้น 400 ฉบับ เพื่อทำการวิเคราะห์ข้อมูลตามขั้นตอนต่อไป

2.4 การวิเคราะห์ประมวลผลข้อมูล

คณะผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่รวบรวมได้มาดำเนินการ ดังนี้

2.4.1 การตรวจสอบข้อมูล (Editing) โดยผู้วิจัยตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถาม และแยกแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออก

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 $\bar{X}$) ใช้ในการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งโพธิ์

3.5.3 สูตรความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation หรือค่า S.D.)

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

3.5.5 เกณฑ์การแปลความหมายของคะแนน คณะผู้วิจัยจะวิเคราะห์ทั้งในภาพรวมของความพึงพอใจ และความพึงพอใจในด้านต่างๆ ทั้ง 4 ด้าน กำหนดเกณฑ์สำหรับวัดผลโดยเอาค่าเฉลี่ยเป็นตัวชี้วัด ในส่วนของการกำหนดเกณฑ์การวิเคราะห์ข้อมูลจะใช้คะแนนของกลุ่มตัวอย่างแบ่งระดับความพึงพอใจออกเป็น 5 ระดับ โดยการหาช่วงความกว้างของอัตภาคขั้น (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 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งโพธิ์ กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งโพธิ์ที่มาติดต่อขอรับบริการเป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ที่ผู้วิจัยจัดทำแบบสอบถามให้สอดคล้องกับภาระงานขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งโพธิ์ การเก็บรวบรวมข้อมูล คณะผู้วิจัยได้สัมภาษณ์ตามแบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 400 ฉบับ ได้รับคืนกลับมา 400 ฉบับ คิดเป็น 100% คณะผู้วิจัยมีลำดับขั้นตอนการนำเสนอผลการวิเคราะห์ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยที่กำหนดไว้ โดยนำเสนอเป็นตารางประกอบการบรรยายตามหัวข้อต่อไปนี้

3.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งโพธิ์

3.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

3.3 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งโพธิ์ ในภาพรวม

3.4 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการจำแนกตามงานที่ผู้รับบริการมาติดต่อกับองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งโพธิ์

3.5 ผลการวิเคราะห์ร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการในองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งโพธิ์ ทั้งในภาพรวม และรายด้าน

3.6 ผลการวิเคราะห์ร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการในองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งโพธิ์ จำแนกตามงานที่ประชาชนผู้รับบริการติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งโพธิ์

3.7 ปัญหาและข้อเสนอแนะต่างๆ จากคำถามปลายเปิด

3.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป

ประวัติความเป็นมา

ตำบลทุ่งโพธิ์มีประวัติความเป็นมานับร้อยปี เดิมมีชื่อว่า “บ้านช่องโพธิ์” เนื่องจากในสมัยก่อนนั้น จะมีขบวนค้าวัว ค้าควาย จากภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จะต้อนวัว ควาย เพื่อนำไปขายในพื้นที่ภาคกลาง ซึ่งจะต้องเดินทางผ่านบริเวณช่องเขาเพื่อพักแรม และก่อนจะถึงพื้นที่ราบนั้น มีต้นโพธิ์ขึ้นอยู่มากมายในบริเวณหมู่บ้าน จึงเรียกหมู่บ้านที่พักค้างแรมว่า “บ้านช่องโพธิ์” ต่อมาด้วยกาลเวลาที่ยาวนาน รวมถึงวิวัฒนาการทางภาษาจึงทำให้ชื่อหมู่บ้านกลายมาเป็น “ตำบลทุ่งโพธิ์” ดังเช่นปัจจุบัน โดยอยู่ในการปกครองของอำเภอกบินทร์บุรี

พ.ศ. 2517 อำเภอกบินทร์บุรีได้แบ่งพื้นที่เป็นกิ่งอำเภอนาดี

พ.ศ. 2522 ทางราชการเห็นว่าพื้นที่เขตตำบลทุ่งโพธิ์มีพื้นที่และอาณาเขตกว้างขวาง เนื้อที่ส่วนใหญ่เป็นพื้นที่ราบลุ่มเชิงเขา ลาดชันและป่าไม้เนื่องจากพื้นที่บางส่วนติดกับเขตอุทยานแห่งชาติ มีทางหลวงแผ่นดิน สาย 304 นครราชสีมา – ฉะเชิงเทรา เป็นเส้นทางหลักเชื่อมระหว่างภาคตะวันออกเฉียง

ไปสู่จังหวัดนครราชสีมาของภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จึงแบ่งพื้นที่ออกตั้งตำบลใหม่อีก 2 ตำบล คือ ตำบลแก่งดินสอ และตำบลบุพราหมณ์

พ.ศ.2524 กิ่งอำเภอนาดี ได้ยกกระดบเป็นอำเภอและตำบลทุ่งโพธิ์จึงทำให้มีเนื้อที่ประมาณ 151.46 ตารางกิโลเมตร หรือ จำนวน 94,665 ไร่ แบ่งเป็น พื้นที่อยู่อาศัยจำนวน 6,212 ไร่ พื้นที่ทำการเกษตร จำนวน 86,715 ไร่ พื้นที่สาธารณะจำนวน 1,738 ไร่ และมีพื้นที่ป่าไม้บางส่วนซึ่งติดกับเขตอุทยานแห่งชาติทับลาน และอุทยานแห่งชาติเขาใหญ่ เป็นพื้นที่ป่าต้นน้ำอีกแห่งหนึ่งของแม่น้ำ “ปราจีนบุรี” ซึ่งไหลออกสู่แม่น้ำ ชื่อ “แม่น้ำบางปะกง”

ต่อมาเมื่อวันที่ 19 มกราคม 2539 ได้ประกาศจัดตั้งเป็นองค์การบริหารส่วนตำบล เมื่อวันที่ 1 พฤษภาคม 2539 (ตามที่ได้ประกาศในราชกิจจานุเบกษา เล่มที่ 113 ตอนที่ 90 ลงวันที่ 30 มกราคม 2539) ตามมาตรา 44 แห่งพระราชบัญญัติสภาตำบลและอบต. พ.ศ. 2537

3.1.1 ลักษณะภูมิประเทศและที่ตั้ง ดังนี้

1) **ลักษณะภูมิประเทศ** สภาพพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลตำบลทุ่งโพธิ์ อำเภอนาดี จังหวัดปราจีนบุรีมีลักษณะเป็นที่ราบสลับเนินเขา เหมาะต่อการเพาะปลูกไม้ยืนต้นเช่น ขนุน ทุเรียน และพื้นที่บางส่วนติดกับเขตอุทยานแห่งชาติเขาใหญ่ ลักษณะของดิน เมื่อพิจารณาจากการตรวจสอบดินของกรมพัฒนาที่ดิน จังหวัดปราจีนบุรี และการใช้ประโยชน์จะที่ดินในพื้นที่เหมาะสมสำหรับการปลูกพืชเศรษฐกิจ เป็นที่สูงมีความราบชันหน้าดินตื้น มีการชะล้างพังทลาย มีกรวดขนาดใหญ่ ความอุดมสมบูรณ์ต่ำเสี่ยงต่อการ สภาพดินที่เป็นลูกถึงเนินเขาเหมาะสมที่จะปลูกผลไม้เช่น แก้ว ขนุน ทุเรียน มังคุดไผ่ตรง มะม่วง มะปราง มะยมชิด ลักษณะภูมิอากาศ เป็นแบบมรสุมเมืองร้อน แบ่งออกเป็น 3 ฤดูกาล ประกอบด้วย

ฤดูร้อน เริ่มตั้งแต่เดือนกุมภาพันธ์ ถึง เดือนเมษายน

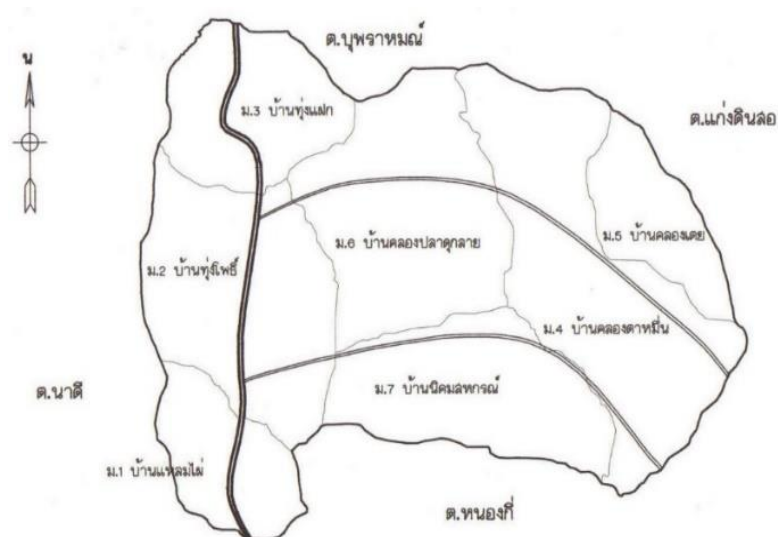
ฤดูฝน เริ่มตั้งแต่เดือนพฤษภาคม ถึง เดือนตุลาคม

ฤดูหนาว เริ่มตั้งแต่เดือนพฤศจิกายน ถึง เดือนมกราคม

2) **ที่ตั้งและอาณาเขต** องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งโพธิ์ ตั้งอยู่ที่ 1111 หมู่ที่ 2 ถนนนครราชสีมา-ฉะเชิงเทรา ตำบลทุ่งโพธิ์ อำเภอนาดี จังหวัดปราจีนบุรี อยู่ทางทิศเหนือของอำเภอนาดี จังหวัดปราจีนบุรี ห่างจากตัวอำเภอนาดีประมาณ 15 กิโลเมตรห่างจากตัวจังหวัดประมาณ 95 กิโลเมตร องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งโพธิ์ มีเนื้อที่ประมาณ 151.46 ตารางกิโลเมตรหรือประมาณ 95,875 ไร่

ทิศเหนือ	ติดต่อกับ	ตำบลบุพราหมณ์ อำเภอนาดี จังหวัดปราจีนบุรี
ทิศใต้	ติดต่อกับ	ตำบลหนองกี่ อำเภอกบินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี
ทิศตะวันออก	ติดต่อกับ	ตำบลแก่งดินสอ อำเภอนาดี จังหวัดปราจีนบุรี
ทิศตะวันตก	ติดต่อกับ	ตำบลนาดี อำเภอนาดี จังหวัดปราจีนบุรี

แผนที่ตำบลทุ่งโพธิ์



แผนที่ตำบลทุ่งโพธิ์ อำเภอชาติ จังหวัดปราจีนบุรี

3.1.2 ด้านการเมืองการปกครอง

วิสัยทัศน์

"ทุ่งโพธิ์เมืองน่าอยู่ เชิดชูคุณธรรม นำการศึกษา พัฒนาสู่ AEC ตามแนวเศรษฐกิจพอเพียง"

1) เขตการปกครอง องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งโพธิ์ มีจำนวนหมู่บ้านในเขตพื้นที่จำนวน 7 หมู่บ้าน ประกอบด้วย

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	กำนัน/ผู้ใหญ่บ้าน	สมาชิกสภาท้องถิ่น
1	บ้านแหลมไผ่	ว่าที่ร้อยตรีณงุช สมตน	1.นายสงค์ เมฆพันธ์ 2.นายนพชัย พินธุ
2	บ้านทุ่งโพธิ์	นายทศสิริ วงษ์บาท	1.นายสำราญ วงษ์พันธ์ 2.นายจรูญ โพธิ์ลา
3	บ้านทุ่งแฝก	นายชัยพร ชนะโรค	1.นายสุวรรณ์ พันสะอาด 2.นายอภิชาติ ทองจอก
4	บ้านคลองตาหมื่น	นางพรทิพย์ ลำบอง	1.นายสัญญาชัย บุญเลิศ 2.นางวิลาวัลย์ สุขประเสริฐ
5	บ้านคลองเตย	นายจินดา สอนศรี	1.นายชะลอ จันทรานนท์ 2.นายบัลลังค์ หงส์สำโรง
6	บ้านคลองปลาตุกลาย	นายอนุชา มะลิไชยศรี	1.นางรัตนา เอ็มสำราญ
7	บ้านนิคมสหกรณ์	นายสุชิน สิทธินิสัยสุข (กำนันตำบลทุ่งโพธิ์)	1.นายจรูญ เกตุทอง 2.นายชัยทอง สีนาค

2) การเลือกตั้ง จังหวัดปราจีนบุรี มีจำนวนสมาชิกวุฒิสภา 1 คน และสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรจำนวน 3 คนพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล (ฉบับที่7) พ.ศ. 2562 ประกาศใช้เมื่อวันที่ 16 เมษายน 2562 มาตรา 45 ภายใต้บังคับมาตรา 45/1 สภาองค์การบริหารส่วนตำบลประกอบด้วยสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล จำนวนเขตเลือกตั้งละหนึ่งคน ซึ่งการเลือกตั้งขึ้นโดยราษฎรผู้มีสิทธิเลือกตั้งในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งโพธิ์ แบ่งหน่วยเลือกตั้ง ออกเป็น 9 หน่วย ดังนี้

- (1) หน่วยเลือกตั้งที่ 1 หมู่ที่ 1 ศาลาประชาคม
- (2) หน่วยเลือกตั้งที่ 2 หมู่ที่ 2 โรงเรียนชุมชนบ้านทุ่งโพธิ์
- (3) หน่วยเลือกตั้งที่ 3 หมู่ที่ 2 หอประชุมโรงเรียนชุมชนบ้านทุ่งโพธิ์
- (4) หน่วยเลือกตั้งที่ 4 หมู่ที่ 2 ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กโรงเรียนชุมชนบ้านทุ่งโพธิ์
- (5) หน่วยเลือกตั้งที่ 5 หมู่ที่ 3 ศาลาประชาคม
- (6) หน่วยเลือกตั้งที่ 6 หมู่ที่ 4 ศาลาประชาคม
- (7) หน่วยเลือกตั้งที่ 7 หมู่ที่ 5 ศาลาประชาคม
- (8) หน่วยเลือกตั้งที่ 8 หมู่ที่ 6 ศาลาประชาคม
- (9) หน่วยเลือกตั้งที่ 9 หมู่ที่ 7 ศาลาประชาคม

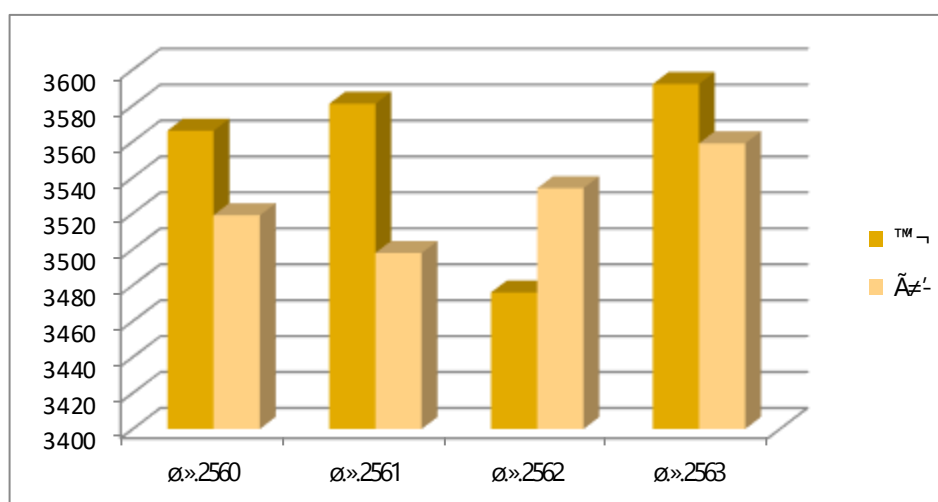
3.1.3 จำนวนประชากรและหมู่บ้าน แยกได้ ดังนี้

1) ข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนประชากร

ชื่อหมู่บ้าน/หมู่ที่	ปี2560		2561		2562		ปี2563	
	ชาย	หญิง	ชาย	ชาย	หญิง	หญิง	ชาย	หญิง
หมู่ที่1บ้านแหลมไผ่	273	280	276	262	279	277	280	284
หมู่ที่2บ้านทุ่งโพธิ์	1,283	1,259	1,295	1,243	1,261	1,270	1,302	1,289
หมู่ที่3บ้านทุ่งแฝก	505	516	513	504	506	516	511	506
หมู่ที่4บ้านคลอง ตาหมื่น	380	368	378	378	361	369	384	369
หมู่ที่5บ้าน คลองเตย	344	131	338	337	332	332	336	336
หมู่ที่6บ้านคลอง ปลาตุกลาย	507	496	503	509	481	502	506	500
หมู่ที่7บ้านนิคม สหกรณ์	274	269	278	265	256	268	273	275
รวม	3,566	3519	3,581	3,498	3,476	3,534	3,592	3,559
รวมหมู่ที่ 1-7	7,085		7,115		7,104		7,151	

หมายเหตุ ข้อมูล ณ เดือนเมษายน พ.ศ.2564 จากสำนักทะเบียนอำเภอนาดี

กราฟเปรียบเทียบจำนวนประชากร



3.1.4 สภาพทางสังคม

1) การศึกษา องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งโพธิ์ มีสถานศึกษาในพื้นที่ ดังนี้

(1) โรงเรียนสังกัดสำนักงานการศึกษาแห่งชาติ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาปราจีนบุรี เขต 2 จำนวน 4 แห่ง ประกอบด้วย

1. โรงเรียนชุมชนบ้านทุ่งโพธิ์(ขยายโอกาสถึงมัธยมศึกษาตอนต้น)
2. โรงเรียนบ้านทุ่งแฝก
3. โรงเรียนบ้านคลองตาหมื่น
4. โรงเรียนสหกรณ์นิคมบ้านคลองปลาตุกลาย

(2) ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กสังกัดความรับผิดชอบของอบต.จำนวน 4 แห่ง ประกอบด้วย

1. ศพด.ร.ร.ชุมชนบ้านทุ่งโพธิ์
2. ศพด.ร.ร.บ้านทุ่งแฝก
3. ศพด.ร.ร.บ้านคลองตาหมื่น
4. ศพด.ร.ร.บ้านคลองปลาตุกลาย

2) สาธารณสุข พื้นที่ตำบลทุ่งโพธิ์ มีสถานบริการด้านสาธารณสุข 2 แห่ง ดังนี้

1. โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลทุ่งโพธิ์ รับผิดชอบ หมู่ที่ 1,2,3
2. โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านคลองตาหมื่น รับผิดชอบ หมู่ที่ 4,5,6,7

3) ยาเสพติด พื้นที่ตำบลทุ่งโพธิ์ มีการป้องกันปัญหาด้านยาเสพติดในชุมชน ประกอบด้วย

1. ตูยามตำรวจชุมชนบ้านทุ่งโพธิ์ 1 แห่ง
2. หนึ่งตำบลหนึ่งทีมกู้ชีพกู้ภัย (OTOS) 1 รุ่น จำนวน 8 คน
3. ทีมกู้ภัยดับเพลิง (ราชประชา) 1 รุ่น จำนวน 8 คน
4. ติดตั้งกล้อง CCTV ตามจุดเสี่ยงจำนวน 8 จุด ภายในพื้นที่ตำบลทุ่งโพธิ์

5. ตั้งศูนย์ยุติธรรมชุมชน ตำบลทุ่งโพธิ์

6. สถานที่ตั้งป้อมสกัด ยาเสพติดและสิ่งผิดกฎหมาย ถนน 304 เขตตำบลทุ่งโพธิ์

3.1.5 ระบบบริการพื้นฐาน องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งโพธิ์มีระบบบริการพื้นฐาน

1) การคมนาคมขนส่ง ในพื้นที่ตำบลทุ่งโพธิ์ปัจจุบันการคมนาคมในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งโพธิ์ มีความสะดวกมากขึ้นเพราะได้รับการพัฒนาจากองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งโพธิ์ มีการบูรณะซ่อมแซมซ่อมแซมถนนลูกรังให้สามารถใช้งานได้ดีสามารถสัญจรไปมาได้สะดวกพร้อมทั้งถนนเกษตรกรรมมีการก่อสร้างให้อยู่ในสภาพที่ดีถนนสายหลักเส้นทางการคมนาคมระหว่างตำบลกับอำเภอเป็นถนนลาดยาง ทางหลวงแผ่นดิน 1 สาย คือทางหลวงแผ่นดินสาย 304 นครราชสีมา – ฉะเชิงเทรา ถนนลาดยางภายในตำบล ดังนี้

(1) การคมนาคม

- ทางหลวงแผ่นดิน 1 สาย คือทางหลวงแผ่นดินสาย 304 นครราชสีมา – ฉะเชิงเทรา
- ถนนลาดยางภายในตำบลทุ่งโพธิ์ จำนวน 6 สาย
- ถนนคอนกรีตเสริมเหล็กภายในตำบลทุ่งโพธิ์ จำนวน 87 สาย
- ถนนลูกรังภายในตำบลทุ่งโพธิ์ จำนวน 29 สาย

(2) การบริการขั้นพื้นฐานอื่น ๆ

- รถบรรทุกน้ำอเนกประสงค์ จำนวน 1 คัน ขนาดบรรจุน้ำ 10,000 ลิตร พร้อมอุปกรณ์ดับเพลิงครบชุดซื้อเมื่อ พ.ศ.2549
- เครื่องรับ-ส่งวิทยุมือถือ ขนาดกำลังส่ง 10 วัตต์ จำนวน 2 เครื่อง ซื้อเมื่อ พ.ศ.2553
- ถึงดับเพลิงจำนวน 29 ถึง จุดที่ติดตั้ง 1 สำนักงาน อบต. 9 จุด หมู่บ้านละ 2 ถึง ศพด.ศูนย์ละ 1 ถึง

(3) ระบบการจำกัดขยะขององค์การบริหารส่วนตำบล

- พนักงานขับรถยนต์เก็บขยะมูลฝอย จำนวน 1 คน
- พนักงานเก็บขยะมูลฝอย จำนวน 3 คน
- รถบรรทุกขยะมูลฝอย ขนาด 10 ตัน จำนวน 1 คัน
- ถังรองรับขยะมูลฝอย จำนวน 880 ใบ

2) การไฟฟ้าการให้บริการประชาชนด้านไฟฟ้าเป็นหน้าที่และความรับผิดชอบของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาอำเภอนาดี องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งโพธิ์ จะรับผิดชอบในด้านการติดตั้ง ซ่อมแซม และค่าใช้จ่ายในอุปกรณ์เฉพาะไฟฟ้าแสงสว่างตามถนน ตรอก ซอย และในการตั้งงบประมาณขยายไฟฟ้าให้ครบครัวเรือนและหมู่บ้านจำนวนครัวเรือนที่มีไฟฟ้าใช้จำนวน 3,074 ครัวเรือน

3) แหล่งน้ำ มีดังนี้

หมู่ที่	ประเภทแหล่งน้ำ								
	ประปา/ บ่อ บาดาล	สระน้ำ	ฝาย	เหมือง	บ่อน้ำ ตื้น	แม่น้ำ/ ลำคลอง	อ่างเก็บ น้ำ	หนอง/ บึง	คลอง ส่งน้ำ
1	4	1	2	-	2	2	-	1	-
2	9	5	3	-	5	3	1	1	-
3	6	1	1	-	-	1	-	-	-
4	8	2	4	-	-	2	1	-	-
5	6	2	-	-	-	4	-	-	-
6	6	2	-	-	1	2	-	-	-
7	4	2	1	-	1	2	-	-	-
รวม	43	15	11	-	9	16	2	2	-

3.1.6 ระบบเศรษฐกิจ

1) การเกษตร การประกอบอาชีพของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งโพธิ์ ประกอบอาชีพเกษตรกรรมประมาณ 70% ของจำนวนครัวเรือน ได้แก่ ทำสวนยางพารา ทำสวนผลไม้ และไร่นาสำปะหลัง เพราะพื้นที่ส่วนใหญ่เป็นที่ราบลุ่ม ลักษณะดินเหมาะแก่การเพาะปลูก อาชีพที่รองลงมา ได้แก่ เลี้ยงสัตว์ และรับจ้างทั่วไปในเขตนิคมอุตสาหกรรมกบินทร์บุรี

2) การปศุสัตว์ ประกอบด้วย ฟาร์มไก่เนื้อจำนวน 4 แห่ง เลี้ยงกระบือจำนวน 1 แห่ง

3) การบริการ ประกอบด้วย บ้านพัก 24 ชั่วโมง จำนวน 2 แห่ง รีสอร์ทจำนวน 2 แห่ง

4) การท่องเที่ยว ประกอบด้วย

- ตลาดริมทางสาย 304 ขายผลไม้และกล้วยไม้ประดับ
- น้ำตกห้วยกระบอก หมู่ที่ 3
- เขากิว (อดีตค่ายทหารพราน) หมู่ที่ 3
- ฝายห้วยยาง หมู่ที่ 1
- ฝายทำนบกดิน หมู่ที่ 2

5) การพาณิชย์/กลุ่มอาชีพ กลุ่มอาชีพหรือองค์กรจัดตั้งในตำบลที่มีศักยภาพสามารถพัฒนาให้เป็นแหล่งเรียนรู้ได้กลุ่มการบริหารจัดการองค์กรแบบมีส่วนร่วม ประกอบด้วย

- กลุ่มสวัสดิการชุมชนตำบลทุ่งโพธิ์
- กลุ่มบริหารจัดการระบบสุขภาพชุมชน
- กลุ่มอปพร.และหน่วยการแพทย์ฉุกเฉินกู้ชีพ 1669
- กลุ่มสตรีแปรรูปผลิตภัณฑ์การเกษตรตำบลทุ่งโพธิ์
- กลุ่มสตรีผลิตดอกไม้จันทน์
- กลุ่มผลิตเห็ดวิสาหกิจชุมชน
- กลุ่มทำเกษตรแนวทฤษฎีใหม่

- กลุ่มผลิตเตาอังโล่ประหยัดพลังงาน
- กลุ่มผลิตข้าวอินทรีย์
- กลุ่มผลิตไม้กวาด
- กลุ่มผลิตหน่อไม้หนอกฤดู
- กลุ่มเรียนรู้ตามอัยยาศัย(กศน.)และศูนย์การเรียนรู้ของตำบล
- กลุ่มทำแข่งปลาทุ
- กลุ่มผลิตสะเดาทวาย
- กลุ่ม สตรีผลิตน้ำยาเอนกประสงค์
- กลุ่มสตรีแม่บ้านทำขนม
- กลุ่มทำผลิตภัณฑ์จากไม้ไผ่
- กลุ่มสภาเด็กและเยาวชนตำบลทุ่งโพธิ์
- กลุ่มผลิตไม้ฝลนอกฤดู
- สถาบันการเงินชุมชนตำบล 1 แห่ง
- กลุ่มออมทรัพย์วันละบาท 1 กลุ่ม
- ลานร้านค้าตลาดชุมชน(หน้าอบต.) 1 แห่ง
- กลุ่มสหกรณ์นิคมบ้านคลองปลาตุกลาย 1 แห่ง

รายได้เฉลี่ยต่อคน/ ต่อปี ข้อมูล จปฐ. ปี 2562

บ้าน/หมู่	จปฐ. ปี 2561		จปฐ. ปี 2562	
	ต่อครัวเรือน	ต่อคน	ต่อครัวเรือน	ต่อคน
บ้านแหลมไผ่ หมู่ 1	206,667	40,000	205,357	64,694.99
หมู่ที่1บ้านแหลมไผ่	233,333	40,000	235,831.39	71,381.36
หมู่ที่2บ้านทุ่งโพธิ์	158,176	39,837	305,472.83	87,086.55
หมู่ที่3บ้านทุ่งแฝก	127,676	39,515	212,163.83	70,061.06
หมู่ที่4บ้านคลองตาหมื่น	211,680	39,200	305,716.67	77,040.60
หมู่ที่5บ้านคลองเตย	176,500	39,663	197,592.00	61,747.50
หมู่ที่6บ้านคลองปลาตุกลาย	80,000	40,000	174,737.76	73,927.51
หมู่ที่7บ้านนิคมสหกรณ์		39,086.55		72,562.94

หมายเหตุ ข้อมูล ณ เดือนมิถุนายน 2564 จาก สำนักงานพัฒนาชุมชนอำเภอหาดสำราญ

6) แรงงาน ด้านแรงงาน จากการสำรวจข้อมูลพื้นฐานพบว่า ประชากรที่มีอายุ 18 – 50 ปี อยู่ในกำลังแรงงาน ร้อยละ 70 ทำงานในพื้นที่ใกล้เคียง เช่น โรงงานอุตสาหกรรม ประชากรอายุระหว่าง 40 – 60 ปี โดยเฉพาะแรงงานด้านการเกษตร ปัญหาที่พบคือ เด็กจะอยู่กับปู่ย่าตายาย ความเป็นอยู่จึงไม่ดีนักโดยเฉพาะด้านการศึกษา เพราะในพื้นที่มีแรงงานต่างชาติดำเนินงานเยอะมาก พื้นที่ส่วนมากเป็นที่ราบและเนินเขา และเป็นที่อยู่อาศัย

7) ศาสนา ประเพณี วัฒนธรรม

(1) การนับถือศาสนา ประชาชนในเขตพื้นที่ตำบลทุ่งโพธิ์ นับถือศาสนาพุทธ และมีวัดและศูนย์เรียนรู้ ดังนี้

วัด จำนวน 4 แห่ง ได้แก่

- | | |
|--------------------|-----------|
| - วัดโพธาราม | หมู่ที่ 2 |
| - วัดทุ่งแฝก | หมู่ที่ 3 |
| - วัดคลองเตย | หมู่ที่ 5 |
| - วัดคลองปลาดุกลาย | หมู่ที่ 6 |

สำนักสงฆ์ จำนวน 9 แห่ง ได้แก่

- | | |
|--------------------------|-----------|
| - สำนักสงฆ์บ้านแหลมไผ่ | หมู่ที่ 1 |
| - ที่พักสงฆ์อาจารย์สน | หมู่ที่ 2 |
| - สำนักสงฆ์ท่าอื้อบ่อ | หมู่ที่ 3 |
| - ที่พักสงฆ์โพธาราม | หมู่ที่ 3 |
| - สำนักสงฆ์โสดาปัญญาธรรม | หมู่ที่ 3 |
| - ที่พักสงฆ์หลวงพ่อโพน | หมู่ที่ 6 |
| - ที่พักสงฆ์แสงสว่างธรรม | หมู่ที่ 6 |
| - สำนักสงฆ์สวนพฤษชาติ | หมู่ที่ 7 |

ศูนย์การเรียนรู้ตำบล จำนวน 2 แห่ง ได้แก่

- ศูนย์บริการและถ่ายทอดเทคโนโลยีการเกษตรประจำตำบล 1 แห่ง
- ศูนย์การเรียนรู้ตามอริยาศัย(กศน.)ประจำตำบล 1 แห่ง

(2) ประเพณีและงานประจำปีประเพณีท้องถิ่นที่สำคัญขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งโพธิ์ ได้จัดเป็นประจำ คือ ประเพณีสงกรานต์วันผู้สูงอายุ งานแห่เทียนเข้าพรรษา ออกพรรษากวนข้าวทิพย์ บวชนาคฤหรีด งานประเพณีลอยกระทง ประเพณีวันขึ้นปีใหม่

(3) ภูมิปัญญาท้องถิ่น ภาษาถิ่นพื้นที่ตำบลทุ่งโพธิ์ มีภูมิปัญญาท้องถิ่น ประกอบด้วย แพทย์แผนไทย กลุ่มยาสมุนไพรหมอท่าขวัญาค การทำบายสี การจักรสานตะกร้า การจักรสานสุมภาษาที่ใช้ในชุมชน คือภาษาลาว และภาษาไทย

(4) สินค้าพื้นเมืองและของที่ระลึก พื้นที่ตำบลทุ่งโพธิ์มีสินค้าพื้นเมือง ได้แก่ ผลไม้ตามฤดูกาล เช่น ทุเรียน เงาะ กระท้อนเป็นต้นของที่ระลึก ได้แก่ ผลไม้แปรรูป ขนมไทยตะกร้าสารพัดสตักของกลุ่มแม่บ้าน เป็นต้น

8). ทรัพยากรธรรมชาติ

(1) น้ำ ลักษณะของแหล่งน้ำแหล่งน้ำในพื้นที่ตำบลทุ่งโพธิ์ เนื่องจากเป็นที่ราบสูงและเป็นกลุ่มเป็นบางส่วน จึงมีแหล่งน้ำ เช่น ลำห้วย คลอง รำราง ไหลมาจากภูเขาในฤดูฝนน้ำจะท่วมพื้นที่ลุ่ม ในฤดูแล้งมีน้ำน้อยตื้นเขิน ช่วงขาดแคลนน้ำในเดือน กุมภาพันธ์ มีนาคม และเมษายน เป็นช่วงที่ผลไม้เริ่มติดดอก จึงเกิดความเสียหายไม่สามารถกักเก็บน้ำได้ประชาชนจะเดือดร้อนในฤดูแล้ง แหล่งน้ำธรรมชาติประกอบด้วย ลำน้ำ ลำห้วย คลอง รำราง ดังนี้

- แก่งลำพญาธาร (คลองยาง) ไหลผ่านหมู่ที่ 1, 2 และ 3 มีน้ำตลอดปี
- คลองสำโรง ไหลผ่านหมู่ที่ 2,6 และ 7 ฤดูแล้งมีน้ำน้อย
- คลองตาหมื่นน้อย ไหลผ่านหมู่ที่ 4 และ 6 ฤดูแล้งไม่มีน้ำ,มีฝายกั้น
- คลองดินแดง ไหลผ่านหมู่ที่ 5 มีน้ำตลอดปีมีฝายขนาดใหญ่กั้น
- คลองยาทมใจ ไหลผ่านหมู่ที่ 3 และ 6 ฤดูแล้งมีน้ำน้อยขึ้นเงิน
- คลองมะเลา ไหลผ่านหมู่ที่ 2,6 และ 7 ฤดูแล้งมีน้ำน้อยขึ้นเงิน,มีทำนบกั้นดินกั้น
- คลองตาหมื่น ไหลผ่านหมู่ที่ 4,5 และ 6 ฤดูแล้งมีน้ำน้อยขึ้นเงิน

3.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 3.1 สถานภาพของผู้ให้ข้อมูลส่วนบุคคล

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	143	35.75
หญิง	257	64.25
เพศที่สาม/เพศทางเลือก	-	-
รวม	400	100.0
อายุ		
ต่ำกว่า 24 ปี	35	8.75
25 - 34 ปี	27	6.75
35 - 44 ปี	34	8.50
45 - 54 ปี	131	32.75
55 - 64 ปี	81	20.25
65 ปีขึ้นไป	92	23.00
รวม	400	100.0
ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	64	16.00
มัธยมศึกษาตอนต้น	145	36.25
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	56	14.00
อนุปริญญา/ปวส./ปวท.	34	8.50
ปริญญาตรี	39	9.75
ปริญญาโท	5	1.25
สูงกว่าปริญญาโท	2	0.50
อื่นๆ ระบุ	55	13.75
รวม	400	100.0

ตารางที่ 3.1 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
อาชีพ		
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	34	8.50
พนักงานบริษัท	53	13.25
รับจ้างทั่วไป	146	36.50
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ	105	26.25
เกษตรกร/ประมง	28	7.00
เกษียณ/ข้าราชการบำนาญ, บำนาญ	3	0.75
นักเรียน/นักศึกษา	6	1.50
ว่างงาน	7	1.75
อื่นๆ ระบุ	18	4.50
รวม	400	100.0
รายได้ต่อเดือน		
ต่ำกว่า 3,000 บาท	22	5.50
3,001 - 5,000 บาท	114	28.50
5,001 - 10,000 บาท	122	30.50
10,001 - 20,000 บาท	87	21.75
20,001 บาทขึ้นไป	55	13.75
รวม	400	100.0
งานที่มาติดต่อขอรับบริการ		
งานที่ 1 ด้านการจัดเก็บรายได้หรือภาษี	100	25.00
งานที่ 2 ด้านการขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง	100	25.00
งานที่ 3 ด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	100	25.00
งานที่ 4 ด้านการศึกษา	100	25.00
รวม	400	100.0
ท่านเคยมาขอรับบริการงานในข้อ 6 กี่ครั้งต่อปี		
น้อยกว่า 3 ครั้งต่อปี	191	47.75
3-5 ครั้งต่อปี	134	33.50
มากกว่า 5 ครั้งต่อปี	75	18.75
รวม	400	100.0

จากตารางที่ 3.1 พบว่าข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างสรุปได้ดังนี้

เพศ กลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการและตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 257 คน คิดเป็นร้อยละ 64.25 รองลงมาเป็นเพศชาย จำนวน 143 คน คิดเป็นร้อยละ 35.75

อายุ กลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการและตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง 45 - 54 ปี จำนวน 131 คน คิดเป็นร้อยละ 32.75 รองลงมา คือ อายุ 65 ปีขึ้นไปจำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 23.00 และน้อยที่สุด คือ อายุ 25 - 34 ปี จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 6.75

ระดับการศึกษา กลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการและตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่ การศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 145 คน คิดเป็นร้อยละ 36.25 รองลงมา มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 14.00 และน้อยที่สุด คือ มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาโทจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.50

อาชีพ กลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการและตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีอาชีพรับจ้างทั่วไปจำนวน 146 คน คิดเป็นร้อยละ 36.50 รองลงมา มีอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการจำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 26.25 และน้อยที่สุด คือ มีอาชีพเกษียณ / ข้าราชการบำนาญ บำนาญ จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.75

รายได้ต่อเดือน กลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการและตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน ระหว่าง 5,001 - 10,000 บาท จำนวน 122 คน คิดเป็นร้อยละ 30.50 รองลงมา มีรายได้ระหว่าง 3,001 - 5,000 บาท จำนวน 114 คน คิดเป็นร้อยละ 28.50 และน้อยที่สุด คือ มีรายได้ต่ำกว่า 3,000 บาท จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 5.50

งานที่มาติดต่อขอรับบริการ กลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการและตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่ติดต่อขอรับบริการ งานที่ 1 ด้านการจัดเก็บรายได้หรือภาษี จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00 งานที่ 2 ด้านการขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00 งานที่ 3 ด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00 และงานที่ 4 ด้านการศึกษา จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00

จำนวนครั้งที่มาขอรับบริการต่อปี กลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการและตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มาติดต่อขอรับบริการจำนวนน้อยกว่า 3 ครั้งต่อปี จำนวน 191 คน คิดเป็นร้อยละ 47.75 รองลงมา คือ 3-5 ครั้งต่อปี มีจำนวน 134 คน คิดเป็นร้อยละ 33.50 และน้อยที่สุด คือ มากกว่า 5 ครั้งต่อปีจำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 18.75

3.3 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งโพธิ์ อำเภอนาดี จังหวัดปราจีนบุรี ในภาพรวม

ตารางที่ 3.2 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งโพธิ์ ในภาพรวม จำแนกตามงาน

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ต่อการให้บริการ	n = 400		ระดับ ความพึงพอใจ
	$\bar{X}$	S.D.	
งานที่ 1 ด้านการจัดเก็บรายได้หรือภาษี	4.64	0.55	มากที่สุด
งานที่ 2 ด้านการขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง	4.61	0.52	มากที่สุด
งานที่ 3 ด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	4.69	0.62	มากที่สุด
งานที่ 4 ด้านการศึกษา	4.67	0.62	มากที่สุด
รวม	4.65	0.58	มากที่สุด

จากตารางที่ 3.2 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งโพธิ์ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.65 ($\bar{X} = 4.65$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายงาน พบว่า สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ งานที่ 3 ด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.69 ($\bar{X} = 4.69$) รองลงมา งานที่ 4 ด้านการศึกษาอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.67 ($\bar{X} = 4.67$) งานที่ 1 ด้านการจัดเก็บรายได้หรือภาษีอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.64 ($\bar{X} = 4.64$) และงานที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ งานที่ 2 ด้านการขออนุญาตสิ่งปลูกสร้างอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.61 ($\bar{X} = 4.61$)

ตารางที่ 3.3 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งโพธิ์ ในภาพรวม จำแนกตามด้าน

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ต่อการให้บริการ	n = 400		ระดับ ความพึงพอใจ
	$\bar{X}$	S.D.	
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.64	0.54	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.68	0.58	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.70	0.60	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.59	0.61	มากที่สุด
รวม	4.65	0.58	มากที่สุด

จากตารางที่ 3.3 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งโพธิ์ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.65 ($\bar{X} = 4.65$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.70 ($\bar{X} = 4.70$) รองลงมา คือ ด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.68 ($\bar{X} = 4.68$) ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.59 ($\bar{X} = 4.59$)

3.4 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งโพธิ์ จำแนกตามงานที่ผู้รับบริการมาติดต่อ

1) ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งโพธิ์ ในงานที่ 1

ตารางที่ 3.4 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งโพธิ์ ในงานที่ 1 ด้านการจัดเก็บรายได้หรือภาษี ในภาพรวม

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ต่อการให้บริการ	n = 100		ระดับ ความพึงพอใจ
	$\bar{X}$	S.D.	
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.64	0.54	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.72	0.60	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.83	0.50	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.38	0.57	มากที่สุด
รวม	4.64	0.55	มากที่สุด

จากตารางที่ 3.4 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งโพธิ์ ในงานที่ 1 ด้านการจัดเก็บรายได้หรือภาษี อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.64 ($\bar{X} = 4.64$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 ($\bar{X} = 4.83$) รองลงมา คือ ด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.72 ($\bar{X} = 4.72$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38 ($\bar{X} = 4.38$)

ตารางที่ 3.5 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งโพธิ์ งานที่ 1 ด้านการจัดเก็บรายได้หรือภาษี ในรายด้าน

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ต่อการให้บริการ	n = 100		ระดับ ความพึงพอใจ
	$\bar{X}$	S.D.	
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ			
การให้บริการเป็นระบบและขั้นตอน	4.61	0.49	มากที่สุด
มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน	4.72	0.68	มากที่สุด
มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน	4.64	0.48	มากที่สุด
มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม	4.62	0.49	มากที่สุด
มีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับให้บริการ	4.63	0.53	มากที่สุด
มีคำแนะนำ/เอกสาร/เจ้าหน้าที่/ป้ายประกาศ อย่างเหมาะสม	4.62	0.60	มากที่สุด
มีผู้รับความคิดเห็น/รับแบบประเมินการให้บริการ	4.63	0.49	มากที่สุด
รวม	4.64	0.54	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ			
มีการให้บริการหลากหลายช่องทาง	4.70	0.63	มากที่สุด
มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน	4.82	0.39	มากที่สุด
มีช่องทางเลือกการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน	4.66	0.67	มากที่สุด
มีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับให้บริการ	4.70	0.70	มากที่สุด
รวม	4.72	0.60	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ			
เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ในงานที่บริการเป็นอย่างดี	4.84	0.44	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส	4.82	0.52	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้นและเอาใจใส่	4.81	0.53	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อนหลัง	4.86	0.49	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่บริการด้วยความถูกต้องและรวดเร็ว	4.83	0.45	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือช่วยตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	4.83	0.53	มากที่สุด
รวม	4.83	0.50	มากที่สุด

ตารางที่ 3.5 (ต่อ)

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ต่อการให้บริการ	n = 100		ระดับ ความพึงพอใจ
	$\bar{X}$	S.D.	
ด้านสิ่งแวดล้อมความสะดวก			
มีป้ายบอกทางหรือป้ายแสดงจุดให้บริการ	4.35	0.48	มากที่สุด
สถานที่ให้บริการมีบรรยากาศที่เหมาะสม โปร่ง โล่ง สะอาด	4.43	0.69	มากที่สุด
มีสื่อต่างๆ เพื่อบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ วารสาร โทรทัศน์	4.32	0.57	มากที่สุด
ที่นั่ง/บริเวณรอรับบริการเหมาะสมและเพียงพอ	4.43	0.52	มากที่สุด
มีน้ำดื่มสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการ	4.42	0.50	มากที่สุด
มีห้องน้ำสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการ	4.28	0.45	มากที่สุด
การเดินทางมาติดต่อขอรับบริการสะดวก	4.43	0.57	มากที่สุด
มีที่จอดรถสะดวกสบายและเพียงพอ	4.40	0.75	มากที่สุด
รวม	4.38	0.57	มากที่สุด

จากตารางที่ 3.5 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งโพธิ์ ในงานที่ 1 ด้านการจัดเก็บรายได้หรือภาษี ซึ่งสามารถพิจารณาเป็นรายด้านได้ดังนี้

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจนอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.72 ($\bar{X} = 4.72$) รองลงมา คือ มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงานอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.64 ($\bar{X} = 4.64$) และค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ การให้บริการเป็นระบบและขั้นตอนอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.61 ($\bar{X} = 4.61$)

ด้านช่องทางการให้บริการ สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจาก มากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจนอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 ($\bar{X} = 4.82$) รองลงมา คือ มีการให้บริการหลากหลายช่องทาง และมีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.70 ($\bar{X} = 4.70$) และค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ มีช่องทางเลือกการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงานอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.66 ($\bar{X} = 4.66$)

ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ตามลำดับก่อน-หลัง อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 ($\bar{X} = 4.86$) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ในงานที่บริการเป็นอย่างดี อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 ($\bar{X} = 4.84$) และค่าเฉลี่ย

น้อยสุด คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้นและเอาใจใส่อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 ($\bar{X} = 4.81$)

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ สถานที่ให้บริการมีบรรยากาศที่เหมาะสม โปร่ง โล่ง สะอาดที่นั่ง/บริเวณรอรับบริการเหมาะสมและเพียงพอ และการเดินทางมาติดต่อขอรับบริการสะดวกอยู่ในระดับ มากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.43 ($\bar{X} = 4.43$) รองลงมา คือ มีน้ำดื่มสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.42 ($\bar{X} = 4.42$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ มีห้องน้ำสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.28 ($\bar{X} = 4.28$)

2) ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งโพธิ์ ในงานที่ 2

ตารางที่ 3.6 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งโพธิ์ งานที่ 2 ด้านการขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง ในภาพรวม

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการ	n = 100		ระดับความพึงพอใจ
	$\bar{X}$	S.D.	
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.60	0.49	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.62	0.52	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.59	0.58	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.63	0.50	มากที่สุด
รวม	4.61	0.52	มากที่สุด

จากตารางที่ 3.4 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งโพธิ์ ในงานที่ 2 ด้านการขออนุญาตสิ่งปลูกสร้างอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.61 ($\bar{X} = 4.61$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.63 ($\bar{X} = 4.63$) รองลงมา คือ ด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.62 ($\bar{X} = 4.62$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.59 ($\bar{X} = 4.59$)

ตารางที่ 3.7 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชน
ผู้รับบริการมีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งโพธิ์ ในงานที่ 2 ด้านการ
ขออนุญาตสิ่งปลูกสร้างในรายด้าน

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ต่อการให้บริการ	n = 100		ระดับ ความพึงพอใจ
	$\bar{X}$	S.D.	
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ			
การให้บริการเป็นระบบและขั้นตอน	4.58	0.50	มากที่สุด
มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน	4.60	0.49	มากที่สุด
มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพ งาน	4.62	0.49	มากที่สุด
มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่าง ยุติธรรม	4.57	0.50	มากที่สุด
มีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับ ให้บริการ	4.63	0.49	มากที่สุด
มีคำแนะนำ/เอกสาร/เจ้าหน้าที่/ป้ายประกาศ อย่าง เหมาะสม	4.65	0.48	มากที่สุด
มีผู้รับความคิดเห็น/รับแบบประเมินการให้บริการ	4.56	0.50	มากที่สุด
รวม	4.60	0.49	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ			
มีการให้บริการหลากหลายช่องทาง	4.65	0.48	มากที่สุด
มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน	4.58	0.50	มากที่สุด
มีช่องทางเลือกการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/ สภาพงาน	4.64	0.52	มากที่สุด
มีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับ ให้บริการ	4.62	0.58	มากที่สุด
รวม	4.62	0.52	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ			
เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ในงานที่บริการเป็นอย่างดี	4.66	0.50	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส	4.54	0.64	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้นและเอาใจใส่	4.64	0.48	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อนหลัง	4.53	0.56	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่บริการด้วยความถูกต้องและรวดเร็ว	4.56	0.61	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือช่วยตอบข้อซักถามได้เป็น อย่างดี	4.63	0.69	มากที่สุด
รวม	4.59	0.58	มากที่สุด

ตารางที่ 3.7 (ต่อ)

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ต่อการให้บริการ	n = 100		ระดับ ความพึงพอใจ
	$\bar{X}$	S.D.	
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
มีป้ายบอกทางหรือป้ายแสดงจุดให้บริการ	4.64	0.52	มากที่สุด
สถานที่ให้บริการมีบรรยากาศที่เหมาะสม โปร่ง โล่ง สะอาด	4.60	0.49	มากที่สุด
มีสื่อต่างๆ เพื่อบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ วารสาร โทรทัศน์	4.61	0.55	มากที่สุด
ที่นั่ง/บริเวณรอรับบริการเหมาะสมและเพียงพอ	4.66	0.48	มากที่สุด
มีน้ำดื่มสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการ	4.71	0.46	มากที่สุด
มีห้องน้ำสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการ	4.61	0.51	มากที่สุด
การเดินทางมาติดต่อขอรับบริการสะดวก	4.57	0.52	มากที่สุด
มีที่จอดรถสะดวกสบายและเพียงพอ	4.64	0.50	มากที่สุด
รวม	4.63	0.50	มากที่สุด

จากตารางที่ 3.7 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งโพธิ์ ในงานที่ 2 ด้านการขออนุญาตสิ่งปลูกสร้างซึ่งสามารถพิจารณาเป็นรายด้านได้ดังนี้

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีคำแนะนำ/เอกสาร/เจ้าหน้าที่/ป้ายประกาศ อย่างเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.65 ($\bar{X} = 4.65$) รองลงมา คือ มีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.63 ($\bar{X} = 4.63$) และค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ มีผู้รับความคิดเห็น/รับแบบประเมินการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.56 ($\bar{X} = 4.56$)

ด้านช่องทางการให้บริการ สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีการให้บริการหลากหลายช่องทางอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.65 ($\bar{X} = 4.65$) รองลงมา คือ มีช่องทางเลือกการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงานอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.64 ($\bar{X} = 4.64$) และค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.58 ($\bar{X} = 4.58$)

ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ในงานที่บริการเป็นอย่างดีอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.66 ($\bar{X} = 4.66$) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้นและเอาใจใส่อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.64 ($\bar{X} = 4.64$) และค่าเฉลี่ย

น้อยสุด คือ เจ้าหน้าที่บริการด้วยความเสมอภาค ตามลำดับก่อน-หลังอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.53 ($\bar{X} = 4.53$)

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีน้ำดื่มสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.71 ($\bar{X} = 4.71$) รองลงมา คือ ที่นั่ง/บริเวณรอรับบริการเหมาะสมและเพียงพออยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.66 ($\bar{X} = 4.66$) และค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ การเดินทางมาติดต่อขอรับบริการสะดวกอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.57 ($\bar{X} = 4.57$)

3) ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งโพธิ์ ในงานที่ 3

ตารางที่ 3.8 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งโพธิ์ ในงานที่ 3 ด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ในภาพรวม

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการ	n = 100		ระดับความพึงพอใจ
	$\bar{X}$	S.D.	
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.65	0.61	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.66	0.62	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.71	0.62	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.72	0.64	มากที่สุด
รวม	4.69	0.62	มากที่สุด

จากตารางที่ 3.8 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งโพธิ์ ในงานที่ 3 ด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.69 ($\bar{X} = 4.69$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.72 ($\bar{X} = 4.72$) รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.71 ($\bar{X} = 4.71$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.65 ($\bar{X} = 4.65$)

ตารางที่ 3.9 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการมีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งโพธิ์ งานที่ 3 ด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ในรายด้าน

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ต่อการให้บริการ	n = 100		ระดับ ความพึงพอใจ
	$\bar{X}$	S.D.	
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ			
การให้บริการเป็นระบบและขั้นตอน	4.66	0.57	มากที่สุด
มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน	4.70	0.63	มากที่สุด
มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน	4.70	0.58	มากที่สุด
มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม	4.64	0.64	มากที่สุด
มีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับให้บริการ	4.65	0.61	มากที่สุด
มีคำแนะนำ/เอกสาร/เจ้าหน้าที่/ป้ายประกาศ อย่างเหมาะสม	4.59	0.62	มากที่สุด
มีผู้รับความคิดเห็น/รับแบบประเมินการให้บริการ	4.63	0.60	มากที่สุด
รวม	4.65	0.61	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ			
มีการให้บริการหลากหลายช่องทาง	4.63	0.65	มากที่สุด
มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน	4.57	0.64	มากที่สุด
มีช่องทางเลือกการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน	4.73	0.57	มากที่สุด
มีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับให้บริการ	4.72	0.62	มากที่สุด
รวม	4.66	0.62	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ			
เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ในงานที่บริการเป็นอย่างดี	4.72	0.59	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส	4.77	0.60	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้นและเอาใจใส่	4.72	0.60	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับ ก่อน-หลัง	4.58	0.81	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่บริการด้วยความถูกต้องและรวดเร็ว	4.78	0.58	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือช่วยตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	4.71	0.56	มากที่สุด
รวม	4.71	0.62	มากที่สุด

ตารางที่ 3.9 (ต่อ)

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ต่อการให้บริการ	n = 100		ระดับ ความพึงพอใจ
	$\bar{X}$	S.D.	
ด้านสิ่งแวดล้อมความสะดวก			
มีป้ายบอกทางหรือป้ายแสดงจุดให้บริการ	4.71	0.54	มากที่สุด
สถานที่ให้บริการมีบรรยากาศที่เหมาะสม โปร่ง โล่ง สะอาด	4.63	0.73	มากที่สุด
มีสื่อต่างๆ เพื่อบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ วารสาร โทรทัศน์	4.81	0.58	มากที่สุด
ที่นั่ง/บริเวณรอรับบริการเหมาะสมและเพียงพอ	4.77	0.53	มากที่สุด
มีน้ำดื่มสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการ	4.74	0.66	มากที่สุด
มีห้องน้ำสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการ	4.82	0.58	มากที่สุด
การเดินทางมาติดต่อขอรับบริการสะดวก	4.63	0.61	มากที่สุด
มีที่จอดรถสะดวกสบายและเพียงพอ	4.67	0.88	มากที่สุด
รวม	4.72	0.64	มากที่สุด

จากตารางที่ 3.9 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งโพธิ์ ในงานที่ 3 ด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมซึ่งสามารถพิจารณาเป็นรายด้านได้ดังนี้

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจนและมีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงานอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.70 ($\bar{X} = 4.70$) รองลงมา คือ การให้บริการเป็นระบบและขั้นตอนอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.66 ($\bar{X} = 4.66$) และค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ มีคำแนะนำ/เอกสาร/เจ้าหน้าที่/ป้ายประกาศ อย่างเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.59 ($\bar{X} = 4.59$)

ด้านช่องทางการให้บริการ สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจาก มากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีช่องทางเลือกการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงานอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.73 ($\bar{X} = 4.73$) รองลงมา คือ มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจนอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.61 ($\bar{X} = 4.61$) และค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจนอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.57 ($\bar{X} = 4.57$)

ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่บริการด้วยความถูกต้องและรวดเร็วอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 ($\bar{X} = 4.78$) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 ($\bar{X} = 4.77$) และค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ เจ้าหน้าที่

บริการด้วยความเสมอภาค ตามลำดับก่อน-หลังอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.58 ($\bar{X} = 4.58$)

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีห้องน้ำสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 ($\bar{X} = 4.82$) รองลงมา คือ มีสื่อต่างๆ เพื่อบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ วารสาร โทรทัศน์อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 ($\bar{X} = 4.81$) และค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ สถานที่ให้บริการมีบรรยากาศที่เหมาะสม โปร่ง โล่ง สะอาดและการเดินทางมาติดต่อขอรับบริการสะดวกอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.63 ($\bar{X} = 4.63$)

4) ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งโพธิ์ ในงานที่ 4

ตารางที่ 3.10 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งโพธิ์ ในงานที่ 4 ด้านการศึกษา ในภาพรวม

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการ	n = 100		ระดับความพึงพอใจ
	$\bar{X}$	S.D.	
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.66	0.51	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.70	0.56	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.68	0.68	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.64	0.72	มากที่สุด
รวม	4.67	0.62	มากที่สุด

จากตารางที่ 3.10 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งโพธิ์ ในงานที่ 4 ด้านการศึกษาอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.67 ($\bar{X} = 4.67$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.70 ($\bar{X} = 4.70$) รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.68 ($\bar{X} = 4.68$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.64 ($\bar{X} = 4.64$)

ตารางที่ 3.11 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชน
ผู้รับบริการมีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งโพธิ์ ในงานที่ 4 ด้าน
การศึกษาในรายด้าน

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ต่อการให้บริการ	n = 100		ระดับ ความพึงพอใจ
	$\bar{X}$	S.D.	
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ			
การให้บริการเป็นระบบและขั้นตอน	4.61	0.49	มากที่สุด
มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน	4.70	0.61	มากที่สุด
มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพ งาน	4.71	0.46	มากที่สุด
มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม	4.72	0.45	มากที่สุด
มีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับ ให้บริการ	4.59	0.60	มากที่สุด
มีคำแนะนำ/เอกสาร/เจ้าหน้าที่/ป้ายประกาศ อย่างเหมาะสม	4.64	0.48	มากที่สุด
มีผู้รับความคิดเห็น/รับแบบประเมินการให้บริการ	4.67	0.47	มากที่สุด
รวม	4.66	0.51	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ			
มีการให้บริการหลากหลายช่องทาง	4.61	0.67	มากที่สุด
มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน	4.66	0.54	มากที่สุด
มีช่องทางเลือกการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/ สภาพงาน	4.76	0.51	มากที่สุด
มีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับ ให้บริการ	4.78	0.52	มากที่สุด
รวม	4.70	0.56	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ			
เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ในงานที่บริการเป็นอย่างดี	4.71	0.69	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส	4.63	0.72	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้นและเอาใจใส่	4.59	0.77	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อนหลัง	4.79	0.57	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่บริการด้วยความถูกต้องและรวดเร็ว	4.74	0.68	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือช่วยตอบข้อซักถามได้เป็น อย่างดี	4.63	0.63	มากที่สุด
รวม	4.68	0.68	มากที่สุด

ตารางที่ 3.11 (ต่อ)

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ต่อการให้บริการ	n = 100		ระดับ ความพึงพอใจ
	$\bar{X}$	S.D.	
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
มีป้ายบอกทางหรือป้ายแสดงจุดให้บริการ	4.62	0.79	มากที่สุด
สถานที่ให้บริการมีบรรยากาศที่เหมาะสม โปร่ง โล่ง สะอาด	4.56	0.64	มากที่สุด
มีสื่อต่างๆ เพื่อบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ วารสาร โทรทัศน์	4.75	0.61	มากที่สุด
ที่นั่ง/บริเวณรอรับบริการเหมาะสมและเพียงพอ	4.58	0.75	มากที่สุด
มีน้ำดื่มสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการ	4.64	0.77	มากที่สุด
มีห้องน้ำสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการ	4.69	0.61	มากที่สุด
การเดินทางมาติดต่อขอรับบริการสะดวก	4.64	0.73	มากที่สุด
มีที่จอดรถสะดวกสบายและเพียงพอ	4.65	0.83	มากที่สุด
รวม	4.64	0.72	มากที่สุด

จากตารางที่ 3.11 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งโพธิ์ ในงานที่ 4 ด้านการศึกษาซึ่งสามารถพิจารณาเป็นรายด้านได้ดังนี้

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.72 ($\bar{X} = 4.72$) รองลงมา คือ มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงานอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.71 ($\bar{X} = 4.71$) และค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ มีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.59 ($\bar{X} = 4.59$)

ด้านช่องทางการให้บริการ สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 ($\bar{X} = 4.78$) รองลงมา คือ มีช่องทางการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงานอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 ($\bar{X} = 4.76$) และค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ มีการให้บริการหลากหลายช่องทางอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.61 ($\bar{X} = 4.61$)

ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่บริการด้วยความเสมอภาค ตามลำดับก่อน-หลัง อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 ($\bar{X} = 4.79$) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่บริการด้วยความถูกต้องและรวดเร็วอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.74 ($\bar{X} = 4.74$) และค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้นและเอาใจใส่อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.59 ($\bar{X} = 4.59$)

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจาก มากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีสื่อต่างๆ เพื่อบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ วารสาร โทรศัพท์อยู่ในระดับมากที่สุดโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 ($\bar{X} = 4.75$) รองลงมา คือ มีห้องน้ำสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.69 ($\bar{X} = 4.69$) และค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ สถานที่ให้บริการมีบรรยากาศที่เหมาะสม โปร่ง โล่ง สะอาดอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.56 ($\bar{X} = 4.56$)

3.5 ผลการวิเคราะห์ร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการในองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งโพธิ์ ทั้งในภาพรวม และรายด้าน

ตารางที่ 3.12 แสดงค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งโพธิ์ ในภาพรวม และรายด้าน

ความพึงพอใจของประชาชนรับบริการต่อการให้บริการ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	ร้อยละความพึงพอใจ	ระดับคะแนน
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.64	92.80	9
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.68	93.60	9
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.70	94.00	9
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.59	91.80	9
รวม	4.65	93.00	9

จากตารางที่ 3.12 พบว่า ร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้ องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งโพธิ์ โดยภาพรวมความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 93.00 ระดับคะแนนที่ได้ คือ 9 คะแนน

และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน โดยเรียงลำดับค่าร้อยละจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการร้อยละ 94.00 รองลงมา คือ ด้านช่องทางการให้บริการร้อยละ 93.60 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 92.80 ส่วนด้านที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกร้อยละ 91.80

3.6 ผลการวิเคราะห์ร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการใน องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งโพธิ์ จำแนกตามงานที่ประชาชนผู้รับบริการติดต่อขอรับบริการจาก องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งโพธิ์

ตารางที่ 3.13 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ จำแนกตามงานที่ประชาชนผู้รับบริการติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งโพธิ์

งานที่ให้บริการ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	ร้อยละความพึงพอใจ	ระดับคะแนน
งานที่ 1 ด้านการจัดเก็บรายได้หรือภาษี	4.64	92.80	9
งานที่ 2 ด้านการขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง	4.61	92.20	9
งานที่ 3 ด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	4.69	93.80	9
งานที่ 4 ด้านการศึกษา	4.67	93.40	9
รวม	4.65	93.00	9

จากตารางที่ 3.13 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการงานต่างๆ จำแนกตามงานที่ให้บริการ โดยเรียงลำดับร้อยละความพึงพอใจจากมากที่สุดไปหาน้อย ได้ดังนี้

1. งานที่ 3 ด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 93.80
2. งานที่ 4 ด้านการศึกษาประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 93.40
3. งานที่ 1 ด้านการจัดเก็บรายได้หรือภาษี ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 92.80
4. งานที่ 2 ด้านการขออนุญาตสิ่งปลูกสร้างประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 92.20

3.6 ปัญหาและข้อเสนอแนะต่างๆ จากคำถามปลายเปิด

ไม่มีผู้ที่เสนอปัญหาและข้อเสนอแนะ

3.7 ข้อเสนอแนะจากคณะผู้วิจัย

3.7.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

ถึงแม้ว่าผลการวิจัยจะพบว่า องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งโพธิ์ มีปัจจัยที่ครบถ้วนที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อประชาชนผู้รับบริการ แต่มีสิ่งที่จะต้องปรับปรุงเพื่อก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการให้บริการเพิ่มมากขึ้น ได้แก่

- 1) ควรจัดทำป้ายประกาศขั้นตอน/หรือเอกสารแนะนำการมาติดต่อขอรับบริการในงานต่างๆ ให้ชัดเจน ทัวถึง และเพียงพอต่อการให้บริการมากขึ้น

2) เจ้าหน้าที่ให้บริการควรเพิ่มหรือปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการด้วยความถูกต้อง และรวดเร็วมากยิ่งขึ้น

3) ปรับปรุงและพัฒนาห้องน้ำให้สะอาดอยู่เสมอ และเพียงพอต่อการให้บริการประชาชน

4) ควรส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ได้เข้ารับการอบรม สัมมนา หรือแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้านต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการจากหน่วยงานอื่นๆ อย่างต่อเนื่องเป็นประจำ

3.7.2 ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1) ควรศึกษาและวิจัยเกี่ยวกับแนวทางที่เหมาะสมสำหรับการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งโพธิ์

2) ควรเพิ่มระยะเวลาจัดทำวิจัยให้เริ่มตั้งแต่ต้นปีงบประมาณ เพื่อให้ข้อมูลมีความชัดเจนยิ่งขึ้น

3) ควรศึกษาและวิจัยเพิ่มเติมในประเด็นปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งโพธิ์ เป็นระบบยิ่งขึ้น

4) ควรศึกษาและวิจัยเพิ่มเติมในประเด็นการพัฒนาศักยภาพในการให้บริการของบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งโพธิ์ อย่างเป็นระบบ

บรรณานุกรม

- คณะกรรมการการประชาสัมพันธ์ สภาร่างรัฐธรรมนูญ. (2540). ร่างรัฐธรรมนูญ ฉบับประชาชน
 สิงหาคม 2540. กรุงเทพมหานคร: สภาร่างรัฐธรรมนูญ
 ยุทธ ไกยวรรณ. (2545). พื้นฐานการวิจัย. กรุงเทพมหานคร: สุวีริยาสาส์น.
 ลิขิต อีรเวคิน. (2553). การเมืองการปกครองไทย. พิมพ์ครั้งที่ 8. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์
 มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
 วิเชียร เกตุสิงห์. (2538). การวิจัยเชิงปฏิบัติการ. กรุงเทพมหานคร: ไทยวัฒนาพานิช.
 สำนักงานศาลรัฐธรรมนูญ. 2550. รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยพุทธศักราช 2550. สำนักงาน
 ศาลรัฐธรรมนูญ: กรุงเทพมหานคร.
<http://www.cld.Drr.go.th> สืบค้นวันที่ 20 กันยายน พ.ศ. 2564

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก.
ภาพกิจกรรมการดำเนินงาน

1. งานด้านการจัดเก็บรายได้และภาษี





2.งานด้านการขออนุญาตปลูกสร้าง





3.งานด้านพัฒนาชุมชน







4.งานด้านการศึกษา





ภาคผนวก ข
แบบสอบถาม



**แบบสอบถามสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งโพธิ์ อำเภอนาดี จังหวัดปราจีนบุรี**

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 ☐ ว่างาน
☐ 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 งานด้านสาธารณสุข
☐ งานที่ 2 งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
☐ งานที่ 3 งานด้านการประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ
☐ งานที่ 4 งานด้านการจัดการขยะมูลฝอย

7. ท่านเคยมาขอรับบริการงานในข้อ 6 กี่ครั้งต่อปี
☐ น้อยกว่า 3 ครั้งต่อปี
☐ 3 - 5 ครั้งต่อปี
☐ มากกว่า 5 ครั้งต่อปี

**แบบสอบถามสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งโพธิ์ อำเภอนาดี จังหวัดปราจีนบุรี**

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					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	5	4	3	2	1
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ในงานที่บริการเป็นอย่างดี					
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส					
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้นและเอาใจใส่					
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ตามลำดับก่อน - หลัง					
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความถูกต้องและรวดเร็ว					

ภาคผนวก ค.
ตัวอย่างบุคคลที่มีความพึงพอใจต่อการบริการ



ประวัติผู้วิจัย

1. ประวัติส่วนตัว ดร.โกมล จันทวงศ์
 เกิดวันที่ 19 ตุลาคม 2504
 ที่อยู่ปัจจุบัน 165 หมู่ที่ 13 ตำบล ศาลาลำดวน อำเภอ เมืองสระแก้ว จังหวัดสระแก้ว
 โทรศัพท์ 064-9498392

2. ประวัติการศึกษา
 - 2.1 ปริญญาตรี สาขา สังคมศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ บางแสน
 - 2.2 ปริญญาโท สาขา จิตวิทยาการแนะแนว มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ บางแสน
 - 2.3 ปริญญาเอก สาขา การศึกษาและการพัฒนาสังคม มหาวิทยาลัยบูรพา

3. ประสบการณ์ทำงาน

พ.ศ. 2524-2536	ครูโรงเรียนบ้านท่าช้าง และโรงเรียนบ้านหนองผูกเต่า อำเภอสระแก้ว จังหวัดปราจีนบุรี
พ.ศ. 2536-2538	ครูใหญ่โรงเรียนบ้านคลองผักมีด ควบคู่โรงเรียนบ้านวังไผ่ อำเภอวังน้ำเย็น จังหวัดสระแก้ว
พ.ศ. 2538-2540	ครูใหญ่โรงเรียนบ้านกิโสดาม อำเภอสระแก้ว จังหวัดสระแก้ว
พ.ศ. 2540-2540	อาจารย์ใหญ่โรงเรียนบ้านกิโสดาม อำเภอเมืองสระแก้ว จังหวัดสระแก้ว
พ.ศ. 2540-2554	ผู้อำนวยการโรงเรียนบ้านกิโสดาม อำเภอเมืองสระแก้ว จังหวัดสระแก้ว
พ.ศ. 2554-2556	รองผู้อำนวยการศูนย์การศึกษา สระแก้ว มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์
พ.ศ. 2557-ปัจจุบัน	อาจารย์ สังกัดงานวิชาศึกษาทั่วไป

4. ตำแหน่งวิชาการ

พ.ศ. 2563	ผู้ช่วยศาสตราจารย์
-----------	--------------------

ที่ อว ๐๖๓๐.๐๘/



มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์
ในพระบรมราชูปถัมภ์
ปณ.จ.ประตุน้ำพระอินทร์ ปทุมธานี
๑๓๑๘๐

๔ ตุลาคม ๒๕๖๔

เรื่อง ขอส่งมอบรายงานผลการวิจัยความพึงพอใจของผู้รับบริการ

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งโพธิ์

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. รายงานผลการวิจัยความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำนวน ๒ เล่ม
๒. แผ่น CD บันทึกข้อมูลงานวิจัย จำนวน ๑ แผ่น

ตามที่ มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ ได้รับแจ้งสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเพื่อขอรับการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ เป็นการตรวจสอบและประเมินผลการปฏิบัติราชการก่อนการพิจารณาจ่ายเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษนั้น

บัดนี้ มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ ได้จัดทำรายงานผลการวิจัยความพึงพอใจของผู้รับบริการดังกล่าวเสร็จสิ้นเรียบร้อยแล้ว จึงขอส่งมอบรายงานผลการวิจัยความความพึงพอใจของผู้รับบริการและขอเบิกค่าใช้จ่ายตามที่ได้ระบุไว้ในบันทึกตกลงการจ้าง เพื่อทางมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ จะได้ดำเนินการต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุพจน์ ทรายแก้ว)

อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์

สถาบันวิจัยและพัฒนา

โทรศัพท์ ๐ - ๒๙๐๙ - ๓๐๓๖

โทรสาร ๐ - ๒๙๐๙ - ๓๐๓๖



หนังสือรับรองผลสรุปคะแนนการประเมินความพึงพอใจ

ที่ อว ๐๖๓๐.๐๘/

มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์
ในพระบรมราชูปถัมภ์
ปณ.ประตุน้ำพระอินทร์ ปทุมธานี
๑๓๑๘๐

หนังสือรับรองฉบับนี้ให้ไว้เพื่อรับรองว่า มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ ได้ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งโพธิ์ อำเภอนาดี จังหวัดปราจีนบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ จำนวน ๔ งาน ประกอบด้วย ๑) งานด้านการจัดเก็บรายได้หรือภาษี ๒) งานด้านการขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง ๓) งานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และ ๔) งานด้านการศึกษา

โดยมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ ได้ประเมินความพึงพอใจแล้ว ปรากฏว่าได้คะแนนความพึงพอใจในแต่ละงานตามลำดับ ดังนี้

๑. งานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	ร้อยละ ๙๓.๘๐
๒. งานด้านการศึกษา	ร้อยละ ๙๓.๔๐
๓. งานด้านการจัดเก็บรายได้หรือภาษี	ร้อยละ ๙๒.๘๐
๔. งานด้านการขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง	ร้อยละ ๙๒.๒๐
สรุปภาพรวมของระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็น ร้อยละ ๙๓.๐๐	

จึงขอรับรองไว้ ณ โอกาสนี้

ให้ไว้ ณ วันที่ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๔

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุพจน์ ทRAYแก้ว)
อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์