

# บทที่ 1

## บทนำ

### 1.1 ความเป็นมา

กระบวนการมีส่วนร่วมทางการเมือง เศรษฐกิจ สังคมของภาคประชาชน นับเป็นองค์ประกอบหนึ่งของการขับเคลื่อนระบอบประชาธิปไตยให้เกิดความเข้มแข็ง มีเสถียรภาพ โดยเฉพาะปัจจุบันอำนาจการตัดสินใจทางการเมืองที่ภาคประชาชนต่างก้าวเข้ามามีบทบาทมากขึ้น ซึ่งสะท้อนถึงสิทธิเสรีภาพ ความเสมอภาค และการทรภาพนั้นเป็นของประชาชน โดยประชาชน และเพื่อประชาชน ประกอบกับรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 และพุทธศักราช 2550 ได้บัญญัติให้อำนาจประชาชนได้เข้ามามีกระบวนการมีส่วนร่วมการตัดสินใจตามระบบประชาธิปไตย อาทิ รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 ที่ได้รับการยอมรับว่าเป็นรัฐธรรมนูญ ฉบับประชาชน ในหมวด 5 ว่าด้วยนโยบายพื้นฐานแห่งรัฐ มาตรา 76 ที่กำหนดไว้ว่า รัฐต้องส่งเสริมและสนับสนุนการมีส่วนร่วมของประชาชนในการกำหนดนโยบาย การตัดสินใจทางการเมือง การวางแผนพัฒนาทางเศรษฐกิจ สังคม และการเมือง รวมทั้งการตรวจสอบการใช้อำนาจรัฐทุกระดับ และในมาตรา 78 รัฐต้องกระจายอำนาจให้ท้องถิ่นพึ่งตนเองและตัดสินใจในกิจกรรมท้องถิ่นได้เอง พัฒนาเศรษฐกิจท้องถิ่นและระบบสาธารณสุขปโภคและสาธารณสุขการ ตลอดจนทั้งโครงสร้างพื้นฐานสารสนเทศในท้องถิ่นให้ทั่วถึงและเท่าเทียมทั่วประเทศ รวมทั้งพัฒนาจังหวัดที่มีความพร้อมให้เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดใหญ่โดยคำนึงถึงเจตนารมณ์ของประชาชนในจังหวัดนั้น (คณะกรรมการการประชาสัมพันธ์ สภาร่างรัฐธรรมนูญ, 2540: 24)

ภายใต้บทบัญญัติแห่งรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 ซึ่งให้ความสำคัญเรื่องการมีส่วนร่วมของภาคประชาชนเข้ามามีอำนาจการตัดสินใจในระดับท้องถิ่นดังที่ได้กล่าวไว้แล้วนั้น ยังให้ความสำคัญเรื่องการกระจายอำนาจการปกครองตนเองผ่านองค์กรปกครองท้องถิ่นในหมวดที่ 9 ว่าด้วยการปกครองท้องถิ่นใน มาตรา 284 ที่กำหนดสาระสำคัญไว้ว่า องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั้งหลายย่อมมีความอิสระในการกำหนดนโยบาย การปกครอง การบริหาร การบริหารงานบุคคล การเงิน และการคลัง และมีอำนาจหน้าที่ของตนเอง โดยเฉพาะ การกำหนดอำนาจและหน้าที่ระหว่างรัฐกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยกันเองให้เป็นไปตามกฎหมายบัญญัติ โดยคำนึงถึงการกระจายอำนาจเพิ่มขึ้นให้แก่ท้องถิ่นเป็นสิ่งสำคัญ (คณะกรรมการการประชาสัมพันธ์ สภาร่างรัฐธรรมนูญ, 2540: 115) ซึ่งมีสอดคล้องกับรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 (สำนักงานศาลรัฐธรรมนูญ, 2550: 22) ที่ได้กำหนดไว้ในส่วนที่ 3 ว่าด้วยแนวนโยบายการบริหารราชการแผ่นดิน มาตรา 78 ไว้ว่า รัฐต้องดำเนินการตามนโยบายด้วยการบริหารราชการแผ่นดิน ดังต่อไปนี้

(1) บริหารราชการแผ่นดินให้เป็นไปเพื่อการพัฒนาสังคม เศรษฐกิจ และความมั่นคงของประเทศอย่างยั่งยืน โดยต้องส่งเสริมการดำเนินการตามปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงและคำนึงถึงผลประโยชน์ของประเทศชาติในภาพรวมเป็นสิ่งสำคัญ

(2) จัดระบบการบริหารราชการส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค และส่วนท้องถิ่น ให้มีขอบเขตอำนาจหน้าที่ และความรับผิดชอบที่ชัดเจนเหมาะสมแก่การพัฒนาประเทศ และสนับสนุนให้จังหวัดมีแผนและงบประมาณเพื่อพัฒนาจังหวัด เพื่อประโยชน์ของประชาชนในพื้นที่

(3) การกระจายอำนาจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นพึ่งตนเองและตัดสินใจในกิจกรรมของท้องถิ่นได้เอง ส่งเสริมให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการดำเนินการตามแนวนโยบายพื้นฐานแห่งรัฐ พัฒนาเศรษฐกิจของท้องถิ่นและระบบสาธารณูปโภคและสาธารณูปการ ตลอดทั้งโครงสร้างพื้นฐานสารสนเทศในท้องถิ่น ให้ทั่วถึงและเท่าเทียมกันทั่วประเทศ รวมทั้งพัฒนาจังหวัดที่มีความพร้อมให้เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดใหญ่ โดยคำนึงถึงเจตนารมณ์ของประชาชนในจังหวัดนั้น

และในส่วนที่ 10 ว่าด้วยแนวนโยบายการมีส่วนร่วมของประชาชน (สำนักงานศาลรัฐธรรมนูญ, 2550: 28) ในมาตรา 87 ที่กำหนดไว้ว่า รัฐต้องดำเนินการตามแนวนโยบายด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน ดังต่อไปนี้

(1) ส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายและการวางแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมทั้งในระดับชาติและระดับท้องถิ่น

(2) ส่งเสริมและสนับสนุนการมีส่วนร่วมของประชาชนในการตัดสินใจทางการเมืองการวางแผนพัฒนาทางเศรษฐกิจ และสังคม รวมทั้งการจัดทำบริการสาธารณะ

(3) ส่งเสริมและสนับสนุนการมีส่วนร่วมของประชาชนในการตรวจสอบการใช้อำนาจรัฐทุกระดับ ในรูปแบบองค์กรทางวิชาชีพหรือตามสาขาอาชีพที่หลากหลาย หรือรูปแบบอื่น

อย่างไรก็ดี ด้วยความสำคัญกระบวนการมีส่วนร่วมของประชาชน ซึ่งมีความสอดคล้องกับบทบาทการกระจายอำนาจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตัดสินใจในกิจกรรมของท้องถิ่นได้เอง ภายใต้กรอบของรัฐธรรมนูญนั้น นับเป็นกลไกสำคัญที่ส่งเสริมสนับสนุนให้ระบอบประชาธิปไตยของประเทศไทยมีความก้าวหน้าในระดับหนึ่ง ซึ่งลิขิต ธีรเวคิน (2553: 402 - 410) ได้ให้ความเห็นอย่างน่าสนใจว่า การมีส่วนร่วมทางการเมืองของประชาชนตามรัฐธรรมนูญ ในบทบาททางการเมืองภาคประชาชนนั้น สามารถจำแนกได้ คือ

1) การมีส่วนร่วมในฐานะที่เป็นสิทธิขั้นมูลฐานของมนุษย์ในฐานะที่เป็นพลเมืองของชาติ ได้แก่ สิทธิความชอบธรรมที่จะมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น การคัดค้าน การวิพากษ์วิจารณ์ เป็นต้น

2) การมีส่วนร่วมของประชาชนโดยหน้าที่ในฐานะที่เป็นพลเมืองที่อยู่ภายใต้กรอบกฎหมาย หมายถึงประชาชนทุกคนที่อยู่ในหน่วยการเมืองที่มีสิทธิเสรีภาพที่จะมีส่วนร่วมทางการเมืองย่อมมีหน้าที่ที่จะปฏิบัติการบางอย่างในลักษณะของการมีส่วนร่วมตามบทบัญญัติของกฎหมาย

3) สิทธิของประชาชนในการมีส่วนร่วมทางการเมืองตามบทบัญญัติที่มีไว้ในรัฐธรรมนูญ ประกอบด้วย ประชาชนมีหน้าที่ไปเลือกตั้ง การติดตามการทำงานของฝ่ายนิติบัญญัติ ฝ่ายบริหาร ฝ่ายตุลาการ องค์กรอิสระตามกฎหมายรัฐธรรมนูญ

4) รัฐมีหน้าที่และมีส่วนเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมทางการเมือง คือ หน้าที่ของรัฐที่จะเปิดโอกาสและส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วม ว่าด้วยแนวนโยบายพื้นฐานแห่ง

ด้วย เจตนารมณ์ของการกระจายอำนาจปกครองที่กำหนดไว้ในกฎหมายรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย ฉบับต่างๆ ดังที่ได้อธิบายไว้เบื้องต้น นั้น ก็เพื่อให้หน่วยงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทั้งในระดับองค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบล มีศักยภาพหรือขีดความสามารถในการตัดสินใจในกิจกรรมของท้องถิ่นและการบริหารจัดการตนเองด้านการพัฒนาเศรษฐกิจ สังคม ระบบสาธารณสุขปโภค และสาธารณสุขการ โครงสร้างพื้นฐานได้ทั่วถึง ซึ่งการตัดสินใจและการบริหารจัดการ ต้องให้ความสำคัญกระบวนการมีส่วนร่วมของภาคประชาชน ได้เข้ามามีส่วนร่วมการตัดสินใจ และติดตามการบริหารจัดการหน่วยงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในทุกๆระดับ

ซึ่งปัจจุบันนี้้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั่วประเทศมีจำนวนทั้งสิ้น 7,853 แห่ง และในจังหวัดปทุมธานี มีองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จำนวน 65 แห่ง ประกอบด้วย องค์การบริหารส่วนจังหวัด จำนวน 1 แห่ง เทศบาลนคร จำนวน 1 แห่ง เทศบาลเมือง จำนวน 9 แห่ง เทศบาลตำบล จำนวน 17 แห่ง และองค์การบริหารส่วนตำบล จำนวน 37 แห่ง(<http://www.dla.go.th/work/abt/> สืบค้นวันที่ 15 กันยายน พ.ศ. 2559) และขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อทอง อำเภอกบินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรีเป็นหน่วยราชการส่วนท้องถิ่นที่มีสถานะเป็นนิติบุคคล โดยมีภารกิจสำคัญของ คือ งานพัฒนาท้องถิ่นและงานการให้บริการประชาชน ซึ่งสามารถสรุปสาระสำคัญได้โดยสังเขป ดังนี้คือ มีอำนาจหน้าที่ในการพัฒนา เศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม และมีอำนาจหน้าที่ภายใต้กฎหมายบังคับ คือ จัดให้มีและบำรุงรักษาทางน้ำ และทางบก รักษาความสะอาดของถนน ทางน้ำ และพื้นที่สาธารณะ การกำจัดมูลฝอยสิ่งปฏิกูล ป้องกัน และระงับโรคติดต่อ ส่งเสริมการศึกษา ศาสนา วัฒนธรรม การคุ้มครอง ดูแล บำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติ การส่งเสริมพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ ผู้พิการ เป็นต้น

จากลักษณะงานดังกล่าวข้างต้นของขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อทอง อำเภอกบินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี มีภารกิจที่ครอบคลุมในทุกด้านโดยการให้บริการแก่ประชาชนในพื้นที่ซึ่งเป็นงานบริการขั้นพื้นฐาน อาทิ การให้บริการด้านสาธารณสุขปโภค สาธารณูปการ การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน เช่น ถนน ไฟฟ้าส่องสว่างทาง ระบบประปา การจัดเก็บขยะ มูลฝอย การบำรุงรักษาถนนให้มีสภาพการใช้งานที่สมบูรณ์ ฯลฯ และการให้บริการประชาชนในพื้นที่เฉพาะเรื่องที่ถูกกฎหมายกำหนดและส่วนใหญ่ประชาชนเดินทางมาติดต่อราชการกับทางขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อทองด้วยตนเอง อาทิ การเสียภาษี การยื่นคำร้องการขออนุญาตการปลูกสร้าง การรับเรื่องร้องทุกข์ กิจกรรมสังคมสงเคราะห์ การอบรมพัฒนาอาชีพ ตามลำดับ

ดังนั้น จากภารกิจการให้บริการประชาชนของขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อทอง ดังกล่าว จึงมีความสำคัญต่อกระบวนการสร้างความรับรู้ ความเข้าใจ ความเชื่อถือที่ประชาชนในระดับพื้นที่ต่างได้รับการและเป็นผู้มีส่วนได้เสียโดยตรงเมื่อมาติดต่อราชการ และเพื่อให้การบริหารงานของขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อทอง ได้ขับเคลื่อนงานบริการประชาชนในพื้นที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ เกิดประสิทธิผล ทั้งยังเป็นการสนองนโยบายภาครัฐ และอยู่บนพื้นฐานตามหลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีของ

หน่วยราชการองค์กรปกครองท้องถิ่น ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ พ.ศ.2546 คณะผู้วิจัยจึงได้ทำการสำรวจระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อทอง อำเภอกบินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี เพื่อนำผลการสำรวจดังกล่าว นำไปใช้ในการวางแผนและพัฒนางานให้บริการกับประชาชนด้านต่างๆ ในพื้นที่ให้เกิดประสิทธิภาพ และประสิทธิผลที่แท้จริงต่อไป

## 1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.2.1 เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อทอง อำเภอกบินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี ในภาพรวม

1.2.2 เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อทอง อำเภอกบินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี จำแนกตามงานที่มาขอรับบริการ

## 1.3 ขอบเขตของการวิจัย

### 1.3.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

การสำรวจครั้งนี้ มุ่งสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อทอง อำเภอกบินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรีใน 5 งาน ได้แก่

- 1) งานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กตำบลบ่อทอง)
- 2) งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (ให้ความช่วยเหลือน้ำอุปโภค/บริโภค)
- 3) งานด้านการให้บริการจัดเก็บภาษี
- 4) งานด้านการให้บริการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
- 5) งานด้านการให้บริการสาธารณสุข

### 1.3.2 ขอบเขตด้านประชากร/พื้นที่

การสำรวจครั้งนี้ มุ่งสำรวจจากประชาชนผู้รับบริการจากขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อทอง อำเภอกบินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี จำนวน 6,320 คน

### 1.3.3 ขอบเขตด้านระยะเวลา

การสำรวจครั้งนี้ เริ่มทำการสำรวจ ตั้งแต่ วันที่ 1 ตุลาคม พ.ศ. 2559 – 30 กันยายน พ.ศ. 2560

## 1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.4.1 ทราบถึงระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อทอง อำเภอกบินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี ในภาพรวม

1.4.2 ทราบถึงระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อทอง อำเภอกบินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี จำแนกตามงานที่มาขอรับบริการ

1.4.3 ผู้บริหารหน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถนำผลการศึกษาไปเป็นแนวทางในการพัฒนานโยบาย และแนวทางในการปฏิบัติงานแก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อปรับปรุงการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

## 1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ

1.5.1 ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อทอง หมายถึง ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อทอง อำเภอกบินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี

1.5.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อทอง 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 งานที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อทองได้ให้บริการกับประชาชนผู้รับบริการจำนวน 5 งาน ได้แก่

งานที่ 1 หมายถึง งานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กตำบลบ่อทอง)

งานที่ 2 หมายถึง งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (ให้ความช่วยเหลือน้ำ  
อุปโภค/บริโภค)

งานที่ 3 หมายถึง งานด้านการให้บริการจัดเก็บภาษี

งานที่ 4 หมายถึง งานด้านการให้บริการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

งานที่ 5 หมายถึง งานด้านการให้บริการสาธารณสุข

## บทที่ 2

### ระเบียบวิธีการสำรวจ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้าน สิ่งอำนวยความสะดวกในการบริหารส่วนตำบลบ่อทอง อำเภอกบินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรีและ นำผลการศึกษาที่ได้เป็นแนวทางในการเสนอแนะในด้านนโยบายและในการนำไปปฏิบัติงานแก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ซึ่งเป็นการวิจัยเชิงบรรยาย คณะผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษาค้นคว้าตามหัวข้อต่อไปนี้

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

#### 2.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

2.1.1 ประชากร สำหรับประชากรที่ใช้วิจัยครั้งนี้ ได้แก่ กลุ่มประชาชนที่มาใช้บริการของของ องค์การบริหารส่วนตำบลบ่อทอง อำเภอกบินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี จำนวน 6,320 คน

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

#### 2.2 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ

เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจข้อมูล คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) เกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการของขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อทอง โดยแบ่งเป็น 3 ส่วน ดังนี้

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

**ส่วนที่ 2** เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของของ องค์การบริหารส่วนตำบลบ่อทอง โดยดัดแปลงจากงานวิจัยของการใช้บริการอื่นๆ ในอดีตที่ใกล้เคียง

และตามแนวคิดทฤษฎีต่างๆ 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 โดยการหาช่วงความกว้างของอันตรภาพขั้นดังนี้ (วิเชียร เกตุสิงห์, 2538: 8 – 11)

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

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 ขอบข่ายงานบริการของขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อทอง และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดขอบเขตการวิจัย และสร้างเครื่องมือการวิจัยให้ครอบคลุมตามความมุ่งหมายการวิจัย

2) ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถามจากเอกสารงานวิจัยที่ใกล้เคียง เพื่อกำหนดขอบเขตและเนื้อหาแบบสอบถาม ซึ่งทำให้มีความชัดเจนตามวัตถุประสงค์การวิจัยยิ่งขึ้น

3) นำข้อมูลที่ได้มาสร้างแบบสอบถามโดยเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจใน 4 ด้าน ได้แก่

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

4) นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปขอคำปรึกษาจากผู้ประสานงานของขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อทองที่รับผิดชอบเพื่อช่วยตรวจสอบ และขอคำแนะนำในการแก้ไข ปรับปรุงเพื่อให้อ่านแล้วมีความเข้าใจง่าย และชัดเจนตรงตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย

5) นำแบบสอบถามที่ตรวจสอบแก้ไขแล้วมาดำเนินการทดลองใช้ (Try Out) กับผู้ใช้บริการของขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อทองที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน

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

### 2.3 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

คณะผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อนำมาวิเคราะห์ตามขั้นตอน ดังนี้

2.3.1 คณะผู้วิจัยได้ประสานงานกับหัวหน้าส่วนงานที่ดูแลขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อทอง 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 การประมวลผลข้อมูลที่ลงรหัสแล้ว โดยใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์

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

## 2.5 หลักเกณฑ์การคำนวณคะแนนและการแปรผล

สถิติพื้นฐาน ได้แก่

3.5.1 ค่าร้อยละ (Percentage) ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

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

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 โดยการหาช่วงความกว้างของอันตรภาพชั้น (วิเชียร เกตุสิงห์, 2538: 8-11) ดังนี้

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

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
ระดับความพึงพอใจไม่เกิน	ร้อยละ 95	ระดับคะแนน 9
ระดับความพึงพอใจไม่เกิน	ร้อยละ 90	ระดับคะแนน 8
ระดับความพึงพอใจไม่เกิน	ร้อยละ 85	ระดับคะแนน 7
ระดับความพึงพอใจไม่เกิน	ร้อยละ 80	ระดับคะแนน 6
ระดับความพึงพอใจไม่เกิน	ร้อยละ 75	ระดับคะแนน 5
ระดับความพึงพอใจไม่เกิน	ร้อยละ 70	ระดับคะแนน 4
ระดับความพึงพอใจไม่เกิน	ร้อยละ 65	ระดับคะแนน 3
ระดับความพึงพอใจไม่เกิน	ร้อยละ 60	ระดับคะแนน 2
ระดับความพึงพอใจไม่เกิน	ร้อยละ 55	ระดับคะแนน 1
ระดับความพึงพอใจน้อยกว่า	ร้อยละ 50	ระดับคะแนน 0

## บทที่ 3

### สรุปผลการสำรวจ และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเชิงสำรวจครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อทราบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อทอง อำเภอภินทรบุรี จังหวัดปราจีนบุรี กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อทอง ที่มาติดต่อขอรับบริการเป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 500 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ที่ผู้วิจัยจัดทำแบบสอบถามให้สอดคล้องกับภาระงานขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อทอง อำเภอภินทรบุรี จังหวัดปราจีนบุรี การเก็บรวบรวมข้อมูลคณะผู้วิจัยได้สัมภาษณ์ ตามแบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 500 ฉบับ ได้รับคืนกลับมา 500 ฉบับ คิดเป็น 100% คณะผู้วิจัยมีลำดับขั้นตอนการนำเสนอผลการวิเคราะห์ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยที่กำหนดไว้ โดยนำเสนอเป็นตารางประกอบการบรรยายตามหัวข้อต่อไปนี้

3.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อทอง

3.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

3.3 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการในขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อทอง อำเภอภินทรบุรี จังหวัดปราจีนบุรีในภาพรวม

3.4 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการจำแนกตามงานที่ผู้รับบริการมาติดต่อกับขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อทอง

3.5 ผลการวิเคราะห์ร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการในขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อทอง ทั้งในภาพรวม และรายด้าน

3.6 ผลการวิเคราะห์ร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการในขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อทอง จำแนกตามงานที่ประชาชนผู้รับบริการติดต่อขอรับบริการจากขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อทอง

3.7 ปัญหาและข้อเสนอแนะต่างๆ จากคำถามปลายเปิด

### 3.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อทอง อำเภอกบินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี

#### สภาพทั่วไป

##### ที่ตั้ง (แสดงที่ตั้งระยะห่างจากอำเภอ)

ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลบ่อทอง ตั้งอยู่ห่างจากที่ว่าการอำเภอกบินทร์บุรี ประมาณ 16 กิโลเมตร ตั้งอยู่ที่ หมู่ที่ 5 ตำบลบ่อทอง มีอาณาเขตติดต่อกับระหว่างองค์การบริหารส่วนตำบล ดังนี้

- ทิศเหนือ จรดถนนสุวรรณศรเขตองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านนา
- ทิศใต้ จรดแนวพระปรังเขตองค์การบริหารส่วนตำบลวังตะเคียน/
- ทิศตะวันออก จรดถนนสุวรรณศรเก่าเขตองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านนาและจังหวัดสระแก้ว
- ทิศตะวันตก จรดเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเก่า

##### เนื้อที่ (แสดงเนื้อที่โดยประมาณเป็นตารางกิโลเมตร)

ตำบลบ่อทอง มีเนื้อที่ประมาณ 71.809 ตารางกิโลเมตร

##### ภูมิประเทศ

พื้นที่ส่วนใหญ่เป็นที่ราบดอน มีแม่น้ำไหลผ่าน สภาพพื้นดินเหมาะแก่การทำอาชีพ

#### เกษตร

##### จำนวนหมู่ในเขตรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบล

จำนวนหมู่บ้านในเขตความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อทอง ประกอบด้วย หมู่บ้านทั้งหมด 10 หมู่บ้าน ได้แก่

- |                           |                             |
|---------------------------|-----------------------------|
| - หมู่ที่ 1 บ้านปากน้ำ    | - หมู่ที่ 6 บ้านนาใต้       |
| - หมู่ที่ 2 บ้านห้วยไคร้  | - หมู่ที่ 7 บ้านหนองโดน     |
| - หมู่ที่ 3 บ้านกุง       | - หมู่ที่ 8 บ้านหนองไผ่ล้อม |
| - หมู่ที่ 4 บ้านกุดปลาหิว | - หมู่ที่ 9 บ้านหนองจระเข้  |
| - หมู่ที่ 5 บ้านบ่อทอง    | - หมู่ที่ 10 บ้านโนนแดง     |

##### ท้องถิ่นอื่นในตำบล

- จำนวนเทศบาล - แห่ง
- จำนวนสุขาภิบาล - แห่ง

##### ประชากร

- อบต. บ่อทอง มีความหนาแน่นประชากรเฉลี่ย 85 คน ต่อตารางกิโลเมตร จำนวนทั้งสิ้น 6,320 คน แบ่งเป็นชาย 3,107 คน หญิง 3,213 คน แยกตามหมู่บ้านดังนี้

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	ครัวเรือน	ยอดจำนวนประชากร		
			ชาย	หญิง	รวม
1	บ้านปากน้ำ	213	375	357	732
2	บ้านห้วยไคร้	220	346	500	746
3	บ้านกุง	197	345	381	726
4	บ้านกุดปลาหิว	179	237	255	492
5	บ้านบ่อทอง	255	284	286	570
6	บ้านนาใต้	263	426	435	861
7	บ้านหนองโดน	197	299	303	602
8	บ้านหนองไผ่ล้อม	164	289	290	579
9	บ้านหนองจรเข้	161	242	244	486
10	บ้านโนนแดง	162	264	262	526
รวมทั้งหมด		2,011	3,107	3,213	6,320

สถิติจากสำนักงานทะเบียนราษฎร อำเภอกบินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี ข้อมูล ณ วันที่ 12 กุมภาพันธ์ 2559

#### สภาพทางเศรษฐกิจ

##### อาชีพ (แสดงอาชีพของประชากรในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล)

อาชีพหลักของประชากร คือ การทำไร่, ทำนา, และการรับจ้าง พืชที่สำคัญคือ มันสำปะหลัง, ข้าวโพด ส่วนหลังฤดูการเก็บเกี่ยวแรงงานส่วนหนึ่งจะเข้าโรงงาน และรับจ้างทั่วไป ประกอบอาชีพดูแลในเขตสูบน้ำด้วยพลังไฟฟ้า ได้แก่การทำนาปรังในหมู่ที่ 1, 3, 10

##### หน่วยธุรกิจในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล

- โรงงานอุตสาหกรรม จำนวน 7 แห่ง
- โรงสีชุมชน จำนวน - แห่ง
- ปิ่มีก๊าซ จำนวน 1 แห่ง

#### สภาพทางสังคม

##### การศึกษา

ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก จำนวน 4 แห่ง ประกอบด้วย

##### 1.) ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กตำบลบ่อทอง โรงเรียนบ่อทองวิทยา

- นักเรียน ชาย.....9.....คน หญิง.....6.....คน รวม.....15.....คน
- ผู้ดูแลเด็ก 1 คน

##### 2.) ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กตำบลบ่อทอง โรงเรียนบ้านกุงประชาสรรค์

- นักเรียน ชาย.....16.....คน หญิง.....19.....คน รวม.....35.....คน
- ผู้ดูแลเด็ก 2 คน

### 3.) ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กตำบลบ่อทอง โรงเรียนวัดปากน้ำ

- นักเรียน ชาย.....6.....คน หญิง.....5.....คน รวม.....11.....คน
- ผู้ดูแลเด็ก 1 คน

### 4.) ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กตำบลบ่อทอง โรงเรียนบ้านหนองโดน

- นักเรียน ชาย.....20.....คน หญิง.....13.....คน รวม.....33.....คน
- ผู้ดูแลเด็ก 1

โรงเรียนประถมศึกษา จำนวน 5 แห่ง (รวมขยายโอกาสทางการศึกษา 2 แห่ง )

- จำนวนนักเรียนในเขต อบต.บ่อทอง สังกัด สปช. ดังนี้

ลำดับ ที่	ชื่อโรงเรียน	นักเรียนก่อน ประถม	ประถม 1 - 6	มัธยม 1 - 3	รวม
1.	โรงเรียนวัดปากน้ำ	15	36	-	51
2.	โรงเรียนบ่อทองวิทยา	42	110	46	182
3.	โรงเรียนบ้านกุงประชาสรรค์	57	188	121	366
4.	โรงเรียนบ้านหนองโดน	26	59	-	85
5.	โรงเรียนบ้านหนองไผ่ล้อม	12	21	-	33

ข้อมูล ณ วันที่ 10 มิถุนายน 2559

สถาบันและองค์กรทางศาสนา วัด 5 แห่ง ได้แก่

- วัดเหลืองทองรังษี (บ้านปากน้ำ) พระ...3...รูป เณร....-.....รูป
- วัดกุงราษฎร์บำรุง (บ้านกุง) พระ..10..รูป เณร....1.....รูป
- วัดบ่อทองรังสรรค์ พระ...7...รูป เณร....-.....รูป
- วัดป่าสุวรรณประดิษฐ์ (บ้านหนองจรเข้) พระ...2...รูป เณร....-.....รูป
- วัดหนองไผ่ล้อม พระ...3...รูป เณร....4.....รูป
- สำนักสงฆ์บ้านนาบุ พระ...1...รูป เณร....-.....รูป

การสาธารณสุข

- โรงพยาบาลของรัฐ จำนวน - แห่ง
- สถานีอนามัยประจำตำบล จำนวน 1 แห่ง มีเจ้าหน้าที่ 3 คน
- สถานพยาบาลเอกชน จำนวน - แห่ง
- ร้านขายยาแผนปัจจุบัน จำนวน - แห่ง

- อัตราการใช้ส้วมราดน้ำร้อยละ 100

#### ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

- สถานีตำรวจ จำนวน - แห่ง
- ป้อมตำรวจจุดตรวจ จำนวน 3 แห่ง ดังนี้
  1. บ้านหนองสังข์
  2. บ้านหนองโดน
  3. บริษัทไทยเคนเปเปอร์ฯ
- สถานีดับเพลิง จำนวน - แห่ง
- รถยนต์บรรทุกน้ำเพื่อป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย จำนวน 2 คัน
- ศูนย์อาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือนประจำตำบล จำนวน 1 แห่ง

#### การบริการพื้นฐาน

##### การคมนาคม (แสดงจำนวนและสภาพทางคมนาคมทางบก)

- ถนนสายสุวรรณศร 33 แบ่งเขตระหว่าง อบต.บ้านนา และ อบต.บ่อทอง ผ่านหมู่ 9, 6, 5, 8, 7

- ถนนลาดยางสายหลัก ผ่านหมู่ 5, 6, 4, 3, 2 ระยะทาง 6 กม.
- ถนนลาดยางบ้านไผ่บ่อทอง ผ่าน หมู่ 9, 6
- ถนน คสล.ภายในหมู่บ้าน ดังนี้
- ถนน คสล.ภายในหมู่บ้าน หมู่ 1 ระยะทาง 1,852 เมตร
- ถนน คสล.ภายในหมู่บ้าน หมู่ 2 ระยะทาง 1,836 เมตร
- ถนน คสล.ภายในหมู่บ้าน หมู่ 3 ระยะทาง 2,467 เมตร
- ถนน คสล.ภายในหมู่บ้าน หมู่ 4 ระยะทาง 1,618 เมตร
- ถนน คสล.ภายในหมู่บ้าน หมู่ 5 ระยะทาง 1,655 เมตร
- ถนน คสล.ภายในหมู่บ้าน หมู่ 6 ระยะทาง 1,678 เมตร
- ถนน คสล.ภายในหมู่บ้าน หมู่ 7 ระยะทาง 915 เมตร
- ถนน คสล.ภายในหมู่บ้าน หมู่ 8 ระยะทาง 1,848 เมตร
- ถนน คสล.ภายในหมู่บ้าน หมู่ 9 ระยะทาง 775 เมตร
- ถนน คสล.ภายในหมู่บ้าน หมู่ 10 ระยะทาง 972 เมตร
- ถนนลูกรังสายสำคัญๆ ดังนี้
- สายหมู่ 7-1-2 สภาพยังเป็นหลุมเป็นบ่อฤดูฝนและน้ำท่วมช่วงหมู่ 7-1 บางปีรถเข้า

ออกไม่ได้

- สายหมู่ 5 - 8 หมู่ 1 - 8 สภาพชำรุดเป็นหลุมเป็นบ่อฤดูฝน
- สายหมู่ 3 - 4 ในช่วงฤดูฝนมักมีสภาพชำรุดเป็นหลุมเป็นบ่อ
- อื่นๆ เป็นถนนเพื่อการเกษตร

- มิถนนเข้าถึงทุกหมู่บ้าน เป็นหลุม เป็นบ่อข้าวฤดูฝนบางปีน้ำท่วมเข้าไม่ได้ ได้แก่หมู่ 7

#### การโทรคมนาคม

- โทรศัพท์สาธารณะ จำนวน 9 หมู่
- ที่ทำการไปรษณีย์หมู่บ้าน จำนวน 1 แห่ง
- สถานีเครือข่ายวิทยุโทรคมนาคม จำนวน 2 แห่ง
- ไปรษณีย์หมู่บ้าน จำนวน 1 แห่ง

#### การไฟฟ้า (แสดงถึงจำนวนหมู่บ้านที่ไฟฟ้าเข้าถึงและจำนวนประชากรที่ใช้ไฟฟ้า)

มีไฟฟ้าเข้าถึงทั้ง 10 หมู่บ้าน แต่ไม่ครบตามจำนวนครัวเรือนทั้งหมด เนื่องจากมี  
จำนวน ครัวเรือนเพิ่มขึ้นและตกสำรวจ

#### แหล่งน้ำธรรมชาติ

- ลำน้ำ, ลำห้วย จำนวน 2 แห่ง (แควพระปรัง, ลำพระสะทึง)
- บึง, หนอง และอื่น ๆ จำนวน 11 แห่ง

#### แหล่งน้ำที่สร้างขึ้น

- ฝาย จำนวน 1 แห่ง (เป็นฝายกระสอบทรายกั้นน้ำในฤดูแล้ง)
- บ่อน้ำตื้น จำนวน 286 แห่ง
- บ่อโยก จำนวน 44 แห่ง
- สระ จำนวน 9 แห่ง
- ประปาหมู่บ้าน จำนวน 11 แห่ง (บางแห่งยังใช้ดื่มไม่ได้) ดังนี้
  - ประปาหมู่บ้านหมู่ 1 ของ อบต.
  - ประปาหมู่บ้านหมู่ 2 จำนวน 1 แห่ง ของกรมอนามัย
  - ประปาหมู่บ้านหมู่ 3 จำนวน 1 แห่ง ของกรมอนามัย
  - ประปาหมู่บ้านหมู่ 4 จำนวน 1 แห่ง ของ อบต.
  - ประปาหมู่บ้านหมู่ 5 จำนวน 1 แห่ง ของ รพช. ปัจจุบันมอบให้ อบต.แล้ว
  - ประปาหมู่บ้านหมู่ 6 จำนวน 2 แห่ง ของ รพช.และโยธา ปัจจุบันมอบให้ อบต.แล้ว
  - ประปาหมู่บ้านหมู่ 7 จำนวน 2 แห่ง ของกรมอนามัยและ อบต.
  - ประปาหมู่บ้านหมู่ 8 จำนวน 1 แห่ง ของ อบต.
  - ประปาผิวดินขนาดใหญ่ หมู่ที่ 9 จำนวน 1 แห่ง ของ อบต..
  - ประปาหมู่บ้านหมู่ 9 จำนวน 1 แห่ง ของ รพช.
  - ประปาผิวดินขนาดใหญ่ หมู่ที่ 10 จำนวน 1 แห่ง ของ อบต.
  - อื่น ๆ (ถังเก็บน้ำฝน) จำนวน 6 แห่ง

## ข้อมูลอื่น ๆ

ทรัพยากรธรรมชาติในพื้นที่ (แสดงทรัพยากรธรรมชาติที่มีอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล)

1. ป่าไม้ มีไม่มากนัก เนื่องจากที่สาธารณะประโยชน์มีน้อย
2. แร่ทองคำ แต่เดิมมีการทำเหมืองแร่ทองคำในบริเวณ หมู่ที่ 5 และหมู่ที่ 6

## มวลชนจัดตั้ง

- ลูกเสือชาวบ้าน จำนวน 2 รุ่น (จำนวน 300 คน)
- ไทยอาสาป้องกันชาติ จำนวน - รุ่น
- อาสาสมัครป้องกันฝ่ายพลเรือน(อปพร.) จำนวน 2 รุ่น (จำนวน 120 คน)
- กองทุนเพื่อความมั่นคงของชาติ จำนวน - รุ่น
- อื่น ๆ (อาสาสมัครป้องกันหมู่บ้าน) จำนวน 1 รุ่น (จำนวน 200 คน)

## ศักยภาพของท้องถิ่น

## ศักยภาพขององค์การบริหารส่วนตำบล

- |   |             |
|---|-------------|
| (1) มีจำนวนบุคลากร                        | จำนวน 22 คน |
| - ตำแหน่งปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล        | จำนวน 1 คน  |
| - ตำแหน่งผู้อำนวยการกองคลัง               | จำนวน 1 คน  |
| - ตำแหน่งผู้อำนวยการกองช่าง               | จำนวน 1 คน  |
| - ตำแหน่งหัวหน้าสำนักงานปลัด อบต.         | จำนวน 1 คน  |
| - ตำแหน่งเจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผน | จำนวน 1 คน  |
| - ตำแหน่งเจ้าหน้าที่ธุรการ                | จำนวน 1 คน  |
| - ตำแหน่งเจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูล          | จำนวน - คน  |
| - ตำแหน่งเจ้าพนักงานพัฒนาชุมชน            | จำนวน 1 คน  |
| - ตำแหน่งนักวิชาการเงินและบัญชี           | จำนวน - คน  |
| - ตำแหน่งเจ้าพนักงานจัดเก็บรายได้         | จำนวน - คน  |
| - ตำแหน่งเจ้าพนักงานการเงินและบัญชี       | จำนวน - คน  |
| - ตำแหน่งเจ้าพนักงานพัสดุ                 | จำนวน 1 คน  |
| - ตำแหน่งวิศวกรโยธา                       | จำนวน 1 คน  |
| - ตำแหน่งนายช่างโยธา                      | จำนวน - คน  |
| - ตำแหน่งช่างโยธา                         | จำนวน - คน  |
| - ตำแหน่งนักวิชาการศึกษา                  | จำนวน - คน  |
| - ตำแหน่งครูผู้ดูแลเด็ก                   | จำนวน 1 คน  |
| - ตำแหน่งพนักงานจ้าง                      | จำนวน 11 คน |
| - ลูกจ้างประจำ                            | จำนวน 1 คน  |

## (2) ระดับการศึกษา

- ประถมศึกษา	จำนวน	3 คน
- มัธยมศึกษา / อาชีวศึกษา	จำนวน	7 คน
- ปริญญาตรี	จำนวน	8 คน
- สูงกว่าปริญญาตรี	จำนวน	4 คน

## (3) รายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบล

## 1. ประจำปีงบประมาณ 2559 (ณ วันที่ 30 เมษายน 2559)

- รายได้ที่องค์การบริหารส่วนตำบลจัดเก็บเอง	2,591,385.96 บาท
- รายได้ที่ส่วนราชการต่าง ๆ จัดเก็บให้ (ค่าปรับจราจร)	2,192.40 บาท
- เงินอุดหนุนจากรัฐบาล	6,851,389.52 บาท
- เงินรางวัลการจัดเก็บภาษี	- บาท
- เงินอุดหนุนจากหน่วยงานอื่น	- บาท
- เงินภาษีที่รัฐบาลจัดสรรให้	9,861,109.28 บาท

**รวมรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อทอง 19,306,077.16 บาท**

## เงินอุดหนุนเฉพาะกิจ

- ค่าจ้างประจำถ่ายโอนศูนย์สูบน้ำ	0 บาท
- ค่ากระแสไฟฟ้าศูนย์สูบน้ำ	1,196,553.42 บาท
- เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	3,229,000.00 บาท
- เบี้ยยังชีพผู้พิการ	812,000.00 บาท
- ค่าจ้างครูและผู้ช่วยครูผู้ดูแลเด็กฯ	585,864.00 บาท
- แก้ไขปัญหาเสาเสตติง	- บาท

## ศักยภาพของชุมชนและพื้นที่

## (1) การรวมกลุ่มของประชาชน

การอำนวยการกลุ่มทุกประเภท	3	กลุ่ม
แยกประเภทกลุ่ม		
- กลุ่มอาชีพ	13	กลุ่ม
- กลุ่มออมทรัพย์	3	กลุ่ม
- กลุ่มสหกรณ์	1	กลุ่ม
- กลุ่มอื่นๆ	-	กลุ่ม

## (2) จุดเด่นของพื้นที่ (ที่เอื้อต่อการพัฒนาตำบล)

ภูมิประเทศขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อทอง มีสภาพพื้นที่เป็นที่ราบตอน ไม่มีภูเขา และมีแม่น้ำแควพระพรังไหลผ่านในพื้นที่ หมู่ที่ 1, 2, 3, 4 และ 7 เหมาะแก่การทำอาชีพเกษตรและตั้ง โรงงานอุตสาหกรรม

### 3.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 3.1 สถานภาพของผู้ให้ข้อมูลส่วนบุคคล

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
<b>เพศ</b>		
ชาย	254	51.0
หญิง	246	49.0
เพศที่สาม/เพศทางเลือก	0	0.0
<b>รวม</b>	<b>500</b>	<b>100.00</b>
<b>อายุ</b>		
ต่ำกว่า 24 ปี	95	19.00
25 - 34 ปี	111	22.20
35 - 44 ปี	103	20.60
45 - 54 ปี	80	16.00
55 - 64 ปี	59	11.80
65 ปีขึ้นไป	52	10.40
<b>รวม</b>	<b>500</b>	<b>100.00</b>
<b>ระดับการศึกษา</b>		
ประถมศึกษา	155	31.00
มัธยมศึกษาตอนต้น	142	28.40
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	93	18.60
อนุปริญญา/ปวส./ปวท.	51	10.20
ปริญญาตรี	52	10.40
ปริญญาโท	50	1.00
สูงกว่าปริญญาโท	2	0.40
อื่นๆ ระบุ .....	0	0.00
<b>รวม</b>	<b>500</b>	<b>100.00</b>
<b>อาชีพ</b>		
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	45	9.00
พนักงานบริษัท	58	11.60
รับจ้างทั่วไป	130	26.00
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ	74	14.80
เกษตรกร/ประมง	52	10.40
เกษียณ/ข้าราชการบำนาญ, บำนาญ	13	2.60
นักเรียน/นักศึกษา	60	12.00
ว่างงาน	23	4.60
อื่นๆ ระบุ .....	45	9.00
<b>รวม</b>	<b>500</b>	<b>100.00</b>

ตารางที่ 3.1 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
<b>รายได้ต่อเดือน</b>		
ต่ำกว่า 3,000 บาท	135	27.00
3,001 - 5,000 บาท	108	21.60
5,001 - 10,000 บาท	136	27.20
10,001 - 20,000 บาท	96	19.20
20,001 บาทขึ้นไป	25	5.00
<b>รวม</b>	<b>500</b>	<b>100.00</b>
<b>งานที่มาติดต่อขอรับบริการ</b>		
งานที่ 1 งานจัดเก็บรายได้	100	20.00
งานที่ 2 งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	100	20.00
งานที่ 3 งานขออนุญาตควบคุมอาคาร	100	20.00
งานที่ 4 งานจัดเก็บขยะมูลฝอย	100	20.00
งานที่ 5 งานด้านการให้บริการสาธารณสุข	100	20.00
<b>รวม</b>	<b>500</b>	<b>100.00</b>
<b>ท่านเคยมาขอรับบริการงานในข้อ 6 กี่ครั้งต่อปี</b>		
น้อยกว่า 3 ครั้งต่อปี	246	49.20
3-5 ครั้งต่อปี	170	32.50
มากกว่า 5 ครั้งต่อปี	84	16.00
<b>รวม</b>	<b>500</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 3.1 พบว่าข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างสรุปได้ดังนี้

**เพศ** กลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการและตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 254 คน คิดเป็นร้อยละ 51.00 รองลงมาเป็นเพศหญิง จำนวน 246 คน คิดเป็นร้อยละ 49.00 และน้อยที่สุด คือ เพศที่สาม/เพศทางเลือก จำนวน 0 คน คิดเป็นร้อยละ 0.00

**อายุ** กลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการและตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 23 - 34 ปี มีจำนวน 111 คน คิดเป็นร้อยละ 22.20 รองลงมาคือ มีอายุระหว่าง 35- 44 ปี มีจำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 20.60 และน้อยที่สุด คือ มีอายุ 65 ปี ขึ้นไป มีจำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 10.40

**ระดับการศึกษา** กลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการและตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา จำนวน 155 คน คิดเป็นร้อยละ 31.00 รองลงมาที่มีการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 142 คน คิดเป็นร้อยละ 28.40 และน้อยที่สุด คือ มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาโท จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.40

**อาชีพ** กลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการและตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีอาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน 130 คน คิดเป็นร้อยละ 26.00 รองลงมามีอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 14.80 และน้อยที่สุด คือ เกษียณ/ข้าราชการบำนาญ, บำนาญ จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 2.60

**รายได้ต่อเดือน** กลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการและตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน ระหว่าง 5,001 - 10,000 บาท จำนวน 136 คน คิดเป็นร้อยละ 27.20 รองลงมามีรายได้ต่ำกว่า 3,000 บาท จำนวน 135 คน คิดเป็นร้อยละ 27.00 และน้อยที่สุด คือ มีรายได้ 20,001 บาทขึ้นไป จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 5.00

**งานที่มาติดต่อขอรับบริการ** กลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการและตอบแบบสอบถาม ติดต่อขอรับบริการใน งานที่ 1 งานที่ 2 งานที่ 3 งานที่ 4 และงานที่ 5 จำนวนงานละ 100 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00 ต่องาน

**จำนวนครั้งที่มาขอรับบริการต่อปี** กลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการและตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มาติดต่อขอรับบริการน้อยกว่า 3 ครั้งต่อ จำนวน 246 คน คิดเป็นร้อยละ 49.20 รองลงมา คือ ใช้บริการ 3-5 ครั้งต่อปี มีจำนวน 170 คน คิดเป็นร้อยละ 32.50 และน้อยที่สุด คือ ใช้บริการจำนวนมากกว่า 5 ครั้งต่อปี จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 16.00

### 3.3 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อทอง อำเภอกบินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรีในภาพรวม

**ตารางที่ 3.2** แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อทอง ในภาพรวม จำแนกตามงาน

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการ	n = 500		ระดับความพึงพอใจ
	$\bar{X}$	S.D.	
งานที่ 1 งานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กตำบลบ่อทอง)	4.61	0.01	มากที่สุด
งานที่ 2 งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (ให้ความช่วยเหลือน้ำอุปโภค/บริโภค)	4.63	0.02	มากที่สุด
งานที่ 3 งานด้านการให้บริการจัดเก็บภาษี	4.62	0.02	มากที่สุด
งานที่ 4 งานด้านการให้บริการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	4.63	0.01	มากที่สุด
งานที่ 5 งานด้านการให้บริการสาธารณสุข	4.59	0.06	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.61</b>	<b>0.02</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 3.2 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อทอง ในภาพรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.61 ( $\bar{X} = 4.61$ )

เมื่อพิจารณาเป็นรายงาน พบว่า สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากัน คือ งานที่ 2 งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (ให้ความช่วยเหลือน้ำอุปโภค/บริโภค) และงานที่ 4 งานด้านการให้บริการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.63 ( $\bar{X} = 4.63$ ) รองลงมา คือ งานที่ 3 งานด้านการให้บริการจัดเก็บภาษี อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.62 ( $\bar{X} = 4.62$ ) และงานที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ งานที่ 5 งานด้านการให้บริการสาธารณสุข อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.59 ( $\bar{X} = 4.59$ )

**ตารางที่ 3.3** แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ มีต่อการให้บริการของขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อทอง ในภาพรวม จำแนกตามด้าน

ความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการต่อการให้บริการ	n = 500		ระดับ ความพึงพอใจ
	$\bar{X}$	S.D.	
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.61	0.00	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.62	0.01	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.64	0.01	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.58	0.04	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.61</b>	<b>0.01</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 3.3 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อทอง ในภาพรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.61 ( $\bar{X} = 4.61$ )

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.64 ( $\bar{X} = 4.64$ ) รองลงมา คือ ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.62 ( $\bar{X} = 4.62$ ) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.58 ( $\bar{X} = 4.58$ )

### 3.4 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อทอง จำแนกตามงานที่ผู้รับบริการมาติดต่อ

1) ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อทอง ในงานที่ 1 งานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กตำบลบ่อทอง)

**ตารางที่ 3.4** แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อทอง ในงานที่ 1 งานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กตำบลบ่อทอง) ในภาพรวม

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการ	n = 100		ระดับความพึงพอใจ
	$\bar{X}$	S.D.	
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.61	0.56	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.62	0.57	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.63	0.54	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.59	0.58	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.61</b>	<b>0.01</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 3.4 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อทอง ในงานที่ 1 งานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กตำบลบ่อทอง) อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.61 ( $\bar{X} = 4.61$ )

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.63 ( $\bar{X} = 4.63$ ) รองลงมา คือ ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.62 ( $\bar{X} = 4.62$ ) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.59 ( $\bar{X} = 4.59$ )

ตารางที่ 3.5 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ มีต่อการให้บริการของขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อทอง ในงานที่ 1 งานด้าน การศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กตำบลบ่อทอง) ในรายด้าน

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการ	n = 100		ระดับความพึงพอใจ
	$\bar{X}$	S.D.	
<b>ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ</b>			
การให้บริการเป็นระบบและขั้นตอน	4.47	0.67	มากที่สุด
มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน	4.69	0.58	มากที่สุด
มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน	4.55	0.67	มากที่สุด
มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม	4.58	0.49	มากที่สุด
มีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับให้บริการ	4.66	0.47	มากที่สุด
มีคำแนะนำ/เอกสาร/เจ้าหน้าที่/ป้ายประกาศ อย่างเหมาะสม	4.59	0.51	มากที่สุด
มีตู้รับความคิดเห็น/รับแบบประเมินการให้บริการ	4.73	0.50	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.61</b>	<b>0.56</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>ด้านช่องทางการให้บริการ</b>			
มีการให้บริการหลากหลายช่องทาง	4.51	0.67	มากที่สุด
มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน	4.76	0.51	มากที่สุด
มีช่องทางเลือกการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน	4.55	0.61	มากที่สุด
มีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับให้บริการ	4.64	0.48	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.62</b>	<b>0.57</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>			
เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ในงานที่บริการเป็นอย่างดี	4.46	0.67	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส	4.69	0.60	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้นและเอาใจใส่	4.68	0.53	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่บริการด้วยความเสมอภาค ตามลำดับก่อน-หลัง	4.69	0.47	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่บริการด้วยความถูกต้องและรวดเร็ว	4.64	0.48	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือช่วยตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	4.61	0.50	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.63</b>	<b>0.54</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>			
มีป้ายบอกทางหรือป้ายแสดงจุดให้บริการ	4.45	0.66	มากที่สุด
สถานที่ให้บริการมีบรรยากาศที่เหมาะสม โปร่ง โล่ง สะอาด	4.63	0.61	มากที่สุด
มีสื่อต่างๆ เพื่อบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ วารสาร โทรทัศน์	4.57	0.57	มากที่สุด
ที่นั่ง/บริเวณรอรับบริการเหมาะสมและเพียงพอ	4.67	0.51	มากที่สุด
มีน้ำดื่มสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการ	4.58	0.52	มากที่สุด
มีห้องน้ำสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการ	4.62	0.59	มากที่สุด
การเดินทางมาติดต่อขอรับบริการสะดวก	4.61	0.58	มากที่สุด
มีที่จอดรถสะดวกสบายและเพียงพอ	4.59	0.58	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.59</b>	<b>0.58</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 3.5 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อทอง ในงานที่ 1 งานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กตำบลบ่อทอง) ซึ่งสามารถพิจารณาเป็นรายด้านได้ดังนี้

**ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ** สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีผู้รับความคิดเห็น / รับแบบประเมินการให้บริการ อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.73 ( $\bar{X} = 4.73$ ) รองลงมา คือ มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.69 ( $\bar{X} = 4.69$ ) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ การให้บริการเป็นระบบและขั้นตอน อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.47 ( $\bar{X} = 4.47$ )

**ด้านช่องทางการให้บริการ** สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 ( $\bar{X} = 4.76$ ) รองลงมา คือ มีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับให้บริการ อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.64 ( $\bar{X} = 4.64$ ) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ มีช่องทางการให้บริการหลากหลายช่องทาง อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.51 ( $\bar{X} = 4.51$ )

**ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากัน คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส และเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ตามลำดับก่อน – หลัง อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.69 ( $\bar{X} = 4.69$ ) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้นและเอาใจใส่ อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.68 ( $\bar{X} = 4.68$ ) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ในงานที่บริการเป็นอย่างดี อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.46 ( $\bar{X} = 4.46$ )

**ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ที่นั่ง/บริเวณรอรับบริการเหมาะสมและเพียงพอ อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.67 ( $\bar{X} = 4.67$ ) รองลงมา คือ สถานที่ให้บริการมีบรรยากาศที่เหมาะสม โปร่ง โล่ง สะอาด อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.63 ( $\bar{X} = 4.63$ ) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ มีป้ายบอกทางหรือป้ายแสดงจุดให้บริการ อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.45 ( $\bar{X} = 4.45$ )

2) ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อทอง ในงานที่ 2 งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (ให้ความช่วยเหลือน้ำอุปโภค/บริโภค)

**ตารางที่ 3.6** แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อทอง ในงานที่ 2 งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (ให้ความช่วยเหลือน้ำอุปโภค/บริโภค) ในภาพรวม

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการ	n = 100		ระดับความพึงพอใจ
	$\bar{X}$	S.D.	
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.61	0.55	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.62	0.57	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.66	0.52	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.61	0.56	มากที่สุด
รวม	4.63	0.02	มากที่สุด

จากตารางที่ 3.6 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อทอง ในงานที่ 2 งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (ให้ความช่วยเหลือน้ำอุปโภค/บริโภค) อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.63 ( $\bar{X} = 4.63$ )

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.66 ( $\bar{X} = 4.66$ ) รองลงมา คือ ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.62 ( $\bar{X} = 4.62$ ) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุดเท่ากัน คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.61 ( $\bar{X} = 4.61$ )

ตารางที่ 3.7 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ มีต่อการให้บริการของขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อทอง ในงานที่ 2 งานด้านการ ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (ให้ความช่วยเหลือน้ำอุปโภค/บริโภค) ในรายด้าน

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการ	n = 100		ระดับความพึงพอใจ
	$\bar{X}$	S.D.	
<b>ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ</b>			
การให้บริการเป็นระบบและขั้นตอน	4.50	0.62	มากที่สุด
มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน	4.55	0.61	มากที่สุด
มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน	4.65	0.56	มากที่สุด
มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม	4.66	0.48	มากที่สุด
มีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับให้บริการ	4.64	0.52	มากที่สุด
มีคำแนะนำ/เอกสาร/เจ้าหน้าที่/ป้ายประกาศ อย่างเหมาะสม	4.57	0.51	มากที่สุด
มีผู้รับความคิดเห็น/รับแบบประเมินการให้บริการ	4.67	0.52	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.61</b>	<b>0.55</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>ด้านช่องทางการให้บริการ</b>			
มีการให้บริการหลากหลายช่องทาง	4.51	0.65	มากที่สุด
มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน	4.77	0.50	มากที่สุด
มีช่องทางเลือกการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน	4.65	0.54	มากที่สุด
มีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับให้บริการ	4.54	0.59	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.62</b>	<b>0.57</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>			
เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ในงานที่บริการเป็นอย่างดี	4.45	0.63	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส	4.74	0.57	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้นและเอาใจใส่	4.84	0.48	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่บริการด้วยความเสมอภาค ตามลำดับก่อน-หลัง	4.63	0.48	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่บริการด้วยความถูกต้องและรวดเร็ว	4.61	0.49	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือช่วยตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	4.66	0.49	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.66</b>	<b>0.52</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>			
มีป้ายบอกทางหรือป้ายแสดงจุดให้บริการ	4.46	0.68	มากที่สุด
สถานที่ให้บริการมีบรรยากาศที่เหมาะสม โปร่ง โล่ง สะอาด	4.71	0.56	มากที่สุด
มีสื่อต่างๆ เพื่อบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ วารสาร โทรทัศน์	4.55	0.57	มากที่สุด
ที่นั่ง/บริเวณรอรับบริการเหมาะสมและเพียงพอ	4.62	0.54	มากที่สุด
มีน้ำดื่มสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการ	4.64	0.52	มากที่สุด
มีห้องน้ำสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการ	4.65	0.49	มากที่สุด
การเดินทางมาติดต่อขอรับบริการสะดวก	4.66	0.53	มากที่สุด
มีที่จอดรถสะดวกสบายและเพียงพอ	4.61	0.56	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.61</b>	<b>0.56</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 3.7 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อทอง ในงานที่ 2 งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (ให้ความช่วยเหลือน้ำอุปโภค/บริโภค) ซึ่งสามารถพิจารณาเป็นรายด้านได้ดังนี้

**ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ** สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีผู้รับความคิดเห็น/รับแบบประเมินการให้บริการ อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.67 ( $\bar{X} = 4.67$ ) รองลงมา คือ มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.66 ( $\bar{X} = 4.66$ ) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ การให้บริการเป็นระบบและขั้นตอน อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.50 ( $\bar{X} = 4.50$ )

**ด้านช่องทางการให้บริการ** สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 ( $\bar{X} = 4.77$ ) รองลงมา คือ มีช่องทางเลือกการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.65 ( $\bar{X} = 4.65$ ) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ มีช่องทางการให้บริการหลากหลายช่องทาง อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.51 ( $\bar{X} = 4.51$ )

**ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้นและเอาใจใส่ อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 ( $\bar{X} = 4.84$ ) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.74 ( $\bar{X} = 4.74$ ) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ในงานที่บริการเป็นอย่างดี อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.45 ( $\bar{X} = 4.45$ )

**ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ สถานที่ให้บริการมีบรรยากาศที่เหมาะสม โปร่ง โล่ง สะอาด อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.71 ( $\bar{X} = 4.71$ ) รองลงมา คือ การเดินทางมาติดต่อขอรับบริการสะดวก อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.66 ( $\bar{X} = 4.66$ ) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ มีป้ายบอกทางหรือป้ายแสดงจุดให้บริการ อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.46 ( $\bar{X} = 4.46$ )

3) ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อทอง ในงานที่ 3 งานด้านการให้บริการจัดเก็บภาษี

**ตารางที่ 3.8** แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ มีต่อการให้บริการของขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อทอง ในงานที่ 3 งานด้านการให้บริการจัดเก็บภาษี ในภาพรวม

ความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการต่อการให้บริการ	n = 100		ระดับ ความพึงพอใจ
	$\bar{X}$	S.D.	
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.61	0.54	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.62	0.53	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.64	0.50	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.59	0.55	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.62</b>	<b>0.02</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 3.8 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อทอง ในงานที่ 3 งานด้านการให้บริการจัดเก็บภาษี อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.62 ( $\bar{X} = 4.62$ )

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.64 ( $\bar{X} = 4.64$ ) รองลงมา คือ ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.62 ( $\bar{X} = 4.62$ ) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.59 ( $\bar{X} = 4.59$ )

**ตารางที่ 3.9** แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ มีต่อการให้บริการของขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อทอง ในงานที่ 3 งานด้านการให้บริการจัดเก็บภาษี ในรายด้าน

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการ	n = 100		ระดับความพึงพอใจ
	$\bar{X}$	S.D.	
<b>ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ</b>			
การให้บริการเป็นระบบและขั้นตอน	4.49	0.65	มากที่สุด
มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน	4.64	0.61	มากที่สุด
มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน	4.61	0.53	มากที่สุด
มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม	4.64	0.05	มากที่สุด
มีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับให้บริการ	4.62	0.48	มากที่สุด
มีคำแนะนำ/เอกสาร/เจ้าหน้าที่/ป้ายประกาศ อย่างเหมาะสม	4.55	0.52	มากที่สุด
มีตู้รับความคิดเห็น/รับแบบประเมินการให้บริการ	4.69	0.51	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.61</b>	<b>0.54</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>ด้านช่องทางการให้บริการ</b>			
มีการให้บริการหลากหลายช่องทาง	4.57	0.61	มากที่สุด
มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน	4.61	0.55	มากที่สุด
มีช่องทางเลือกการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน	4.70	0.49	มากที่สุด
มีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับให้บริการ	4.59	0.49	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.62</b>	<b>0.53</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>			
เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ในงานที่บริการเป็นอย่างดี	4.42	0.61	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส	4.74	0.55	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้นและเอาใจใส่	4.78	0.45	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่บริการด้วยความเสมอภาค ตามลำดับก่อน-หลัง	4.66	0.48	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่บริการด้วยความถูกต้องและรวดเร็ว	4.58	0.49	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือช่วยตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	4.63	0.50	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.64</b>	<b>0.50</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>			
มีป้ายบอกทางหรือป้ายแสดงจุดให้บริการ	4.34	0.64	มากที่สุด
สถานที่ให้บริการมีบรรยากาศที่เหมาะสม โปร่ง โล่ง สะอาด	4.61	0.63	มากที่สุด
มีสื่อต่างๆ เพื่อบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ วารสาร โทรทัศน์	4.60	0.53	มากที่สุด
ที่นั่ง/บริเวณรอรับบริการเหมาะสมและเพียงพอ	4.66	0.53	มากที่สุด
มีน้ำดื่มสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการ	4.71	0.51	มากที่สุด
มีห้องน้ำสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการ	4.66	0.49	มากที่สุด
การเดินทางมาติดต่อขอรับบริการสะดวก	4.66	0.53	มากที่สุด
มีที่จอดรถสะดวกสบายและเพียงพอ	4.61	0.55	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.61</b>	<b>0.55</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 3.9 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของขององค์การบริหารส่วนตำบลปอทอง ในงานที่ 3 งานด้านการให้บริการจัดเก็บภาษี ซึ่งสามารถพิจารณาเป็นรายด้านได้ดังนี้

**ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ** สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีผู้รับความคิดเห็น/รับแบบประเมินการให้บริการ อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.69 ( $\bar{X} = 4.69$ ) รองลงมาเท่ากัน คือ มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน และมีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.64 ( $\bar{X} = 4.64$ ) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ การให้บริการเป็นระบบและขั้นตอน อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.49 ( $\bar{X} = 4.49$ )

**ด้านช่องทางการให้บริการ** สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีมีช่องทางเลือกการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.70 ( $\bar{X} = 4.70$ ) รองลงมา คือ มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.61 ( $\bar{X} = 4.61$ ) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ มีช่องทางการให้บริการหลากหลายช่องทาง อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.57 ( $\bar{X} = 4.57$ )

**ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้นและเอาใจใส่ อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 ( $\bar{X} = 4.78$ ) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.74 ( $\bar{X} = 4.74$ ) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ในงานที่บริการเป็นอย่างดี อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.42 ( $\bar{X} = 4.42$ )

**ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีน้ำดื่มสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการ อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.71 ( $\bar{X} = 4.71$ ) รองลงมาเท่ากัน คือ มีที่นั่ง/บริเวณรอรับบริการเหมาะสมและเพียงพอ มีห้องน้ำสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการ และการเดินทางมาติดต่อขอรับบริการสะดวก อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.66 ( $\bar{X} = 4.66$ ) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ มีป้ายบอกทางหรือป้ายแสดงจุดให้บริการ อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.34 ( $\bar{X} = 4.34$ )

4) ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อทอง ในงานที่ 4 งานด้านการให้บริการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

**ตารางที่ 3.10** แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อทอง ในงานที่ 4 งานด้านการให้บริการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ในภาพรวม

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการ	n = 100		ระดับความพึงพอใจ
	$\bar{X}$	S.D.	
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.61	0.57	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.63	0.56	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.65	0.52	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.62	0.53	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.63</b>	<b>0.01</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 3.10 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อทอง ในงานที่ 4 งานด้านการให้บริการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.63 ( $\bar{X} = 4.63$ )

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.65 ( $\bar{X} = 4.65$ ) รองลงมา คือ ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.63 ( $\bar{X} = 4.63$ ) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.61 ( $\bar{X} = 4.61$ )

ตารางที่ 3.11 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ  
มีต่อการให้บริการของขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อทอง ในงานที่ 4 งานด้านการ  
ให้บริการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ในรายด้าน

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการ	n = 100		ระดับ ความพึงพอใจ
	$\bar{X}$	S.D.	
<b>ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ</b>			
การให้บริการเป็นระบบและขั้นตอน	4.55	0.67	มากที่สุด
มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน	4.67	0.59	มากที่สุด
มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน	4.57	0.59	มากที่สุด
มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม	4.68	0.55	มากที่สุด
มีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับให้บริการ	4.56	0.52	มากที่สุด
มีคำแนะนำ/เอกสาร/เจ้าหน้าที่/ป้ายประกาศ อย่างเหมาะสม	4.63	0.54	มากที่สุด
มีตู้รับความคิดเห็น/รับแบบประเมินการให้บริการ	4.60	0.54	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.61</b>	<b>0.57</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>ด้านช่องทางการให้บริการ</b>			
มีการให้บริการหลากหลายช่องทาง	4.59	0.60	มากที่สุด
มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน	4.71	0.63	มากที่สุด
มีช่องทางเลือกการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน	4.60	0.53	มากที่สุด
มีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับให้บริการ	4.61	0.49	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.63</b>	<b>0.56</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>			
เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ในงานที่บริการเป็นอย่างดี	4.67	0.59	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส	4.71	0.56	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้นและเอาใจใส่	4.67	0.52	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่บริการด้วยความเสมอภาค ตามลำดับก่อน-หลัง	4.63	0.48	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่บริการด้วยความถูกต้องและรวดเร็ว	4.56	0.52	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือช่วยตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	4.69	0.48	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.66</b>	<b>0.52</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>			
มีป้ายบอกทางหรือป้ายแสดงจุดให้บริการ	4.65	0.60	มากที่สุด
สถานที่ให้บริการมีบรรยากาศที่เหมาะสม โปร่ง โล่ง สะอาด	4.67	0.56	มากที่สุด
มีสื่อต่างๆ เพื่อบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ วารสาร โทรทัศน์	4.51	0.54	มากที่สุด
ที่นั่ง/บริเวณรอรับบริการเหมาะสมและเพียงพอ	4.62	0.51	มากที่สุด
มีน้ำดื่มสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการ	4.58	0.49	มากที่สุด
มีห้องน้ำสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการ	4.61	0.50	มากที่สุด
การเดินทางมาติดต่อขอรับบริการสะดวก	4.68	0.52	มากที่สุด
มีที่จอดรถสะดวกสบายและเพียงพอ	4.62	0.53	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.62</b>	<b>0.53</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 3.11 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อทอง ในงานที่ 4 งานด้านการให้บริการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ซึ่งสามารถพิจารณาเป็นรายด้านได้ดังนี้

**ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ** สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม อยู่ในระดับความพึงพอใจในมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.68 ( $\bar{X} = 4.68$ ) รองลงมา คือ มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.67 ( $\bar{X} = 4.67$ ) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ การให้บริการเป็นระบบและขั้นตอน อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.55 ( $\bar{X} = 4.55$ )

**ด้านช่องทางการให้บริการ** สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.71 ( $\bar{X} = 4.71$ ) รองลงมา คือ มีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับให้บริการ อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.61 ( $\bar{X} = 4.61$ ) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ มีช่องทางการให้บริการหลากหลายช่องทาง อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.59 ( $\bar{X} = 4.59$ )

**ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.71 ( $\bar{X} = 4.71$ ) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือช่วยตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.69 ( $\bar{X} = 4.69$ ) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ เจ้าหน้าที่บริการด้วยความถูกต้องและรวดเร็ว อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.56 ( $\bar{X} = 4.56$ )

**ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การเดินทางมาติดต่อขอรับบริการสะดวก อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.68 ( $\bar{X} = 4.68$ ) รองลงมา คือ สถานที่ให้บริการมีบรรยากาศที่เหมาะสม โปร่ง โล่ง สะอาด อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.67 ( $\bar{X} = 4.67$ ) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ มีสื่อต่างๆ เพื่อบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ วารสาร โทรทัศน์ อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.51 ( $\bar{X} = 4.51$ )

ตารางที่ 3.12 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ มีต่อการให้บริการของขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อทอง ในงานที่ 5 งานด้านการให้บริการสาธารณสุข ในภาพรวม

ความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการต่อการให้บริการ	n = 100		ระดับ ความพึงพอใจ
	$\bar{X}$	S.D.	
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.61	0.61	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.61	0.55	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.64	0.54	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.59	0.54	มากที่สุด
รวม	4.59	0.06	มากที่สุด

จากตารางที่ 3.12 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อทอง ในงานที่ 5 งานด้านการให้บริการสาธารณสุข อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.59 ( $\bar{X} = 4.59$ )

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.64 ( $\bar{X} = 4.64$ ) รองลงมา คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.61 ( $\bar{X} = 4.61$ ) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.59 ( $\bar{X} = 4.59$ )

ตารางที่ 3.13 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ  
 มีต่อการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลบ่อทอง ในงานที่ 5 งานด้านการ  
 ให้บริการสาธารณสุข ในรายด้าน

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการ	n = 100		ระดับ ความพึงพอใจ
	$\bar{X}$	S.D.	
<b>ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ</b>			
การให้บริการเป็นระบบและขั้นตอน	4.52	0.65	มากที่สุด
มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน	4.57	0.57	มากที่สุด
มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน	4.65	0.65	มากที่สุด
มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม	4.67	0.67	มากที่สุด
มีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับให้บริการ	4.66	0.66	มากที่สุด
มีคำแนะนำ/เอกสาร/เจ้าหน้าที่/ป้ายประกาศ อย่างเหมาะสม	4.52	0.52	มากที่สุด
มีตู้รับความคิดเห็น/รับแบบประเมินการให้บริการ	4.68	0.68	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.61</b>	<b>0.61</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>ด้านช่องทางการให้บริการ</b>			
มีการให้บริการหลากหลายช่องทาง	4.56	0.62	มากที่สุด
มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน	4.69	0.57	มากที่สุด
มีช่องทางเลือกการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน	4.65	0.50	มากที่สุด
มีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับให้บริการ	4.54	0.50	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.61</b>	<b>0.55</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>			
เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ในงานที่บริการเป็นอย่างดี	4.67	0.59	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส	4.66	0.61	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้นและเอาใจใส่	4.52	0.59	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่บริการด้วยความเสมอภาค ตามลำดับก่อน-หลัง	4.67	0.47	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่บริการด้วยความถูกต้องและรวดเร็ว	4.66	0.47	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือช่วยตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	4.68	0.48	มากที่สุด
<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>			
มีป้ายบอกทางหรือป้ายแสดงจุดให้บริการ	4.53	0.61	มากที่สุด
สถานที่ให้บริการมีบรรยากาศที่เหมาะสม โปร่ง โล่ง สะอาด	4.56	0.62	มากที่สุด
มีสื่อต่างๆ เพื่อบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ วารสาร โทรทัศน์	4.55	0.52	มากที่สุด
ที่นั่ง/บริเวณรอรับบริการเหมาะสมและเพียงพอ	4.64	0.52	มากที่สุด
มีน้ำดื่มสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการ	4.57	0.49	มากที่สุด
มีห้องน้ำสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการ	4.59	0.51	มากที่สุด
การเดินทางมาติดต่อขอรับบริการสะดวก	4.69	0.51	มากที่สุด
มีที่จอดรถสะดวกสบายและเพียงพอ	4.59	0.54	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.59</b>	<b>0.54</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 3.13 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อทอง ในงานที่ 5 งานด้านการให้บริการสาธารณสุข ซึ่งสามารถพิจารณาเป็นรายด้านได้ดังนี้

**ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ** สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีผู้รับความคิดเห็น/รับแบบประเมินการให้บริการ อยู่ในระดับความพึงพอใจในมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.68 ( $\bar{X} = 4.68$ ) รองลงมา คือ มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.67 ( $\bar{X} = 4.67$ ) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุดเท่ากัน คือ การให้บริการเป็นระบบและขั้นตอน และมีคำแนะนำ/เอกสาร/เจ้าหน้าที่/ป้ายประกาศ อย่างเหมาะสม อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.52 ( $\bar{X} = 4.52$ )

**ด้านช่องทางการให้บริการ** สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.69 ( $\bar{X} = 4.69$ ) รองลงมา คือ มีช่องทางเลือกการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.65 ( $\bar{X} = 4.65$ ) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ มีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับให้บริการ อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.54 ( $\bar{X} = 4.54$ )

**ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือช่วยตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.68 ( $\bar{X} = 4.68$ ) รองลงมาเท่ากัน คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ในงานที่บริการเป็นอย่างดี และเจ้าหน้าที่บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.67 ( $\bar{X} = 4.67$ ) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้นและเอาใจใส่ อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.52 ( $\bar{X} = 4.52$ )

**ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การเดินทางมาติดต่อขอรับบริการสะดวก อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.69 ( $\bar{X} = 4.69$ ) รองลงมา คือ มีที่นั่ง/บริเวณรอรับบริการเหมาะสมและเพียงพอ อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.64 ( $\bar{X} = 4.64$ ) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ มีป้ายบอกทางหรือป้ายแสดงจุดให้บริการ อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.53 ( $\bar{X} = 4.53$ )

### 3.5 ผลการวิเคราะห์ร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการในขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อทองทั้งในภาพรวม และรายด้าน

ตารางที่ 3.14 แสดงค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อทอง ในภาพรวม และรายด้าน

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับคะแนน
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	92.20	9
ด้านช่องทางการให้บริการ	92.40	9
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	92.80	9
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	91.60	9
<b>รวม</b>	<b>92.20</b>	<b>9</b>

จากตารางที่ 3.14 พบว่า ร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการของขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อทอง โดยภาพรวมความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 92.20 ระดับคะแนนที่ได้ คือ 8 คะแนน

และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน โดยเรียงลำดับค่าร้อยละจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 92.80 รองลงมา คือ ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 92.40 และด้านที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 91.60

### 3.6 ผลการวิเคราะห์ร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการในขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อทอง จำแนกตามงานที่ประชาชนผู้รับบริการติดต่อขอรับบริการจากขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อทอง

**ตารางที่ 3.15** แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ จำแนกตามงานที่ประชาชนผู้รับบริการติดต่อขอรับบริการจากขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อทอง

งานที่ให้บริการ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	ร้อยละความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ
งานที่ 1 งานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กตำบลบ่อทอง)	4.61	92.20	มากที่สุด
งานที่ 2 งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย(ให้ความช่วยเหลือน้ำอุปโภค/บริโภค)	4.63	92.60	มากที่สุด
งานที่ 3 งานด้านการให้บริการจัดเก็บภาษี	4.62	92.40	มากที่สุด
งานที่ 4 งานด้านการให้บริการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	4.63	92.60	มากที่สุด
งานที่ 5 งานด้านการให้บริการสาธารณสุข	4.59	91.80	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.61</b>	<b>92.20</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 3.15 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการงานต่างๆ จำแนกตามงานที่ให้บริการ โดยเรียงลำดับร้อยละความพึงพอใจจากมากที่สุดไปหาน้อย ได้ดังนี้

1. งานที่ 2 งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (ให้ความช่วยเหลือน้ำอุปโภค/บริโภค) ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 92.60
2. งานที่ 4 งานด้านการให้บริการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 92.60
3. งานที่ 3 งานด้านการให้บริการจัดเก็บภาษี ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 92.40
4. งานที่ 1 งานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กตำบลบ่อทอง) ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 92.20
5. งานที่ 5 งานด้านการให้บริการสาธารณสุข ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 91.80

### 3.6 ปัญหาและข้อเสนอแนะต่างๆ จากคำถามปลายเปิด

ปัญหาและข้อเสนอแนะต่างๆ

1. การประชาสัมพันธ์ข่าวสารเสียงตามสายเพื่อรับข่าวสารไม่ค่อยได้ยินทั่วถึง
2. ไฟฟ้าดับเวลาฝนตก

### 3.7 ข้อเสนอแนะจากคณะผู้วิจัย

#### 3.2.1 ข้อเสนอแนะด้านนโยบาย

- 1) ควรปรับนโยบายการบริหารเชิงรุก ( Pro Active Management ) เพื่อเข้าถึงประชาชนในทุกภาคส่วน และเป็นการตอบสนองความต้องการของชุมชนท้องถิ่น
- 2) ควรมีนโยบายการพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ เช่น สถานที่นั่งรอรับบริการจากเจ้าหน้าที่ และความเป็นระเบียบในการจัดวางเครื่องมือ/เอกสาร
- 4) กำหนดนโยบายเร่งด่วนในการปรับปรุงโครงสร้างสาธารณูปโภคขั้นพื้นฐาน เช่น ถนน สะพาน ที่ได้รับความเสียหายจากปัญหาน้ำท่วม เป็นต้น

#### 3.2.1 ข้อเสนอแนะในการนำไปปฏิบัติงาน

- 1) ควรมีการปรับปรุงภูมิทัศน์ด้านความสะอาดและสะดวกต่อการให้บริการ
- 2) ควรมีการเพิ่มเวลาในการให้บริการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ในวันเสาร์ หรือ ปฏิบัติงานเสาร์วันเสาร์ ในงานที่มีความไม่ซับซ้อนมากนัก เช่น ประชาชนขอยืมวัสดุ อุปกรณ์ หรืองานที่ไม่ต้องการตรวจสอบเชิงลึก
- 3) การปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐาน เช่น ถนน ประปา ให้ประชาชนได้รับความสะดวกและทั่วถึง

#### 3.2.3 ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

- 1) การพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลปอทอง อำเภอกบินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี
- 2) การสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชนของงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

## บรรณานุกรม

คณะกรรมการการประชาสัมพันธ์ สภาร่างรัฐธรรมนูญ. (2540). **ร่างรัฐธรรมนูญ ฉบับประชาชน**

**สิงหาคม 2540.** กรุงเทพมหานคร: สภาร่างรัฐธรรมนูญ

ยุทธ ไถยวรรณ. (2545). **พื้นฐานการวิจัย.** กรุงเทพมหานคร: สุวีริยาสาส์น.

ลิขิต ธีรเวคิน. (2553). **การเมืองการปกครองไทย.** พิมพ์ครั้งที่ 8. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

วิเชียร เกตุสิงห์. (2538). **การวิจัยเชิงปฏิบัติการ.** กรุงเทพมหานคร: ไทยวัฒนาพานิช.

สำนักงานศาลรัฐธรรมนูญ. 2550. **รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยพุทธศักราช 2550.** สำนักงานศาลรัฐธรรมนูญ: กรุงเทพมหานคร.

<http://www.dla.go.th/work/abt/> สืบค้นวันที่ 20 กันยายน พ.ศ. 2558.