



รายงานโครงการสำรวจความพึงพอใจของประชาชน  
ต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลทุ่งทอง  
ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๔

โดย...

ฝ่ายนิติการ สำนักปลัด

เทศบาลตำบลทุ่งทอง อำเภอบ้านเขว้า จังหวัดชัยภูมิ

## คำนำ

การสำรวจเพื่อประเมินผลระดับความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการของเทศบาลตำบลทุ่งทองในครั้งนี้ ดำเนินการตามนโยบายของรัฐบาลและกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น ที่ต้องการเพิ่มประสิทธิภาพในการนำนโยบายไปสู่การปฏิบัติให้สอดคล้องกับแผนการบริหารราชการแผ่นดินตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๓ มีนาคม พ.ศ. ๒๕๔๘

การศึกษาประเมินผลครั้งนี้มีความมุ่งหมายที่จะประเมินผลระดับความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการของเทศบาลตำบลทุ่งทอง อำเภอบ้านเขว้า จังหวัดชัยภูมิ ประจำปี พ.ศ.๒๕๖๔ ที่เน้นการประเมินผลเชิงระบบเพื่อให้เห็นถึงความเชื่อมโยงขององค์ประกอบในระบบบริการประชาชน นอกจากนี้ยังได้ทำการประเมินผลสำหรับใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาศักยภาพ และปรับปรุงระบบการให้บริการเพื่อยกระดับคุณภาพบริการและใช้เป็นแนวทางวางแผนปรับปรุงการให้บริการขององค์กรให้ดียิ่งขึ้นในอนาคต

ฝ่ายนิติการ สำนักปลัด

เทศบาลตำบลทุ่งทอง อำเภอบ้านเขว้า จังหวัดชัยภูมิ

## สารบัญ

| เรื่อง   | หน้า      |
|--|-----------|
| <b>บทที่ ๑ บทนำ</b>                                      | <b>๑</b>  |
| - หลักการและเหตุผล                                       | ๑         |
| - วัตถุประสงค์ของการประเมิน                              | ๑         |
| - ขอบเขตการประเมิน                                       | ๒         |
| - ขอบเขตประชากรและกลุ่มตัวอย่าง                          | ๒         |
| - ขอบเขตระยะเวลาและพื้นที่                               | ๒         |
| - ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ                              | ๒         |
| <br>   |           |
| <b>บทที่ ๒ เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง</b>            | <b>๓</b>  |
| - แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ                             | ๓         |
| - ข้อมูลพื้นฐานเทศบาลตำบลทุ่งทอง                         | ๓         |
| - งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง                                  | ๑๐        |
| <br>   |           |
| <b>บทที่ ๓ วิธีการดำเนินการ</b>                          | <b>๑๓</b> |
| - เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน                           | ๑๓        |
| - สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล                        | ๑๓        |
| - การนำเสนอข้อมูล  | ๑๓        |
| <br>   |           |
| <b>บทที่ ๔ ผลการวิเคราะห์ข้อมูล</b>                      | <b>๑๔</b> |
| - ส่วนที่ ๑ การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม   | ๑๔        |
| - ส่วนที่ ๒ การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการ | ๑๕        |
| <br>   |           |
| <b>บทที่ ๕ สรุปผล ปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะ</b>         | <b>๑๙</b> |
| - ความมุ่งหมายของการศึกษา                                | ๑๙        |
| - สรุปผล   | ๑๙        |
| - ปัญหาอุปสรรค   | ๑๙        |
| - ข้อเสนอแนะ   | ๒๐        |

## บทที่ ๑ บทนำ

### ๑. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๔๕ กำหนดให้ส่วนราชการจัดให้มีคณะผู้ประเมินอิสระดำเนินการประเมินผลการปฏิบัติราชการของส่วนราชการ เกี่ยวกับผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ คุณภาพการให้บริการ ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ความคุ้มค่าใน ภารกิจ ประกอบด้วย

๑. การประเมินภาพรวมของผู้บังคับบัญชาแต่ละระดับหรือหน่วยงานในส่วนราชการก็ได้ ทั้งนี้ ต้องกระทำเป็นความลับและเป็นประโยชน์แห่งความสามัคคีของข้าราชการ

๒. การประเมินผลการปฏิบัติงานของข้าราชการ เพื่อประโยชน์ในการบริหารงานบุคคลให้คำนึงถึงผล การปฏิบัติงานเฉพาะตัวของข้าราชการผู้นั้นในตำแหน่งที่ปฏิบัติ ประโยชน์และผลสัมฤทธิ์ที่หน่วยงานผู้นั้น สังกัดปฏิบัติงาน

เทศบาลตำบลทุ่งทอง มีหน้าที่ในการจัดทำบริการสาธารณะให้แก่ประชาชนในท้องถิ่นตามอำนาจ หน้าที่ของเทศบาล ทั้งที่เป็นหน้าที่ตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. ๒๔๙๖ และหน้าที่ตามพระราชบัญญัติ กำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๔๒ และหน้าที่อื่น ตามที่กฎหมายกำหนดให้เป็นหน้าที่ของเทศบาลและในการปฏิบัติหน้าที่นั้นต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของ ประชาชน โดยคำนึงถึงการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาเทศบาล การจัดทำงบประมาณ การจัดซื้อจัดจ้าง การตรวจสอบ การประเมินผลการปฏิบัติงาน และการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารให้เป็นไปตาม กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ จากภารกิจหน้าที่ในการจัดทำบริการสาธารณะให้แก่ประชาชนในท้องถิ่นทั้ง ๑๗ หมู่บ้าน ในพื้นที่ ๖๑.๓๓ ตารางกิโลเมตร นั้น เทศบาลในฐานะผู้ให้บริการก็จะไม่ทราบว่าการกิจการให้บริการ ไปนั้น ประชาชนได้รับประโยชน์ หรือเกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชนมากน้อยเพียงใด การให้บริการมี คุณภาพเพียงใด ตอบสนองความต้องการผู้รับบริการหรือไม่ การที่จะทราบถึงความพึงพอใจจากผู้รับบริการ จึงต้องมีโครงการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลทุ่งทอง

### ๒. วัตถุประสงค์ของการประเมิน

การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลทุ่งทองในครั้งนี้ มี วัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการในบริการสาธารณะทั้ง ๔ ด้านของ เทศบาลตำบลทุ่งทอง จังหวัดชัยภูมิ ดังนี้

๑. ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ
๒. ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ
๓. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
๔. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

### **๓. ขอบเขตของการประเมิน**

ผู้ประเมินได้กำหนดขอบเขตการประเมินไว้ ดังนี้

#### **๑. ขอบเขตตัวแปร**

การประเมินครั้งนี้ ผู้ประเมินมุ่งศึกษาตัวแปรความคิดเห็นของผู้รับบริการที่มีต่อความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

### **๔. ขอบเขตประชากรและกลุ่มตัวอย่าง**

ประชากร คือ ประชาชน เจ้าหน้าที่ของรัฐ/หน่วยงานของรัฐ และหน่วยงานเอกชน ที่มาขอรับบริการหรือเคยติดต่อกับเทศบาลตำบลทุ่งทองในปีงบประมาณ ๒๕๖๔ จำนวน ๑๐๐ คน

### **๕. ขอบเขตระยะเวลาและพื้นที่**

การสำรวจและประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการในช่วงระยะเวลาปีงบประมาณ ๒๕๖๔ ในเขตพื้นที่ของเทศบาลตำบลทุ่งทอง อำเภอบ้านเขว้า จังหวัดชัยภูมิ

### **๖. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ**

เทศบาลตำบลทุ่งทอง อำเภอบ้านเขว้า จังหวัดชัยภูมิจะได้ทราบผลการปฏิบัติงาน เพื่อนำไปปรับปรุงและใช้เป็นแนวทางในการให้บริการต่อขั้นตอนการให้บริการ ช่องทางการให้บริการ ต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

## บทที่ ๒

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

โครงการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลทุ่งทอง ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๔ ผู้ประเมินได้นำแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาศึกษาเพื่อเป็นแนวทางดังนี้

๑. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
๒. ข้อมูลพื้นฐานเทศบาลตำบลทุ่งทอง อำเภอบ้านเขว้า จังหวัดชัยภูมิ
๓. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### ๑. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

การสำรวจเพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนในท้องถิ่นนั้น ๆ ที่มารับบริการจากหน่วยงานของภาครัฐ คือ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งเป็นการประเมินถึงบริการสาธารณะที่ประชาชนได้รับไปแล้วว่า ถูกใจ หรือตรงกับความต้องการมากน้อยเพียงใด โดยในเนื้อหาแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ คณะผู้วิจัยได้อธิบายถึงความหมายของความพึงพอใจ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ และความสำคัญของความพึงพอใจต่อการบริการ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

##### **๑.๑ ความหมายของความพึงพอใจ**

มีนักวิจัยได้ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจ และให้ความหมายของความพึงพอใจไว้แตกต่างกัน ดังนี้

ราชบัณฑิตยสถาน (๒๕๕๒ : ๗๗๕) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจ หมายถึง พอใจ ชอบใจ อารมณ์ร่าเริง เลิศไฝรอด (๒๕๕๔ : ๑๖) ความพึงพอใจ คือ ความรู้สึกพอใจต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เมื่อความต้องการของมนุษย์ได้รับการตอบสนองทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ ก็จะเกิดความพอใจ ชอบใจ เกิดเป็นทัศนคติด้านบวก ที่แสดงให้เห็นถึงสภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้นและทัศนคติด้านลบที่แสดงให้เห็นถึงสภาพความไม่พึงพอใจ ความพึงพอใจเป็นองค์ประกอบด้านความรู้สึกของทัศนคติซึ่งไม่จำเป็นต้องแสดงหรืออธิบายเชิงเหตุผลเสมอไปก็ได้ ดังนั้น ความพึงพอใจจึงเป็นเพียงปฏิกิริยาด้านความรู้สึกต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้นที่แสดงผลออกมาในลักษณะของผลลัพธ์สุดท้ายของขบวนการประเมินโดยบ่งบอกถึงทิศทางของผลประเมินว่าจะเป็นไปได้ในลักษณะทิศทางบวก หรือทิศทางลบหรือไม่มีปฏิกิริยา คือ เฉย ๆ ต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้นนั้นก็ได้

ชูชัย สมितिไกร (๒๕๕๗ : ๓๐๘) อธิบายว่า ความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction) หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่องาน รวมทั้งองค์ประกอบต่าง ๆ ในการทำงาน เช่น ลักษณะงาน ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงานสภาพแวดล้อมในการทำงาน ผลตอบแทน ซึ่งความรู้สึกของบุคคลที่มีต่องานนี้สามารถเปลี่ยนแปลงไปได้ตามเวลาและสถานการณ์และระดับของความพึงพอใจในงานมีได้ตั้งแต่ความรู้สึกไม่พึงพอใจจนถึงความรู้สึกพึงพอใจ หรืออาจกล่าวได้ว่า ความรู้สึกไม่พึงพอใจและความรู้สึกพึงพอใจมีได้เป็นโน้ตที่ผันที่แยกออกจากกัน หากแต่เป็นสิ่งที่อยู่ตรงข้ามกันบนแนวระนาบเดียวกัน

## ๑.๒ ความสำคัญของความพึงพอใจต่อการบริการ

แนวความคิดเกี่ยวกับคุณลักษณะการให้บริการที่ดีไว้ ดังนี้ การบริการ (Service) หมายถึง กระบวนการของการปฏิบัติเพื่อให้ผู้อื่นได้รับความสุข ความสะดวก หรือความสบายอันเป็นการกระทำที่เกิดจากจิตใจที่เปี่ยมไปด้วยความปรารถนาดี ช่วยเหลือเกื้อกูล เอื้ออาทร มีน้ำใจไมตรี ให้ความเป็นธรรมและเสมอภาค ซึ่งการให้บริการจะมีทั้งผู้ให้และผู้รับ ถ้าเป็นการบริการที่ดีผู้รับจะเกิดความประทับใจหรือเกิดทัศนคติที่ดีต่อการบริการดังกล่าว (อาภรณ์รัตน์ เลิศไผ่รอด, ๒๕๔๕ : ๒๑) โดยเป้าหมายของการให้บริการ บริการนั้น คือ ความพึงพอใจในบริการของผู้รับบริการ ซึ่งเป้าหมายสำคัญที่ผู้ให้บริการทั้งหลายต่างหากกลยุทธ์ทางการจัดการ และกลยุทธ์ทางการตลาดมาประยุกต์ใช้ โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อที่จะทำให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจในบริการและกลับมาใช้บริการซ้ำอีก ดังนั้น ความพึงพอใจจึงเป็นประเด็นที่มีความสำคัญต่อบุคคลหลายฝ่าย (อเนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อุดุลพัฒน์กิจ, ๒๕๔๘ : ๑๗๒-๑๗๓) ได้แก่

๑. ผู้ให้บริการ กล่าวคือ ในการจัดให้เกิดการบริการแก่ผู้รับบริการนั้น สิ่งที่ผู้ให้บริการควรจะต้องคำนึงถึงและยึดถือ คือ

- ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นตัวกำหนดคุณลักษณะของการบริการรูปแบบการบริการที่ดีจะต้องสามารถสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการได้ โดยผู้ให้บริการจะต้องทำการสำรวจหรือศึกษาความต้องการของกลุ่มผู้รับบริการเป้าหมายเสียก่อน จากนั้นจึงสามารถกำหนดรูปแบบการบริการที่เหมาะสมเพื่อให้เกิดการบริการ นำประทับใจแก่ผู้มารับบริการได้

- ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นตัวแปรสำคัญในการประเมินคุณภาพของการบริการ เนื่องจากเป็นเกณฑ์ที่ชัดเจนส่งผลต่อการกลับมาใช้บริการซ้ำของผู้รับบริการ โดยทั่วไปองค์กรธุรกิจบริการจะทำการประเมิน

- ความพึงพอใจของผู้รับบริการในหลาย ๆ ด้าน เช่น อาคารสถานที่ อุปกรณ์เครื่องใช้ ความน่าเชื่อถือของกิจการบริการ ความเต็มใจในการให้บริการ ความรู้และความสามารถในการให้บริการ และบุคลิกลักษณะของผู้ให้บริการ

## ๒. ข้อมูลพื้นฐานเทศบาลตำบลทุ่งทอง อำเภอบ้านเขว้า จังหวัดชัยภูมิ

### ๒.๑ ด้านกายภาพ

#### ๒.๑.๑ ที่ตั้งของหมู่บ้านหรือชุมชนหรือตำบล

เทศบาลตำบลทุ่งทอง ตำบลบ้านเขว้า อำเภอบ้านเขว้า จังหวัดชัยภูมิ อยู่ห่างจากตัวจังหวัดชัยภูมิ เป็นระยะทาง ๑๓ กิโลเมตร มีพื้นที่ทั้งสิ้น ๖๑.๓๓ ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ ๓๘,๓๓๑.๒๕ ไร่ หมู่บ้านซึ่งตั้งอยู่ในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลทุ่งทอง มีจำนวน ๑๗ หมู่บ้าน ดังนี้

| หมู่ที่   | ชื่อหมู่บ้าน   | จำนวนพื้นที่ (ไร่) | หมายเหตุ |
|-----------|----------------|--------------------|----------|
| หมู่ที่ ๑ | บ้านเขว้า      | ๔,๗๐๐              | บางส่วน  |
| หมู่ที่ ๓ | บ้านโนนหมาวัว  | ๑,๙๐๙              |          |
| หมู่ที่ ๔ | บ้านคลองไผ่งาม | ๒,๙๕๐              |          |
| หมู่ที่ ๕ | บ้านโนนตาด     | ๓,๕๐๐              |          |

| หมู่ที่    | ชื่อหมู่บ้าน    | จำนวนพื้นที่ (ไร่) | หมายเหตุ |
|------------|-----------------|--------------------|----------|
| หมู่ที่ ๖  | บ้านต้อน        | ๒,๓๗๙              |          |
| หมู่ที่ ๗  | บ้านกุดฉนวน     | ๑,๔๖๙.๕            |          |
| หมู่ที่ ๘  | บ้านหนองโสมง    | ๒,๐๑๐              |          |
| หมู่ที่ ๙  | บ้านกุดไข่นุ่น  | ๓,๐๗๕              |          |
| หมู่ที่ ๑๐ | บ้านโนนโก       | ๘๙๐                |          |
| หมู่ที่ ๑๑ | บ้านม่วง        | ๒,๔๐๐              | บางส่วน  |
| หมู่ที่ ๑๒ | บ้านอุดมผล      | ๒,๒๕๐              | บางส่วน  |
| หมู่ที่ ๑๔ | บ้านบูรพา       | ๒,๕๐๐              | บางส่วน  |
| หมู่ที่ ๑๕ | บ้านหนองอุดม    | ๑,๓๔๑              |          |
| หมู่ที่ ๑๖ | บ้านหนองแวม     | ๑,๐๔๕.๒๕           |          |
| หมู่ที่ ๑๗ | บ้านต้อนอุดม    | ๒,๕๔๓              |          |
| หมู่ที่ ๑๘ | บ้านโนนส้มมอ    | ๑,๙๐๐              |          |
| หมู่ที่ ๑๙ | บ้านกุดฉนวนอุดม | ๑,๔๖๙.๕            |          |

### ๒.๑.๒ อาณาเขต

|                   |  |
|-------------------|--|
| เทศบาลตำบลทุ่งทอง | มีอาณาเขตติดต่อกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ใกล้เคียง ดังนี้    |
| ทิศเหนือ          | ติดกับ องค์การบริหารส่วนตำบลโนนแดง อำเภอบ้านเขว้า จังหวัดชัยภูมิ |
| ทิศตะวันออก       | ติดกับ เทศบาลตำบลช็ลอง และ เทศบาลตำบลลุ่มลำชี                    |
| ทิศใต้            | ติดกับ เทศบาลตำบลลุ่มลำชี และ องค์การบริหารส่วนตำบล ส้มป่อย      |
| ทิศตะวันตก        | ติดกับ องค์การบริหารส่วนตำบลโนนแดง และเทศบาลตำบล ตลาดแร้ง        |

### ๒.๑.๓ ลักษณะภูมิประเทศ

เทศบาลตำบลทุ่งทอง ไม่มีพื้นที่ราบ พื้นที่ป่า และภูเขา มีลักษณะเป็นพื้นที่ราบลุ่ม มีคลองน้ำ ลำธาร ลำห้วย ในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลทุ่งทอง จำนวน ๕ แห่ง ดังนี้

๑. ลำห้วยคลองไผ่งาม
๒. ลำห้วยกุดเบ้น
๓. ลำห้วยกุดไข่นุ่น
๔. ลำห้วยหวาย
๕. ลำห้วยช็ลอง

### ๒.๑.๔ ลักษณะภูมิอากาศ

|                   |                                |                    |
|-------------------|--------------------------------|--------------------|
| เทศบาลตำบลทุ่งทอง | อยู่ในภูมิอากาศแบบมรสุมเขตร้อน | มีฤดูกาล ๓ ฤดู คือ |
| ฤดูร้อน           | ประมาณ เดือนมีนาคม             | - เดือน พฤษภาคม    |
| ฤดูฝน             | ประมาณ เดือนมิถุนายน           | - เดือน ตุลาคม     |
| ฤดูหนาว           | ประมาณ เดือนพฤศจิกายน          | - เดือน กุมภาพันธ์ |



### ๒.๑.๕ ลักษณะของดิน

ภายในเขตเทศบาลตำบลทุ่งทอง มีลักษณะดินอยู่ ๓ กลุ่ม คือ

- กลุ่มลักษณะดินเหนียว ใช้ในการทำนา
- กลุ่มลักษณะดินร่วนละเอียด ใช้ในการปลูกพืชไร่
- กลุ่มดินต้นเป็นก้อนหินหรือเศษหินในที่ดอน ใช้ในการปลูกพืชไร่ หรือไม้ผล บางส่วนที่มี

ลักษณะดินเช่นนี้ยังคงสภาพเป็นป่า

## ๒.๒ ด้านการเมือง การปกครอง

### ๒.๒.๑ เขตการปกครอง

เทศบาลตำบลทุ่งทองประกอบด้วยหมู่บ้าน จำนวน ๑๗ หมู่บ้าน ดังนี้

| หมู่ที่    | ชื่อหมู่บ้าน    | ชื่อผู้ใหญ่บ้าน           | เบอร์โทร     |
|------------|-----------------|---------------------------|--------------|
| หมู่ที่ ๑  | บ้านเขว้า       | นายบุญปลูก พรหมแพง        | ๐๘๗-๓๗๙-๓๙๙๗ |
| หมู่ที่ ๓  | บ้านโนนหมาว้อ   | นางละอ อทอง               | ๐๘๘-๓๗๐-๕๐๘๑ |
| หมู่ที่ ๔  | บ้านคลองไผ่งาม  | นายปรีชา ทองเจริญ         | ๐๙๑-๓๔๒-๖๗๕๑ |
| หมู่ที่ ๕  | บ้านโนนตาด      | นายทองใบ อ่อนเขว้า        | ๐๘๘-๔๗๗-๘๒๑๐ |
| หมู่ที่ ๖  | บ้านด่อน        | นายนาวิน แป้นหาญ          | ๐๘๒-๑๔๒-๒๕๙๖ |
| หมู่ที่ ๗  | บ้านกุดฉนวน     | นายสลิท โถชัย             | ๐๘๗-๙๖๔-๘๑๑๔ |
| หมู่ที่ ๘  | บ้านหนองโสมง    | นายสุริยา เสมอ            | ๐๘๙-๒๘๒-๖๗๔๕ |
| หมู่ที่ ๙  | บ้านกุดไข่นุ่น  | นายทองสุน ขำเขว้า         | ๐๘๘-๔๗๗-๒๖๒๕ |
| หมู่ที่ ๑๐ | บ้านโนนโก       | นายคะนอง ไสแสง            | ๐๘๗-๒๕๓-๑๘๒๕ |
| หมู่ที่ ๑๑ | บ้านม่วงพันธนะ  | นางเพ็ญศรี อธิราชเทวินทร์ | ๐๘๙-๔๒๖-๔๙๘๘ |
| หมู่ที่ ๑๒ | บ้านอุดมผล      | นายไสว ไสแสง              | ๐๘๑-๐๖๔-๓๔๘๘ |
| หมู่ที่ ๑๔ | บ้านบูรพา       | นายประพันธ์ เกิดถาวร      | ๐๘๐-๓๓๓-๔๙๔๙ |
| หมู่ที่ ๑๕ | บ้านหนองอุดม    | นายพัทธิยะ น้อยทอง        | ๐๘๓-๓๖๙-๘๘๑๑ |
| หมู่ที่ ๑๖ | บ้านหนองแถม     | นายทินกร เสนชัย           | ๐๘๙-๒๘๓-๐๐๔๓ |
| หมู่ที่ ๑๗ | บ้านด่อนอุดม    | นางสุนันท์ ทุคนธ์ชัย      | ๐๘๙-๕๘๓-๖๙๑๖ |
| หมู่ที่ ๑๘ | บ้านโนนส้มมอ    | นายเสถียร ยวงสุวรรณ       | ๐๘๙-๐๘๓-๔๙๘๓ |
| หมู่ที่ ๑๙ | บ้านกุดฉนวนอุดม | นายสำเร็จ ปราบคะเชนทร์    | ๐๘๒-๐๔๒-๘๐๗๘ |

แบ่งเขตการปกครอง เป็น ๒ เขต คือ

เขตการปกครองที่ ๑ ได้แก่

- หมู่ ๑ บ้านเขว้า (นอกเขตบางส่วน)
- หมู่ ๑๑ บ้านม่วง (นอกเขตบางส่วน)
- หมู่ ๑๒ บ้านอุดมผล (นอกเขตบางส่วน)
- หมู่ ๑๔ บ้านบูรพา (นอกเขตบางส่วน)
- หมู่ ๖ บ้านด่อน
- หมู่ ๗ บ้านกุดฉนวน
- หมู่ ๙ บ้านกุดไข่นุ่น

|                          |                         |
|--------------------------|-------------------------|
| เขตการปกครองที่ ๒ ได้แก่ | หมู่ ๑๕ บ้านหนองอุดม    |
|                          | หมู่ ๑๗ บ้านต้อนอุดม    |
|                          | หมู่ ๑๙ บ้านกุดฉนวนอุดม |
|                          | หมู่ ๓ บ้านโนนหมาว้อ    |
|                          | หมู่ ๔ บ้านคลองไผ่งาม   |
|                          | หมู่ ๕ บ้านโนนตาด       |
|                          | หมู่ ๘ บ้านหนองโสมง     |
|                          | หมู่ ๑๐ บ้านโนนโก       |
|                          | หมู่ ๑๖ บ้านหนองแวม     |
|                          | หมู่ ๑๘ บ้านโนนส้มมอ    |

### **๒.๓ สภาพทางสังคม**

#### **๒.๓.๑ การศึกษา**

ระดับประถมศึกษา การศึกษาระดับประถมศึกษา ในเขตเทศบาลตำบลทุ่งทอง มีโรงเรียนสังกัดสำนักงาน พื้นที่เขตการศึกษา เขต ๑ มีโรงเรียนทั้งสิ้น จำนวน ๕ แห่ง ได้แก่

- โรงเรียนบ้านกุดฉนวน
- โรงเรียนบ้านโนนตาด
- โรงเรียนบ้านต้อน
- โรงเรียนบ้านคลองไผ่งาม
- โรงเรียนบ้านหนองโสมง

ระดับเด็กเล็กก่อนวัยเรียน การพัฒนาการสำหรับเด็กเล็กก่อนวัยเรียนในเขตเทศบาลตำบลทุ่งทอง มีศูนย์พัฒนาเด็กเล็กจำนวน ๖ แห่ง ได้แก่

- |  |                        |
|--|------------------------|
| - ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กวัดปราสาท          | ที่ตั้ง บ้านต้อน       |
| - ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กวัดสายตะคลอง       | ที่ตั้ง บ้านกุดฉนวน    |
| - ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กวัดคลองสายบัว      | ที่ตั้ง บ้านโนนหมาว้อ  |
| - ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กวัดสุวรรณาราม      | ที่ตั้ง บ้านคลองไผ่งาม |
| - ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กวัดทองธรรมชาติ     | ที่ตั้ง บ้านโนนตาด     |
| - ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กวัดเกาะสามัคคีธรรม | ที่ตั้ง บ้านหนองโสมง   |

#### **๒.๔ ด้านสาธารณสุข**

มีโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลคลองไผ่งาม (รพ.สต.คลองไผ่งาม) จำนวน ๑ แห่ง

#### **๒.๕ ระบบบริการพื้นฐาน**

##### **๒.๕.๑ การคมนาคมขนส่ง (ทางบก,ทางน้ำ,ทางราง ฯลฯ)**

เทศบาลตำบลทุ่งทองมีเส้นทางคมนาคมเชื่อมกับทางหลวงโยธาธิการสายบ้านเขว้า-โนนจาน และ สายบ้านเขว้า-หนองบัวบาน สำหรับถนนภายในเขตเทศบาลตำบลทุ่งทอง ส่วนใหญ่เป็นถนนคอนกรีตเสริมเหล็ก มีบางส่วนที่ยังเป็นถนนลูกรังอยู่

### ๒.๕.๒ การไฟฟ้า

จำนวนครัวเรือนที่ใช้ไฟฟ้า ประมาณร้อยละ ๙๕% ของครัวเรือนทั้งหมด

### ๒.๕.๓ การประปา

จำนวนครัวเรือนที่ใช้น้ำประปาภูมิภาค ประมาณร้อยละ ๔๐ คือ บ้านโนนตาด หมู่ ๕ ,บ้านต้น หมู่ ๖ และ หมู่ ๑๗ คิดเป็นร้อยละ ๖๐ ของครัวเรือน ในเขตเทศบาลตำบลทุ่งทอง ใช้น้ำประปาหมู่บ้านที่ได้รับโอนทรัพย์สินสาธารณูปโภคระบบประปาหมู่บ้านจากสำนักงานทรัพยากรน้ำภาค ๔ จำนวน ๓ แห่ง และได้รับการจัดสรรเงินอุดหนุนเฉพาะกิจจากกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่นในการสร้างประปาหมู่บ้าน จำนวน ๓ แห่ง รวมทั้งหมด ๖ แห่ง ดังนี้ คือ

แห่งที่ ๑. ครอบคลุมพื้นที่ บ้านกุดฉนวน หมู่ ๗ และ บ้านกุดฉนวนอุดม หมู่ ๑๙

แห่งที่ ๒. ครอบคลุมพื้นที่ บ้านหนองโสมง หมู่ ๘

แห่งที่ ๓. ครอบคลุมพื้นที่ บ้านหนองอุดม หมู่ ๑๕ และ บ้านโนนหมาว้อ หมู่ ๓

แห่งที่ ๔. ครอบคลุมพื้นที่ บ้านคลองไผ่งาม หมู่ ๔

แห่งที่ ๕. ครอบคลุมพื้นที่ บ้านกุดไข่นุ่น หมู่ ๙

แห่งที่ ๖. ครอบคลุมพื้นที่ บ้านหนองแวม หมู่ ๑๖

### ๒.๕.๔ โทรศัพท์

การสื่อสารทางโทรศัพท์ หมู่บ้านในเขตเทศบาลตำบลทุ่งทองมีการใช้โทรศัพท์ประจำบ้านและการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่

### ๒.๕.๕ ไปรษณีย์หรือการสื่อสารหรือการขนส่ง และวัสดุ ครุภัณฑ์

การสื่อสารผ่านทางโทรคมนาคมทางวิทยุสื่อสาร และหออกระจายข่าวประจำหมู่บ้าน สำหรับที่ทำการไปรษณีย์ ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลทุ่งทองจะใช้บริการจากที่ทำการไปรษณีย์อำเภอบ้านเขว้า ซึ่งเป็นเขตอำเภอเดียวกัน

## ๒.๖ ระบบเศรษฐกิจ

### ๒.๖.๑ การเกษตร

ราษฎรส่วนใหญ่ ประมาณร้อยละ ๙๐% ประกอบอาชีพหลักคือ ทำนา

### ๒.๖.๒ การประมง

ราษฎรบางส่วนทำการประมงแบบไว้บริโภคในครัวเรือน และจำหน่ายในท้องตลาดเพียงเล็กน้อย ไม่ได้ประกอบเป็นอาชีพหลัก

### ๒.๖.๓ การปศุสัตว์

มีการประกอบการฟาร์มหมู อยู่หลายพื้นที่ ในเขตเทศบาลตำบลทุ่งทอง

### ๒.๖.๔ การบริการ

ในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลทุ่งทอง มีเพียงการบริการในรูปแบบร้านเสริมสวย ร้านอินเทอร์เน็ต

### ๒.๖.๕ การท่องเที่ยว

เทศบาลตำบลทุ่งทองได้ค้นพบแหล่งท่องเที่ยว คือ เมืองหามหอก ซึ่งเป็นพื้นที่อยู่ในบ้านกุดไข่นุ่น หมู่ ๙ ซึ่งกำลังจะพัฒนาให้กลายเป็นแหล่งท่องเที่ยว ปัจจุบัน เดิมเรามีหมู่บ้านทอผ้าไหม โสมเสดย์ หมู่ ๖, หมู่ ๑๗ ซึ่งเป็นแหล่งท่องเที่ยว

### ๒.๖.๖ การอุตสาหกรรม

อุตสาหกรรมของเทศบาลตำบลทุ่งทองจะเป็นลักษณะอุตสาหกรรมสิ่งทอ ได้แก่ การทอผ้าไหม ซึ่งสามารถส่งออกขายยังท้องตลาดและพื้นที่ใกล้เคียงได้

### ๒.๖.๗ การพาณิชย์และกลุ่มอาชีพ

การพาณิชย์ในเขตเทศบาลตำบลทุ่งทองมีธุรกิจการค้าส่วนใหญ่เป็นธุรกิจขนาดเล็ก มีทุนดำเนินการน้อยซึ่งร้านค้าส่วนใหญ่จะเป็นลักษณะร้านค้าปลีก มีการจัดตั้งกลุ่มอาชีพ อยู่หลายกลุ่ม เช่นกลุ่มทอผ้าไหม และเทศบาลตำบลทุ่งทองได้จัดให้มีการฝึกอบรมอาชีพให้กับประชาชนเป็นประจำทุกปี

### ๒.๖.๘ แรงงาน

ประชาชนส่วนใหญ่ที่พักอยู่ในเขตเทศบาลตำบลทุ่งทอง เป็นวัยผู้สูงอายุ สำหรับวัยแรงงานนั้นได้อพยพแรงงานไปทำงานนอกพื้นที่ มีเพียงไม่ถึง ๕๐ % ที่อาศัยและทำงานอยู่ในเขตเทศบาลตำบลทุ่งทอง

## ๒.๗ ศาสนา ประเพณี วัฒนธรรม

### ๒.๗.๑ การนับถือศาสนา

ประชาชนส่วนใหญ่ในเขตเทศบาลตำบลทุ่งทอง ประมาณร้อยละ ๙๙% นับถือศาสนาพุทธ นับถือศาสนาคริสต์ ประมาณร้อยละ ๐.๕% นับถือศาสนาอิสลาม ประมาณร้อยละ ๐.๕% มีวัดในเขตเทศบาลตำบลทุ่งทอง จำนวน ๙ แห่ง ดังนี้

|                  |   |
|------------------|---|
| ๑.วัดปรากฏปราสาท | สถานที่ตั้ง บ้านต้อน                    |
| ๒.วัดสายตะคลอง   | สถานที่ตั้ง บ้านกุดฉนวน                 |
| ๓.วัดคลองสายบัว  | สถานที่ตั้ง บ้านโนนหมาว้อ               |
| ๔.วัดสุวรรณาราม  | สถานที่ตั้ง บ้านคลองไผ่งาม              |
| ๕.วัดทองธรรมชาติ | สถานที่ตั้ง บ้านโนนตาด                  |
| ๖.วัดเกาะสามัคคี | สถานที่ตั้ง บ้านหนองโสมง                |
| ๗.วัดดอนตะไก่อ   | สถานที่ตั้ง บ้านบุรพา หมู่ ๑๔           |
| ๘.วัดธรรมาราม    | สถานที่ตั้ง บ้านกุดฉนวน (วัดป่ากุดฉนวน) |
| ๙.วัดสามัคคีธรรม | สถานที่ตั้ง บ้านกุดไข่นุ่น              |

### ๒.๗.๒ ประเพณีและงานประจำปี

- ประเพณีท้องถิ่นที่สำคัญ ที่ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลทุ่งทองให้ความสำคัญ คือ
- ประเพณีงานเจ้าพ่ออนุสาวรีย์ จะจัดขึ้นเป็นประจำทุกปี
- ประเพณีวันสงกรานต์ จะจัดขึ้นในเดือนเมษายนของทุกปีกิจกรรมที่จัดได้แก่ พิธีสงฆ์นำพระพิธีรดน้ำดำหัวผู้สูงอายุ และพบปะครอบครัว

### ๒.๗.๓ ภูมิปัญญาท้องถิ่น ภาษาถิ่น

ภูมิปัญญาท้องถิ่นในพื้นที่ จะมี ประชาชนชาวบ้าน ทำเครื่องจักสาน สำหรับด้านภาษาประชาชน ส่วนใหญ่เป็นคนไทยอีสานย้ายถิ่นฐานมาจากจังหวัดนครราชสีมา ตั้งรกรากมาเป็นเวลานานมีภาษาอีสานเป็น ภาษาท้องถิ่น

### ๒.๗.๔ สินค้าพื้นเมืองและของที่ระลึก

สำหรับสินค้าพื้นเมืองที่ราษฎรทำและจำหน่าย คือ เครื่องจักสาน อาทิเช่น ไช ฆ้อง ตระกร้า ส่วน ของที่ระลึก ของฝาก คือ ผลิตภัณฑ์ที่ทำจากไหม เช่น ผ้าไหม สบู่ใยไหม เป็นต้น

## ๒.๘ ทรัพยากรธรรมชาติ

### ๒.๘.๑ น้ำ

พื้นที่เขตเทศบาลตำบลทุ่งทองมีคลองน้ำ หลายสาย เป็นเส้นทางแม่น้ำชีไหลผ่าน เมื่อถึงฤดูฝน น้ำฝนจะมีมากจนทำให้น้ำเอ่อล้นท่วมไร่นา ของราษฎรในเขตพื้นที่ สำหรับการช่วยเหลือผู้ประสบภัยน้ำท่วม หลังน้ำลด เทศบาลตำบลทุ่งทอง ได้จ่ายขาดเงินสะสมของเทศบาลตำบลทุ่งทอง เพื่อจัดซื้อถุงยังชีพแจกจ่าย และสนับสนุนการจัดซื้อน้ำมันเพื่อใช้สำหรับเครื่องสูบน้ำ

### ๒.๘.๒ ป่าไม้

ในพื้นที่เขตเทศบาลมีพื้นที่ ที่เป็นป่าไม้เพียงบางส่วนประมาณ ๒๐% ของพื้นที่ทั้งหมด

### ๒.๘.๓ ภูเขา

ในพื้นที่เขตเทศบาลเป็นพื้นที่ราบลุ่ม ไม่มีภูเขา

### ๒.๘.๔ ทรัพยากรธรรมชาติที่สำคัญขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

-ไม่มี-

## ๓. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เกียรติศักดิ์ อิชยานัน (๒๕๕๗ : ๔๒) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริหารจัดการ น้ำอุปโภคบริโภคขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองใหม่ อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม โดยจำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ กลุ่มตัวอย่างจำนวน ๓๓๗ คน ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) รายงาน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ส่วนการทดสอบสมมติฐานใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) คือ t-test และ one way ANOVA ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริหารจัดการน้ำอุปโภค บริโภค ขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองใหญ่ ในภาพรวม พบว่า อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ด้านคุณภาพน้ำ และการผลิตอยู่ในระดับมาก ด้าน เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนผลการ ทดสอบสมมติฐานพบว่าผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการ บริหารจัดการน้ำอุปโภคบริโภคขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองใหญ่ เมื่อนำแจกตามเพศ อายุทั้งภาพรวม และรายด้านทุกด้านมีความแตกต่างอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ ๐.๐๕ ในขณะที่ความแตกต่างของความ

พึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริหารจัดการน้ำอุปโภคบริโภคขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองใหญ่ จำแนกตามการศึกษาและอาชีพทั้งภาพรวมและรายด้านทุกด้านมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ๐.๐๕

เสาวรัตน์ บุขุรานนท์ และอารดา ลีชุติวัฒน์. (๒๕๕๗ : ๕๗) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการ กรณีศึกษาเทศบาลตำบลนาขยาด อำเภอควนขนุน จังหวัดพัทลุง มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลนาขยาด อำเภอควนขนุน จังหวัดพัทลุง ๗ ด้าน ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านโครงสร้างพื้นฐาน/สาธารณูปโภค ด้านสาธารณสุข ด้านสังคม/สวัสดิการ และด้านการศึกษา ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือประชาชนที่อาศัยในเขตพื้นที่รับผิดชอบของเทศบาลตำบลนาขยาด อำเภอควนขนุน จังหวัดพัทลุง จำนวน ๒,๗๕๗ คริวเรือน ใช้วิธีสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ จำนวน ๓๕๐ คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถาม และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและ ใช้การทดสอบค่าที่ผลการวิจัย พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลนาขยาด อำเภอควนขนุน จังหวัดพัทลุง โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก (๓.๖๐ ๐.๖๐) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการอยู่ในระดับพอใจมาก ๖ ด้าน ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ (๓.๗๑ ๐.๕๒) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ (๓.๖๔ ๐.๕๑) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (๓.๕๕ ๐.๔๙) ด้านสาธารณสุข (๓.๘๑ ๐.๕๒) ด้านสังคม/สวัสดิการ (๓.๗๔ ๐.๕๒) และด้านการศึกษา (๓.๗๔ ๐.๕๒) และด้านการศึกษา (๓.๗๔ ๐.๕๑) และระดับพอใจปานกลาง ๑ ด้าน คือ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน/สาธารณูปโภค (๓.๐๐ ๐.๗๑) นอกจากนี้มีข้อเสนอแนะให้ปรับปรุงระบบน้ำทั้งปริมาณ และคุณภาพ (น้ำดื่ม) สภาพถนน ระบบไฟฟ้าส่องสว่างข้างทางละในคริวเรือน และระบบการดูแลซ่อมแซมอย่างสม่ำเสมอ

๑๒

ประจักษ์ น้ำประสานไทย (๒๕๕๘ : ๘๕) ได้ศึกษาเกี่ยวกับการบริการสังคมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยใช้การวิจัยเอกสารและการวิจัยเชิงสำรวจผ่านกลุ่มตัวอย่างเพื่อศึกษาว่า องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จัดให้มีบริการสังคมประเภทใดแก่ประชาชนในพื้นที่ปัจจัยใดที่ผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นภาคตะวันออกเฉียงเหนือ เห็นว่ามีอิทธิพลต่อการจัดการบริการสังคม ผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นภาคตะวันออกเฉียงเหนือใช้วิธีการใดในการจัดการบริการสังคมอะไรที่ผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นภาคตะวันออกเฉียงเหนือเห็นว่าเป็นปัญหาและอุปสรรคต่อการจัดการบริการสังคมผู้รับหรือใช้บริการมีความพึงพอใจต่อบริการสังคมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นภาคตะวันออกเฉียงเหนือมากน้อยแค่ไหน พบว่า บริการสังคมที่กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จัดให้แก่ประชาชนในพื้นที่คือ การพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ ปัจจัยที่กลุ่มตัวอย่างเห็นว่า มีอิทธิพลต่อการจัดการบริการสังคมมากที่สุด คือ ความต้องการและความคิดเห็นของประชาชนในพื้นที่ วิธีการที่กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ใช้ในการจัดการบริการสังคม คือ การนำเอาความพึงพอใจและความต้องการของผู้รับหรือใช้บริการมาเป็นศูนย์กลางการปฏิบัติงานส่วนสิ่งที่กลุ่มตัวอย่างเห็นว่าเป็นปัญหาและอุปสรรคต่อการจัดการบริการสังคมมากที่สุด คือการขาดงบประมาณหรืองบประมาณไม่เพียงพอ ด้านความพึงพอใจต่อบริการสังคมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ส่วน

แนวคิดการจัดการบริการสังคมพบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีแนวคิดการจัดการบริการสังคมสอดคล้องกับแนวคิดสังคมประชาธิปไตย

อับดุลลา (Abdullah. ๒๐๐๘ : ๘๖) ได้ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าสู่ความพึงพอใจของประชาชน กรณีการทบทวนการให้บริการรัฐบาลท้องถิ่นในประเทศมาเลเซีย โดยสรุปว่าประชาชนเป็นลูกค้าในการให้บริการของรัฐบาลท้องถิ่น และพยายามที่จะปรับปรุงกระบวนการให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ซึ่งการดำเนินงานจะมาจากนโยบาย และด้านการเมืองของรัฐบาลท้องถิ่น โดยความพึงพอใจของประชาชนไม่ใช่เป็นแค่ความพึงพอใจของลูกค้าเท่านั้น แต่ยังเป็นตัวบ่งชี้ที่สำคัญของคุณภาพของรัฐบาลท้องถิ่นด้วย โดยรูปแบบคุณภาพของบริการที่มีการปฏิบัติ ตัวอย่างเช่น รูปแบบรัฐบาล - ประชาชนเป็นสิ่งจำเป็นเพื่อให้คุณภาพของบริการอยู่ในกรอบของคุณค่าทางการเมืองและสังคม และการทดสอบคุณภาพที่ดีที่สุดของรัฐบาลท้องถิ่น คือความพึงพอใจของประชาชนในฐานะผู้ใช้บริการ (ความพึงพอใจส่วนบุคคล) และประชาชน (ความพึงพอใจทางสังคม)

อันเจอโลวา (Angelova. ๒๐๑๑ : ๔) ได้ศึกษาตามแนวความคิดเรื่องคุณภาพของงานบริการและความพึงพอใจของลูกค้าเป็นสิ่งสำคัญต้องเข้าใจเพื่อที่จะรักษาความสามารถในการแข่งขันและการเติบโตของบริษัท ซึ่งปัจจุบันการแข่งขันด้านคุณภาพของงานบริการเป็นกุญแจสำคัญในความยั่งยืนของการแข่งขัน และจะส่งผลด้านบวกโดยตรงกับกำไรของบริษัท ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นความจำเป็นพื้นฐานที่จะทำให้บริษัทประสบความสำเร็จ การหันกลับมาใช้บริการใหม่ เกิดการจงรักภักดีต่อตราสินค้า และการพูดถึงในเชิงบวก งานศึกษานี้เน้นการประยุกต์ใช้รูปแบบการประเมิน ACSI เพื่อพัฒนาคุณภาพของการบริการของบริษัท อุตสาหกรรมการสื่อสารMacedonian โดยอธิบายถึงคุณภาพของงานบริการลูกค้าได้รับจากการใช้บริการโทรศัพท์ของบริษัท โดยโครงสร้างของแบบสอบถามถูกพัฒนามาจากรูปแบบของ ACSI และสุ่มตัวอย่างจากผู้ให้บริการ พบว่า ลูกค้าไม่ค่อยได้รับความพอใจในการบริการและมีความหวังสูงต่อการทำงานด้านบริการ จากผลการวิจัยทำให้ทราบว่า ลูกค้าต้องการได้รับข่าวสารข้อมูลที่จำเป็นเพิ่มเติม และให้เกิดความพึงพอใจ และข้อมูลดังกล่าวก็สามารถนำมาปรับใช้เพื่อเพิ่มคุณภาพด้านการบริการของบริษัทต่อไป

## บทที่ ๓

### วิธีการดำเนินการ

การศึกษาครั้งนี้เป็นการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลทุ่งทอง อำเภอบ้านเขว้า จังหวัดชัยภูมิ ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๔ มีวิธีการดำเนินการดังต่อไปนี้

#### ๓.๑ เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม แบ่งออกเป็น ๓ ตอน ได้แก่ ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ตอนที่ ๒ แบบประเมินความพึงพอใจของการให้บริการ ตอนที่ ๓ ข้อเสนอแนะ

#### ๓.๒ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ อธิบายข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม และความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง ใช้ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานในการอธิบายระดับความพึงพอใจ และใช้ค่าความถี่สรุปความคิดเห็นข้อเสนอแนะทั่วไป

เกณฑ์การแปลความหมายระดับความพึงพอใจ

คะแนนเฉลี่ย ๔.๒๑ - ๕.๐๐ หมายถึง ความพึงพอใจมากที่สุด

คะแนนเฉลี่ย ๓.๔๑ - ๔.๒๐ หมายถึง ความพึงพอใจมาก

คะแนนเฉลี่ย ๒.๖๑ - ๓.๔๐ หมายถึง ความพึงพอใจปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย ๑.๘๑ - ๒.๖๐ หมายถึง ความพึงพอใจน้อย

คะแนนเฉลี่ย ๑.๐๐ - ๑.๘๐ หมายถึง ความพึงพอใจน้อยที่สุด

#### ๓.๓ การนำเสนอข้อมูล

นำเสนอการวิเคราะห์ข้อมูลแบบตารางและการพรรณนา



## บทที่ ๔

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาครั้งนี้เป็นการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลทุ่งทอง อำเภอบ้านเขว้า จังหวัดชัยภูมิ ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๔ โดยการประเมินความพึงพอใจครั้งนี้ได้แบ่งการนำเสนอผลการศึกษาลักษณะของงานที่ให้บริการ ออกเป็น ๓ ส่วน ได้แก่ ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ตอนที่ ๒ แบบประเมินความพึงพอใจของการให้บริการ ตอนที่ ๓ ข้อเสนอแนะ

#### ส่วนที่ ๑ การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างผลการวิเคราะห์ รายละเอียดดังตารางที่ ๑

| ข้อมูลส่วนบุคคล                  | จำนวน      | ร้อยละ        |
|----------------------------------|------------|---------------|
| <b>เพศ</b>                       |            |               |
| ชาย                              | ๓๓         | ๓๓.๐๐         |
| หญิง                             | ๖๗         | ๖๗.๐๐         |
| <b>รวม</b>                       | <b>๑๐๐</b> | <b>๑๐๐.๐๐</b> |
| <b>อายุ</b>                      |            |               |
| ต่ำกว่า ๒๐ ปี                    | ๐          | ๐.๐๐          |
| ๒๐ - ๓๐ ปี                       | ๑          | ๑.๐๐          |
| ๓๑ - ๔๐ ปี                       | ๖          | ๖.๐๐          |
| ๔๑ - ๕๐ ปี                       | ๑๗         | ๑๗.๐๐         |
| ๕๑ - ๖๐ ปี                       | ๗๓         | ๗๓.๐๐         |
| มากกว่า ๖๐ ปี ขึ้นไป             | ๓          | ๓.๐๐          |
| <b>รวม</b>                       | <b>๑๐๐</b> | <b>๑๐๐.๐๐</b> |
| <b>ระดับการศึกษา</b>             |            |               |
| ไม่ได้ศึกษา                      | ๐          | ๐.๐๐          |
| ประถมศึกษา                       | ๔๓         | ๔๓.๐๐         |
| มัธยมศึกษาตอนต้น (ม.๑-ม.๓)       | ๒๘         | ๒๘.๐๐         |
| มัธยมศึกษาตอนปลาย (ม.๔-ม.๖)/ปวช. | ๑๕         | ๑๕.๐๐         |
| อนุปริญญาตรี/ปวส.                | ๖          | ๖.๐๐          |
| ปริญญาตรี                        | ๖          | ๖.๐๐          |
| สูงกว่าปริญญาตรี                 | ๒          | ๒.๐๐          |
| <b>รวม</b>                       | <b>๑๐๐</b> | <b>๑๐๐.๐๐</b> |

| ข้อมูลส่วนบุคคล    | จำนวน      | ร้อยละ        |
|--------------------|------------|---------------|
| <b>อาชีพ</b>       |            |               |
| รับราชการ          | ๗          | ๗.๐๐          |
| พนักงานรัฐวิสาหกิจ | ๘          | ๘.๐๐          |
| พนักงานบริษัทเอกชน | ๑          | ๑.๐๐          |
| ธุรกิจส่วนตัว      | ๕          | ๕.๐๐          |
| เกษตรกร            | ๖๕         | ๖๕.๐๐         |
| รับจ้างทั่วไป      | ๑๔         | ๑๔.๐๐         |
| อื่นๆ              | ๐          | ๐.๐๐          |
| <b>รวม</b>         | <b>๑๐๐</b> | <b>๑๐๐.๐๐</b> |

**ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม**

**จากตารางที่ ๑** พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน ๖๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๗.๐๐ มีอายุอยู่ในช่วง ๕๑ - ๖๐ ปี จำนวน ๗๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๓.๐๐ จบการศึกษาในระดับประถมศึกษา จำนวน ๔๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๓.๐๐ ประกอบอาชีพเกษตรกร จำนวน ๖๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๕.๐๐

**ส่วนที่ ๒ การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการทั้ง ๔ ด้าน**

**๑. การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ รายละเอียดดังตารางที่ ๒**

| ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ                                   | ค่าเฉลี่ย   | ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน | แปลผล            | อันดับ |
|--|-------------|---------------------|------------------|--------|
| ๑) มีโครงสร้าง/แผนผังขั้นตอนการบริการที่ชัดเจน โปร่งใส               | ๔.๓๔        | ๐.๖๕                | มากที่สุด        | ๕      |
| ๒) มีขั้นตอนการบริการสะดวก รวดเร็ว มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสม  | ๔.๔๒        | ๐.๕๓                | มากที่สุด        | ๓      |
| ๓) มีระเบียบ/แบบฟอร์ม/เอกสารและข้อมูลที่เกี่ยวข้องอย่างชัดเจน        | ๔.๔๑        | ๐.๓๔                | มากที่สุด        | ๔      |
| ๔) มีนวัตกรรม และมีอุปกรณ์ เทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยในการให้บริการ | ๔.๔๓        | ๐.๕๓                | มากที่สุด        | ๒      |
| ๕) มีระบบการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง                               | ๔.๔๔        | ๐.๕๕                | มากที่สุด        | ๑      |
| <b>รวม</b>   | <b>๔.๔๐</b> | <b>๐.๔๔</b>         | <b>มากที่สุด</b> |        |

**ตารางที่ ๒ การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ**

**จากตารางที่ ๒** พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อด้านขั้นตอนการให้บริการของเทศบาล ตำบลทุ่งทอง อำเภอบ้านเขว้า จังหวัดชัยภูมิ ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = ๔.๔๐$  S.D. = ๐.๔๔) และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่าข้อที่มีค่าสูงสุดคือ มีระบบการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง รองลงมาคือ มีนวัตกรรม และมีอุปกรณ์ เทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยในการให้บริการ, มีขั้นตอนการบริการสะดวก รวดเร็ว มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสม, มีระเบียบ/แบบฟอร์ม/เอกสารและข้อมูลที่เกี่ยวข้องอย่างชัดเจน, มีโครงสร้าง/แผนผังขั้นตอนการบริการที่ชัดเจน โปร่งใส

### ๒. การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ รายละเอียดดังตารางที่ ๓

| ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ                                      | ค่าเฉลี่ย   | ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน | แปลผล            | อันดับ |
|---|-------------|---------------------|------------------|--------|
| ๑) มีช่องทางการให้บริการ สามารถเข้าถึงได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว             | ๔.๔๙        | ๐.๕๒                | มากที่สุด        | ๒      |
| ๒) มีการให้บริการนอกสถานที่/นอกเวลาราชการ/วันหยุดนักขัตฤกษ์             | ๔.๕๐        | ๐.๕๐                | มากที่สุด        | ๑      |
| ๓) มีการให้บริการผ่านสื่อเอกสารประชาสัมพันธ์ ไปสเตอร์ ป้ายประชาสัมพันธ์ | ๔.๓๘        | ๐.๕๐                | มากที่สุด        | ๔      |
| ๔) มีการให้บริการผ่านสื่อเทคโนโลยีสารสนเทศ เช่น เว็บไซต์ เฟซบุ๊ก ไลน์   | ๔.๔๓        | ๐.๖๒                | มากที่สุด        | ๓      |
| ๕) มีการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นการให้บริการ                                | ๔.๓๗        | ๐.๕๐                | มากที่สุด        | ๕      |
| <b>รวม</b>  | <b>๔.๔๓</b> | <b>๐.๕๖</b>         | <b>มากที่สุด</b> |        |

### ตารางที่ ๓ การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ

**จากตารางที่ ๓** พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อด้านช่องทางการให้บริการของเทศบาล ตำบลทุ่งทอง อำเภอบ้านเขว้า จังหวัดชัยภูมิ ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = ๔.๔๓$  S.D. = ๐.๕๖) และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่าข้อที่มีค่าสูงสุดคือ มีการให้บริการนอกสถานที่/นอกเวลาราชการ/วันหยุดนักขัตฤกษ์รองลงมาคือ มีช่องทางการให้บริการ สามารถเข้าถึงได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว, มีการให้บริการผ่านสื่อเทคโนโลยีสารสนเทศ เช่น เว็บไซต์ เฟซบุ๊ก ไลน์, มีการให้บริการผ่านสื่อเอกสารประชาสัมพันธ์ ไปสเตอร์ ป้ายประชาสัมพันธ์, มีการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นการให้บริการ

### ๓. การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รายละเอียดดังตารางที่ ๔

| ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ  | ค่าเฉลี่ย   | ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน | แปลผล            | อันดับ |
|---|-------------|---------------------|------------------|--------|
| ๑) มีจิตบริการ มีความสุภาพ อ่อนน้อมถ่อมตน และมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี             | ๔.๕๕        | ๐.๕๓                | มากที่สุด        | ๓      |
| ๒) มีความรู้ความสามารถให้บริการและให้คำแนะนำปรึกษาได้อย่างถูกต้อง เชื่อถือได้ | ๔.๓๖        | ๐.๕๒                | มากที่สุด        | ๕      |
| ๓) มีความตรงต่อเวลา บริการรวดเร็ว และถูกต้อง                                  | ๔.๕๗        | ๐.๕๓                | มากที่สุด        | ๒      |
| ๔) มีความเสมอภาคในการให้บริการ  | ๔.๓๙        | ๐.๕๑                | มากที่สุด        | ๔      |
| ๕) มีความซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใส  | ๔.๖๑        | ๐.๕๑                | มากที่สุด        | ๑      |
| <b>รวม</b>  | <b>๔.๔๙</b> | <b>๐.๔๓</b>         | <b>มากที่สุด</b> |        |

### ตารางที่ ๔ การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

**จากตารางที่ ๔** พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของเทศบาลตำบลทุ่งทอง อำเภอบ้านเขว้า จังหวัดชัยภูมิ ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.49$  S.D. = 0.43) และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่าข้อที่มีค่าสูงสุดคือ มีความซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใส รองลงมาคือ มีความตรงต่อเวลา บริการรวดเร็ว และถูกต้อง, จิตบริการ มีความสุภาพ อ่อนน้อมถ่อมตน และมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี, มีความเสมอภาคในการให้บริการ, มีความรู้ความสามารถให้บริการและให้คำแนะนำปรึกษาได้อย่างถูกต้อง เชื่อถือได้

### ๔. การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก รายละเอียดดังตารางที่ ๕

| ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก   | ค่าเฉลี่ย   | ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน | แปลผล            | อันดับ |
|---|-------------|---------------------|------------------|--------|
| ๑) สถานที่ตั้งของหน่วยงานมีความสะดวกในการเดินทางมารับบริการ สามารถเข้าถึงได้ง่าย  | ๔.๔๒        | ๐.๕๑                | มากที่สุด        | ๔      |
| ๒) มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์การบริการและมีจุดประชาสัมพันธ์บริการข้อมูลข่าวสาร                                   | ๔.๖๐        | ๐.๕๑                | มากที่สุด        | ๑      |
| ๓) มีการจัดอาคารสถานที่ สภาพแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสม เป็นระเบียบ เรียบร้อย สะอาด สร้างความประทับใจแก่ผู้มาใช้บริการ | ๔.๓๘        | ๐.๕๐                | มากที่สุด        | ๕      |
| ๔) จัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการ/ผู้สูงอายุ  | ๔.๕๔        | ๐.๕๕                | มากที่สุด        | ๒      |
| ๕) หน่วยงานจัดให้มีเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวก และให้ความเข้าใจในเรื่องที่ขอรับบริการ   | ๔.๔๕        | ๐.๕๗                | มากที่สุด        | ๓      |
| <b>รวม</b>  | <b>๔.๔๗</b> | <b>๐.๔๔</b>         | <b>มากที่สุด</b> |        |

### ตารางที่ ๕ การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

**จากตารางที่ ๕** พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของเทศบาล ตำบลทุ่งทอง อำเภอบ้านเขว้า จังหวัดชัยภูมิ ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}$  = ๔.๔๗ S.D. = ๐.๔๔) และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่าข้อที่มีค่าสูงสุดคือ มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์การบริการ และมีจุดประชาสัมพันธ์บริการข้อมูลข่าวสาร รองลงมาคือ จัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการ/ผู้สูงอายุ, หน่วยงานจัดให้มีเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวก และให้ความเข้าใจในเรื่องที่ขอรับบริการ, สถานที่ตั้งของหน่วยงานมีความสะดวกในการเดินทางมารับบริการ สามารถเข้าถึงได้ง่าย, มีการจัดอาคารสถานที่ สภาพแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสม เป็นระเบียบ เรียบร้อย สะอาด สร้างความประทับใจแก่ผู้มาใช้บริการ

**๕. การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจโดยภาพรวมทั้ง ๔ ด้าน รายละเอียดดังตารางที่ ๖**

| ความพึงพอใจภาพรวมทั้ง ๔ ด้าน   | ค่าเฉลี่ย | ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน | แปลผล     | อันดับ |
|--------------------------------|-----------|---------------------|-----------|--------|
| ๑) ด้านขั้นตอนการให้บริการ     | ๔.๔๐      | ๐.๔๔                | มากที่สุด | ๔      |
| ๒) ด้านช่องทางการให้บริการ     | ๔.๔๓      | ๐.๔๖                | มากที่สุด | ๓      |
| ๓) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | ๔.๔๙      | ๐.๔๓                | มากที่สุด | ๑      |
| ๔) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก      | ๔.๔๗      | ๐.๔๔                | มากที่สุด | ๒      |
| รวม                            | ๔.๔๕      | ๐.๔๑                | มากที่สุด |        |

**ตารางที่ ๖ การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจทั้ง ๔ ด้าน**

**จากตารางที่ ๖** พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการทั้ง ๔ ด้านของเทศบาล ตำบลทุ่งทอง อำเภอบ้านเขว้า จังหวัดชัยภูมิ ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}$  = ๔.๔๕ S.D. = ๐.๔๑) และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าสูงสุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก, ด้านช่องทางการให้บริการ, ด้านขั้นตอนการให้บริการ

## บทที่ ๕

### สรุปผล ปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะ

การศึกษาครั้งนี้ สรุปผลการศึกษาดังต่อไปนี้

๑. ความมุ่งหมายของการศึกษา
๒. สรุปผล
๓. ปัญหาอุปสรรค
๔. ข้อเสนอแนะ

#### ๕.๑ ความมุ่งหมายของการศึกษา

ศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก แก่ผู้มารับบริการของเทศบาลตำบลทุ่งทอง อำเภอบ้านเขว้า จังหวัดชัยภูมิ ประจำปี พ.ศ.๒๕๖๔ ตามภารกิจที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบลทุ่งทอง

#### ๕.๒ สรุปผล

การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลทุ่งทอง ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๔ กำหนดกรอบการประเมินใน ๔ ด้าน ได้แก่ ๑) ด้านขั้นตอนการให้บริการ ๒) ด้านช่องทางการให้บริการ ๓) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ๔) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้ประเมินขอสรุปผลการประเมินทั้ง ๔ ด้าน ดังนี้

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลทุ่งทองประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๔ อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = ๔.๔๕$  S.D. = ๐.๔๑) โดยเรียงลำดับคะแนนการประเมินจากมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ( $\bar{X} = ๔.๔๙$  S.D. = ๐.๔๓) รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ( $\bar{X} = ๔.๔๗$  S.D. = ๐.๔๔), ด้านช่องทางการให้บริการ ( $\bar{X} = ๔.๔๓$  S.D. = ๐.๔๖), ด้านขั้นตอนการให้บริการ ( $\bar{X} = ๔.๔๐$  S.D. = ๐.๔๔)

#### ๕.๓ ปัญหาอุปสรรค

เนื่องจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (covid-๑๙) ระบาดหนัก ทำให้ไม่สามารถออกพื้นที่เพื่อเก็บข้อมูลได้ ผู้ประเมินจึงได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการเทศบาลตำบลทุ่งทอง เท่านั้น

#### **๕.๔ ข้อเสนอแนะ**

จากผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลทุ่งทอง ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๔ ผู้ประเมินจึงขอเสนอแนะให้เทศบาลตำบลทุ่งทอง อำเภอบ้านเขว้า จังหวัดชัยภูมิ ดำเนินการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการของหน่วยงาน ดังต่อไปนี้

๑. ด้านขั้นตอนการให้บริการ ควรติดตั้งโครงสร้าง/แผนผังขั้นตอนการให้บริการในแต่ละงาน ณ จุดปฏิบัติงาน/จุดบริการประชาชนให้ชัดเจน

๒. ด้านช่องทางการให้บริการ ควรมีการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นการให้บริการผ่านช่องทางต่าง ๆ เพิ่มขึ้น เช่น กล้องรับฟังความคิดเห็น สื่อโซเชียล

๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ควรมีการจัดอาคารสถานที่ สภาพแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสม เป็นระเบียบ เรียบร้อย สะอาด สร้างความประทับใจแก่ผู้มาใช้บริการ อาจดำเนินการโดยการทำความสะอาด Big Cleaning Day สัปดาห์ละ ๑ - ๒ ครั้ง

๔. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ควรอบรมพนักงาน เจ้าหน้าที่ให้มีความรู้ความสามารถในให้บริการและให้คำแนะนำปรึกษาได้อย่างถูกต้อง เชื่อถือได้

ภาคผนวก ก  
แบบสอบถาม







## แบบสอบถาม

สำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลทุ่งทอง ประจำปี พ.ศ. 2564

### คำชี้แจง

ด้วย เทศบาลตำบลทุ่งทองได้ดำเนินโครงการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลทุ่งทอง ประจำปี พ.ศ. 2564 โดยแบบสอบถามประกอบด้วย 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 แบบประเมินความพึงพอใจของการให้บริการ

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

### ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย  ลงใน  ตามความเป็นจริง

#### 1. เพศ

- 1) ชาย  2) หญิง

#### 2. อายุ

- 1) ต่ำกว่า 20 ปี  2) 20 - 30 ปี  3) 31 - 40 ปี  
 4) 41 - 50 ปี  5) 51 -60 ปี  6) มากกว่า 60 ปี ขึ้นไป

#### 3. ระดับการศึกษา

- 1) ไม่ได้ศึกษา  2) ประถมศึกษา  3) มัธยมศึกษาตอนต้น (ม.1-ม.

3)

- 4) มัธยมศึกษาตอนปลาย (ม.4-ม.6)/ปวช.  5) อนุปริญญา/ปวส.  
 6) ปริญญาตรี  7) สูงกว่าปริญญาตรี

#### 4. อาชีพ

- 1) รับราชการ  2) พนักงานรัฐวิสาหกิจ  3) พนักงานบริษัทเอกชน  
 4) ธุรกิจส่วนตัว  5) เกษตรกร  6) รับจ้างทั่วไป  
 7) อื่นๆ (ระบุ) .....

## ตอนที่ 2 แบบประเมินความพึงพอใจของการให้บริการ

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย  ลงใน  ตามระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ

| รายการประเมิน   | ระดับความพึงพอใจ |      |         |     |           |
|---|------------------|------|---------|-----|-----------|
|   | น้อยที่สุด       | น้อย | ปานกลาง | มาก | มากที่สุด |
| <b>2.1 ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ</b>  |                  |      |         |     |           |
| 1) มีโครงสร้าง/แผนผังขั้นตอนการบริการที่ชัดเจน โปร่งใส  |                  |      |         |     |           |
| 2) มีขั้นตอนการบริการสะดวก รวดเร็ว มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสม   |                  |      |         |     |           |
| 3) มีระเบียบ/แบบฟอร์ม/เอกสารและข้อมูลที่เกี่ยวข้องอย่างชัดเจน   |                  |      |         |     |           |
| 4) มีนวัตกรรม และมีอุปกรณ์ เทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยในการให้บริการ  |                  |      |         |     |           |
| 5) มีระบบการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง  |                  |      |         |     |           |
| <b>2.2 ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ</b>  |                  |      |         |     |           |
| 1) มีช่องทางการให้บริการ สามารถเข้าถึงได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว   |                  |      |         |     |           |
| 2) มีการให้บริการนอกสถานที่/นอกเวลาราชการ/วันหยุดนักขัตฤกษ์   |                  |      |         |     |           |
| 3) มีการให้บริการผ่านสื่อเอกสารประชาสัมพันธ์ โปสเตอร์ ป้ายประชาสัมพันธ์   |                  |      |         |     |           |
| 4) มีการให้บริการผ่านสื่อเทคโนโลยีสารสนเทศเช่น เว็บไซต์ เฟซบุ๊ก ไลน์  |                  |      |         |     |           |
| 5) มีการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นการให้บริการ  |                  |      |         |     |           |
| <b>2.3 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>  |                  |      |         |     |           |
| 1) มีจิตบริการ มีความสุภาพ อ่อนน้อมถ่อมตน และมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี   |                  |      |         |     |           |
| 2) มีความรู้ความสามารถให้บริการและให้คำแนะนำปรึกษาได้อย่างถูกต้อง เชื่อถือได้   |                  |      |         |     |           |
| 3) มีความตรงต่อเวลา บริการรวดเร็ว และถูกต้อง  |                  |      |         |     |           |
| 4) มีความเสมอภาคในการให้บริการ  |                  |      |         |     |           |
| 5) มีความซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใส  |                  |      |         |     |           |
| <b>2.4 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก</b>   |                  |      |         |     |           |
| 1) สถานที่ตั้งของหน่วยงานมีความสะดวกในการเดินทางมารับบริการ สามารถเข้าถึงได้ง่าย  |                  |      |         |     |           |
| 2) มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์การบริการและมีจุดประชาสัมพันธ์บริการ ข้อมูลข่าวสาร                                  |                  |      |         |     |           |
| 3) มีการจัดอาคารสถานที่ สภาพแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสม เป็นระเบียบ เรียบร้อย สะอาด สร้างความประทับใจแก่ผู้มาใช้บริการ |                  |      |         |     |           |
| 4) จัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการ/ผู้สูงอายุ  |                  |      |         |     |           |
| 5) หน่วยงานจัดให้มีเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวก และให้ความเข้าใจในเรื่องที่ขอรับบริการ   |                  |      |         |     |           |

## ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

**\*\* ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือ \*\***

ฝ่ายนิติการ สำนักปลัด

ภาคผนวก ข  
เอกสารที่เกี่ยวข้อง



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด ฝ่ายนิติการ เทศบาลตำบลทุ่งทอง ตำบลบ้านเขว้า อำเภอบ้านเขว้า จังหวัดชัยภูมิ  
ที่...../๒๕๖๔ วันที่ ๓๐ ธันวาคม พ.ศ.๒๕๖๔

เรื่อง ขออนุมัติจัดทำโครงการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลทุ่งทอง  
ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๔

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลทุ่งทอง

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. โครงการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลทุ่งทอง  
ประจำปี พ.ศ.๒๕๖๔ จำนวน ๑ ชุด

ตามที่ สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.) ได้กำหนดการประเมิน  
คุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment:ITA)  
ตัวชี้วัดที่ ๔ การเปิดเผยข้อมูล ข้อ 0๑๖ รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ ซึ่งหน่วยงานจะต้อง  
ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของหน่วยงาน นั้น

สำนักปลัด ฝ่ายนิติการมีความประสงค์ที่จะดำเนินการจัดทำโครงการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อ  
การให้บริการของเทศบาลตำบลทุ่งทอง ประจำปี พ.ศ.๒๕๖๔ เพื่อประเมินผลความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ  
ช่องทางการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก รวมทั้งข้อเสนอแนะของประชาชนผู้รับบริการ  
ทั้งนี้เพื่อนำข้อมูลมาปรับปรุงและพัฒนางานด้านบริการให้มีคุณภาพ และประสิทธิภาพ รายละเอียดปรากฏตาม  
เอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

(ลงชื่อ) พ.จ.อ. ....

(สุชาย ยวงทอง)

หัวหน้าฝ่ายนิติการ

ความเห็นหัวหน้าสำนักปลัด.....

ความเห็นปลัดเทศบาลตำบลทุ่งทอง.....

.....

(ลงชื่อ).....

(นางสาวสุกัต ศรีบุญเรือง)

หัวหน้าสำนักปลัด

(ลงชื่อ).....

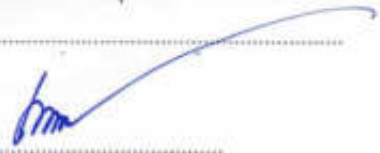
(นางธนันท์ อนันต์สินชัย)

ปลัดเทศบาลตำบลทุ่งทอง

/ความเห็นนายก...

ความเห็นนายกเทศมนตรีตำบลทุ่งทอง.....

(ลงชื่อ).....



(นายสมถวิล หมั่นอุตสาห์)

นายกเทศมนตรีตำบลทุ่งทอง

## โครงการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลทุ่งทอง ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๔

### ๑. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๔๕ กำหนดให้ส่วนราชการจัดให้มีคณะผู้ประเมินอิสระดำเนินการประเมินผลการปฏิบัติราชการของส่วนราชการเกี่ยวกับผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ คุณภาพการให้บริการ ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ความคุ้มค่าในภารกิจ ประกอบด้วย

๑. การประเมินภาพรวมของผู้บังคับบัญชาแต่ละระดับหรือหน่วยงานในส่วนราชการก็ได้ ทั้งนี้ต้องกระทำเป็นความลับและเป็นประโยชน์แห่งความสามัคคีของข้าราชการ

๒. การประเมินผลการปฏิบัติงานของข้าราชการ เพื่อประโยชน์ในการบริหารงานบุคคลให้คำนึงถึงผลการปฏิบัติงานเฉพาะตัวของข้าราชการผู้นั้นในตำแหน่งที่ปฏิบัติ ประโยชน์และผลสัมฤทธิ์ที่หน่วยงานผู้นั้นสังกัดปฏิบัติงาน

เทศบาลตำบลทุ่งทอง มีหน้าที่ในการจัดทำบริการสาธารณะให้แก่ประชาชนในท้องถิ่นตามอำนาจหน้าที่ของเทศบาล ทั้งที่เป็นหน้าที่ตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. ๒๔๙๖ และหน้าที่ตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๔๒ และหน้าที่อื่นตามที่กฎหมายกำหนดให้เป็นหน้าที่ของเทศบาลและในการปฏิบัติหน้าที่นั้นต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน โดยคำนึงถึงการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาเทศบาล การจัดทำงบประมาณ การจัดซื้อจัดจ้าง การตรวจสอบ การประเมินผลการปฏิบัติงาน และการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร ให้เป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ จากภารกิจหน้าที่ในการจัดทำบริการสาธารณะให้แก่ประชาชนในท้องถิ่นทั้ง ๑๗ หมู่บ้าน ในพื้นที่ ๖๑.๓๓ ตารางกิโลเมตร นั้น เทศบาลในฐานะผู้ให้บริการก็จะไม่ทราบว่าการกิจการที่ให้บริการไปนั้น ประชาชนได้รับประโยชน์ หรือเกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชนมากน้อยเพียงใด การให้บริการมีคุณภาพเพียงใด ตอบสนองความต้องการผู้รับบริการหรือไม่ การที่จะทราบถึงความพึงพอใจจากผู้รับบริการ จึงต้องมีโครงการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลทุ่งทอง

### ๒. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อเป็นการสร้างความโปร่งใสในการให้บริการสาธารณะการให้บริการประชาชนให้เกิดความพึงพอใจ

๒. เพื่อเป็นการสร้างจิตสำนึกความตระหนักให้แก่บุคลากรผู้ให้บริการ ปฏิบัติหน้าที่ในการให้บริการโดยยึดประโยชน์สุขของประชาชน

๓. เพื่อเป็นการปรับปรุงและพัฒนางานด้านบริการให้มีคุณภาพ และประสิทธิภาพ

๔. เพื่อเป็นการป้องกันปัญหาร้องเรียน การทุจริตประพฤติมิชอบในหน่วยงาน

**๓. เป้าหมาย/ผลผลิต**

ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลทุ่งทอง จำนวน ๓ ครั้ง ต่อปี

**๔. พื้นที่ดำเนินการ**

พื้นที่ในเขตเทศบาลตำบลทุ่งทอง

**๕. วิธีดำเนินการ**

๑. ขออนุมัติดำเนินการตามโครงการ และดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลทุ่งทอง
๒. ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจจากประชาชนในเขตเทศบาลตามรูปแบบที่กำหนด
๓. สรุปประมวลผลการสำรวจความพึงพอใจและแจ้งให้ผู้บังคับบัญชาทราบ
๔. ประชาสัมพันธ์ผลสำรวจความพึงพอใจให้ประชาชนทราบ
๕. นำผลการประเมินมาปรับปรุงการทำงานด้านบริการสาธารณะ เพื่อประโยชน์สุขแก่ประชาชน

**๗. ระยะเวลาดำเนินการ**

เดือนมกราคม - มีนาคม พ.ศ.๒๕๖๕

**๘. งบประมาณดำเนินการ**

ไม่ใช้งบประมาณ

**๙. ผู้รับผิดชอบ**

สำนักปลัด ฝ่ายนิติการ

**๑๐. ตัวชี้วัด/ผลลัพธ์**

๑. เจริญปริมาณ
  - ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลทุ่งทอง จำนวน ๓ ฉบับ
๒. เจริญคุณภาพ
  - ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจไม่ต่ำกว่าร้อยละ ๘๐
  - การให้บริการสาธารณะมีความโปร่งใส และเกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน

(ลงชื่อ) พ.จ.อ. ....




ผู้เสนอโครงการ


(สุชทาย ยวงทอง)

หัวหน้าฝ่ายนิติการ

/(ลงชื่อ)...



(ลงชื่อ)  ผู้พิจารณาโครงการ  
(นางสาวสุกัญดา ศรีบุญเรือง)  
หัวหน้าสำนักปลัด

(ลงชื่อ)  ผู้เห็นชอบโครงการ  
(นางธนันท์ อนันต์สินชัย)  
ปลัดเทศบาลตำบลทุ่งทอง

(ลงชื่อ)  ผู้อนุมัติโครงการ  
(นายสมถวิล หมั่นอุตสาห์)  
นายกเทศมนตรีตำบลทุ่งทอง



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด ฝ่ายนิติการ เทศบาลตำบลทุ่งทอง ตำบลบ้านเขว้า อำเภอบ้านเขว้า จังหวัดชัยภูมิ  
ที่...../๒๕๖๔ วันที่ ๓๑ มีนาคม พ.ศ.๒๕๖๕

เรื่อง รายงานสรุปผลโครงการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลทุ่งทอง  
ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๔

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลทุ่งทอง

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. รายงานโครงการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลทุ่งทอง  
ประจำปี พ.ศ.๒๕๖๔ จำนวน ๑ เล่ม

ตามที่ สำนักปลัด ฝ่ายนิติการได้จัดทำโครงการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลทุ่งทอง ประจำปี พ.ศ.๒๕๖๔ เพื่อประเมินผลความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ช่องทางการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก รวมทั้งข้อเสนอแนะของประชาชนผู้รับบริการ เพื่อนำข้อมูลมาปรับปรุงและพัฒนางานด้านบริการให้มีคุณภาพ และเพิ่มประสิทธิภาพให้ดียิ่งขึ้น

ทั้งนี้ ผู้ประเมินได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนเสร็จเรียบร้อยแล้ว จึงขอรายงานสรุปผลโครงการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลทุ่งทอง ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๔ ดังนี้

|   |                      |                    |
|---|----------------------|--------------------|
| ๑. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | อยู่ในระดับมากที่สุด | คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๘ |
| ๒. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก      | อยู่ในระดับมากที่สุด | คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๔ |
| ๓. ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ     | อยู่ในระดับมากที่สุด | คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๖ |
| ๔. ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ     | อยู่ในระดับมากที่สุด | คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๐ |

สรุปในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๐ รายละเอียดปรากฏตามเอกสารที่แนบมา  
พร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(ลงชื่อ).....

(นางสาวเกษแก้ว งามคม)

ผู้ช่วยเจ้าพนักงานธุรการ

ความเห็นหัวหน้าฝ่ายนิติการ.....

ความเห็นหัวหน้าสำนักปลัด.....

(ลงชื่อ) พ.จ.อ. ....

(สุชทาย ขวงทอง)

หัวหน้าฝ่ายนิติการ

(ลงชื่อ).....

(นางสาวสุภัค ศรีบุญเรือง)

หัวหน้าสำนักปลัด

/ความเห็นปลัด...

ความเห็นปลัดเทศบาลตำบลทุ่งทอง.....

ความเห็นนายกเทศมนตรีตำบลทุ่งทอง.....

(ลงชื่อ).....



(นางชนนันท์ อนันต์สินชัย)  
ปลัดเทศบาลตำบลทุ่งทอง

(ลงชื่อ).....



(นายสมถวิล วัฒนอุตสาห์)  
นายกเทศมนตรีตำบลทุ่งทอง

ภาคผนวก ค

เอกสารการประมวลผลจากโปรแกรม SPSS

# การประมวลผลตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล

```
FREQUENCIES VARIABLES=Gender Age Education Job
/STATISTICS=STDDEV MEAN

/ORDER=ANALYSIS.
```

## Frequencies

### Notes

|                        |                                |   |
|------------------------|--------------------------------|---|
| Output Created         |                                | 30-มี.ค.-2565, 12 นาฬิกา 48 นาที  |
| Comments               |                                |   |
| Input                  | Data                           | D:\โครงการ\โครงการสำรวจความพึงพอใจ\data.sav   |
|                        | Active Dataset                 | DataSet1  |
|                        | Filter                         | <none>  |
|                        | Weight                         | <none>  |
|                        | Split File                     | <none>  |
|                        | N of Rows in Working Data File | 100   |
| Missing Value Handling | Definition of Missing          | User-defined missing values are treated as missing.   |
|                        | Cases Used                     | Statistics are based on all cases with valid data.  |
| Syntax                 |                                | FREQUENCIES VARIABLES=Gender Age Education Job<br>/STATISTICS=STDDEV MEAN<br>/ORDER=ANALYSIS. |
| Resources              | Processor Time                 | 00 นาฬิกา 0 นาที  |
|                        | Elapsed Time                   | 00 นาฬิกา 0 นาที  |

[DataSet1] D:\โครงการ\โครงการสำรวจความพึงพอใจ\data.sav

### Statistics

|                | เพศ  | อายุ | วุฒิการศึกษา | อาชีพ |
|----------------|------|------|--------------|-------|
| N Valid        | 100  | 100  | 100          | 100   |
| Missing        | 0    | 0    | 0            | 0     |
| Mean           | 1.67 | 4.71 | 3.10         | 4.55  |
| Std. Deviation | .473 | .671 | 1.299        | 1.373 |

# Frequency Table

เพศ

|           | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-----------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid ชาย | 33        | 33.0    | 33.0          | 33.0               |
| หญิง      | 67        | 67.0    | 67.0          | 100.0              |
| Total     | 100       | 100.0   | 100.0         |                    |

อายุ

|                      | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|----------------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid 20 - 30 ปี     | 1         | 1.0     | 1.0           | 1.0                |
| 31 - 40 ปี           | 6         | 6.0     | 6.0           | 7.0                |
| 41 - 50 ปี           | 17        | 17.0    | 17.0          | 24.0               |
| 51 - 60 ปี           | 73        | 73.0    | 73.0          | 97.0               |
| มากกว่า 60 ปี ขึ้นไป | 3         | 3.0     | 3.0           | 100.0              |
| Total                | 100       | 100.0   | 100.0         |                    |

วุฒิการศึกษา

|                                    | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|------------------------------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid ประถมศึกษา                   | 43        | 43.0    | 43.0          | 43.0               |
| มัธยมศึกษาตอนต้น (ม.1-ม.3)         | 28        | 28.0    | 28.0          | 71.0               |
| มัธยมศึกษาตอนปลาย (ม.4-ม.6) / ปวช. | 15        | 15.0    | 15.0          | 86.0               |
| อนุปริญญาตรี / ปวส.                | 6         | 6.0     | 6.0           | 92.0               |
| ปริญญาตรี                          | 6         | 6.0     | 6.0           | 98.0               |
| สูงกว่าปริญญาตรี                   | 2         | 2.0     | 2.0           | 100.0              |
| Total                              | 100       | 100.0   | 100.0         |                    |

อาชีพ

|                    | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|--------------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid รับราชการ    | 7         | 7.0     | 7.0           | 7.0                |
| พนักงานรัฐวิสาหกิจ | 8         | 8.0     | 8.0           | 15.0               |
| พนักงานบริษัทเอกชน | 1         | 1.0     | 1.0           | 16.0               |
| ธุรกิจส่วนตัว      | 5         | 5.0     | 5.0           | 21.0               |
| เกษตรกร            | 65        | 65.0    | 65.0          | 86.0               |
| รับจ้างทั่วไป      | 14        | 14.0    | 14.0          | 100.0              |
| Total              | 100       | 100.0   | 100.0         |                    |

## การประมวลผลตอนที่ 2 ด้านขั้นตอนการให้บริการ

```
FREQUENCIES VARIABLES=a1 a2 a3 a4 a5 Alla
/STATISTICS=STDDEV MEAN
/ORDER=ANALYSIS.
```

### Frequencies

| Notes                  |   |
|------------------------|---|
| Output Created         | 30-มี.ค.-2565, 14 นาฬิกา 29 นาที  |
| Comments               |   |
| Input                  | Data<br>D:\โครงการ\โครงการสำรวจความพึงพอใจ\data.sav   |
|                        | Active Dataset<br>DataSet1  |
|                        | Filter<br><none>  |
|                        | Weight<br><none>  |
|                        | Split File<br><none>  |
|                        | N of Rows in Working Data File<br>100   |
| Missing Value Handling | Definition of Missing<br>User-defined missing values are treated as missing.                |
|                        | Cases Used<br>Statistics are based on all cases with valid data.                            |
| Syntax                 | FREQUENCIES VARIABLES=a1 a2 a3 a4 a5<br>Alla<br>/STATISTICS=STDDEV MEAN<br>/ORDER=ANALYSIS. |
| Resources              | Processor Time<br>00 นาฬิกา 0 นาที  |
|                        | Elapsed Time<br>00 นาฬิกา 0 นาที  |

[DataSet1] D:\โครงการ\โครงการสำรวจความพึงพอใจ\data.sav

|                |         | มีโครงสร้างมีโครงสร้าง/แผนผัง<br>ขั้นตอนการบริการที่ชัดเจน<br>โปร่งใส | มีขั้นตอนการบริการสะดวก<br>รวดเร็ว มีระยะเวลาการให้บริการ<br>ที่เหมาะสม | มีระเบียบ/แบบฟอร์ม/เอกสารและ<br>ข้อมูลที่เกี่ยวข้องอย่างชัดเจน | มีนวัตกรรม และมีอุปกรณ์<br>เทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัย<br>ในการให้บริการ | มีระบบการให้บริการตามลำดับ<br>ก่อน-หลัง |
|----------------|---------|---|---|--|--|---|
| N              | Valid   | 100   | 100   | 100  | 100  | 100                                     |
|                | Missing | 0   | 0   | 0  | 0  | 0                                       |
| Mean           |         | 4.34  | 4.42  | 4.41   | 4.43   | 4.44                                    |
| Std. Deviation |         | .655  | .535  | .534   | .537   | .556                                    |

# Frequency Table

มีโครงสร้างมีโครงสร้าง/แผนผังขั้นตอนการบริการที่ชัดเจน ไปรษณีย์

|               | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid พอใจ    | 10        | 10.0    | 10.0          | 10.0               |
| พอใจมาก       | 46        | 46.0    | 46.0          | 56.0               |
| พอใจมากที่สุด | 44        | 44.0    | 44.0          | 100.0              |
| Total         | 100       | 100.0   | 100.0         |                    |

มีขั้นตอนการบริการสะดวก รวดเร็ว มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสม

|               | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid พอใจ    | 2         | 2.0     | 2.0           | 2.0                |
| พอใจมาก       | 54        | 54.0    | 54.0          | 56.0               |
| พอใจมากที่สุด | 44        | 44.0    | 44.0          | 100.0              |
| Total         | 100       | 100.0   | 100.0         |                    |

มีระเบียบ/แบบฟอร์ม/เอกสารและข้อมูลที่เกี่ยวข้องอย่างชัดเจน

|               | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid พอใจ    | 2         | 2.0     | 2.0           | 2.0                |
| พอใจมาก       | 55        | 55.0    | 55.0          | 57.0               |
| พอใจมากที่สุด | 43        | 43.0    | 43.0          | 100.0              |
| Total         | 100       | 100.0   | 100.0         |                    |

มีนวัตกรรม และมีอุปกรณ์ เทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยในการให้บริการ

|               | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid พอใจ    | 2         | 2.0     | 2.0           | 2.0                |
| พอใจมาก       | 53        | 53.0    | 53.0          | 55.0               |
| พอใจมากที่สุด | 45        | 45.0    | 45.0          | 100.0              |
| Total         | 100       | 100.0   | 100.0         |                    |

มีระบบการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง

|               | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid พอใจ    | 3         | 3.0     | 3.0           | 3.0                |
| พอใจมาก       | 50        | 50.0    | 50.0          | 53.0               |
| พอใจมากที่สุด | 47        | 47.0    | 47.0          | 100.0              |
| Total         | 100       | 100.0   | 100.0         |                    |



DESCRIPTIVES VARIABLES=Alla

/STATISTICS=MEAN STDDEV MIN MAX.

## Descriptives

### Notes

|                        |                                |   |
|------------------------|--------------------------------|---|
| Output Created         |                                | 30-มี.ค.-2565, 14 นาฬิกา 31 นาที                                |
| Comments               |                                |   |
| Input                  | Data                           | D:\โครงการ\โครงการสำรวจความพึงพอใจ\data.sav                     |
|                        | Active Dataset                 | DataSet1  |
|                        | Filter                         | <none>  |
|                        | Weight                         | <none>  |
|                        | Split File                     | <none>  |
|                        | N of Rows in Working Data File | 100   |
| Missing Value Handling | Definition of Missing          | User defined missing values are treated as missing.             |
|                        | Cases Used                     | All non-missing data are used.                                  |
| Syntax                 |                                | DESCRIPTIVES VARIABLES=Alla<br>/STATISTICS=MEAN STDDEV MIN MAX. |
| Resources              | Processor Time                 | 00 นาฬิกา 0 นาที  |
|                        | Elapsed Time                   | 00 นาฬิกา 0 นาที  |

[DataSet1] D:\โครงการ\โครงการสำรวจความพึงพอใจ\data.sav

### Descriptive Statistics

|                         | N   | Minimum | Maximum | Mean   | Std. Deviation |
|-------------------------|-----|---------|---------|--------|----------------|
| ด้านขั้นตอนการให้บริการ | 100 | 3.40    | 5.00    | 4.4080 | .44306         |
| Valid N (listwise)      | 100 |         |         |        |                |

## การประมวลผลตอนที่ 2 ด้านช่องทางการให้บริการ

```
FREQUENCIES VARIABLES=b1 b2 b3 b4 b5
/STATISTICS=STDDEV MEAN

/ORDER=ANALYSIS.
```

### Frequencies

#### Notes

|                        |   |   |
|------------------------|---|---|
| Output Created         | 30-มี.ค.-2565, 14 นาฬิกา 34 นาที  |   |
| Comments               |   |   |
| Input                  | Data  | D:\โครงการ\โครงการสำรวจความพึงพอใจ\data.sav         |
|                        | Active Dataset  | DataSet1  |
|                        | Filter  | <none>  |
|                        | Weight  | <none>  |
|                        | Split File  | <none>  |
|                        | N of Rows in Working Data File  | 100   |
| Missing Value Handling | Definition of Missing   | User-defined missing values are treated as missing. |
|                        | Cases Used  | Statistics are based on all cases with valid data.  |
| Syntax                 | FREQUENCIES VARIABLES=b1 b2 b3 b4 b5<br>/STATISTICS=STDDEV MEAN<br>/ORDER=ANALYSIS. |   |
| Resources              | Processor Time  | 00 นาฬิกา 0 นาที                                    |
|                        | Elapsed Time  | 00 นาฬิกา 0 นาที                                    |

[DataSet1] D:\โครงการ\โครงการสำรวจความพึงพอใจ\data.sav

#### Statistics

|                |         | มีช่องทางบริการ สามารถเข้าถึงได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว | มีการให้บริการนอกสถานที่นอกเวลาราชการ/วันหยุดนักขัตฤกษ์ | มีการให้บริการผ่านสื่อเอกสาร ประชาสัมพันธ์ ไปสเตอร์ ป้าย ประชาสัมพันธ์ | มีการให้บริการผ่านสื่อเทคโนโลยี สารสนเทศเช่น เว็บไซต์ เฟซบุ๊ก ไลน์ | มีการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นการให้บริการ |
|----------------|---------|--|---|--|--|---------------------------------------|
| N              | Valid   | 100  | 100   | 100  | 100  | 100                                   |
|                | Missing | 0  | 0   | 0  | 0  | 0                                     |
| Mean           |         | 4.49   | 4.50  | 4.38   | 4.43   | 4.37                                  |
| Std. Deviation |         | .522   | .503  | .508   | .624   | .506                                  |

## Frequency Table

มีช่องทางบริการที่สามารถเข้าถึงได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว

|               | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid พอใจ    | 1         | 1.0     | 1.0           | 1.0                |
| พอใจมาก       | 49        | 49.0    | 49.0          | 50.0               |
| พอใจมากที่สุด | 50        | 50.0    | 50.0          | 100.0              |
| Total         | 100       | 100.0   | 100.0         |                    |

มีการให้บริการนอกสถานที่นอกเวลาราชการ/วันหยุดนักขัตฤกษ์

|               | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid พอใจมาก | 50        | 50.0    | 50.0          | 50.0               |
| พอใจมากที่สุด | 50        | 50.0    | 50.0          | 100.0              |
| Total         | 100       | 100.0   | 100.0         |                    |

มีการให้บริการผ่านสื่อเอกสารประชาสัมพันธ์ ไปรษณีย์ บัญชีประชาสัมพันธ์

|               | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid พอใจ    | 1         | 1.0     | 1.0           | 1.0                |
| พอใจมาก       | 60        | 60.0    | 60.0          | 61.0               |
| พอใจมากที่สุด | 39        | 39.0    | 39.0          | 100.0              |
| Total         | 100       | 100.0   | 100.0         |                    |

มีการให้บริการผ่านสื่อเทคโนโลยีสารสนเทศเช่น เว็บไซต์ เฟซบุ๊ก ไลน์

|               | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid พอใจ    | 7         | 7.0     | 7.0           | 7.0                |
| พอใจมาก       | 43        | 43.0    | 43.0          | 50.0               |
| พอใจมากที่สุด | 50        | 50.0    | 50.0          | 100.0              |
| Total         | 100       | 100.0   | 100.0         |                    |

มีการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นการให้บริการ

|               | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid พอใจ    | 1         | 1.0     | 1.0           | 1.0                |
| พอใจมาก       | 61        | 61.0    | 61.0          | 62.0               |
| พอใจมากที่สุด | 38        | 38.0    | 38.0          | 100.0              |
| Total         | 100       | 100.0   | 100.0         |                    |

```
SAVE OUTFILE='D:\โครงการ\โครงการสำรวจความพึงพอใจ\data.sav' /COMPRESSED.
DESCRIPTIVES VARIABLES=Allb

/STATISTICS=MEAN STDDEV MIN MAX.
```

## Descriptives

### Notes

|                        |                                |   |
|------------------------|--------------------------------|---|
| Output Created         |                                | 30-มี.ค.-2565, 14 นาฬิกา 35 นาที                                |
| Comments               |                                |   |
| Input                  | Data                           | D:\โครงการ\โครงการสำรวจความพึงพอใจ\data.sav                     |
|                        | Active Dataset                 | DataSet1  |
|                        | Filter                         | <none>  |
|                        | Weight                         | <none>  |
|                        | Split File                     | <none>  |
|                        | N of Rows in Working Data File | 100   |
| Missing Value Handling | Definition of Missing          | User defined missing values are treated as missing.             |
|                        | Cases Used                     | All non-missing data are used.                                  |
| Syntax                 |                                | DESCRIPTIVES VARIABLES=Allb<br>/STATISTICS=MEAN STDDEV MIN MAX. |
| Resources              | Processor Time                 | 00 นาฬิกา 0 นาที  |
|                        | Elapsed Time                   | 00 นาฬิกา 0 นาที  |

[DataSet1] D:\โครงการ\โครงการสำรวจความพึงพอใจ\data.sav

### Descriptive Statistics

|                         | N   | Minimum | Maximum | Mean   | Std. Deviation |
|-------------------------|-----|---------|---------|--------|----------------|
| ด้านช่องทางการให้บริการ | 100 | 3.60    | 5.00    | 4.4340 | .46193         |
| Valid N (listwise)      | 100 |         |         |        |                |

## การประมวลผลตอนที่ 2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

```
FREQUENCIES VARIABLES=c1 c2 c3 c4 c5
/STATISTICS=STDDEV MEAN

/ORDER=ANALYSIS.
```

### Frequencies

#### Notes

|                |   |  |
|----------------|---|--|
| Output Created | 30-มี.ค.-2565, 14 นาฬิกา 36 นาที  |  |
| Comments       |   |  |
| Input          | Data  | D:\โครงการ\โครงการสำรวจความพึงพอใจ\data.sav        |
|                | Active Dataset  | DataSet1   |
|                | Filter  | <none>   |
|                | Weight  | <none>   |
|                | Split File  | <none>   |
|                | N of Rows in Working Data File  | 100  |
|                | Missing Value Handling  | Definition of Missing                              |
|                | Cases Used  | Statistics are based on all cases with valid data. |
| Syntax         | FREQUENCIES VARIABLES=c1 c2 c3 c4 c5<br>/STATISTICS=STDDEV MEAN<br>/ORDER=ANALYSIS. |  |
| Resources      | Processor Time  | 00 นาฬิกา 0 นาที                                   |
|                | Elapsed Time  | 00 นาฬิกา 0 นาที                                   |

[DataSet1] D:\โครงการ\โครงการสำรวจความพึงพอใจ\data.sav

#### Statistics

|                |         | มีจิตบริการ มีความสุภาพ อ่อน<br>น้อมต่อมตน และมีมนุษยสัมพันธ์<br>ที่ดี | มีความรู้ความสามารถให้บริการ<br>และให้คำแนะนำปรึกษาได้อย่าง<br>ถูกต้อง เชื่อถือได้ | มีความตรงต่อเวลา บริการรวดเร็ว<br>และถูกต้อง | มีความเสมอภาคในการให้บริการ | มีความซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใส |
|----------------|---------|--|--|--|-----------------------------|-------------------------------|
| N              | Valid   | 100  | 100  | 100  | 100                         | 100                           |
|                | Missing | 0  | 0  | 0  | 0                           | 0                             |
| Mean           |         | 4.55   | 4.36   | 4.57   | 4.39                        | 4.61                          |
| Std. Deviation |         | .539   | .523   | .537   | .510                        | .510                          |

# Frequency Table

มีจิตบริการ มีความสุภาพ อ่อนน้อมถ่อมตน และมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี

|               | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid พอใจ    | 2         | 2.0     | 2.0           | 2.0                |
| พอใจมาก       | 41        | 41.0    | 41.0          | 43.0               |
| พอใจมากที่สุด | 57        | 57.0    | 57.0          | 100.0              |
| Total         | 100       | 100.0   | 100.0         |                    |

มีความรู้ความสามารถให้บริการและให้คำแนะนำปรึกษาได้อย่างถูกต้อง เชื่อถือได้

|               | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid พอใจ    | 2         | 2.0     | 2.0           | 2.0                |
| พอใจมาก       | 60        | 60.0    | 60.0          | 62.0               |
| พอใจมากที่สุด | 38        | 38.0    | 38.0          | 100.0              |
| Total         | 100       | 100.0   | 100.0         |                    |

มีความตรงต่อเวลา บริการรวดเร็ว และถูกต้อง

|               | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid พอใจ    | 2         | 2.0     | 2.0           | 2.0                |
| พอใจมาก       | 39        | 39.0    | 39.0          | 41.0               |
| พอใจมากที่สุด | 59        | 59.0    | 59.0          | 100.0              |
| Total         | 100       | 100.0   | 100.0         |                    |

มีความเสมอภาคในการให้บริการ

|               | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid พอใจ    | 1         | 1.0     | 1.0           | 1.0                |
| พอใจมาก       | 59        | 59.0    | 59.0          | 60.0               |
| พอใจมากที่สุด | 40        | 40.0    | 40.0          | 100.0              |
| Total         | 100       | 100.0   | 100.0         |                    |

มีความซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใส

|               | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid พอใจ    | 1         | 1.0     | 1.0           | 1.0                |
| พอใจมาก       | 37        | 37.0    | 37.0          | 38.0               |
| พอใจมากที่สุด | 62        | 62.0    | 62.0          | 100.0              |
| Total         | 100       | 100.0   | 100.0         |                    |

DESCRIPTIVES VARIABLES=Allc

/STATISTICS=MEAN STDDEV MIN MAX.

## Descriptives

### Notes

|                        |                                |   |
|------------------------|--------------------------------|---|
| Output Created         |                                | 30-มี.ค.-2565, 14 นาฬิกา 37 นาที                                |
| Comments               |                                |   |
| Input                  | Data                           | D:\โครงการ\โครงการสำรวจความพึงพอใจ\data.sav                     |
|                        | Active Dataset                 | DataSet1  |
|                        | Filter                         | <none>  |
|                        | Weight                         | <none>  |
|                        | Split File                     | <none>  |
|                        | N of Rows in Working Data File | 100   |
| Missing Value Handling | Definition of Missing          | User defined missing values are treated as missing.             |
|                        | Cases Used                     | All non-missing data are used.                                  |
| Syntax                 |                                | DESCRIPTIVES VARIABLES=Allc<br>/STATISTICS=MEAN STDDEV MIN MAX. |
| Resources              | Processor Time                 | 00 นาฬิกา 0 นาที  |
|                        | Elapsed Time                   | 00 นาฬิกา 0 นาที  |

[DataSet1] D:\โครงการ\โครงการสำรวจความพึงพอใจ\data.sav

### Descriptive Statistics

|                             | N   | Minimum | Maximum | Mean   | Std. Deviation |
|-----------------------------|-----|---------|---------|--------|----------------|
| ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | 100 | 3.60    | 5.00    | 4.4960 | .43622         |
| Valid N (listwise)          | 100 |         |         |        |                |

## การประมวลผลตอนที่ 2 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

```
FREQUENCIES VARIABLES=d1 d2 d3 d4 d5
/STATISTICS=STDDEV MEAN

/ORDER=ANALYSIS.
```

### Frequencies

#### Notes

|                |   |   |
|----------------|---|---|
| Output Created | 30-มี.ค.-2565, 14 นาฬิกา 38 นาที  |   |
| Comments       |   |   |
| Input          | Data  | D:\โครงการ\โครงการสำรวจความพึงพอใจ\data.sav         |
|                | Active Dataset  | DataSet1  |
|                | Filter  | <none>  |
|                | Weight  | <none>  |
|                | Split File  | <none>  |
|                | N of Rows in Working Data File  | 100   |
|                | Missing Value Handling  | User-defined missing values are treated as missing. |
|                | Cases Used  | Statistics are based on all cases with valid data.  |
| Syntax         | FREQUENCIES VARIABLES=d1 d2 d3 d4 d5<br>/STATISTICS=STDDEV MEAN<br>/ORDER=ANALYSIS. |   |
| Resources      | Processor Time  | 00 นาฬิกา 0 นาที                                    |
|                | Elapsed Time  | 00 นาฬิกา 0 นาที                                    |

[DataSet1] D:\โครงการ\โครงการสำรวจความพึงพอใจ\data.sav

#### Statistics

|                |         | มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้าย  | มีการจัดการสถานที่   | มีบริการสำหรับผู้พิการ/ผู้สูงอายุ  | หน่วยงานจัดให้มีเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวก  |
|----------------|---------|---|--|--|--|
|                |         | สถานที่ตั้งของหน่วยงานมีความสะดวกในการเดินทางมารับบริการ สามารถเข้าถึงได้ง่าย | มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์การบริการและมีจุดประชาสัมพันธ์บริการข้อมูลข่าวสาร | สภาพแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสม เป็นระเบียบเรียบร้อย สะอาด สร้างความประทับใจแก่ผู้มาใช้บริการ | หน่วยงานจัดให้มีเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวก และให้ความเข้าใจในเรื่องที่ขอรับบริการ |
| N              | Valid   | 100   | 100  | 100  | 100  |
|                | Missing | 0   | 0  | 0  | 0  |
| Mean           |         | 4.42  | 4.60   | 4.38   | 4.54   |
| Std. Deviation |         | .516  | .512   | .508   | .575   |



# Frequency Table

สถานที่ตั้งของหน่วยงานมีความสะดวกในการเดินทางมารับบริการ สามารถเข้าถึงได้ง่าย

|               | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid พอใจ    | 1         | 1.0     | 1.0           | 1.0                |
| พอใจมาก       | 56        | 56.0    | 56.0          | 57.0               |
| พอใจมากที่สุด | 43        | 43.0    | 43.0          | 100.0              |
| Total         | 100       | 100.0   | 100.0         |                    |

มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์การบริการและมีจุดประชาสัมพันธ์บริการข้อมูลข่าวสาร

|               | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid พอใจ    | 1         | 1.0     | 1.0           | 1.0                |
| พอใจมาก       | 38        | 38.0    | 38.0          | 39.0               |
| พอใจมากที่สุด | 61        | 61.0    | 61.0          | 100.0              |
| Total         | 100       | 100.0   | 100.0         |                    |

มีการจัดการสถานที่ สภาพแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสม เป็นระเบียบเรียบร้อย สะอาด สร้างความประทับใจแก่ผู้มาใช้บริการ

|               | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid พอใจ    | 1         | 1.0     | 1.0           | 1.0                |
| พอใจมาก       | 60        | 60.0    | 60.0          | 61.0               |
| พอใจมากที่สุด | 39        | 39.0    | 39.0          | 100.0              |
| Total         | 100       | 100.0   | 100.0         |                    |

จัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการ/ผู้สูงอายุ

|               | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid พอใจ    | 3         | 3.0     | 3.0           | 3.0                |
| พอใจมาก       | 40        | 40.0    | 40.0          | 43.0               |
| พอใจมากที่สุด | 57        | 57.0    | 57.0          | 100.0              |
| Total         | 100       | 100.0   | 100.0         |                    |

หน่วยงานจัดให้มีเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวก และให้ความเข้าใจในเรื่องที่ขอรับบริการ

|               | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid พอใจ    | 4         | 4.0     | 4.0           | 4.0                |
| พอใจมาก       | 47        | 47.0    | 47.0          | 51.0               |
| พอใจมากที่สุด | 49        | 49.0    | 49.0          | 100.0              |
| Total         | 100       | 100.0   | 100.0         |                    |

/STATISTICS=MEAN STDDEV MIN MAX.

## Descriptives

### Notes

|                        |                                |  |
|------------------------|--------------------------------|--|
| Output Created         |                                | 30-มี.ค.-2565, 14 นาฬิกา 39 นาที                               |
| Comments               |                                |  |
| Input                  | Data                           | D:\โครงการ\โครงการสำรวจความพึงพอใจ\data.sav                    |
|                        | Active Dataset                 | DataSet1   |
|                        | Filter                         | <none>   |
|                        | Weight                         | <none>   |
|                        | Split File                     | <none>   |
|                        | N of Rows in Working Data File | 100  |
| Missing Value Handling | Definition of Missing          | User defined missing values are treated as missing.            |
|                        | Cases Used                     | All non-missing data are used.                                 |
| Syntax                 |                                | DESCRIPTIVES VARIABLES=All<br>/STATISTICS=MEAN STDDEV MIN MAX. |
| Resources              | Processor Time                 | 00 นาฬิกา 0 นาที   |
|                        | Elapsed Time                   | 00 นาฬิกา 0 นาที   |

[DataSet1] D:\โครงการ\โครงการสำรวจความพึงพอใจ\data.sav

### Descriptive Statistics

|                        | N   | Minimum | Maximum | Mean   | Std. Deviation |
|------------------------|-----|---------|---------|--------|----------------|
| ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | 100 | 3.40    | 5.00    | 4.4780 | .44757         |
| Valid N (listwise)     | 100 |         |         |        |                |

## การประมวลผลตอนที่ 2 ค่าเฉลี่ยแต่ละด้าน

```
FREQUENCIES VARIABLES=Alla Allb Allc Alld All2
/STATISTICS=STDDEV MEAN

/ORDER=ANALYSIS.
```

### Frequencies

#### Notes

|                        |  |   |
|------------------------|--|---|
| Output Created         | 30-มี.ค.-2565, 15 นาฬิกา 34 นาที   |   |
| Comments               |  |   |
| Input                  | Data   | D:\โครงการ\โครงการสำรวจความพึงพอใจ\data.sav         |
|                        | Active Dataset   | DataSet1  |
|                        | Filter   | <none>  |
|                        | Weight   | <none>  |
|                        | Split File   | <none>  |
|                        | N of Rows in Working Data File   | 100   |
| Missing Value Handling | Definition of Missing  | User-defined missing values are treated as missing. |
|                        | Cases Used   | Statistics are based on all cases with valid data.  |
| Syntax                 | FREQUENCIES VARIABLES=Alla Allb Allc<br>Alld All2<br>/STATISTICS=STDDEV MEAN<br>/ORDER=ANALYSIS. |   |
| Resources              | Processor Time   | 00 นาฬิกา 0 นาที                                    |
|                        | Elapsed Time   | 00 นาฬิกา 0 นาที                                    |

[DataSet1] D:\โครงการ\โครงการสำรวจความพึงพอใจ\data.sav

#### Statistics

|                |         | ด้านขั้นตอนการให้บริการ | ด้านช่องทางการให้บริการ | ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | ภาพรวมความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ |
|----------------|---------|-------------------------|-------------------------|-----------------------------|------------------------|--|
| N              | Valid   | 100                     | 100                     | 100                         | 100                    | 100  |
|                | Missing | 0                       | 0                       | 0                           | 0                      | 0  |
| Mean           |         | 4.4080                  | 4.4340                  | 4.4960                      | 4.4780                 | 4.4540                                     |
| Std. Deviation |         | .44306                  | .46193                  | .43622                      | .44757                 | .41162                                     |