



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด เทศบาลตำบลทุ่งทอง ตำบลบ้านเขว้า อำเภอบ้านเขว้า จังหวัดชัยภูมิ

ที่...../๒๕๖๖

วันที่ ๑๐ มกราคม พ.ศ.๒๕๖๖

เรื่อง รายงานสรุปผลโครงการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลทุ่งทอง

ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๕

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลทุ่งทอง

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. รายงานโครงการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลทุ่งทอง

ประจำปี พ.ศ.๒๕๖๕

จำนวน ๑ เล่ม

### ๑. เรื่องเดิม

ตามที่ สำนักปลัด ได้จัดทำโครงการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลทุ่งทอง ประจำปี พ.ศ.๒๕๖๕ เพื่อประเมินผลความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ช่องทางการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก รวมทั้งข้อเสนอแนะของประชาชนผู้รับบริการ เพื่อนำข้อมูลมาปรับปรุงและพัฒนางานด้านบริการให้มีคุณภาพ และเพิ่มประสิทธิภาพให้ดียิ่งขึ้น

### ๒. ข้อเท็จจริง

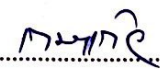
ทั้งนี้ ผู้ประเมินได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนเสร็จเรียบร้อยแล้ว ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๔ จึงขอรายงานสรุปผลโครงการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลทุ่งทอง ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๕ โดยเรียงลำดับค่าคะแนนความพึงพอใจมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด ดังนี้

- |                                           |                      |                    |
|-------------------------------------------|----------------------|--------------------|
| ๑. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | อยู่ในระดับมากที่สุด | คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๘ |
| ๒. ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ     | อยู่ในระดับมากที่สุด | คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๔ |
| ๓. ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ     | อยู่ในระดับมากที่สุด | คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๘ |
| ๔. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก      | อยู่ในระดับมากที่สุด | คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๖ |

รายละเอียดปรากฏตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

### ๓. ข้อเสนอ/ข้อพิจารณา

๑. ด้านขั้นตอนการให้บริการ ควรมีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน
  ๒. ด้านช่องทางการให้บริการ ควรมีการให้บริการนอกสถานที่/นอกเวลาราชการ/วันหยุดนักขัตฤกษ์
  ๓. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ควรอบรมให้ความรู้เจ้าหน้าที่เพื่อให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ
  ๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ควรมีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน สะดวก เหมาะสม
- จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(ลงชื่อ).....

(นางสาวเกษแก้ว งามคม)

ผู้ช่วยเจ้าพนักงานธุรการ

/ความเห็น



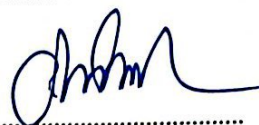
ความเห็นหัวหน้าสำนักปลัด.....

(ลงชื่อ).....

(นางสาวสุก ศรีบุญเรือง)  
หัวหน้าสำนักปลัด

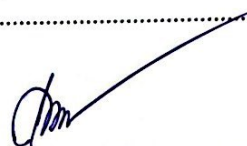
ความเห็นปลัดเทศบาลตำบลทุ่งทอง.....

(ลงชื่อ).....

(นางธนันท์ อนันต์สินชัย)  
ปลัดเทศบาลตำบลทุ่งทอง

ความเห็นนายกเทศมนตรีตำบลทุ่งทอง.....

(ลงชื่อ).....

(นายสมถวิล หมั่นอุตสาห์)  
นายกเทศมนตรีตำบลทุ่งทอง



รายงานโครงการสำรวจความพึงพอใจของประชาชน  
ต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลทุ่งทอง

ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๕

โดย...

สำนักปลัด เทศบาลตำบลทุ่งทอง

อำเภอบ้านเขว้า จังหวัดชัยภูมิ

การศึกษาประเมินผลครั้งนี้มีความมุ่งหมายที่จะประเมินผลระดับความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการของเทศบาลตำบลทุ่งทอง อำเภอบ้านเขว้า จังหวัดชัยภูมิ ประจำปี พ.ศ.๒๕๖๕ ที่เน้นการประเมินผลเชิงระบบเพื่อให้เห็นถึงความเชื่อมโยงขององค์ประกอบในระบบบริการประชาชน นอกจากนั้นยังได้ทำการประเมินผลสำหรับใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาศักยภาพ และปรับปรุงระบบการให้บริการเพื่อยกระดับคุณภาพบริการและใช้เป็นแนวทางวางแผนปรับปรุงการให้บริการขององค์กรให้ดียิ่งขึ้นในอนาคต

สำนักปลัด

เทศบาลตำบลทุ่งทอง อำเภอบ้านเขว้า จังหวัดชัยภูมิ

## สารบัญ

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

## บทที่ ๑

### บทนำ

#### ๑. หลักการและเหตุผล

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

๑. การประเมินภาพรวมของผู้บังคับบัญชาแต่ละระดับหรือหน่วยงานในส่วนราชการก็ได้ ทั้งนี้ ต้องกระทำเป็นความลับและเป็นประโยชน์แห่งความสามัคคีของข้าราชการ

๒. การประเมินผลการปฏิบัติงานของข้าราชการ เพื่อประโยชน์ในการบริหารงานบุคคลให้คำนึงถึงผลการปฏิบัติงานเฉพาะตัวของข้าราชการผู้นั้นในตำแหน่งที่ปฏิบัติ ประโยชน์และผลสัมฤทธิ์ที่หน่วยงานผู้นั้นสังกัดปฏิบัติงาน

เทศบาลตำบลทุ่งทอง มีหน้าที่ในการจัดทำบริการสาธารณะให้แก่ประชาชนในท้องถิ่นตามอำนาจหน้าที่ของเทศบาล ทั้งที่เป็นหน้าที่ตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. ๒๔๙๖ และหน้าที่ตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๔๒ และหน้าที่อื่นตามที่กฎหมายกำหนดให้เป็นหน้าที่ของเทศบาลและในการปฏิบัติหน้าที่นั้นต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน โดยคำนึงถึงการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาเทศบาล การจัดทำงบประมาณ การจัดซื้อจัดจ้าง การตรวจสอบ การประเมินผลการปฏิบัติงาน และการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารให้เป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ จากภารกิจหน้าที่ในการจัดทำบริการสาธารณะให้แก่ประชาชนในท้องถิ่นทั้ง ๑๗ หมู่บ้าน ในพื้นที่ ๖๑.๓๓ ตารางกิโลเมตร นั้น เทศบาลในฐานะผู้ให้บริการก็จะไม่ทราบว่าการบริการที่ให้บริการไปนั้น ประชาชนได้รับประโยชน์ หรือเกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชนมากน้อยเพียงใด การให้บริการมีคุณภาพเพียงใด ตอบสนองความต้องการผู้รับบริการหรือไม่ การที่จะทราบถึงความพึงพอใจจากผู้รับบริการจึงต้องมีโครงการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลทุ่งทอง

#### ๒. วัตถุประสงค์ของการประเมิน

การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลทุ่งทองในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการในบริการสาธารณะทั้ง ๔ ด้านของเทศบาลตำบลทุ่งทอง จังหวัดชัยภูมิ ดังนี้

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

### **๓. ขอบเขตของการประเมิน**

ผู้ประเมินได้กำหนดขอบเขตการประเมินไว้ ดังนี้

#### **๑. ขอบเขตตัวแปร**

การประเมินครั้งนี้ ผู้ประเมินมุ่งศึกษาตัวแปรความคิดเห็นของผู้รับบริการที่มีต่อความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

### **๔. ขอบเขตประชากรและกลุ่มตัวอย่าง**

ประชากร คือ ประชาชน เจ้าหน้าที่ของรัฐ/หน่วยงานของรัฐ และหน่วยงานเอกชน ที่มาขอรับบริการหรือเคยติดต่อกับเทศบาลตำบลทุ่งทองในปีงบประมาณ ๒๕๖๕ จำนวน ๑๐๐ คน

### **๕. ขอบเขตระยะเวลาและพื้นที่**

การสำรวจและประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการในช่วงระยะเวลาปีงบประมาณ ๒๕๖๕ ในเขตพื้นที่ของเทศบาลตำบลทุ่งทอง อำเภอบ้านเขว้า จังหวัดชัยภูมิ

### **๖. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ**

เทศบาลตำบลทุ่งทอง อำเภอบ้านเขว้า จังหวัดชัยภูมิจะได้ทราบผลการปฏิบัติงาน เพื่อนำไปปรับปรุงและใช้เป็นแนวทางในการให้บริการต่อขั้นตอนการให้บริการ ช่องทางการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

## บทที่ ๒

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

โครงการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลทุ่งทอง ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๕ ผู้ประเมินได้นำแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาศึกษาเพื่อเป็นแนวทางดังนี้

๑. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
๒. ข้อมูลพื้นฐานเทศบาลตำบลทุ่งทอง อำเภอบ้านเขว้า จังหวัดชัยภูมิ
๓. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### ๑. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

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

##### **๑.๑ ความหมายของความพึงพอใจ**

มีนักวิจัยได้ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจ และให้ความหมายของความพึงพอใจไว้แตกต่างกัน ดังนี้

ราชบัณฑิตสถาน (๒๕๔๒ : ๗๗๕) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจ หมายถึง พอใจ ชอบใจ อารมณ์รติณ์ เลิศไฝ่รอด (๒๕๕๔ : ๑๖) ความพึงพอใจ คือ ความรู้สึกพอใจต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เมื่อความต้องการของมนุษย์ได้รับการตอบสนองทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ ก็จะทำให้เกิดความพอใจ ชอบใจ เกิดเป็นทัศนคติด้านบวก ที่แสดงให้เห็นถึงสภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้นและทัศนคติด้านลบที่แสดงให้เห็นถึงสภาพความไม่พึงพอใจ ความพึงพอใจเป็นองค์ประกอบด้านความรู้สึกของทัศนคติซึ่งไม่จำเป็นต้องแสดงหรืออธิบายเชิงเหตุผลเสมอไปก็ได้ ดังนั้น ความพึงพอใจจึงเป็นเพียงปฏิกิริยาด้านความรู้สึกต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้นที่แสดงผลออกมาในลักษณะของผลลัพธ์สุดท้ายของขบวนการประเมินโดยบ่งบอกถึงทิศทางของผลประเมินว่าจะเป็นไปในลักษณะทิศทางบวก หรือทิศทางลบหรือไม่มีปฏิกิริยา คือ เฉย ๆ ต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้นนั้นก็ได้

ชูชัย สมิทธิไกร (๒๕๕๗ : ๓๐๘) อธิบายว่า ความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction) หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่องาน รวมทั้งองค์ประกอบต่าง ๆ ในการทำงาน เช่น ลักษณะงาน ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงานสภาพแวดล้อมในการทำงาน ผลตอบแทน ซึ่งความรู้สึกของบุคคลที่มีต่องานนี้สามารถเปลี่ยนแปลงไปได้ตามเวลาและสถานการณ์และระดับของความพึงพอใจในงานนี้ได้ตั้งแต่ความรู้สึกไม่พึงพอใจจนถึงความรู้สึกพึงพอใจ หรืออาจกล่าวได้ว่า ความรู้สึกไม่พึงพอใจและความรู้สึกพึงพอใจมีได้เป็นโน้ตทัศน์ที่แยกออกจากกัน หากแต่เป็นสิ่งที่อยู่ตรงข้ามกันบนแนวระนาบเดียวกัน



## ๑.๒ ความสำคัญของความพึงพอใจต่อการบริการ

แนวความคิดเกี่ยวกับคุณลักษณะการให้บริการที่ดีไว้ ดังนี้ การบริการ (Service) หมายถึง กระบวนการของการปฏิบัติเพื่อให้ผู้อื่นได้รับความสุข ความสะดวก หรือความสบายอันเป็นการกระทำที่เกิดจากจิตใจที่เปี่ยมไปด้วยความปรารถนาดี ช่วยเหลือเกื้อกูล เอื้ออาทร มีน้ำใจไมตรี ให้ความเป็นธรรมและเสมอภาค ซึ่งการให้บริการจะมีทั้งผู้ให้และผู้รับ ถ้าเป็นการบริการที่ดีผู้รับจะเกิดความประทับใจหรือเกิดทัศนคติที่ดีต่อการบริการดังกล่าว (อาภรณ์รัตน์ เลิศไพบรود, ๒๕๕๕ : ๒๑) โดยเป้าหมายของการให้บริการ บริการนั้น คือ ความพึงพอใจในการบริการของผู้รับบริการ ซึ่งเป้าหมายสำคัญที่ผู้ให้บริการทั้งหลายต่างหากกลยุทธ์ทางการจัดการ และกลยุทธ์ทางการตลาดมาประยุกต์ใช้ โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อที่จะทำให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจในการบริการและกลับมาใช้บริการซ้ำอีก ดังนั้น ความพึงพอใจจึงเป็นประเด็นที่มีความสำคัญต่อบุคคลหลายฝ่าย (อเนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อุดลพัฒน์กิจ, 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    | ชื่อหมู่บ้าน    | จำนวนพื้นที่ (ไร่) | หมายเหตุ |
|------------|-----------------|--------------------|----------|
| หมู่ที่ ๕  | บ้านโนนตาด      | ๓,๕๐๐              |          |
| หมู่ที่ ๖  | บ้านด่อน        | 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 | บ้านบุรพา       | ๒,๕๐๐              | บางส่วน  |
| หมู่ที่ ๑๕ | บ้านหนองอุดม    | ๑,๓๔๑              |          |
| หมู่ที่ ๑๖ | บ้านหนองแถม     | ๑,๐๔๕.๒๕           |          |
| หมู่ที่ ๑๗ | บ้านด่อนอุดม    | 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 | เทศบาลตำบลชีลอง และ เทศบาลตำบลลุ่มลำชี                    |
| ทิศใต้      | ติดกับ | เทศบาลตำบลลุ่มลำชี และ องค์การบริหารส่วนตำบลสัมป่อย       |
| ทิศตะวันตก  | ติดกับ | องค์การบริหารส่วนตำบลโนนแดง และเทศบาลตำบลตลาดแร่          |

#### ๒.๑.๓ ลักษณะภูมิประเทศ

เทศบาลตำบลทุ่งทอง ไม่มีพื้นที่ราบ พื้นที่ป่า และภูเขา มีลักษณะเป็นพื้นที่ราบลุ่ม มีคลองน้ำลำธาร ลำห้วย ในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลทุ่งทอง จำนวน ๕ แห่ง ดังนี้

๑. ลำห้วยคลองไผ่งาม
๒. ลำห้วยกุดเบ้น
๓. ลำห้วยกุดไข่นุ่น
๔. ลำห้วยห้วย
๕. ลำห้วยชีลอง

#### 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
- กลุ่มดินตื้นเป็นก้อนหินหรือเศษหินในที่ดอน 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  | บ้านโนนหมาวัว   | นางละออ ทองหล่อ           | ๐๘๘-๓๗๐-๕๐๘๑ |
| หมู่ที่ ๔  | บ้านคลองไผ่งาม  | นายปรีชา ทองเจริญ         | ๐๙๑-๓๔๒-๖๗๕๑ |
| หมู่ที่ ๕  | บ้านโนนตาด      | นายทองใบ อ่อนเขว้า        | ๐๘๘-๔๗๗-๘๒๑๐ |
| หมู่ที่ ๖  | บ้านด่อน        | นายศุภสร สิงห์กุล         | ๐๘๑-๙๗๗-๗๐๓๒ |
| หมู่ที่ ๗  | บ้านกุดฉนวน     | นายสลิวิ โถชัย            | ๐๘๗-๙๖๔-๘๑๑๔ |
| หมู่ที่ ๘  | บ้านหนองโสมง    | นายสุริยา เสมมา           | ๐๘๙-๒๘๒-๖๗๔๕ |
| หมู่ที่ ๙  | บ้านกุดไข่มุน   | นางแดงอ่อน แแนวเมือง      | ๐๘๘-๑๑๑-๘๘๗๔ |
| หมู่ที่ ๑๐ | บ้านโนนโก       | นายคะนอง ไสแสง            | ๐๘๗-๒๕๓-๑๘๒๕ |
| หมู่ที่ ๑๑ | บ้านม่วงพันธนะ  | นางเพ็ญศรี อธิราชเทวินทร์ | ๐๘๙-๔๒๖-๔๘๘๘ |
| หมู่ที่ ๑๒ | บ้านอุดมผล      | นายไสว ไสแสง              | ๐๘๑-๐๖๔-๓๔๘๘ |
| หมู่ที่ ๑๔ | บ้านบุรพา       | นายประพันธ์ เกิดถาวร      | ๐๘๐-๓๓๓-๔๙๔๙ |
| หมู่ที่ ๑๕ | บ้านหนองอุดม    | นายพัทธิยะ น้อยทอง        | ๐๘๓-๓๖๙-๘๙๑๑ |
| หมู่ที่ ๑๖ | บ้านหนองแขม     | นายทินกร แสนชัย           | ๐๘๙-๒๘๓-๐๐๔๓ |
| หมู่ที่ ๑๗ | บ้านด่อนอุดม    | นางสุนันท์ ทุคนธ์ชัย      | ๐๘๙-๕๘๓-๖๙๑๖ |
| หมู่ที่ ๑๘ | บ้านโนนส้มอ     | นายเสถียร ยวงสุวรรณ       | ๐๘๙-๐๘๓-๔๙๘๓ |
| หมู่ที่ ๑๙ | บ้านกุดฉนวนอุดม | นายสำเริง ปราบคะเขนทร์    | 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 บ้านบุรพา (นอกเขตบางส่วน)
- หมู่ ๖ บ้านด่อน
- หมู่ ๗ บ้านกุดฉนวน

|                          |                         |
|--------------------------|-------------------------|
|                          | หมู่ ๙ บ้านกุดไข่นุ่น   |
|                          | หมู่ ๑๕ บ้านหนองอุดม    |
|                          | หมู่ ๑๗ บ้านดอนอุดม     |
|                          | หมู่ ๑๙ บ้านกุดฉนวนอุดม |
| เขตการปกครองที่ ๒ ได้แก่ | หมู่ ๓ บ้านโนนหมาว้อ    |
|                          | หมู่ ๔ บ้านคลองไผ่งาม   |
|                          | หมู่ ๕ บ้านโนนตาด       |
|                          | หมู่ ๘ บ้านหนองโสมง     |
|                          | หมู่ ๑๐ บ้านโนนโก       |
|                          | หมู่ ๑๖ บ้านหนองแหม     |
|                          | หมู่ ๑๘ บ้านโนนส้มมอ    |

### **๒.๓ สภาพทางสังคม**

#### **๒.๓.๑ การศึกษา**

ระดับประถมศึกษาการศึกษาในระดับประถมศึกษา ในเขตเทศบาลตำบลทุ่งทอง มีโรงเรียนสังกัดสำนักงาน พื้นที่เขตการศึกษา เขต ๑ มีโรงเรียนทั้งสิ้น จำนวน ๕ แห่ง ได้แก่

- โรงเรียนบ้านกุดฉนวน
- โรงเรียนบ้านโนนตาด
- โรงเรียนบ้านดอน
- โรงเรียนบ้านคลองไผ่งาม
- โรงเรียนบ้านหนองโสมง

ระดับเด็กเล็กก่อนวัยเรียน การพัฒนาการสำหรับเด็กเล็กก่อนวัยเรียนในเขตเทศบาลตำบลทุ่งทอง มีศูนย์พัฒนาเด็กเล็กจำนวน ๖ แห่ง ได้แก่

- |                                        |                        |
|----------------------------------------|------------------------|
| - ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กวัดปรางค์ปราสาท    | ที่ตั้ง บ้านดอน        |
| - ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กวัดสายตะคลอง       | ที่ตั้ง บ้านกุดฉนวน    |
| - ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กวัดคลองสายบัว      | ที่ตั้ง บ้านโนนหมาว้อ  |
| - ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กวัดสุวรรณาราม      | ที่ตั้ง บ้านคลองไผ่งาม |
| - ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กวัดทองธรรมชาติ     | ที่ตั้ง บ้านโนนตาด     |
| - ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กวัดเกาะสามัคคีธรรม | ที่ตั้ง บ้านหนองโสมง   |

#### **๒.๔ ด้านสาธารณสุข**

มี โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลคลองไผ่งาม (รพ.สต.คลองไผ่งาม) จำนวน ๑ แห่ง

## **๒.๕ ระบบบริการพื้นฐาน**

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

เทศบาลตำบลทุ่งทองมีเส้นทางการคมนาคมเชื่อมกับทางหลวงโยธาธิการสายบ้านเขว้า-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 ,บ้านดอน หมู่ ๖ และ หมู่ ๑๗ คิดเป็นร้อยละ ๖๐ ของครัวเรือน ในเขตเทศบาลตำบลทุ่งทอง ใช้น้ำประปาหมู่บ้านที่ได้รับโอนทรัพย์สินสาธารณูปโภคระบบประปาหมู่บ้านจากสำนักงานทรัพยากรน้ำภาค ๔ จำนวน ๓ แห่ง และ ได้รับการจัดสรรเงินอุดหนุนเฉพาะกิจจากกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่นในการสร้างประปาหมู่บ้าน 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 บ้านหนองแถม หมู่ ๑๖

### **๒.๕.๔ โทรศัพท์**

การสื่อสารทางโทรศัพท์ หมู่บ้านในเขตเทศบาลตำบลทุ่งทองมีการใช้โทรศัพท์ประจำบ้านและการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่

### **๒.๕.๕ ไปรษณีย์หรือการสื่อสารหรือการขนส่ง และวัสดุ ครุภัณฑ์**

การสื่อสารผ่านทางโทรคมนาคมทางวิทยุสื่อสาร และหออกระจายข่าวประจำหมู่บ้าน สำหรับที่ทำการไปรษณีย์ ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลทุ่งทองจะใช้บริการจากที่ทำการไปรษณีย์อำเภอบ้านเขว้า ซึ่งเป็นเขตอำเภอดียวกัน

## **๒.๖ ระบบเศรษฐกิจ**

### **๒.๖.๑ การเกษตร**

ราษฎรส่วนใหญ่ ประมาณร้อยละ ๙๐% ประกอบอาชีพหลักคือ ทำนา

### **๒.๖.๒ การประมง**

ราษฎรบางส่วนทำการประมงแบบไว้บริโภคนครีวเรือ และจำหน่ายในท้องตลาดเพียงเล็กน้อย ไม่ได้ประกอบเป็นอาชีพหลัก

### ๒.๖.๓ การปลูกสัตว์

มีการประกอบการฟาร์มหมู อยู่หลายพื้นที่ ในเขตเทศบาลตำบลทุ่งทอง

### ๒.๖.๔ การบริการ

ในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลทุ่งทอง มีเพียงการบริการในรูปลักษณะร้านเสริมสวย ร้านอินเทอร์เน็ต

### ๒.๖.๕ การท่องเที่ยว

เทศบาลตำบลทุ่งทองได้ค้นพบแหล่งท่องเที่ยว คือ เมืองหามหอก ซึ่งเป็นพื้นที่อยู่ในบ้านกุดไข่นุ่น หมู่ ๙ ซึ่งกำลังจะพัฒนาให้กลายเป็นแหล่งท่องเที่ยว ปัจจุบัน เดิมเรามีหมู่บ้านทอผ้าไหม โฮมสเตย์ 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.วัดปรังค์ปราสาท | สถานที่ตั้ง บ้านด่อน                    |
| 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 พิธีสงฆ์น้ำพระพิธีรดน้ำดำหัวผู้สูงอายุ และพบปะครอบครัว

### ๒.๗.๓ ภูมิปัญญาท้องถิ่น ภาษาถิ่น

ภูมิปัญญาท้องถิ่นในพื้นที่ จะมี ประชาชนชาวบ้าน ทำเครื่องจักสาน สำหรับด้านภาษาประชาชนส่วนใหญ่เป็นคนไทยอีสานย้ายถิ่นฐานมาจากจังหวัดนครราชสีมา ตั้งรกรากมาเป็นเวลานานมีภาษาอีสานเป็นภาษาท้องถิ่น

### ๒.๗.๔ สินค้าพื้นเมืองและของที่ระลึก

สำหรับสินค้าพื้นเมืองที่ราษฎรทำและจำหน่าย คือ เครื่องจักสาน อาทิเช่น ไช ฆ้อง ตระกร้า ส่วนของที่ระลึก ของฝาก คือ ผลิตภัณฑ์ที่ทำจากไหม เช่น ผ้าไหม สบู่ไผ่ เป็นต้น

## ๒.๘ ทรัพยากรธรรมชาติ

### ๒.๘.๑ น้ำ

พื้นที่เขตเทศบาลตำบลทุ่งทองมีคลองน้ำ หลายสาย เป็นเส้นทางแม่น้ำชีไหลผ่าน เมื่อถึงฤดูฝนน้ำฝนจะมีมากจนทำให้น้ำเอ่อล้นท่วมไร่นา ของราษฎรในเขตพื้นที่ สำหรับการช่วยเหลือผู้ประสบภัยน้ำท่วมหลังน้ำลด 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) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริหารจัดการน้ำอุปโภคบริโภคขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองใหม่ อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม โดยจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ กลุ่มตัวอย่างจำนวน ๓๓๗ คน ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) รายงาน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ส่วนการทดสอบสมมติฐานใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) คือ t-test และ one way ANOVA ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริหารจัดการน้ำอุปโภค บริโภคขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองใหญ่ ในภาพรวม พบว่า อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ด้านคุณภาพน้ำ และการผลิตรายอยู่ในระดับมาก ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนผลการทดสอบสมมติฐานพบว่าผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริหารจัดการน้ำอุปโภคบริโภคขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองใหญ่ เมื่อนำแจกตามเพศ อายุทั้งภาพรวม และรายด้านทุกด้านมีความแตกต่างอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ ๐.๐๕ ในขณะที่ความแตกต่างของความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริหารจัดการน้ำอุปโภคบริโภคขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองใหญ่ จำแนกตามการศึกษาและอาชีพทั้งภาพรวมและรายด้านทุกด้านมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ๐.๐๕

เสาวรัตน์ บุขรนนท์ และอารดา ลิขิตวิวัฒน์. (๒๕๕๗ : ๕๗) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการกรณีศึกษาเทศบาลตำบลนาขยาด อำเภอควนขนุน จังหวัดพัทลุง มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลนาขยาด อำเภอควนขนุน จังหวัดพัทลุง ๗ ด้าน ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านโครงสร้างพื้นฐาน/สาธารณูปโภค ด้านสาธารณสุข ด้านสังคม/สวัสดิการ และด้านการศึกษา ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือประชาชนที่อาศัยในเขตพื้นที่รับผิดชอบของเทศบาลตำบลนาขยาด อำเภอควนขนุน จังหวัดพัทลุง จำนวน ๒,๗๕๗ ครัวเรือน ใช้วิธีสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ จำนวน ๓๕๐ คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือแบบสอบถาม และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและใช้การทดสอบค่าทีผลการวิจัย พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลนาขยาด อำเภอควนขนุน จังหวัดพัทลุง โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก (๓.๖๐ ๐.๖๐) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า 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 ระบบไฟฟ้าส่องสว่างข้างทางละในครัวเรือน และระบบการดูแลซ่อมแซมอย่างสม่ำเสมอ

ประจักษ์ น้ำประสานไทย (๒๕๕๘ : ๘๕) ได้ศึกษาเกี่ยวกับการบริการสังคมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นภาคตะวันออก โดยใช้การวิจัยเอกสารและการวิจัยเชิงสำรวจผ่านกลุ่มตัวอย่างเพื่อศึกษาว่า องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นภาคตะวันออก จัดให้มีบริการสังคมประเภทใดแก่ประชาชนในพื้นที่ปัจจัยใดที่ผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นภาคตะวันออก เห็นว่ามีอิทธิพลต่อการจัดการบริการสังคม ผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นภาคตะวันออกใช้วิธีการใดในการจัดการบริการสังคมอะไรที่ผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นภาคตะวันออกเห็นว่าเป็นปัญหาและอุปสรรคต่อการจัดการบริการสังคมผู้รับหรือใช้บริการมีความพึงพอใจต่อบริการสังคมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นภาคตะวันออกมากน้อยแค่ไหน พบว่า บริการสังคมที่กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จัดให้แก่ประชาชนในพื้นที่คือ การพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ ปัจจัยที่กลุ่มตัวอย่างเห็นว่ามีอิทธิพลต่อการจัดการบริการสังคมมากที่สุด คือ ความต้องการและความคิดเห็นของประชาชนในพื้นที่



วิธีการที่กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ใช้ในการจัดการบริการสังคม คือ การนำเอาความพึงพอใจและความต้องการของผู้รับหรือใช้บริการมาเป็นศูนย์กลางการปฏิบัติงานส่วนสิ่งที่กลุ่มตัวอย่างเห็นว่าเป็นปัญหาและอุปสรรคต่อการจัดการบริการสังคมมากที่สุด คือการขาดงบประมาณหรืองบประมาณไม่เพียงพอ ด้านความพึงพอใจต่อบริการสังคมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนแนวคิดการจัดการบริการสังคมพบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีแนวคิดการจัดบริการสังคมสอดคล้องกับแนวคิดสังคมประชาธิปไตย

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 เพื่อพัฒนาคุณภาพของการบริการของบริษัทอุตสาหกรรมการสื่อสารMacedonian โดยอธิบายถึงคุณภาพของงานบริการลูกค้าได้รับจากการใช้บริการโทรศัพท์ของบริษัท โดยโครงสร้างของแบบสอบถามถูกพัฒนามาจากรูปแบบของ ACSI และสุ่มตัวอย่างจากผู้ให้บริการ พบว่า ลูกค้าไม่ค่อยได้รับความพอใจในการบริการและมีความหวังสูงต่อการทำงานด้านบริการ จากผลการวิจัยทำให้ทราบว่า ลูกค้าต้องการได้รับข่าวสารข้อมูลที่จำเป็นเพิ่มเติม และให้เกิดความพึงพอใจ และข้อมูลดังกล่าวก็สามารถนำมาปรับใช้เพื่อเพิ่มคุณภาพด้านการบริการของบริษัทต่อไป

## บทที่ ๓

### วิธีการดำเนินการ

การศึกษาครั้งนี้เป็นการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลทุ่งทอง อำเภอบ้านเขว้า จังหวัดชัยภูมิ ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๕ 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 โดยการประเมินความพึงพอใจครั้งนี้ได้แบ่งการนำเสนอผลการศึกษาตามลักษณะของงานที่ให้บริการ 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                              | ๓๙         | ๓๙.๐๐         |
| หญิง                             | ๖๑         | ๖๑.๐๐         |
| <b>รวม</b>                       | <b>๑๐๐</b> | <b>๑๐๐.๐๐</b> |
| <b>อายุ</b>                      |            |               |
| ต่ำกว่า ๒๐ ปี                    | ๙          | ๘.๐๐          |
| ๒๐ - ๔๐ ปี                       | ๑๘         | ๑๘.๐๐         |
| ๔๑ - ๖๐ ปี                       | ๔๕         | ๔๖.๐๐         |
| มากกว่า ๖๐ ปี ขึ้นไป             | ๒๘         | ๒๘.๐๐         |
| <b>รวม</b>                       | <b>๑๐๐</b> | <b>๑๐๐.๐๐</b> |
| <b>ระดับการศึกษา</b>             |            |               |
| ประถมศึกษา                       | ๒๓         | ๒๓.๐๐         |
| มัธยมศึกษาตอนต้น (ม.๑-ม.๓)       | ๓๓         | ๓๓.๐๐         |
| มัธยมศึกษาตอนปลาย (ม.๔-ม.๖)/ปวช. | ๒๐         | ๒๐.๐๐         |
| อนุปริญญาตรี/ปวส.                | ๑๕         | ๑๖.๐๐         |
| ปริญญาตรี                        | ๙          | ๙.๐๐          |
| สูงกว่าปริญญาตรี                 | ๐          | ๐.๐๐          |
| <b>รวม</b>                       | <b>๑๐๐</b> | <b>๑๐๐.๐๐</b> |

| ข้อมูลส่วนบุคคล | จำนวน | ร้อยละ |
|-----------------|-------|--------|
| อาชีพ           |       |        |
| รับราชการ       | ๖     | ๖.๐๐   |
| ธุรกิจส่วนตัว   | ๕     | ๕.๐๐   |
| เกษตรกร         | ๕๗    | ๕๗.๐๐  |
| รับจ้างทั่วไป   | ๓๒    | ๓๒.๐๐  |
| อื่นๆ           | ๐     | ๐.๐๐   |
| รวม             | ๑๐๐   | ๑๐๐.๐๐ |

ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

**จากตารางที่ ๑** พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน ๖๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๑.๐๐ มีอายุอยู่ในช่วง ๔๑ - ๖๐ ปี จำนวน ๔๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๕.๐๐ จบการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนต้น (ม.๑-ม.๓) จำนวน ๓๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๐๐ ประกอบอาชีพเกษตรกร จำนวน ๕๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๗.๐๐

## ส่วนที่ ๒ การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการทั้ง ๓ ด้าน

### ๑. การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ รายละเอียดดังตารางที่ ๒

| ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ                           | ค่าเฉลี่ย | ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน | แปลผล     | อันดับ |
|-------------------------------------------------------------|-----------|---------------------|-----------|--------|
| ๑) ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน | ๔.๖๓      | ๐.๕๒                | มากที่สุด | ๑      |
| ๒) ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว       | ๔.๖๐      | ๐.๕๓                | มากที่สุด | ๒      |
| ๓) มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน      | ๔.๓๔      | ๐.๖๕                | มากที่สุด | ๓      |
| รวม                                                         | ๔.๕๒      | ๐.๕๒                | มากที่สุด |        |

ตารางที่ ๒ การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ

**จากตารางที่ ๒** พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อขั้นตอนการให้บริการของเทศบาลตำบลทุ่งทอง อำเภอบ้านเขว้า จังหวัดชัยภูมิ ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}$  = ๔.๕๒ S.D. = ๐.๕๒) และเมื่อพิจารณารายชื่อพบว่าข้อที่มีค่าสูงสุดคือ ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว รองลงมาคือ ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน, มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน

๒. การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ รายละเอียดดังตารางที่ ๓

| ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ                                      | ค่าเฉลี่ย | ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน | แปลผล     | อันดับ |
|----------------------------------------------------------------------------|-----------|---------------------|-----------|--------|
| ๑) มีการให้บริการนอกสถานที่/นอกเวลาราชการ/วันหยุด<br>นักชัตฤกษ์            | ๔.๓๙      | ๐.๖๑                | มากที่สุด | ๓      |
| ๒) มีการให้บริการผ่านสื่อเอกสารประชาสัมพันธ์ โปสเตอร์<br>ป้ายประชาสัมพันธ์ | ๔.๕๙      | ๐.๕๓                | มากที่สุด | ๑      |
| ๓) มีการให้บริการผ่านสื่อเทคโนโลยีสารสนเทศเช่น<br>เว็บไซต์ เฟซบุ๊ก ไลน์    | ๔.๕๑      | ๐.๕๔                | มากที่สุด | ๒      |
| รวม                                                                        | ๔.๔๙      | ๐.๔๓                | มากที่สุด |        |

ตารางที่ ๓ การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ

**จากตารางที่ ๓** พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อช่องทางการให้บริการของเทศบาลตำบลทุ่งทอง อำเภอบ้านเขว้า จังหวัดชัยภูมิ ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}$  = ๔.๔๙ S.D. = ๐.๔๓) และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่าข้อที่มีค่าสูงสุดคือ มีการให้บริการผ่านสื่อเอกสารประชาสัมพันธ์ โปสเตอร์ ป้ายประชาสัมพันธ์ รองลงมาคือ มีการให้บริการผ่านสื่อเทคโนโลยีสารสนเทศเช่น เว็บไซต์ เฟซบุ๊ก ไลน์, มีการให้บริการนอกสถานที่/นอกเวลาราชการ/วันหยุดนักชัตฤกษ์

๓. การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รายละเอียดดังตารางที่ ๔

| ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ                                      | ค่าเฉลี่ย | ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน | แปลผล     | อันดับ |
|----------------------------------------------------------------------------|-----------|---------------------|-----------|--------|
| ๑) เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การ<br>วางตัว เรียบร้อย     | ๔.๖๑      | ๐.๕๑                | มากที่สุด | ๑      |
| ๒) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจรวดเร็ว และเอาใจใส่                   | ๔.๕๙      | ๐.๔๙                | มากที่สุด | ๒      |
| ๓) เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน<br>ถูกต้อง น่าเชื่อถือ | ๔.๕๘      | ๐.๕๑                | มากที่สุด | ๓      |
| รวม                                                                        | ๔.๕๙      | ๐.๔๑                | มากที่สุด |        |

ตารางที่ ๔ การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

**จากตารางที่ ๔** พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของเทศบาลตำบลทุ่งทอง อำเภอบ้านเขว้า จังหวัดชัยภูมิ ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}$  = ๔.๕๙ S.D. = ๐.๔๑) และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่าข้อที่มีค่าสูงสุดคือ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัว เรียบร้อย รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจรวดเร็ว และเอาใจใส่, เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ

#### ๔. การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก รายละเอียดดังตารางที่ ๕

| ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก                                   | ค่าเฉลี่ย | ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน | แปลผล     | อันดับ |
|---------------------------------------------------------------------|-----------|---------------------|-----------|--------|
| ๑) การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม | ๔.๕๙      | ๐.๕๓                | มากที่สุด | ๑      |
| ๒) มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ               | ๔.๔๖      | ๐.๕๔                | มากที่สุด | ๒      |
| ๓) มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจนสะดวก เหมาะสม | ๔.๔๑      | ๐.๕๓                | มากที่สุด | ๓      |
| รวม                                                                 | ๔.๔๘      | ๐.๕๓                | มากที่สุด |        |

#### ตารางที่ ๕ การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

จากตารางที่ ๕ พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อสิ่งอำนวยความสะดวกของเทศบาลตำบลทุ่งทอง อำเภอบ้านเขว้า จังหวัดชัยภูมิ ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}$  = ๔.๔๘ S.D. = ๐.๕๓) และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่าข้อที่มีค่าสูงสุดคือ มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม รองลงมาคือ มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ, มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจนสะดวก เหมาะสม

#### ๕. การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจโดยภาพรวมทั้ง ๔ ด้าน รายละเอียดดังตารางที่ ๖

| ความพึงพอใจภาพรวมทั้ง ๔ ด้าน | ค่าเฉลี่ย | ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน | แปลผล     | อันดับ |
|------------------------------|-----------|---------------------|-----------|--------|
| ด้านขั้นตอนการให้บริการ      | ๔.๕๒      | ๐.๔๒                | มากที่สุด | ๒      |
| ด้านช่องทางการให้บริการ      | ๔.๔๙      | ๐.๔๓                | มากที่สุด | ๓      |
| ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ  | ๔.๕๙      | ๐.๔๑                | มากที่สุด | ๑      |
| ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก       | ๔.๔๘      | ๐.๕๓                | มากที่สุด | ๔      |
| รวม                          | ๔.๕๒      | ๐.๓๕                | มากที่สุด |        |

#### ตารางที่ ๖ การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจทั้ง ๓ ด้าน

จากตารางที่ ๕ พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการทั้ง ๓ ด้านของเทศบาลตำบลทุ่งทอง อำเภอบ้านเขว้า จังหวัดชัยภูมิ ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}$  = ๔.๕๒ S.D. = ๐.๓๕) และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าคะแนนความพึงพอใจสูงสุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ, ด้านช่องทางการให้บริการ, ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

## บทที่ ๕

### สรุปผล ปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะ

การศึกษาครั้งนี้ สรุปผลการศึกษาดังต่อไปนี้

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

#### ๕.๑ ความมุ่งหมายของการศึกษา

ศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก แก่ผู้มารับบริการของเทศบาลตำบลทุ่งทอง อำเภอบ้านเขว้า จังหวัดชัยภูมิ ประจำปี พ.ศ.๒๕๖๕ ตามภารกิจที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบลทุ่งทอง

#### ๕.๒ สรุปผล

การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลทุ่งทอง ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๕ กำหนดกรอบการประเมินใน ๔ ด้าน ได้แก่ ๑) ด้านขั้นตอนการให้บริการ ๒) ด้านช่องทางการให้บริการ ๓) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ๔) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้ประเมินขอสรุปผลการประเมินทั้ง ๔ ด้าน ดังนี้

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลทุ่งทองประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๕ อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}$  = ๔.๕๒ S.D. = ๐.๓๕) และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าคะแนนความพึงพอใจสูงสุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ( $\bar{X}$  = ๔.๕๙ S.D. = ๐.๔๑) รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ( $\bar{X}$  = ๔.๕๒ S.D. = ๐.๔๒), ด้านช่องทางการให้บริการ ( $\bar{X}$  = ๔.๔๙ S.D. = ๐.๔๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ( $\bar{X}$  = ๔.๔๘ S.D. = ๐.๔๓)

#### ๕.๓ ปัญหาอุปสรรค

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

#### **๕.๔ ข้อเสนอแนะ**

จากผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลทุ่งทอง ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๕ ผู้ประเมินจึงขอเสนอแนะให้เทศบาลตำบลทุ่งทอง อำเภอบ้านเขว้า จังหวัดชัยภูมิ ดำเนินการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการของหน่วยงาน ดังต่อไปนี้

๑. ด้านขั้นตอนการให้บริการ ควรมีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน
๒. ด้านช่องทางการให้บริการ ควรมีการให้บริการนอกสถานที่/นอกเวลาราชการ/วันหยุดนักขัตฤกษ์
๓. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ควรอบรมให้ความรู้เจ้าหน้าที่เพื่อให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ควรมีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจนสะดวกเหมาะสม



ภาคผนวก ก  
แบบสอบถาม



### แบบสอบถาม

สำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลทุ่งทอง ประจำปี พ.ศ. 2565

#### คำชี้แจง

ด้วย เทศบาลตำบลทุ่งทองได้ดำเนินโครงการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลทุ่งทอง ประจำปี พ.ศ. 2565 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 - 40 ปี

☐ 3) 41 - 60 ปี

☐ 4) มากกว่า 60 ปี ขึ้นไป

##### 3. ระดับการศึกษา

☐ 1) ประถมศึกษา

☐ 2) มัธยมศึกษาตอนต้น (ม.1-ม.3)

☐ 3) มัธยมศึกษาตอนปลาย (ม.4-ม.6)/ปวช.

☐ 4) อนุปริญญา/ปวส.

☐ 5) ปริญญาตรี

☐ 6) สูงกว่าปริญญาตรี

##### 4. อาชีพ

☐ 1) รับราชการ

☐ 2) ธุรกิจส่วนตัว

☐ 3) เกษตรกร

☐ 4) รับจ้างทั่วไป

☐ 5) อื่นๆ (ระบุ) .....

## ตอนที่ 2 แบบประเมินความพึงพอใจของการให้บริการ

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ☒ ลงใน ☐ ตามระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ

| รายการประเมิน                                                            | ระดับความพึงพอใจ |      |         |     |           |
|--------------------------------------------------------------------------|------------------|------|---------|-----|-----------|
|                                                                          | น้อยที่สุด       | น้อย | ปานกลาง | มาก | มากที่สุด |
| <b>2.1 ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ</b>                             |                  |      |         |     |           |
| 1) ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน              |                  |      |         |     |           |
| 2) ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว                    |                  |      |         |     |           |
| 3) มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน                   |                  |      |         |     |           |
| <b>2.2 ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ</b>                             |                  |      |         |     |           |
| 1) มีการให้บริการนอกสถานที่/นอกเวลาราชการ/วันหยุดนักขัตฤกษ์              |                  |      |         |     |           |
| 2) มีการให้บริการผ่านสื่อเอกสารประชาสัมพันธ์ पोस्เตอร์ ป้ายประชาสัมพันธ์ |                  |      |         |     |           |
| 3) มีการให้บริการผ่านสื่อเทคโนโลยีสารสนเทศเช่น เว็บไซต์ เฟซบุ๊ก ไลน์     |                  |      |         |     |           |
| <b>2.3 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>                         |                  |      |         |     |           |
| 1) เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัว เรียบร้อย       |                  |      |         |     |           |
| 2) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจรวดเร็ว และเอาใจใส่                 |                  |      |         |     |           |
| 3) เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ  |                  |      |         |     |           |
| <b>2.4 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก</b>                              |                  |      |         |     |           |
| 1) การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม      |                  |      |         |     |           |
| 2) มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ                    |                  |      |         |     |           |
| 3) มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจนสะดวก เหมาะสม      |                  |      |         |     |           |

## ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

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

เทศบาลตำบลทุ่งทอง อำเภอบ้านเขว้า จังหวัดชัยภูมิ

ภาคผนวก ข  
เอกสารที่เกี่ยวข้อง



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด ฝ่ายนิติการ เทศบาลตำบลทุ่งทอง ตำบลบ้านเขว้า อำเภอบ้านเขว้า จังหวัดชัยภูมิ

ที่...../๒๕๖๕

วันที่ ๑๕ ธันวาคม พ.ศ.๒๕๖๕

เรื่อง ขออนุมัติจัดทำโครงการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลทุ่งทอง

ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๕

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลทุ่งทอง

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. โครงการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลทุ่งทอง

ประจำปี พ.ศ.๒๕๖๕

จำนวน ๑ ชุด

ตามที่ สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.) ได้กำหนดการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment:ITA) ตัวชี้วัดที่ ๙ การเปิดเผยข้อมูล ข้อ ๐๑๖ รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ ซึ่งหน่วยงานจะต้องดำเนินการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของหน่วยงาน นั้น

สำนักปลัด มีความประสงค์ที่จะดำเนินการจัดทำโครงการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลทุ่งทอง ประจำปี พ.ศ.๒๕๖๕ เพื่อประเมินผลความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ช่องทางการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก รวมทั้งข้อเสนอแนะของประชาชนผู้รับบริการ ทั้งนี้ เพื่อนำข้อมูลมาปรับปรุงและพัฒนางานด้านบริการให้มีคุณภาพ และประสิทธิภาพ รายละเอียดปรากฏตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

(ลงชื่อ).....

(นางสาวเกษแก้ว งามคม)

ผู้ช่วยเจ้าพนักงานธุรการ

ความเห็นหัวหน้าสำนักปลัด.....

ความเห็นปลัดเทศบาลตำบลทุ่งทอง.....

(ลงชื่อ).....

(นางสาวสุภัค ศรีบุญเรือง)

หัวหน้าสำนักปลัด

(ลงชื่อ).....

(นางธนันท์ อนันต์สินชัย)

ปลัดเทศบาลตำบลทุ่งทอง

/ความเห็นนายก...

ความเห็นนายกเทศมนตรีตำบลทุ่งทอง.....

(ลงชื่อ).....



(นายสมถวิล หมั่นอุตสาห์)

นายกเทศมนตรีตำบลทุ่งทอง

## โครงการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลทุ่งทอง ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๕

### ๑. หลักการและเหตุผล

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

๑. การประเมินภาพรวมของผู้บังคับบัญชาแต่ละระดับหรือหน่วยงานในส่วนราชการก็ได้ ทั้งนี้ ต้องกระทำเป็นความลับและเป็นประโยชน์แห่งความสามัคคีของข้าราชการ

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 เทศบาลในฐานะผู้ให้บริการก็จะไม่ทราบว่าการบริการที่ให้บริการไปนั้น ประชาชนได้รับประโยชน์ หรือเกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชนมากน้อยเพียงใด การให้บริการมีคุณภาพเพียงใด ตอบสนองความต้องการผู้รับบริการหรือไม่ การที่จะทราบถึงความพึงพอใจจากผู้รับบริการจึงต้องมีโครงการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลทุ่งทอง

### ๒. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อเป็นการสร้างความโปร่งใสในการให้บริการสาธารณะการให้บริการประชาชนให้เกิดความพึงพอใจ

๒. เพื่อเป็นการสร้างจิตสำนึกความตระหนักให้แก่บุคลากรผู้ให้บริการ ปฏิบัติหน้าที่ในการให้บริการโดยยึดประโยชน์สุขของประชาชน

๓. เพื่อเป็นการปรับปรุงและพัฒนางานด้านบริการให้มีคุณภาพ และประสิทธิภาพ

๔. เพื่อเป็นการป้องกันปัญหาร้องเรียน การทุจริตประพฤติมิชอบในหน่วยงาน



๒/๓

**๓. เป้าหมาย/ผลผลิต**

ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลทุ่งทอง จำนวน ๑ 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.๒๕๖๖

**๘. งบประมาณดำเนินการ**

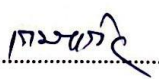
ไม่ใช้งบประมาณ

**๙. ผู้รับผิดชอบ**

สำนักปลัด

**๑๐. ตัวชี้วัด/ผลลัพธ์**

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

(ลงชื่อ)..........ผู้เสนอโครงการ

(นางสาวเอกแก้ว งามคม)

ผู้ช่วยเจ้าพนักงานธุรการ

/(ลงชื่อ)...



(ลงชื่อ) .....  ..... ผู้พิจารณาโครงการ  
(นางสาวสุกัญญา ศรีบุญเรือง)  
หัวหน้าสำนักปลัด

(ลงชื่อ) .....  ..... ผู้เห็นชอบโครงการ  
(นางธนันท์ อนันต์สินชัย)  
ปลัดเทศบาลตำบลทุ่งทอง

(ลงชื่อ) .....  ..... ผู้อนุมัติโครงการ  
(นายสมถวิล หมั่นอุตสาห์)  
นายกเทศมนตรีตำบลทุ่งทอง



ภาคผนวก ค

เอกสารการประมวลผลจากโปรแกรม SPSS

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

Statistics

|                | เพศ  | อายุ | วุฒิการศึกษา | อาชีพ |
|----------------|------|------|--------------|-------|
| N Valid        | 100  | 100  | 100          | 100   |
| Missing        | 0    | 0    | 0            | 0     |
| Mean           | 1.61 | 2.92 | 2.54         | 5.03  |
| Std. Deviation | .490 | .907 | 1.251        | 1.159 |

Frequency Table

เพศ

|           | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-----------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid ชาย | 39        | 39.0    | 39.0          | 39.0               |
| หญิง      | 61        | 61.0    | 61.0          | 100.0              |
| Total     | 100       | 100.0   | 100.0         |                    |

อายุ

|                      | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|----------------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid ต่ำกว่า 20 ปี  | 9         | 9.0     | 9.0           | 9.0                |
| 20 - 40 ปี           | 18        | 18.0    | 18.0          | 27.0               |
| 41 - 60 ปี           | 45        | 45.0    | 45.0          | 72.0               |
| มากกว่า 60 ปี ขึ้นไป | 28        | 28.0    | 28.0          | 100.0              |
| Total                | 100       | 100.0   | 100.0         |                    |

## วุฒิการศึกษา

|                                  | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|----------------------------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid ประถมศึกษา                 | 23        | 23.0    | 23.0          | 23.0               |
| มัธยมศึกษาตอนต้น (ม.1-ม.3)       | 33        | 33.0    | 33.0          | 56.0               |
| มัธยมศึกษาตอนปลาย (ม.4-ม.6)/ปวช. | 20        | 20.0    | 20.0          | 76.0               |
| อนุปริญญาตรี/ปวส.                | 15        | 15.0    | 15.0          | 91.0               |
| ปริญญาตรี                        | 9         | 9.0     | 9.0           | 100.0              |
| Total                            | 100       | 100.0   | 100.0         |                    |

## อาชีพ

|                 | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-----------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid รับราชการ | 6         | 6.0     | 6.0           | 6.0                |
| ธุรกิจส่วนตัว   | 5         | 5.0     | 5.0           | 11.0               |
| เกษตรกร         | 57        | 57.0    | 57.0          | 68.0               |
| รับจ้างทั่วไป   | 32        | 32.0    | 32.0          | 100.0              |
| Total           | 100       | 100.0   | 100.0         |                    |

ตอนที่ ๒ แบบประเมินความพึงพอใจของการให้บริการ

ด้านที่ ๑ ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ

Statistics

|                |         | ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่<br>ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน | ขั้นตอนการให้บริการแต่ละ<br>ขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว | มีสิ่งอำนวยความสะดวก<br>แต่ละขั้นตอนมีความสะดวก<br>รวดเร็ว |
|----------------|---------|--------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|
| N              | Valid   | 100                                                          | 100                                                    | 100                                                        |
|                | Missing | 0                                                            | 0                                                      | 0                                                          |
| Mean           |         | 4.63                                                         | 4.60                                                   | 4.34                                                       |
| Std. Deviation |         | .525                                                         | .532                                                   | .655                                                       |

Frequency Table

ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน

|       |               | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|---------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | พอใจ          | 2         | 2.0     | 2.0           | 2.0                |
|       | พอใจมาก       | 33        | 33.0    | 33.0          | 35.0               |
|       | พอใจมากที่สุด | 65        | 65.0    | 65.0          | 100.0              |
|       | Total         | 100       | 100.0   | 100.0         |                    |

ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว

|       |               | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|---------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | พอใจ          | 2         | 2.0     | 2.0           | 2.0                |
|       | พอใจมาก       | 36        | 36.0    | 36.0          | 38.0               |
|       | พอใจมากที่สุด | 62        | 62.0    | 62.0          | 100.0              |
|       | Total         | 100       | 100.0   | 100.0         |                    |

มีผู้ลงระดับขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว

|               | 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         |                    |

#### Descriptive Statistics

|                         | N   | Minimum | Maximum | Mean   | Std. Deviation |
|-------------------------|-----|---------|---------|--------|----------------|
| ด้านขั้นตอนการให้บริการ | 100 | 3.33    | 5.00    | 4.5233 | .42444         |
| Valid N (listwise)      | 100 |         |         |        |                |

## ด้านที่ ๒ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ

### Statistics

|                |         | มีการให้บริการนอกสถานที่/นอก<br>เวลาราชการ/วันหยุดนักขัตฤกษ์ | มีการให้บริการผ่านสื่อเอกสาร<br>ประชาสัมพันธ์ โปสเตอร์ บ้าย<br>ประชาสัมพันธ์ | มีการให้บริการผ่านสื่อเทคโนโลยี<br>สารสนเทศเช่น เว็บไซต์ เฟซบุ๊ก<br>ไลน์ |
|----------------|---------|--------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|
| N              | Valid   | 100                                                          | 100                                                                          | 100                                                                      |
|                | Missing | 0                                                            | 0                                                                            | 0                                                                        |
| Mean           |         | 4.39                                                         | 4.59                                                                         | 4.51                                                                     |
| Std. Deviation |         | .618                                                         | .534                                                                         | .541                                                                     |

### Frequency Table

มีการให้บริการนอกสถานที่/นอกเวลาราชการ/วันหยุดนักขัตฤกษ์

|       |               | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|---------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | พอใจ          | 7         | 7.0     | 7.0           | 7.0                |
|       | พอใจมาก       | 47        | 47.0    | 47.0          | 54.0               |
|       | พอใจมากที่สุด | 46        | 46.0    | 46.0          | 100.0              |
|       | Total         | 100       | 100.0   | 100.0         |                    |

มีการให้บริการผ่านสื่อเอกสารประชาสัมพันธ์ โปสเตอร์ บ้ายประชาสัมพันธ์

|       |               | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|---------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | พอใจ          | 2         | 2.0     | 2.0           | 2.0                |
|       | พอใจมาก       | 37        | 37.0    | 37.0          | 39.0               |
|       | พอใจมากที่สุด | 61        | 61.0    | 61.0          | 100.0              |
|       | Total         | 100       | 100.0   | 100.0         |                    |

มีการให้บริการผ่านสื่อเทคโนโลยีสารสนเทศเช่น เว็บไซต์ เฟซบุ๊ก ไลน์

|               | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid พอใจ    | 2         | 2.0     | 2.0           | 2.0                |
| พอใจมาก       | 45        | 45.0    | 45.0          | 47.0               |
| พอใจมากที่สุด | 53        | 53.0    | 53.0          | 100.0              |
| Total         | 100       | 100.0   | 100.0         |                    |

#### Descriptive Statistics

|                         | N   | Minimum | Maximum | Mean   | Std. Deviation |
|-------------------------|-----|---------|---------|--------|----------------|
| ด้านช่องทางการให้บริการ | 100 | 3.67    | 5.00    | 4.4967 | .43032         |
| Valid N (listwise)      | 100 |         |         |        |                |



ด้านที่ ๓ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

Statistics

|                |         | เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี<br>แต่งกายสุภาพ การวางตัว<br>เรียบร้อย | เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็ม<br>ใจรวดเร็ว และเอาใจใส่ | เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อ<br>ซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง<br>น่าเชื่อถือ |
|----------------|---------|-----------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------|
| N              | Valid   | 100                                                                   | 100                                                       | 100                                                                         |
|                | Missing | 0                                                                     | 0                                                         | 0                                                                           |
| Mean           |         | 4.61                                                                  | 4.59                                                      | 4.58                                                                        |
| Std. Deviation |         | .510                                                                  | .494                                                      | .516                                                                        |

Frequency Table

เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัว เรียบร้อย

|       |               | 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         |                    |

เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจรวดเร็ว และเอาใจใส่

|       |               | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|---------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | พอใจมาก       | 41        | 41.0    | 41.0          | 41.0               |
|       | พอใจมากที่สุด | 59        | 59.0    | 59.0          | 100.0              |
|       | Total         | 100       | 100.0   | 100.0         |                    |

เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ

|               | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid พอใจ    | 1         | 1.0     | 1.0           | 1.0                |
| พอใจมาก       | 40        | 40.0    | 40.0          | 41.0               |
| พอใจมากที่สุด | 59        | 59.0    | 59.0          | 100.0              |
| Total         | 100       | 100.0   | 100.0         |                    |

#### Descriptive Statistics

|                          | N   | Minimum | Maximum | Mean   | Std. Deviation |
|--------------------------|-----|---------|---------|--------|----------------|
| ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ | 100 | 3.67    | 5.00    | 4.5933 | .41460         |
| Valid N (listwise)       | 100 |         |         |        |                |

## ด้านที่ ๔ ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

### Statistics

|                |         | การจัดตั้งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม | มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ | มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน สะดวกเหมาะสม |
|----------------|---------|------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------|
| N              | Valid   | 100                                                              | 100                                                | 100                                                              |
|                | Missing | 0                                                                | 0                                                  | 0                                                                |
| Mean           |         | 4.59                                                             | 4.46                                               | 4.41                                                             |
| Std. Deviation |         | .534                                                             | .540                                               | .534                                                             |

### Frequency Table

การจัดตั้งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม

|       |               | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|---------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | พอใจ          | 2         | 2.0     | 2.0           | 2.0                |
|       | พอใจมาก       | 37        | 37.0    | 37.0          | 39.0               |
|       | พอใจมากที่สุด | 61        | 61.0    | 61.0          | 100.0              |
|       | Total         | 100       | 100.0   | 100.0         |                    |

มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ

|       |               | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|---------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | พอใจ          | 2         | 2.0     | 2.0           | 2.0                |
|       | พอใจมาก       | 50        | 50.0    | 50.0          | 52.0               |
|       | พอใจมากที่สุด | 48        | 48.0    | 48.0          | 100.0              |
|       | Total         | 100       | 100.0   | 100.0         |                    |

มีการจัดฟังก์ชันให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน สะดวก เหมาะสม

|               | 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         |                    |

#### Descriptive Statistics

|                        | N   | Minimum | Maximum | Mean   | Std. Deviation |
|------------------------|-----|---------|---------|--------|----------------|
| ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | 100 | 3.67    | 5.00    | 4.4867 | .43531         |
| Valid N (listwise)     | 100 |         |         |        |                |

ภาพรวมความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลทุ่งทอง ประจำปี พ.ศ.๒๕๖๕

Descriptive Statistics

|                                                                                     | N   | Minimum | Maximum | Mean   | Std. Deviation |
|-------------------------------------------------------------------------------------|-----|---------|---------|--------|----------------|
| ด้านขั้นตอนการให้บริการ                                                             | 100 | 3.33    | 5.00    | 4.5233 | .42444         |
| ด้านช่องทางการให้บริการ                                                             | 100 | 3.67    | 5.00    | 4.4967 | .43032         |
| ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ                                                         | 100 | 3.67    | 5.00    | 4.5933 | .41460         |
| ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก                                                              | 100 | 3.67    | 5.00    | 4.4867 | .43531         |
| ภาพรวมความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ<br>ของเทศบาลตำบลทุ่งทอง ประจำปี พ.ศ.2565 | 100 | 3.75    | 5.00    | 4.5250 | .35226         |
| Valid N (listwise)                                                                  | 100 |         |         |        |                |