



รายงานผลการสำรวจ  
ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ  
องค์การบริหารส่วนตำบลทองเอน อำเภออินทร์บุรี  
จังหวัดสิงห์บุรี

มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์

## บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการในองค์การบริหารส่วนตำบลทองเอน อำเภออินทร์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทองเอน อำเภออินทร์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี ในภาพรวม และเพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทองเอน อำเภออินทร์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี จำแนกตามงานที่มาขอรับบริการ โดยมีกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้รับบริการ จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสถิติ วิเคราะห์หาค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

### ผลการสำรวจ พบว่า

1. ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทองเอน อำเภออินทร์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี ในภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 คิดเป็นร้อยละ 95.60 ระดับคะแนน 10 คะแนน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดยเรียงตามลำดับร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ได้ดังนี้

1.1 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 คิดเป็นร้อยละ 97.60 ระดับคะแนน 10 คะแนน

1.2 ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 คิดเป็นร้อยละ 97.20 ระดับคะแนน 10 คะแนน

1.3 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.71 คิดเป็นร้อยละ 94.20 ระดับคะแนน 9 คะแนน

1.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.47 คิดเป็นร้อยละ 89.40 ระดับคะแนน 8 คะแนน

2. ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของทั้ง 4 งาน ในองค์การบริหารส่วนตำบลทองเอน อำเภออินทร์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี จำแนกตามงานที่มาขอรับบริการ ในภาพรวมของระดับความพึงพอใจของทั้ง 4 งานอยู่ในระดับมากที่สุด เรียงตามลำดับดังนี้

2.1 งานบริการการแพทย์ฉุกเฉิน ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.94 คิดเป็นร้อยละ 98.80 ระดับคะแนน 10 คะแนน

2.2 งานบริการสาธารณะ ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 คิดเป็นร้อยละ 95.20 ระดับคะแนน 10 คะแนน

2.3 งานบริการรับชำระภาษีทุกประเภท ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.74 คิดเป็นร้อยละ 94.60 ระดับคะแนน 9 คะแนน

2.4 งานขอรับใบอนุญาตต่าง ๆ ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.69 คิดเป็นร้อยละ 93.80 ระดับคะแนน 9 คะแนน

ขอรับรองผลการวิเคราะห์ข้อมูล

นางสาวณัฐพิพัฒน์ ดอกเทียน

ผู้วิจัย

## คำนำ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทองเอน อำเภออินทร์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี ประจำปีงบประมาณ 2562 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทองเอน อำเภออินทร์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี ในภาพรวม และศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทองเอน อำเภออินทร์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี จำแนกตามงานที่มาขอรับบริการในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เพื่อนำผล การสำรวจรวมถึงข้อเสนอแนะที่ได้รับมาพัฒนา ปรับปรุงการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทองเอน อำเภออินทร์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี ให้ดียิ่งขึ้นและตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการในแต่ละกลุ่มต่อไป

คณะผู้ดำเนินการวิจัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์

## สารบัญ

|                                                    | หน้า |
|----------------------------------------------------|------|
| บทที่ 1 บทนำ                                       | 1    |
| บทที่ 2 ระเบียบวิธีการสำรวจ                        | 7    |
| บทที่ 3 สรุปผลการสำรวจ และข้อเสนอแนะจากคณะผู้วิจัย | 12   |
| บรรณานุกรม                                         | 47   |
| ภาคผนวก                                            | 48   |
| <u>ภาคผนวก ก</u> ภาพกิจกรรม                        |      |
| <u>ภาคผนวก ข</u> แบบสอบถาม                         |      |
| <u>ภาคผนวก ค</u> รายชื่อคณะผู้วิจัย                |      |

## สารบัญตาราง

|               |                                                                                                                                                                                                                    | หน้า |
|---------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| ตารางที่ 3.1  | แสดงจำนวนประชากรแต่ละหมู่บ้าน ข้อมูล ณ วันที่ 31 มีนาคม 2562                                                                                                                                                       | 15   |
| ตารางที่ 3.2  | แสดงจำนวนประชากร (ข้อมูลเปรียบเทียบย้อนหลัง 5 ปี 2557 – 2561)                                                                                                                                                      | 17   |
| ตารางที่ 3.3  | จำนวนประปาแต่ละหมู่บ้านในตำบลทองเอน27                                                                                                                                                                              |      |
| ตารางที่ 3.4  | สถานภาพของผู้ให้ข้อมูลส่วนบุคคล                                                                                                                                                                                    | 18   |
| ตารางที่ 3.5  | สถานภาพของผู้ให้ข้อมูลส่วนบุคคล                                                                                                                                                                                    | 20   |
| ตารางที่ 3.6  | แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชน<br>ผู้รับบริการมีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนองค์การบริหารส่วนตำบลทอง<br>เอน อำเภออินทร์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี ในภาพรวม จำแนกตามงาน        | 26   |
| ตารางที่ 3.7  | แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชน<br>ผู้รับบริการมีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทองเอน อำเภออินทร์บุรี<br>จังหวัดสิงห์บุรี ในภาพรวม จำแนกตามรายด้าน                      | 27   |
| ตารางที่ 3.8  | แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชน<br>ผู้รับบริการมีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทองเอน อำเภออินทร์บุรี<br>จังหวัดสิงห์บุรี ในงานที่ 1 งานบริการการแพทย์ฉุกเฉิน ในภาพรวม  | 28   |
| ตารางที่ 3.9  | แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชน<br>ผู้รับบริการมีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทองเอน อำเภออินทร์บุรี<br>จังหวัดสิงห์บุรี ในงานที่ 1 งานบริการการแพทย์ฉุกเฉิน ในรายด้าน | 29   |
| ตารางที่ 3.10 | แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชน<br>ผู้รับบริการมีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทองเอน อำเภออินทร์บุรี<br>จังหวัดสิงห์บุรี ในงานที่ 2 งานบริการสาธารณสุขในภาพรวม         | 32   |

## สารบัญตาราง (ต่อ)

### หน้า

|               |                                                                                                                                                                                                                         |    |
|---------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| ตารางที่ 3.11 | แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชน<br>ผู้รับบริการมีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทองเอน อำเภออินทร์บุรี<br>จังหวัดสิงห์บุรี ในงานที่ 2 งานบริการสาธารณะ ในรายด้าน              | 33 |
| ตารางที่ 3.12 | แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชน<br>ผู้รับบริการมีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทองเอน อำเภออินทร์บุรี<br>จังหวัดสิงห์บุรี ในงานที่ 3 งานบริการรับชำระภาษีทุกประเภท ในภาพรวม  | 36 |
| ตารางที่ 3.13 | แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชน<br>ผู้รับบริการมีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทองเอน อำเภออินทร์บุรี<br>จังหวัดสิงห์บุรี ในงานที่ 3 งานบริการรับชำระภาษีทุกประเภท ในรายด้าน | 37 |
| ตารางที่ 3.14 | แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชน<br>ผู้รับบริการมีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทองเอน อำเภออินทร์บุรี<br>จังหวัดสิงห์บุรี ในงานที่ 4 งานขอรับใบอนุญาตต่าง ๆ ในภาพรวม         | 40 |
| ตารางที่ 3.15 | แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชน<br>ผู้รับบริการมีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทองเอน อำเภออินทร์บุรี<br>จังหวัดสิงห์บุรี ในงานที่ 4 งานขอรับใบอนุญาตต่าง ๆ ในรายด้าน        | 41 |
| ตารางที่ 3.16 | แสดงค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ<br>ขององค์การบริหารส่วนตำบลทองเอน อำเภออินทร์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี ในภาพรวม<br>และรายด้าน                                                    | 43 |
| ตารางที่ 3.17 | แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ จำแนก<br>ตามงานที่ประชาชนผู้รับบริการติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลทอง<br>เอน อำเภออินทร์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี                              | 44 |

## บทที่ 1

### บทนำ

#### 1.1 ความเป็นมา

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

ภายใต้บทบัญญัติแห่งรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 ซึ่งให้ความสำคัญเรื่องการมีส่วนร่วมของภาคประชาชนเข้ามามีอำนาจการตัดสินใจในระดับท้องถิ่นดังที่ได้กล่าวไว้แล้วนั้น ยังให้ความสำคัญเรื่องการกระจายอำนาจการปกครองตนเองผ่านองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในหมวดที่ 9 ว่าด้วยการปกครองท้องถิ่นใน มาตรา 284 ที่กำหนดสาระสำคัญไว้ว่า องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั้งหลายย่อมมีความอิสระในการกำหนดนโยบาย การปกครอง การบริหาร การบริหารงานบุคคล การเงินและการคลัง และมีอำนาจหน้าที่ของตนเอง โดยเฉพาะ การกำหนดอำนาจและหน้าที่ระหว่างรัฐกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยกันเองให้เป็นไปตามกฎหมายบัญญัติ โดยคำนึงถึงการกระจายอำนาจเพิ่มขึ้นให้แก่ท้องถิ่นเป็นสำคัญ (คณะกรรมการการประชาสัมพันธ์ สภาร่างรัฐธรรมนูญ, 2540: 115) ซึ่งมีสอดคล้องกับรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 (สำนักงานศาลรัฐธรรมนูญ, 2550: 22) ที่ได้

กำหนดไว้ในส่วนที่ 3 ว่าด้วยแนวนโยบายการบริหารราชการแผ่นดิน มาตรา 78 ไว้ว่า รัฐต้องดำเนินการตามนโยบายด้วยการบริหารราชการแผ่นดิน ดังต่อไปนี้

1) บริหารราชการแผ่นดินให้เป็นไปเพื่อการพัฒนาสังคม เศรษฐกิจ และความมั่นคงของประเทศอย่างยั่งยืน โดยต้องส่งเสริมการดำเนินการตามปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงและคำนึงถึงผลประโยชน์ของประเทศชาติในภาพรวมเป็นสำคัญ

2) จัดระบบการบริหารราชการส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค และส่วนท้องถิ่น ให้มีขอบเขตอำนาจหน้าที่ และความรับผิดชอบที่ชัดเจนเหมาะสมแก่การพัฒนาประเทศ และสนับสนุนให้จังหวัดมีแผนและงบประมาณเพื่อพัฒนาจังหวัด เพื่อประโยชน์ของประชาชนในพื้นที่

3) การกระจายอำนาจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นพึ่งตนเองและตัดสินใจในกิจกรรมของท้องถิ่นได้เอง ส่งเสริมให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการดำเนินการตามแนวนโยบายพื้นฐานแห่งรัฐ พัฒนาเศรษฐกิจของท้องถิ่นและระบบสาธารณูปโภคและสาธารณูปการ ตลอดจนโครงสร้างพื้นฐานสารสนเทศในท้องถิ่น ให้ทั่วถึงและเท่าเทียมกันทั่วประเทศ รวมทั้งพัฒนาจังหวัดที่มีความพร้อมให้เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดใหญ่ โดยคำนึงถึงเจตนารมณ์ของประชาชนในจังหวัดนั้น

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

1) ส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายและการวางแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมทั้งในระดับชาติและระดับท้องถิ่น

2) ส่งเสริมและสนับสนุนการมีส่วนร่วมของประชาชนในการตัดสินใจทางการเมืองการวางแผนพัฒนาทางเศรษฐกิจ และสังคม รวมทั้งการจัดทำบริการสาธารณะ

3) ส่งเสริมและสนับสนุนการมีส่วนร่วมของประชาชนในการตรวจสอบการใช้อำนาจรัฐทุกระดับ ในรูปแบบองค์กรทางวิชาชีพหรือตามสาขาอาชีพที่หลากหลาย หรือรูปแบบอื่น

อย่างไรก็ดี ด้วยความสำคัญกระบวนการมีส่วนร่วมของประชาชน ซึ่งมีความสอดคล้องกับบทบาทการกระจายอำนาจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตัดสินใจในกิจกรรมของท้องถิ่นได้เอง ภายใต้กรอบของรัฐธรรมนูญนั้น นับเป็นกลไกสำคัญที่ส่งเสริมสนับสนุนให้ระบอบประชาธิปไตยของประเทศไทยมีความก้าวหน้าในระดับหนึ่ง ซึ่งลิขิต ธีรเวคิน (2553: 402 – 410) ได้ให้ความเห็นที่น่าสนใจว่าการมีส่วนร่วมทางการเมืองของประชาชนตามรัฐธรรมนูญ ในบทบาททางการเมืองภาคประชาชนนั้น สามารถจำแนกได้ คือ

1) การมีส่วนร่วมในฐานะที่เป็นสิทธิขั้นมูลฐานของมนุษย์ในฐานะที่เป็นพลเมืองของชาติ ได้แก่ สิทธิความชอบธรรมที่จะมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น การคัดค้าน การวิพากษ์วิจารณ์ เป็นต้น

2) การมีส่วนร่วมของประชาชนโดยหน้าที่ในฐานะที่เป็นพลเมืองที่อยู่ภายใต้กรอบกฎหมาย หมายถึงประชาชนทุกคนที่อยู่ในหน่วยการเมืองที่มีสิทธิเสรีภาพที่จะมีส่วนร่วมทางการเมืองย่อมมีหน้าที่ที่จะปฏิบัติการบางอย่างในลักษณะของการมีส่วนร่วมตามบทบัญญัติของกฎหมาย

3) สิทธิของประชาชนในการมีส่วนร่วมทางการเมืองตามบทบัญญัติที่มีไว้ในรัฐธรรมนูญ ประกอบด้วย ประชาชนมีหน้าที่ไปเลือกตั้ง การติดตามการทำงานของฝ่ายนิติบัญญัติ ฝ่ายบริหาร ฝ่ายตุลาการ องค์กรอิสระตามกฎหมายรัฐธรรมนูญ

4) รัฐมีหน้าที่และมีส่วนเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมทางการเมือง คือ หน้าที่ของรัฐที่จะเปิดโอกาสและส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วม ว่าด้วยแนวนโยบายพื้นฐานแห่ง

ด้วยเจตนารมณ์ของการกระจายอำนาจการปกครองที่กำหนดไว้ในกฎหมายรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย ฉบับต่าง ๆ ดังที่ได้อธิบายไว้เบื้องต้น นั้น ก็เพื่อให้หน่วยงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั้งในระดับองค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบล มีศักยภาพหรือขีดความสามารถในการตัดสินใจในกิจกรรมของท้องถิ่นและการบริหารจัดการตนเองด้านการพัฒนาเศรษฐกิจ สังคม ระบบสาธารณสุข โภค และสาธารณสุขการ โครงสร้างพื้นฐานได้ทั่วถึง ซึ่งการตัดสินใจและการบริหารจัดการ ต้องให้ความสำคัญกระบวนการมีส่วนร่วมของภาคประชาชน ได้เข้ามามีส่วนร่วมการตัดสินใจ และติดตามการบริหารจัดการหน่วยงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในทุกระดับ

ซึ่งปัจจุบันนี้้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั่วประเทศมีจำนวนทั้งสิ้น 7,853 แห่ง และในจังหวัดสิงห์บุรีประกอบด้วยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น 42 แห่ง แบ่งตามประเภทและอำนาจบริหารจัดการภายในท้องที่ได้เป็น องค์การบริหารส่วนจังหวัด 1 แห่ง เทศบาลเมือง 2 แห่ง เทศบาลตำบล 6 แห่ง และองค์การบริหารส่วนตำบล 33 แห่ง องค์การบริหารส่วนตำบลทองเอน อำเภออินทร์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี เป็นหน่วยราชการส่วนท้องถิ่นที่มีสถานะเป็นนิติบุคคล โดยมีภารกิจสำคัญของ คือ งานพัฒนาท้องถิ่นและงานการให้บริการประชาชน ซึ่งสามารถสรุปสาระสำคัญได้โดยสังเขป ดังนี้คือ มีอำนาจหน้าที่ในการพัฒนาเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม และมีอำนาจหน้าที่ภายใต้กฎหมายบังคับ คือ จัดให้มีและบำรุงรักษาทางน้ำและทางบก รักษาความสะอาดของถนน ทางน้ำ และพื้นที่สาธารณะ การกำจัดมูลฝอยสิ่งปฏิกูล ป้องกันและระงับโรคติดต่อ ส่งเสริมการศึกษา ศาสนา วัฒนธรรม การคุ้มครองดูแล บำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติ การส่งเสริมพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ ผู้พิการ เป็นต้น

จากลักษณะงานดังกล่าวข้างต้นขององค์การบริหารส่วนตำบลทองเอน อำเภออินทร์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี มีภารกิจที่ครอบคลุมในทุกด้านโดยการให้บริการแก่ประชาชนในพื้นที่ซึ่งเป็นงานบริการขั้นพื้นฐาน อาทิ การให้บริการด้านสาธารณสุข โภค สาธารณูปการ การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน

เช่น ถนน ไฟฟ้าส่องสว่างทาง ระบบประปา การจัดเก็บขยะ มูลฝอย การบำรุงรักษาถนนให้มีสภาพการใช้งานที่สมบูรณ์ ฯลฯ และการให้บริการประชาชนในพื้นที่เฉพาะเรื่องที่ถูกกฎหมายกำหนดและส่วนใหญ่ประชาชนเดินทางมาติดต่อราชการกับทางองค์การบริหารส่วนตำบลทองเอน อำเภออินทร์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี ด้วยตนเอง อาทิ การเสียภาษี การยื่นคำร้องการขออนุญาตการปลูกสร้าง การรับเรื่องราวร้องทุกข์ กิจกรรมสังคมสงเคราะห์ การอบรมพัฒนาอาชีพ ตามลำดับ

ดังนั้น จากภารกิจการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลทองเอน อำเภออินทร์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี ดังกล่าว จึงมีความสำคัญต่อกระบวนการสร้างความรับรู้ ความเข้าใจ ความเชื่อถือที่ประชาชนในระดับพื้นที่ต่างได้รับการและเป็นผู้มีส่วนได้เสียโดยตรงเมื่อมาติดต่อราชการ และเพื่อให้การบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลทองเอน อำเภออินทร์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี ได้ขับเคลื่อนงานบริการประชาชนในพื้นที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ เกิดประสิทธิผล ทั้งยังเป็นการสนองนโยบายภาครัฐ และอยู่บนพื้นฐานตามหลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีของหน่วยราชการ องค์การปกครองท้องถิ่น ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 คณะผู้วิจัยจึงได้ทำการสำรวจระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทองเอน อำเภออินทร์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี เพื่อนำผลการสำรวจดังกล่าว นำไปใช้ในการวางแผนและพัฒนางานให้บริการกับประชาชนด้านต่าง ๆ ในพื้นที่ให้เกิดประสิทธิภาพ และประสิทธิผลที่แท้จริงต่อไป

## 1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.2.1 เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทองเอน อำเภออินทร์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี ในภาพรวม

1.2.2 เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทองเอน อำเภออินทร์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี จำแนกตามงานที่มาขอรับบริการ

## 1.3 ขอบเขตของการวิจัย

### 1.3.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

การสำรวจครั้งนี้ มุ่งสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทองเอน อำเภออินทร์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี ใน 4 งาน ได้แก่

- 1) งานบริการการแพทย์ฉุกเฉิน
- 2) งานบริการสาธารณะ
- 3) งานบริการรับชำระภาษีทุกประเภท
- 4) งานขอรับใบอนุญาตต่าง ๆ

### 1.3.2 ขอบเขตด้านประชากร/พื้นที่

การสำรวจครั้งนี้ มุ่งสำรวจจากประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลทองเอน อำเภออินทร์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี จำนวน 7,730 คน

### 1.3.3 ขอบเขตด้านระยะเวลา

การสำรวจครั้งนี้ เริ่มทำการสำรวจ ตั้งแต่วันที่ สิงหาคม พ.ศ. 2562 – กันยายน พ.ศ. 2562

## 1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.4.1 ทราบถึงระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทองเอน อำเภออินทร์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี ในภาพรวม

1.4.2 ทราบถึงระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทองเอน อำเภออินทร์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี จำแนกตามงานที่มาขอรับบริการ

1.4.3 ผู้บริหารหน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถนำผลการศึกษาไปเป็นแนวทางในการพัฒนานโยบาย และแนวทางในการปฏิบัติงานแก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อปรับปรุงการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

## 1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ

**องค์การบริหารส่วนตำบลทองเอน** หมายถึง องค์การบริหารส่วนตำบลทองเอน อำเภออินทร์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี

**ความพึงพอใจของผู้รับบริการ** หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทองเอน อำเภออินทร์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี แบ่งเป็น 4 ด้าน ได้แก่

1) **ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ** หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการต่างๆ ได้แก่ การให้บริการเป็นระบบและขั้นตอน มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงานมีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลังอย่างยุติธรรม มีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับให้บริการ มีคำแนะนำ/เอกสาร/เจ้าหน้าที่/ป้ายประกาศอย่างเหมาะสม และมีผู้รับความคิดเห็น/รับแบบประเมินการให้บริการ

2) **ด้านช่องทางการให้บริการ** หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อช่องทางการให้บริการ แบ่งออกเป็นรายชื่อ ได้แก่ มีช่องทางการให้บริการหลากหลายช่องทาง มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน มีช่องทางเลือกการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงานและมีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับให้บริการ

3) **ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ แบ่งออกเป็นรายชื่อ ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ในงานที่บริการเป็นอย่างดี เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้นและเอาใจใส่ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน – หลัง เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความถูกต้องและรวดเร็ว และเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือช่วยตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี

4) **ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีไว้ให้บริการ แบ่งออกเป็นรายชื่อ ได้แก่ มีป้ายบอกทางหรือป้ายแสดงจุดให้บริการ สถานที่ให้บริการมีบรรยากาศที่เหมาะสม โปร่ง โล่ง สะอาด มีสื่อต่างๆ เพื่อบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ วารสาร โทรทัศน์ ที่นั่ง/บริเวณรอรับบริการเหมาะสมและเพียงพอ มีน้ำดื่มสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการ มีห้องน้ำสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการ การเดินทางมาติดต่อขอรับบริการสะดวก มีที่จอดรถสะดวกสบายและเพียงพอ

**งานที่มาติดต่อขอรับบริการ** หมายถึง งานที่องค์การบริหารส่วนตำบลทองเอน อำเภออินทร์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี ได้ให้บริการกับประชาชนผู้รับบริการจำนวน 4 งาน ได้แก่

งานที่ 1 หมายถึง งานบริการการแพทย์ฉุกเฉิน

งานที่ 2 หมายถึง งานบริการสาธารณสุข

งานที่ 3 หมายถึง งานบริการรับชำระภาษีทุกประเภท

งานที่ 4 หมายถึง งานขอรับใบอนุญาตต่าง ๆ

## บทที่ 2

### ระเบียบวิธีการสำรวจ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในองค์การบริหารส่วนตำบลทองเอน อำเภออินทร์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี และนำผลการศึกษาที่ได้เป็นแนวทางในการเสนอแนะในด้านนโยบายและในการนำไปปฏิบัติงานแก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ซึ่งเป็นการวิจัยเชิงบรรยาย คณะผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษาค้นคว้าตามหัวข้อต่อไปนี้

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

#### 2.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

2.1.1 ประชากร สำหรับประชากรที่ใช้วิจัยครั้งนี้ ได้แก่ กลุ่มประชาชนที่มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทองเอน อำเภออินทร์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี จำนวน 7,730 คน

2.1.2 กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ กลุ่มประชาชนที่มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทองเอน อำเภออินทร์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คณะผู้วิจัยได้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้ตารางสำเร็จรูป (Krejcie and Morgan อ้างถึงในยุทธ ไกยวรรณ, 2545 : 104) และสุ่มตัวอย่างโดยการแบ่งชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) ตามหมู่บ้านที่อยู่ของประชาชนที่มาใช้บริการได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง 400 คน

#### 2.2 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ

เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจข้อมูล คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) เกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทองเอน อำเภออินทร์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี โดยแบ่งเป็น 3 ส่วน ดังนี้

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

**ส่วนที่ 2** เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลทองเอน อำเภออินทร์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี โดยดัดแปลงจากงานวิจัยของการ ใช้บริการอื่น ๆ ในอดีตที่ใกล้เคียง และตามแนวคิดทฤษฎีต่าง ๆ ที่ได้ศึกษา ซึ่งครอบคลุมองค์ประกอบ ของความพึงพอใจต่อการให้บริการใน 4 ด้าน ได้แก่

- 1) งานบริการการแพทย์ฉุกเฉิน
- 2) งานบริการสาธารณสุข
- 3) งานบริการรับชำระภาษีทุกประเภท
- 4) งานขอรับใบอนุญาตต่าง ๆ

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

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

เมื่อรวบรวมข้อมูลและหาค่าเฉลี่ยแล้ว จะใช้คะแนนของกลุ่มตัวอย่างแบ่งระดับ ความพึงพอใจออกเป็น 5 ระดับ โดยการหาช่วงความกว้างของอันตรภาพขั้นดังนี้ (วิเชียร เกตุสิงห์, 2538: 8 – 11)

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

ค่าเฉลี่ย 4.21 – 5.00 หมายถึง ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.41 – 4.20 หมายถึง ระดับความพึงพอใจมาก

ค่าเฉลี่ย 2.61 – 3.40 หมายถึง ระดับความพึงพอใจปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.81 – 2.60 หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.80 หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

**ส่วนที่ 3** ซึ่งเป็นตอนท้ายของแบบสอบถามจะเป็นคำถามปลายเปิดเพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถาม กล่าวถึงปัญหาและข้อเสนอแนะต่าง ๆ เพื่อปรับปรุงการบริการให้ดียิ่งขึ้น จำนวน 1 ข้อ  
ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือในการวิจัย

1) ศึกษาตำรา เอกสาร บทความ ทฤษฎีหลักการ ขอบข่ายงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทองเอน อำเภออินทร์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดขอบเขตการวิจัย และสร้างเครื่องมือการวิจัยให้ครอบคลุมตามความมุ่งหมายการวิจัย

2) ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถามจากเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดขอบเขตและเนื้อหาแบบสอบถาม ซึ่งทำให้มีความชัดเจนตามวัตถุประสงค์การวิจัยยิ่งขึ้น

3) นำข้อมูลที่ได้มาสร้างแบบสอบถามโดยเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจใน 4 ด้าน ได้แก่

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

4) นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปขอคำปรึกษาจากผู้ประสานงานขององค์การบริหารส่วนตำบลทองเอน อำเภออินทร์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี ที่รับผิดชอบเพื่อช่วยตรวจสอบ และขอคำแนะนำในการแก้ไข ปรับปรุงเพื่อให้อ่านแล้วมีความเข้าใจง่าย และชัดเจนตรงตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย

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

6) นำผลการตอบแบบสอบถามมาคำนวณค่าความเชื่อมั่นโดยสูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha – Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach) ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเท่ากับ 0.962

## 2.3 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

คณะผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อนำมาวิเคราะห์ตามขั้นตอน ดังนี้

2.3.1 คณะผู้วิจัยได้ประสานงานกับหัวหน้าส่วนงานที่ดูแลองค์การบริหารส่วนตำบลทองเอน อำเภออินทร์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี เพื่อขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

2.3.2 คณะผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้น ไปเก็บข้อมูลกับผู้รับบริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้วิธีการสัมภาษณ์ตามข้อคำถามในแบบสอบถามและคณะผู้วิจัยกรอกข้อความเอง

2.3.3 คณะผู้วิจัยรวบรวมแบบสอบถามได้ทั้งหมด จำนวน 400 ฉบับ ทำการตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของแบบสอบถาม ได้ทั้งสิ้น 400 ฉบับ เพื่อทำการวิเคราะห์ข้อมูลตามขั้นตอนต่อไป

## 2.4 การวิเคราะห์ประมวลผลข้อมูล

คณะผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่รวบรวมได้มาดำเนินการ ดังนี้

2.4.1 การตรวจสอบข้อมูล (Editing) โดยผู้วิจัยตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถามและแยกแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออก

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

2.4.3 การประมวลผลข้อมูลที่ลงรหัสแล้ว โดยใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์

1) แบบสอบถามส่วนที่ 1 หาค่าความถี่ และร้อยละ

2) แบบสอบถามส่วนที่ 2 หาค่าเฉลี่ยเลขคณิต และความเบี่ยงเบนมาตรฐาน

## 2.5 หลักเกณฑ์การคำนวณคะแนนและการแปรผล

สถิติพื้นฐาน ได้แก่

3.5.1 ค่าร้อยละ (Percentage) ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

3.5.2 สูตรค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic Mean หรือ  $\bar{X}$ ) ใช้ในการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทองเอน อำเภออินทร์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี

3.5.3 สูตรความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation หรือค่า S.D.)

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

3.5.5 เกณฑ์การแปลความหมายของคะแนน คณะผู้วิจัยจะวิเคราะห์ทั้งในภาพรวมของความพึงพอใจและความพึงพอใจในด้านต่างๆ ทั้ง 4 ด้าน กำหนดเกณฑ์สำหรับวัดผลโดยเอาค่าเฉลี่ยเป็นตัวชี้วัด ในส่วนของการกำหนดเกณฑ์การวิเคราะห์ข้อมูลจะใช้คะแนนของกลุ่มตัวอย่างแบ่งระดับความพึงพอใจออกเป็น 5 ระดับ โดยการหาช่วงความกว้างของอันตรภาพขั้น (วิเชียร เกตุสิงห์, 2538: 8-11) ดังนี้

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

ค่าเฉลี่ย 4.21 - 5.00 หมายถึง ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.41 - 4.20 หมายถึง ระดับความพึงพอใจมาก

ค่าเฉลี่ย 2.61 - 3.40 หมายถึง ระดับความพึงพอใจปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.81 - 2.60 หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.80 หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

ถ้าเปรียบเทียบเป็นร้อยละความพึงพอใจจะเทียบได้เป็นร้อยละ โดยผู้วิจัยใช้สถิติค่าเฉลี่ยแล้วนำค่าเฉลี่ยมาปรับให้เป็นร้อยละโดยการคูณ 20 ได้ร้อยละออกมาแล้วนำไปเทียบหาค่าคะแนนตามเกณฑ์ ดังนี้

|                           |                  |               |
|---------------------------|------------------|---------------|
| ระดับความพึงพอใจมากกว่า   | ร้อยละ 95 ขึ้นไป | ระดับคะแนน 10 |
| ระดับความพึงพอใจไม่เกินไป | ร้อยละ 95        | ระดับคะแนน 9  |
| ระดับความพึงพอใจไม่เกินไป | ร้อยละ 90        | ระดับคะแนน 8  |
| ระดับความพึงพอใจไม่เกินไป | ร้อยละ 85        | ระดับคะแนน 7  |
| ระดับความพึงพอใจไม่เกินไป | ร้อยละ 80        | ระดับคะแนน 6  |
| ระดับความพึงพอใจไม่เกินไป | ร้อยละ 75        | ระดับคะแนน 5  |
| ระดับความพึงพอใจไม่เกินไป | ร้อยละ 70        | ระดับคะแนน 4  |
| ระดับความพึงพอใจไม่เกินไป | ร้อยละ 65        | ระดับคะแนน 3  |
| ระดับความพึงพอใจไม่เกินไป | ร้อยละ 60        | ระดับคะแนน 2  |
| ระดับความพึงพอใจไม่เกินไป | ร้อยละ 55        | ระดับคะแนน 1  |
| ระดับความพึงพอใจน้อยกว่า  | ร้อยละ 50        | ระดับคะแนน 0  |

### บทที่ 3

#### สรุปผลการสำรวจ และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเชิงสำรวจครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อทราบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในองค์การบริหารส่วนตำบลทองเอน อำเภออินทร์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลทองเอน อำเภออินทร์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี ที่มาติดต่อขอรับบริการเป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ที่ผู้วิจัยจัดทำแบบสอบถามให้สอดคล้องกับภาระงานขององค์การบริหารส่วนตำบลทองเอน อำเภออินทร์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี การเก็บรวบรวมข้อมูลคณะผู้วิจัยได้สัมภาษณ์ ตามแบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 400 ฉบับ ได้รับคืนกลับมา 400 ฉบับ คิดเป็น 100% คณะผู้วิจัยมีลำดับขั้นตอนการนำเสนอผลการวิเคราะห์ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยที่กำหนดไว้ โดยนำเสนอเป็นตารางประกอบการบรรยายตามหัวข้อต่อไปนี้

3.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลทองเอน อำเภออินทร์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี

3.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

3.3 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการในองค์การบริหารส่วนตำบลทองเอน อำเภออินทร์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี ในภาพรวม

3.4 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการจำแนกตามงานที่ผู้รับบริการมาติดต่อกับองค์การบริหารส่วนตำบลทองเอน อำเภออินทร์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี

3.5 ผลการวิเคราะห์ร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการในองค์การบริหารส่วนตำบลทองเอน อำเภออินทร์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี ทั้งในภาพรวมและรายด้าน

3.6 ผลการวิเคราะห์ร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการในองค์การบริหารส่วนตำบลทองเอน อำเภออินทร์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี จำแนกตามงานที่ประชาชนผู้รับบริการติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลทองเอน อำเภออินทร์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี

3.7 ปัญหาและข้อเสนอแนะต่าง ๆ จากคำถามปลายเปิด

### 3.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปขององค์การบริหารส่วนองค์การบริหารส่วนตำบลทองเอน อำเภอนินทร์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี

#### 3.1.1 สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐาน

##### 1) ด้านกายภาพ

##### 1.1) ที่ตั้ง เนื้อที่ และอาณาเขต

**ที่ตั้ง** ตั้งอยู่ทางทิศฝั่งตะวันออกของแม่น้ำเจ้าพระยา ห่างจากจากหลวงแผ่นดินหมายเลข 32 (ถนนสายเอเชีย) ประมาณ 2 กิโลเมตร ติดทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 3283 ห่างจากที่ว่าการอำเภอนินทร์บุรี ไปทางทิศตะวันออกระยะทางประมาณ 5 กิโลเมตร

**เนื้อที่** มีเนื้อที่ทั้งหมด 60.40 ตารางกิโลเมตร หรือ 38,000 ไร่

**อาณาเขต** ตามประกาศกระทรวงมหาดไทย เรื่อง การกำหนดเขตตำบลในท้องที่อำเภอนินทร์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี ซึ่งประกาศเมื่อวันที่ 25 พฤศจิกายน พ.ศ.2540 รายละเอียดดังนี้

ทิศเหนือ ติดต่อดำบลชินราษฎร์ อำเภอนินทร์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี และตำบลสร้อยทองอำเภอดาศึก จังหวัดนครสวรรค์ โดยมีแนวเขตเริ่มต้นจากหนองเชียงราก บริเวณพิกัด PS 462174 ไปทางทิศ

ออกเฉียงเหนือ ตามคลองชลประทานถึงคลองหิ้งน้ำ บริเวณพิกัด PS 472187 ไปทางทิศตะวันออก เฉียงใต้ ตามคลองชลประทานข้างคลองชลประทาน บริเวณพิกัด PS 477684 ไปตามคลองชลประทานถึง คลองส่งน้ำคลองหนึ่งเก่าขวา บริเวณพิกัด PS 443672 ไปทางทิศตะวันออกเฉียงใต้ ตามลำคลองชลประทาน ถึงคลองส่งน้ำสองเก่าขวา บริเวณพิกัด PS 523151 สิ้นสุดที่คลองชลประทานจดกับลำโพธิ์ชัย บริเวณพิกัด PS 533643 รวมระยะทางด้านทิศเหนือ ประมาณ 7.5 กิโลเมตร

ทิศตะวันออก ติดต่อดำบลโพธิ์ชัย อำเภอนินทร์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี โดยมีแนวเขตเริ่มต้น จากคลองชลประทานบริเวณจดกับลำโพธิ์ชัย บริเวณพิกัด PS 533643 ไปทางทิศใต้ตามลำโพธิ์ชัย ถึงวัดเจ้า สิงห์ บริเวณพิกัด PS 527620 ไปทางทิศใต้ตามลำโพธิ์ชัยจดทางแยกบ้านกลางคลองสามขา เก้าขวา บริเวณพิกัด PS 526610 รวมระยะทางด้านทิศตะวันออก ประมาณ 3.5 กิโลเมตร

ทิศใต้ ติดต่อดำบลจันทรา อำเภอนินทร์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี โดยมีแนวเขตเริ่มต้นจากทาง แยกคลองสามขา เก้าขวา บริเวณพิกัด PS 521010 ไปทางทิศตะวันตกติดกลางทุ่งนาถึงคลองชลประทาน สามชัย บริเวณพิกัด PS 424600 ไปทางทิศตะวันตกข้ามถนนลูกรัง บริเวณพิกัด PS 490100 ไปทางทิศ ตะวันตกติดกลางทุ่งนาถึงคลองวัว บริเวณพิกัด PS 470600 ไปทางทิศตะวันตกตามถนนริมคลองวัว จุด กลางคลองวัว บริเวณพิกัด PS 464100 รวมระยะทางด้านทิศใต้ ประมาณ 5 กิโลเมตร

ทิศตะวันตก ติดต่อดำบลท่างาม อำเภออินทร์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี โดยมีแนวเขต เริ่มต้นจาก กลางคลองวัว บริเวณพิกัด PS 464600 ไปทางทิศเหนือตัดกลางทุ่งนาถึงถนนลาดยางตรง กับวัดดงยาง บริเวณพิกัด PS 461111 ไปทางทิศเหนือ ตามแนวถนนลูกรังถึงบ้านโพธิ์สำนัก บริเวณ พิกัด PS 455144 ไปทางทิศตะวันออกตามถนนลูกรังประมาณ 1 กิโลเมตร ถึง สามแยก บริเวณพิกัด PS 468647 ไปทางทิศ เหนือตามถนนลูกรังถึงคลองบางโหมศรีใต้วัดเชียงราก บริเวณพิกัด PS 463665 ไปทางทิศเหนือตามคลอง บางโหมศรี สิ้นสุดที่หนองเชียงราก บริเวณพิกัด PS 462687 รวม ระยะทางด้านทิศตะวันตก ประมาณ 8 กิโลเมตร

### 1.2) ลักษณะภูมิประเทศ

สภาพภูมิประเทศของตำบลทองเอน จะมีพื้นที่เป็น ที่ราบลุ่ม และลุ่มมาก ซึ่งสภาพ ภูมิประเทศ ดังกล่าวสามารถแบ่งได้เป็น 2 บริเวณ

พื้นที่ราบลุ่มส่วนใหญ่ อยู่บริเวณหมู่ 1,2,3,4,7,8,11,12,13,14.

พื้นที่ราบลุ่มมากส่วนใหญ่ อยู่บริเวณหมู่ 5,6,5,10,15

ซึ่งที่ราบลุ่ม และลุ่มมากเป็นพื้นที่ที่ใช้ในการทำเกษตร เช่น การปลูกข้าว สภาพที่เป็น พื้นที่ตอนจะเป็นที่ตั้งของบ้านเรือนราษฎร และเลี้ยงสัตว์

### 1.3) ลักษณะอากาศ

ฤดูร้อน เริ่มตั้งแต่กลางเดือนกุมภาพันธ์ถึงกลางเดือนพฤษภาคม ในระยะนี้ลมฝ่าย ใต้จะพัดปก คลุม ประเทศไทยและมีอากาศร้อนอบอ้าวทั่วไป โดยมีอากาศร้อนจัดอยู่ในเดือนเมษายน

ฤดูฝน เริ่มตั้งแต่กลางเดือนพฤษภาคมถึงกลางเดือนตุลาคม ในช่วงนี้ลมมรสุม ตะวันตกเฉียงใต้ จะพัด ปกคลุมประเทศไทย ร่องความกดอากาศต่ำที่พัดผ่านบริเวณภาคใต้ของ ประเทศไทยจะเลื่อนขึ้นมาพัด ผ่าน บริเวณภาคกลางและภาคเหนือตามลำดับ อากาศจะเริ่มชุ่มชื้น และมีฝนตกชุกขึ้นตั้งแต่เดือนพฤษภาคม ไปจน สิ้นเดือนตุลาคม แต่ในช่วงปลายเดือนมิถุนายนต่อกับ เดือนกรกฎาคม ปริมาณฝนอาจจะลดน้อยลง เนื่องจาก เกิดฝนทิ้งช่วงขึ้น ในระยะนี้จะมีอากาศร้อน อบอ้าวและแห้งแล้ง

ฤดูหนาว เริ่มตั้งแต่กลางเดือนตุลาคมถึงกลางเดือนกุมภาพันธ์ซึ่งเป็นฤดูมรสุม ตะวันออกเฉียงเหนือ ความกดอากาศสูงจากประเทศจีนซึ่งมีคุณสมบัติหนาวเย็นจะแผ่ลงมาปกคลุม ประเทศไทยในช่วงนี้แต่ อิทธิพลของความกดอากาศสูงจากประเทศจีน ซึ่งแผ่ลงมาปกคลุมในช่วงฤดู หนาวจึงช้ากว่าใน ภาคเหนือและภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยจะมีอากาศหนาว เย็นประมาณ กลางเดือนพฤศจิกายนเป็นต้นไป

#### 1.4) ลักษณะของดิน

ตำบลทองเอนมีกลุ่มดินทั้งหมด 5 กลุ่มดินและสามารถปลูกพืชได้อย่างหลากหลาย เนื่องจาก สภาพดินที่มีความเหมาะสม เพราะมีหลายชุดดิน แต่บางพื้นที่จะมีข้อจำกัด เช่น มีปัญหาเรื่องน้ำท่วมหรือน้ำไหลบ่า ทำให้เสียหายในฤดูเพาะปลูก

กลุ่มชุดดินที่ 3 ลักษณะโดยทั่วไป : เนื้อดินเป็นพวกดินเหนียว ดินบนเป็นสีเทาเข้ม สีน้ำตาลปนเทาเข้ม ดินล่างเป็นสีเทาหรือน้ำตาลอ่อน มีจุดประสีน้ำตาลแก่ สีน้ำตาลปนเหลือง สีแดงปนเหลือง พบตามที่ราบลุ่มหรือราบเรียบ เป็นดินลึก มีการระบายน้ำเร็ว ฤดูฝนช่วงน้ำลึก 20 - 50 ซม. นาน 4 - 5 เดือน ฤดูแล้งดินแห้ง แตกกระแหงเป็นร่องกว้างลึก ถ้าพบบริเวณชายฝั่งทะเล มักมีเปลือกหอยอยู่ในดินชั้นล่าง

#### 2) ข้อมูลการปกครอง/ประชากร

##### 2.1) เขตการปกครอง

ตำบลทองเอนมีหมู่บ้านทั้งสิ้น 15 หมู่บ้าน

ตารางที่ 3.1 เขตการปกครองตำบลทองเอน

| ลำดับ | ชื่อหมู่บ้าน     | หมู่ที่ | กำนัน/ผู้ใหญ่บ้าน          | หมายเหตุ    |
|-------|------------------|---------|----------------------------|-------------|
| 1     | บ้านตาลเดี่ยวใต้ | 1       | นางเหลียม ยวนเขียว         | ผู้ใหญ่บ้าน |
| 2     | บ้านกลาง         | 2       | นางสาวณิชาภา บัวพลัส       | ผู้ใหญ่บ้าน |
| 3     | บ้านกลาง         | 3       | นางสาวชนัญฐา อ่อนท่า       | ผู้ใหญ่บ้าน |
| 4     | บ้านไผ่ดำ        | 4       | นางอัจฉรา พรหมสโร          | ผู้ใหญ่บ้าน |
| 5     | บ้านดอนเต่า      | 5       | นายสุรินทร์ เพ็งประภา      | ผู้ใหญ่บ้าน |
| 6     | บ้านเชียงราก     | 6       | นายกฤตภาส ตีโลกวิชัย       | ผู้ใหญ่บ้าน |
| 7     | บ้านล่องกะเบา    | 7       | นางลัดดา พูลผล             | ผู้ใหญ่บ้าน |
| 8     | บ้านคลองโพธิ์ศรี | 8       | นางจุมลี ชัยพิพัฒน์        | ผู้ใหญ่บ้าน |
| 9     | บ้านหนองหลุม     | 9       | นางจุฑาทิพ สีğun           | ผู้ใหญ่บ้าน |
| 10    | บ้านไผ่ล้อม      | 10      | นายอุทัย บัวศรีตัน         | ผู้ใหญ่บ้าน |
| 11    | บ้านตาลเดี่ยว    | 11      | นางบุญสม เสือเอี่ยม        | ผู้ใหญ่บ้าน |
| 12    | บ้านดงยาง        | 12      | นายศิริโชค แสงวิไลสาธ      | ผู้ใหญ่บ้าน |
| 13    | บ้านบึงอ้อ       | 13      | นายชนมเจริญ ลีลาวิไลลักษณ์ | ผู้ใหญ่บ้าน |
| 14    | บ้านไผ่ดำ        | 14      | นายกรนก สุขผล              | ผู้ใหญ่บ้าน |
| 15    | บ้านเชียงราก     | 15      | นายวิรัตน์ เหลือสิงห์กุล   | ผู้ใหญ่บ้าน |

## 2.2) การเลือกตั้ง

การเลือกตั้งผู้บริหารและสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล ตามพระราชบัญญัติสภา ตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2562 มีจำนวน 15 หมู่บ้าน หากมีการเลือกตั้งในครั้งหน้า จะมีผู้บริหารท้องถิ่น (นายกองค์การบริหารส่วนตำบล) จำนวน 1 คน จะมีการเลือกตั้งสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล หมู่บ้านละ 1 คน 15 หมู่บ้าน รวมเป็น 15 คน

## 3) ประชากร

### 3.1) ข้อมูลเกี่ยวกับประชากร

ตำบลทองเอน มีประชากรทั้งสิ้น 7,730 คน เพศชาย 3,740 คน คิดเป็นร้อยละ 48.39 เพศหญิง 3,990 คน คิดเป็นร้อยละ 51.61 จำนวนครัวเรือน 2,515 ครัวเรือน ความหนาแน่นของ ประชากรเฉลี่ยต่อพื้นที่ประมาณ 127.13 คน/ตารางกิโลเมตร รายละเอียดตามตาราง (ข้อมูลจากสำนักงาน ทะเบียน อำเภออินทร์บุรี ณ วันที่ 31 มีนาคม 2562)

ตารางที่ 3.2 แสดงจำนวนประชากรแต่ละหมู่บ้าน ข้อมูล ณ วันที่ 31 มีนาคม 2562

| ลำดับ       | ชื่อหมู่บ้าน     | หมู่ที่ | จำนวน<br>ครัวเรือน | จำนวนประชากร (คน) |         |       |
|-------------|------------------|---------|--------------------|-------------------|---------|-------|
|             |                  |         |                    | เพศชาย            | เพศหญิง | รวม   |
| 1           | บ้านตาลเดี่ยวใต้ | 1       | 216                | 272               | 298     | 570   |
| 2           | บ้านกลาง         | 2       | 229                | 319               | 308     | 627   |
| 3           | บ้านกลาง         | 3       | 202                | 307               | 332     | 639   |
| 4           | บ้านไผ่ดำ        | 4       | 128                | 207               | 224     | 431   |
| 5           | บ้านดอนเต่า      | 5       | 87                 | 138               | 161     | 299   |
| 6           | บ้านเชียงราก     | 6       | 234                | 399               | 411     | 810   |
| 7           | บ้านล่องกะเบา    | 7       | 98                 | 140               | 162     | 302   |
| 8           | บ้านคลองโพธิ์ศรี | 8       | 136                | 189               | 229     | 418   |
| 9           | บ้านหนองหลุม     | 9       | 143                | 212               | 220     | 432   |
| 10          | บ้านไผ่ล้อม      | 10      | 194                | 269               | 295     | 564   |
| 11          | บ้านตาลเดี่ยว    | 11      | 188                | 284               | 304     | 588   |
| 12          | บ้านดงยาง        | 12      | 202                | 226               | 268     | 494   |
| 13          | บ้านบึงอ้อ       | 13      | 154                | 169               | 181     | 350   |
| 14          | บ้านไผ่ดำ        | 14      | 159                | 263               | 268     | 531   |
| 15          | บ้านเชียงราก     | 15      | 195                | 346               | 329     | 375   |
| รวมทั้งสิ้น |                  |         | 2,565              | 3,740             | 3,990   | 7,730 |

**ตารางที่ 3.3** แสดงจำนวนประชากร (ข้อมูลเปรียบเทียบย้อนหลัง 5 ปี 2557 – 2561)

| ปี พ.ศ.                  |      | 2557  | 2558  | 2559  | 2560  | 2561  |
|--------------------------|------|-------|-------|-------|-------|-------|
| จำนวน<br>ประชากร<br>(คน) | ชาย  | 3,783 | 3,761 | 3,759 | 3,763 | 3,730 |
|                          | หญิง | 4,057 | 4,029 | 4,034 | 4,023 | 3,998 |
|                          | รวม  | 7,840 | 7,790 | 7,793 | 7,786 | 7,728 |
| จำนวนการ<br>เกิด (คน)    | ชาย  | 21    | 25    | 30    | 35    | 18    |
|                          | หญิง | 26    | 20    | 22    | 22    | 16    |
|                          | รวม  | 47    | 45    | 52    | 57    | 24    |
| จำนวนการ<br>ตาย (คน)     | ชาย  | 10    | 20    | 22    | 19    | 16    |
|                          | หญิง | 11    | 18    | 12    | 19    | 6     |
|                          | รวม  | 21    | 38    | 34    | 38    | 22    |

#### 4) สภาพทางสังคม

##### 4.1) การศึกษา

องค์การบริหารส่วนตำบลทองเอนมีศูนย์พัฒนาเด็กเล็กจำนวน 7 ศูนย์ ได้แก่ ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กโรงเรียนชุมชนวัดดงยาง ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กโรงเรียนวัดกลาง ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กโรงเรียนวัดล่องกะเบา ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กโรงเรียนวัดคลองโพธิ์ศรี ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กโรงเรียนวัดไผ่ดำ ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กโรงเรียนวัดเขาสิงห์ ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กโรงเรียนวัดเชียงราก

สถานศึกษาขั้นพื้นฐาน ระดับอนุบาล 1 อนุบาล 2 และระดับประถมศึกษาชั้นปีที่ 1 - 6 จำนวน 2 แห่ง ได้แก่ โรงเรียนวัดกลาง โรงเรียนวัดไผ่ดำ โรงเรียนวัดเขาสิงห์ โรงเรียนวัดเชียงราก โรงเรียนวัดล่องกะเบา โรงเรียนวัดคลองโพธิ์ศรี โรงเรียนชุมชนวัดดงยาง

สถานศึกษาขั้นพื้นฐาน ระดับมัธยมศึกษา จำนวน 1 แห่ง ได้แก่ โรงเรียนทองเอนวิทยา

สถานศึกษาขยายโอกาส ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น ชั้น ม.1 – ม.3 จำนวน 2 แห่ง ได้แก่ โรงเรียนวัดกลาง โรงเรียนวัดเชียงราก

##### 4.2) สาธารณสุข

มีโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลจำนวน 2 แห่ง ได้แก่ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลทองเอน 1 โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลทองเอน 2 (เชียงราก) 5

##### 4.3) อาชญากรรม

ลักทรัพย์

#### 4.4) ยาเสพติด

ยาบ้า

#### 4.4) การสังคมสงเคราะห์

เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ

เบี้ยยังชีพผู้พิการ

เบี้ยยังชีพผู้ป่วยเอดส์

ศูนย์ช่วยเหลือประชาชน

### 5) ระบบบริการพื้นฐาน

#### 5.1) การคมนาคมขนส่ง

การคมนาคมขนส่ง (ทางบก, ทางน้ำ, ทางราง ฯลฯ) มีถนนดังนี้

ถนนคอนกรีตเสริมเหล็ก

ถนนลาดยาง

ถนนดินลูกรัง

มีบริการรถตู้บริเวณทางตรงข้ามทางเข้าโรงงานแอโรกิร์ต

#### 5.2) การไฟฟ้า

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภออินทร์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี

### 5.3) การประปา

ตารางที่ 3.4 จำนวนประปาแต่ละหมู่บ้านในตำบลทองเอน

| ลำดับ       | ชื่อหมู่บ้าน     | หมู่ที่ | จำนวนประปา (แห่ง) |
|-------------|------------------|---------|-------------------|
| 1           | บ้านตาลเดี่ยวใต้ | 1       | 1                 |
| 2           | บ้านกลาง         | 2       | 2                 |
| 3           | บ้านกลาง         | 3       | 3                 |
| 4           | บ้านไผ่ดำ        | 4       | 3                 |
| 5           | บ้านดอนเต่า      | 5       | 2                 |
| 6           | บ้านเชียงราก     | 6       | 2                 |
| 7           | บ้านล่องกะเบา    | 7       | 1                 |
| 8           | บ้านคลองโพธิ์ศรี | 8       | 1                 |
| 9           | บ้านหนองหลุม     | 9       | 2                 |
| 10          | บ้านไผ่ล้อม      | 10      | 4                 |
| 11          | บ้านตาลเดี่ยว    | 11      | 1                 |
| 12          | บ้านดงยาง        | 12      | 2                 |
| 13          | บ้านบึงอ้อ       | 13      | 1                 |
| 14          | บ้านไผ่ดำ        | 14      | 2                 |
| 15          | บ้านเชียงราก     | 15      | 1                 |
| รวมทั้งสิ้น |                  |         | 28                |

### 5.4) โทรศัพท์

โทรศัพท์พื้นฐาน

โทรศัพท์เคลื่อนที่

### 6) ระบบเศรษฐกิจ

#### 6.1) การบริการ

ร้านตัดผมและเสริมสวย

ร้านตัดเย็บเสื้อผ้า

ร้านซ่อมรถ

ร้านซ่อมคอมพิวเตอร์

ร้านถ่ายเอกสาร

ปั้มน้ำมันขนาดเล็ก (ปั้มหลอด)

ร้านอาหาร

อาหารตามสั่ง

เซเว่นอีเลฟเว่น

ซีเจ ซูเปอร์มาร์เก็ต

ร้านขายของเบ็ดเตล็ดอื่น ๆ

## 6.2) การท่องเที่ยว

การสืบสานวัฒนธรรมไทย-ลาวแก้ว วัดดงยาง ต.ทองเอน อ.อินทร์บุรี จ.สิงห์บุรี

ไร่นาสวนสมบูรณ์ หมู่ 4 ต.ทองเอน อ.อินทร์บุรี จ.สิงห์บุรี

## 6.3) อุตสาหกรรม

มีโรงงานอุตสาหกรรมขนาดเล็ก จำนวน 3 แห่ง

โรงปุ๋ย (บ้านทุ่งรวงทอง)

## 6.5) การพาณิชย์และกลุ่มอาชีพ

กลุ่มอาชีพ จำนวน 13 กลุ่ม

กลุ่มผลิตภัณฑ์โบราณ, ไม้ไผ่ กะลา

กลุ่มแม่บ้านหมู่ที่ 12

กลุ่มแม่บ้านเกษตรกรรอนามัยตาลเดี่ยวใต้

กลุ่มองค์การพัฒนาฝีมือบ้านบึงอ้อ

กลุ่มวิสาหกิจชุมชนขนมหวานบ้านทองเอน

กลุ่มสตรีสหกรณ์ไผ่ดำ

กลุ่มแม่บ้านจักสานงอบ

กลุ่มปลูกพืชผักปลอดสารพิษหมู่ 9

กลุ่มแม่บ้านเกษตรกรทองเอน

กลุ่มปลูกข้าวปลอดสารพิษ หมู่ 7

กลุ่มออมทรัพย์การเกษตร

กลุ่มนวดแผนไทย หมู่ 11

กลุ่มองค์การสตรี

## การพาณิชย์

โรงสีขนาดเล็ก

โรงงานคัดแยกพลาสติก

โรงอิฐ

ฟาร์มหมู

ฟาร์มไก่

#### 6.6) แรงงาน

คนไทย ต่างด้าว (ถูกต้องตามกฎหมาย)

### 7) ศาสนา ประเพณี วัฒนธรรม

#### 7.1) การนับถือศาสนา

ชาวตำบลทองเอนส่วนใหญ่นับถือศาสนา มีวัดทั้งหมด 8 แห่ง ได้แก่ วัดคลองโพธิ์ศรี วัดเชียงราก วัดล่องกะเบา วัดพระปรางค์สามยอด (วัดใหม่) วัดดงยาง วัดเขาสิงห์ วัดกลาง วัดไผ่ดำ

#### 7.2) ประเพณีและงานประจำปี

ชาวตำบลทองเอนส่วนใหญ่มีเชื้อสายลาวแจ้ว งานประเพณีคืองานประเพณีไทย-ลาวแจ้วและ งานประเพณีอื่น ๆ เช่นประเพณีสงกรานต์ จะจัดงานรดน้ำขอพรผู้สูงอายุ งานประเพณีลอยกระทง งาน ประเพณีแข่งเรือ

#### 7.3) ภูมิปัญญาท้องถิ่น ภาษาถิ่น

ภาษาถิ่นคือภาษาลาวแจ้ว

#### 7.4) สินค้าพื้นเมืองและของที่ระลึก

ปลาร้า ปลาสาม กอบ

### 8) ทรัพยากรธรรมชาติ

#### 8.1) น้ำ

หนองน้ำ จำนวน 9 แห่ง ได้แก่ หนองกระยางโทน หนองฝารมี หนองลำเจียก หนองหนองน หนองหลุม หนองมดตะนอย หนองระหาร หนองอ้อ หนองเชียงราก

ลำคลอง จำนวน 2 แห่ง ได้แก่ คลองเชียงรากน้อย คลองลำโพธิ์ศรี

### 3.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 3.5 สถานภาพของผู้ให้ข้อมูลส่วนบุคคล

| ข้อมูลทั่วไป           | จำนวน      | ร้อยละ        |
|------------------------|------------|---------------|
| <b>เพศ</b>             |            |               |
| ชาย                    | 163        | 40.80         |
| หญิง                   | 237        | 59.20         |
| เพศที่สาม/เพศทางเลือก  | 0          | 0.00          |
| <b>รวม</b>             | <b>400</b> | <b>100.00</b> |
| <b>อายุ</b>            |            |               |
| ต่ำกว่า 24 ปี          | 29         | 7.25          |
| 25 - 34 ปี             | 75         | 18.75         |
| 35 - 44 ปี             | 77         | 19.25         |
| 45 - 54 ปี             | 90         | 22.50         |
| 55 - 64 ปี             | 49         | 12.25         |
| 65 ปีขึ้นไป            | 80         | 20.00         |
| <b>รวม</b>             | <b>400</b> | <b>100.00</b> |
| <b>ระดับการศึกษา</b>   |            |               |
| ประถมศึกษา             | 80         | 20.00         |
| มัธยมศึกษาตอนต้น       | 75         | 18.75         |
| มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. | 161        | 40.25         |
| อนุปริญญา/ปวส./ปวท.    | 33         | 8.25          |
| ปริญญาตรี              | 47         | 11.75         |
| ปริญญาโท               | 4          | 1.00          |
| สูงกว่าปริญญาโท        | -          | -             |
| อื่น ๆ ระบุ .....      | -          | -             |
| <b>รวม</b>             | <b>400</b> | <b>100.00</b> |

ตารางที่ 3.5 (ต่อ)

| ข้อมูลทั่วไป                       | จำนวน      | ร้อยละ        |
|------------------------------------|------------|---------------|
| <b>อาชีพ</b>                       |            |               |
| ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ              | 34         | 8.50          |
| พนักงานบริษัท                      | 58         | 14.50         |
| รับจ้างทั่วไป                      | 85         | 21.25         |
| ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ | 57         | 14.25         |
| เกษตรกร/ประมง                      | 117        | 29.25         |
| เกษียณ/ข้าราชการบำนาญ, บำนาญ       | 9          | 2.25          |
| นักเรียน/นักศึกษา                  | 7          | 1.75          |
| ว่างงาน                            | 11         | 2.75          |
| อื่นๆ ระบุ .....                   | 22         | 5.50          |
| <b>รวม</b>                         | <b>400</b> | <b>100.00</b> |
| <b>รายได้ต่อเดือน</b>              |            |               |
| ต่ำกว่า 3,000 บาท                  | 49         | 12.20         |
| 3,001 - 5,000 บาท                  | 65         | 16.20         |
| 5,001 - 10,000 บาท                 | 128        | 32.00         |
| 10,001 - 20,000 บาท                | 119        | 29.80         |
| 20,001 บาทขึ้นไป                   | 39         | 9.80          |
| <b>รวม</b>                         | <b>400</b> | <b>100.00</b> |
| <b>งานที่มาติดต่อขอรับบริการ</b>   |            |               |
| 1) งานบริการการแพทย์ฉุกเฉิน        | 100        | 25.00         |
| 2) งานบริการสาธารณสุข              | 100        | 25.00         |
| 3) งานบริการรับชำระภาษีทุกประเภท   | 100        | 25.00         |
| 4) งานขอรับใบอนุญาตต่าง ๆ          | 100        | 25.00         |
| <b>รวม</b>                         | <b>400</b> | <b>100.00</b> |

ตารางที่ 3.5 (ต่อ)

| ข้อมูลทั่วไป                                        | จำนวน      | ร้อยละ        |
|-----------------------------------------------------|------------|---------------|
| <b>ท่านเคยมาขอรับบริการงานในข้อ 6 กี่ครั้งต่อปี</b> |            |               |
| น้อยกว่า 3 ครั้งต่อปี                               | 211        | 52.75         |
| 3-5 ครั้งต่อปี                                      | 165        | 41.25         |
| มากกว่า 5 ครั้งต่อปี                                | 24         | 6.00          |
| <b>รวม</b>                                          | <b>400</b> | <b>100.00</b> |

จากตารางที่ 3.5 พบว่าข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างสรุปได้ดังนี้

**เพศ** กลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการและตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 237 คน คิดเป็นร้อยละ 59.20 รองลงมาเป็นเพศชาย จำนวน 163 คน คิดเป็นร้อยละ 40.80

**อายุ** กลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการและตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 45 - 54 ปี มีจำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 22.50 รองลงมา คือ มีอายุระหว่าง 60 ปีขึ้นไป มีจำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00 และน้อยที่สุด คือ มีอายุต่ำกว่า 24 ปี มีจำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 7.25

**ระดับการศึกษา** กลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการและตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. จำนวน 161 คน คิดเป็นร้อยละ 40.25 รองลงมา มีการศึกษาระดับประถมศึกษา จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00 และน้อยที่สุด คือ มีการศึกษาระดับปริญญาโท จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.00

**อาชีพ** กลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการและตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกร/ประมง จำนวน 117 คน คิดเป็นร้อยละ 29.25 รองลงมา มีอาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 21.25 และน้อยที่สุด คือ นักเรียน/นักศึกษาจำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 1.25

**รายได้ต่อเดือน** กลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการและตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน ระหว่าง 5,001-10,000 บาท จำนวน 128 คน คิดเป็นร้อยละ 32.00 รองลงมา มีรายได้ระหว่าง 10,001-20,000 บาท จำนวน 119 คน คิดเป็นร้อยละ 29.80 และน้อยที่สุด คือ มีรายได้ 20,001 บาทขึ้นไป จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 9.80

**งานที่มาติดต่อขอรับบริการ** กลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการและตอบแบบสอบถาม ติดต่อขอรับบริการใน งานที่ 1 งานที่ 2 งานที่ 3 และงานที่ 4 จำนวนงานละ 100 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00 ต่องาน

**จำนวนครั้งที่มาขอรับบริการต่อปี** กลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการและตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มาติดต่อขอรับบริการน้อยกว่า 3 ครั้งต่อ จำนวน 211 คน คิดเป็นร้อยละ

52.75 รองลงมา คือ ใช้บริการ 3-5 ครั้งต่อปี มีจำนวน 165 คน คิดเป็นร้อยละ 41.25 และน้อยที่สุด คือ ใช้บริการปี จำนวนมากกว่า 5 ครั้งต่อปี จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 6.00

### 3.3 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทองเอน อำเภออินทร์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี ในภาพรวม

งานที่ 1 หมายถึง งานบริการการแพทย์ฉุกเฉิน

งานที่ 2 หมายถึง งานบริการสาธารณะ

งานที่ 3 หมายถึง งานบริการรับชำระภาษีทุกประเภท

งานที่ 4 หมายถึง งานขอรับใบอนุญาตต่าง ๆ

**ตารางที่ 3.6** แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทองเอน อำเภออินทร์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี ในภาพรวม จำแนกตามงาน

| ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการ | n = 400   |       | ระดับความพึงพอใจ |
|--------------------------------------------------|-----------|-------|------------------|
|                                                  | $\bar{X}$ | S.D.  |                  |
| งานที่ 1 งานบริการการแพทย์ฉุกเฉิน                | 4.94      | 0.245 | มากที่สุด        |
| งานที่ 2 งานบริการสาธารณะ                        | 4.76      | 0.230 | มากที่สุด        |
| งานที่ 3 งานบริการรับชำระภาษีทุกประเภท           | 4.74      | 0.205 | มากที่สุด        |
| งานที่ 4 งานขอรับใบอนุญาตต่าง ๆ                  | 4.69      | 0.191 | มากที่สุด        |
| รวม                                              | 4.78      | 0.212 | มากที่สุด        |

จากตารางที่ 3.6 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทองเอน อำเภออินทร์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 ( $\bar{X} = 4.78$ )

เมื่อพิจารณาเป็นรายงาน พบว่า สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ งานที่ 1 งานบริการการแพทย์ฉุกเฉิน อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.94 ( $\bar{X} = 4.94$ ) รองลงมา คือ งานที่ 2 งานบริการสาธารณะ อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 ( $\bar{X} = 4.76$ ) ตามด้วยงานที่ 3 งานบริการรับชำระภาษีทุกประเภท ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.74 ( $\bar{X} = 4.74$ ) และงานที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด งานที่ 4 งานขอรับใบอนุญาตต่าง ๆ อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.69 ( $\bar{X} = 4.69$ )

**ตารางที่ 3.7** แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการมีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทองเอน อำเภออินทร์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี ในภาพรวม จำแนกตามรายด้าน

| ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการ | n = 400     |              | ระดับความพึงพอใจ |
|--------------------------------------------------|-------------|--------------|------------------|
|                                                  | $\bar{X}$   | S.D.         |                  |
| ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ                 | 4.71        | 0.291        | มากที่สุด        |
| ด้านช่องทางการให้บริการ                          | 4.86        | 0.335        | มากที่สุด        |
| ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ                      | 4.88        | 0.295        | มากที่สุด        |
| ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก                           | 4.47        | 0.285        | มากที่สุด        |
| <b>รวม</b>                                       | <b>4.78</b> | <b>0.212</b> | <b>มากที่สุด</b> |

จากตารางที่ 3.7 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทองเอน อำเภออินทร์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 ( $\bar{X} = 4.78$ )

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า สามารถเรียงลำดับระดับความพึงพอใจตามรายด้าน ตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 ( $\bar{X} = 4.88$ ) รองลงมา คือ ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 ( $\bar{X} = 4.86$ ) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.71 ( $\bar{X} = 4.71$ ) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.47 ( $\bar{X} = 4.47$ )

### 3.4 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทองเอน อำเภออินทร์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี จำแนกตามงานที่ผู้รับบริการมาติดต่อ

1) ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทองเอน อำเภออินทร์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี ในงานที่ 1 งานบริการการแพทย์ฉุกเฉิน

**ตารางที่ 3.8** แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทองเอน อำเภออินทร์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี ในงานที่ 1 งานบริการการแพทย์ฉุกเฉิน ในภาพรวม

| ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ<br>ต่อการให้บริการ | n = 100     |              | ระดับ<br>ความพึงพอใจ |
|------------------------------------------------------|-------------|--------------|----------------------|
|                                                      | $\bar{X}$   | S.D.         |                      |
| ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ                     | 4.90        | 0.320        | มากที่สุด            |
| ด้านช่องทางการให้บริการ                              | 4.93        | 0.378        | มากที่สุด            |
| ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ                          | 4.98        | 0.322        | มากที่สุด            |
| ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก                               | 4.96        | 0.295        | มากที่สุด            |
| <b>รวม</b>                                           | <b>4.94</b> | <b>0.245</b> | <b>มากที่สุด</b>     |

จากตารางที่ 3.8 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทองเอน อำเภออินทร์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี ในงานที่ 1 งานบริการการแพทย์ฉุกเฉิน อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.94 ( $\bar{X} = 4.94$ )

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.98 ( $\bar{X} = 4.98$ ) รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.96 ( $\bar{X} = 4.96$ ) ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.93 ( $\bar{X} = 4.93$ ) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.90 ( $\bar{X} = 4.90$ )

**ตารางที่ 3.9** แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชน  
ผู้รับบริการมีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทองเอน อำเภออินทร์บุรี  
จังหวัดสิงห์บุรี ในงานที่ 1 งานบริการการแพทย์ฉุกเฉิน ในรายด้าน

| ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการ          | n = 100   |       | ระดับ<br>ความพึงพอใจ |
|-----------------------------------------------------------|-----------|-------|----------------------|
|                                                           | $\bar{X}$ | S.D.  |                      |
| ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ                          |           |       |                      |
| การให้บริการเป็นระบบและขั้นตอน                            | 4.98      | 0.465 | มากที่สุด            |
| มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน                  | 4.95      | 0.512 | มากที่สุด            |
| มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน        | 4.91      | 0.456 | มากที่สุด            |
| มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม       | 4.65      | 0.514 | มากที่สุด            |
| มีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับให้บริการ | 4.88      | 0.512 | มากที่สุด            |
| มีคำแนะนำ/เอกสาร/เจ้าหน้าที่/ป้ายประกาศ อย่างเหมาะสม      | 4.95      | 0.503 | มากที่สุด            |
| มีผู้รับความคิดเห็น/รับแบบประเมินการให้บริการ             | 4.98      | 0.537 | มากที่สุด            |
| รวม                                                       | 4.90      | 0.321 | มากที่สุด            |
| ด้านช่องทางการให้บริการ                                   |           |       |                      |
| มีการให้บริการหลากหลายช่องทาง                             | 4.93      | 0.500 | มากที่สุด            |
| มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน                  | 4.96      | 0.476 | มากที่สุด            |
| มีช่องทางเลือกการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน    | 4.98      | 0.479 | มากที่สุด            |
| มีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับให้บริการ | 4.83      | 0.492 | มากที่สุด            |
| รวม                                                       | 4.93      | 0.378 | มากที่สุด            |
| ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ                               |           |       |                      |
| เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ในงานที่บริการเป็นอย่างดี    | 5.00      | 1.000 | มากที่สุด            |
| เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส               | 4.96      | 0.465 | มากที่สุด            |
| เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้นและเอาใจใส่       | 4.98      | 0.461 | มากที่สุด            |
| เจ้าหน้าที่บริการด้วยความเสมอภาค ตามลำดับก่อน-หลัง        | 5.00      | 1.000 | มากที่สุด            |
| เจ้าหน้าที่บริการด้วยความถูกต้องและรวดเร็ว                | 4.96      | 0.476 | มากที่สุด            |
| เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือช่วยตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี   | 4.97      | 0.510 | มากที่สุด            |
| รวม                                                       | 4.98      | 0.322 | มากที่สุด            |

ตารางที่ 3.9 (ต่อ)

| ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการ          | n = 100   |       | ระดับ<br>ความพึงพอใจ |
|-----------------------------------------------------------|-----------|-------|----------------------|
|                                                           | $\bar{X}$ | S.D.  |                      |
| ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก                                    |           |       |                      |
| มีป้ายบอกทางหรือป้ายแสดงจุดให้บริการ                      | 5.00      | 1.000 | มากที่สุด            |
| สถานที่ให้บริการมีบรรยากาศที่เหมาะสม โปร่ง โล่ง สะอาด     | 5.00      | 1.000 | มากที่สุด            |
| มีสื่อต่างๆ เพื่อบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ วารสาร โทรทัศน์ | 4.99      | 0.423 | มากที่สุด            |
| ที่นั่ง/บริเวณรอรับบริการเหมาะสมและเพียงพอ                | 4.95      | 0.521 | มากที่สุด            |
| มีน้ำดื่มสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการ                   | 4.97      | 0.461 | มากที่สุด            |
| มีห้องน้ำสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการ                   | 4.98      | 0.490 | มากที่สุด            |
| การเดินทางมาติดต่อขอรับบริการสะดวก                        | 4.96      | 0.520 | มากที่สุด            |
| มีที่จอดรถสะดวกสบายและเพียงพอ                             | 4.85      | 0.482 | มากที่สุด            |
| รวม                                                       | 4.96      | 0.295 | มากที่สุด            |

จากตารางที่ 3.9 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทองเอน อำเภออินทร์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี ในงานที่ 1 งานบริการการแพทย์ฉุกเฉิน ซึ่งสามารถพิจารณาเป็นรายด้านได้ดังนี้

**ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ** สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การให้บริการเป็นระบบและขั้นตอน อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.98 ( $\bar{X} = 4.98$ ) รองลงมา คือ มีผู้รับความคิดเห็น/รับแบบประเมินการให้บริการ อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.98 ( $\bar{X} = 4.98$ ) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.95 ( $\bar{X} = 4.95$ )

**ด้านช่องทางการให้บริการ** สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีช่องทางเลือกการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.98 ( $\bar{X} = 4.98$ ) รองลงมา คือ มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.96 ( $\bar{X} = 4.96$ ) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ มีการให้บริการหลากหลายช่องทาง อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 ( $\bar{X} = 4.83$ )

**ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ในงานที่บริการเป็นอย่างดี และเจ้าหน้าที่บริการด้วยความเสมอภาค ตามลำดับก่อน-หลัง อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 5.00 ( $\bar{X} = 5.00$ ) รองลงมา มี 2 ข้อ คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้นและเอาใจใส่ อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.98 ( $\bar{X} = 4.98$ ) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือช่วยตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.97 ( $\bar{X} = 4.97$ )

**ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีป้ายบอกทางหรือป้ายแสดงจุดให้บริการและสถานที่ให้บริการมีบรรยากาศที่เหมาะสม โปร่ง โล่ง สะอาด อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 5.00 ( $\bar{X} = 5.00$ ) รองลงมา คือ มีสื่อต่างๆ เพื่อบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ วารสาร โทรทัศน์ อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.99 ( $\bar{X} = 4.99$ ) ด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ มีที่จอดรถสะดวกสบายและเพียงพอ อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 ( $\bar{X} = 4.85$ )

2) ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทองเอน อำเภออินทร์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี ในงานที่ 2 งานบริการสาธารณะ

**ตารางที่ 3.10** แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทองเอน อำเภออินทร์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี ในงานที่ 2 งานบริการสาธารณะ ในภาพรวม

| ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการ | n = 100   |       | ระดับความพึงพอใจ |
|--------------------------------------------------|-----------|-------|------------------|
|                                                  | $\bar{X}$ | S.D.  |                  |
| ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ                 | 4.67      | 0.294 | มากที่สุด        |
| ด้านช่องทางการให้บริการ                          | 4.68      | 0.353 | มากที่สุด        |
| ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ                      | 4.68      | 0.307 | มากที่สุด        |
| ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก                           | 4.63      | 0.308 | มากที่สุด        |
| รวม                                              | 4.76      | 0.230 | มากที่สุด        |

จากตารางที่ 3.10 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทองเอน อำเภออินทร์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี ในงานที่ 2 งานบริการสาธารณะ อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 ( $\bar{X} = 4.76$ )

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.68 ( $\bar{X} = 4.68$ ) รองลงมา คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.67 ( $\bar{X} = 4.67$ ) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.63 ( $\bar{X} = 4.63$ )

**ตารางที่ 3.11** แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชน  
ผู้รับบริการมีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทองเอน อำเภออินทร์บุรี  
จังหวัดสิงห์บุรี ในงานที่ 2 งานบริการสาธารณะ ในรายด้าน

| ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการ          | n = 100   |       | ระดับ<br>ความพึงพอใจ |
|-----------------------------------------------------------|-----------|-------|----------------------|
|                                                           | $\bar{X}$ | S.D.  |                      |
| ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ                          |           |       |                      |
| การให้บริการเป็นระบบและขั้นตอน                            | 4.85      | 0.359 | มากที่สุด            |
| มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน                  | 4.60      | 0.512 | มากที่สุด            |
| มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน        | 4.71      | 0.456 | มากที่สุด            |
| มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม       | 4.70      | 0.482 | มากที่สุด            |
| มีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับให้บริการ | 4.73      | 0.468 | มากที่สุด            |
| มีคำแนะนำ/เอกสาร/เจ้าหน้าที่/ป้ายประกาศ อย่างเหมาะสม      | 4.50      | 0.503 | มากที่สุด            |
| มีผู้รับความคิดเห็น/รับแบบประเมินการให้บริการ             | 4.57      | 0.537 | มากที่สุด            |
| รวม                                                       | 4.67      | 0.294 | มากที่สุด            |
| ด้านช่องทางการให้บริการ                                   |           |       |                      |
| มีการให้บริการหลากหลายช่องทาง                             | 4.60      | 0.492 | มากที่สุด            |
| มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน                  | 4.76      | 0.429 | มากที่สุด            |
| มีช่องทางเลือกการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน    | 4.66      | 0.476 | มากที่สุด            |
| มีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับให้บริการ | 4.71      | 0.456 | มากที่สุด            |
| รวม                                                       | 4.68      | 0.353 | มากที่สุด            |
| ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ                               |           |       |                      |
| เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ในงานที่บริการเป็นอย่างดี    | 4.65      | 0.479 | มากที่สุด            |
| เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส               | 4.69      | 0.465 | มากที่สุด            |
| เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้นและเอาใจใส่       | 4.77      | 0.423 | มากที่สุด            |
| เจ้าหน้าที่บริการด้วยความเสมอภาค ตามลำดับก่อน-หลัง        | 4.69      | 0.465 | มากที่สุด            |
| เจ้าหน้าที่บริการด้วยความถูกต้องและรวดเร็ว                | 4.72      | 0.451 | มากที่สุด            |
| เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือช่วยตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี   | 4.56      | 0.538 | มากที่สุด            |
| รวม                                                       | 4.68      | 0.307 | มากที่สุด            |

ตารางที่ 3.11 (ต่อ)

| ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการ          | n = 100   |       | ระดับความพึงพอใจ |
|-----------------------------------------------------------|-----------|-------|------------------|
|                                                           | $\bar{X}$ | S.D.  |                  |
| ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก                                    |           |       |                  |
| มีป้ายบอกทางหรือป้ายแสดงจุดให้บริการ                      | 4.79      | 0.409 | มากที่สุด        |
| สถานที่ให้บริการมีบรรยากาศที่เหมาะสม โปร่ง โล่ง สะอาด     | 4.68      | 0.469 | มากที่สุด        |
| มีสื่อต่างๆ เพื่อบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ วารสาร โทรทัศน์ | 4.74      | 0.441 | มากที่สุด        |
| ที่นั่ง/บริเวณรอรับบริการเหมาะสมและเพียงพอ                | 4.52      | 0.522 | มากที่สุด        |
| มีน้ำดื่มสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการ                   | 4.59      | 0.533 | มากที่สุด        |
| มีห้องน้ำสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการ                   | 4.57      | 0.496 | มากที่สุด        |
| การเดินทางมาติดต่อขอรับบริการสะดวก                        | 4.51      | 0.522 | มากที่สุด        |
| มีที่จอดรถสะดวกสบายและเพียงพอ                             | 4.60      | 0.492 | มากที่สุด        |
| รวม                                                       | 4.63      | 0.307 | มากที่สุด        |

จากตารางที่ 3.11 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทองเอน อำเภออินทร์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี ในงานที่ 2 งานบริการสาธารณะ ซึ่งสามารถพิจารณาเป็นรายด้านได้ดังนี้

**ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ** สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การให้บริการเป็นระบบและขั้นตอน อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 ( $\bar{X} = 4.85$ ) รองลงมา คือ มีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับให้บริการ อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.73 ( $\bar{X} = 4.73$ ) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ มีคำแนะนำ/เอกสาร/เจ้าหน้าที่/ป้ายประกาศอย่างเหมาะสมอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.50 ( $\bar{X} = 4.50$ )

**ด้านช่องทางการให้บริการ** สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 ( $\bar{X} = 4.76$ ) รองลงมา คือ มีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับให้บริการ อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.71 ( $\bar{X} = 4.71$ ) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ มีการให้บริการหลากหลายช่องทาง อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.60 ( $\bar{X} = 4.60$ )

**ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้นและเอาใจใส่ อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 ( $\bar{X} = 4.77$ ) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่บริการด้วยความถูกต้องและรวดเร็ว อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.72 ( $\bar{X} = 4.72$ ) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือช่วยตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.56 ( $\bar{X} = 4.56$ )

**ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีป้ายบอกทางหรือป้ายแสดงจุดให้บริการ อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 ( $\bar{X} = 4.79$ ) รองลงมา คือ มีสื่อต่างๆ เพื่อบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ วารสาร โทรทัศน์ อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 ( $\bar{X} = 4.77$ ) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ การเดินทางมาติดต่อขอรับบริการสะดวก อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.51 ( $\bar{X} = 4.51$ )

3) ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทองเอน อำเภออินทร์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี ในงานที่ 3 งานบริการรับชำระภาษีทุกประเภท

**ตารางที่ 3.12** แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทองเอน อำเภออินทร์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี ในงานที่ 3 งานบริการรับชำระภาษีทุกประเภท ในภาพรวม

| ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการ | n = 100   |       | ระดับความพึงพอใจ |
|--------------------------------------------------|-----------|-------|------------------|
|                                                  | $\bar{X}$ | S.D.  |                  |
| ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ                 | 4.69      | 0.253 | มากที่สุด        |
| ด้านช่องทางการให้บริการ                          | 4.69      | 0.296 | มากที่สุด        |
| ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ                      | 4.70      | 0.281 | มากที่สุด        |
| ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก                           | 4.63      | 0.294 | มากที่สุด        |
| รวม                                              | 4.74      | 0.205 | มากที่สุด        |

จากตารางที่ 3.12 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทองเอน อำเภออินทร์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี ในงานที่ 3 งานบริการรับชำระภาษีทุกประเภท อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.74 ( $\bar{X} = 4.74$ )

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.70 ( $\bar{X} = 4.70$ ) รองลงมา คือ ด้านช่องทางการให้บริการและด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.69 ( $\bar{X} = 4.69$ ) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.63 ( $\bar{X} = 4.63$ )

**ตารางที่ 3.13** แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชน  
ผู้รับบริการมีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทองเอน อำเภออินทร์บุรี  
จังหวัดสิงห์บุรี ในงานที่ 3 งานบริการรับชำระภาษีทุกประเภท ในรายด้าน

| ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการ          | n = 100   |       | ระดับ<br>ความพึงพอใจ |
|-----------------------------------------------------------|-----------|-------|----------------------|
|                                                           | $\bar{X}$ | S.D.  |                      |
| ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ                          |           |       |                      |
| การให้บริการเป็นระบบและขั้นตอน                            | 4.85      | 0.359 | มากที่สุด            |
| มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน                  | 4.69      | 0.486 | มากที่สุด            |
| มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน        | 4.82      | 0.386 | มากที่สุด            |
| มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม       | 4.81      | 0.419 | มากที่สุด            |
| มีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับให้บริการ | 4.73      | 0.468 | มากที่สุด            |
| มีคำแนะนำ/เอกสาร/เจ้าหน้าที่/ป้ายประกาศ อย่างเหมาะสม      | 4.42      | 0.496 | มากที่สุด            |
| มีตู้รับความคิดเห็น/รับแบบประเมินการให้บริการ             | 4.48      | 0.541 | มากที่สุด            |
| รวม                                                       | 4.69      | 0.253 | มากที่สุด            |
| ด้านช่องทางการให้บริการ                                   |           |       |                      |
| มีการให้บริการหลากหลายช่องทาง                             | 4.53      | 0.530 | มากที่สุด            |
| มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน                  | 4.85      | 0.465 | มากที่สุด            |
| มีช่องทางเลือกการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน    | 4.74      | 0.628 | มากที่สุด            |
| มีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับให้บริการ | 4.66      | 0.500 | มากที่สุด            |
| รวม                                                       | 4.69      | 0.296 | มากที่สุด            |

ตารางที่ 3.13 (ต่อ)

| ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการ          | n = 100     |              | ระดับ            |
|-----------------------------------------------------------|-------------|--------------|------------------|
|                                                           | $\bar{X}$   | S.D.         | ความพึงพอใจ      |
| <b>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>                        |             |              |                  |
| เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ในงานที่บริการเป็นอย่างดี    | 4.59        | 0.494        | มากที่สุด        |
| เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส               | 4.61        | 0.490        | มากที่สุด        |
| เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้นและเอาใจใส่       | 4.77        | 0.423        | มากที่สุด        |
| เจ้าหน้าที่บริการด้วยความเสมอภาค ตามลำดับก่อน-หลัง        | 4.78        | 0.416        | มากที่สุด        |
| เจ้าหน้าที่บริการด้วยความถูกต้องและรวดเร็ว                | 4.79        | 0.409        | มากที่สุด        |
| เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือช่วยตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี   | 4.68        | 0.489        | มากที่สุด        |
| <b>รวม</b>                                                | <b>4.70</b> | <b>0.281</b> | <b>มากที่สุด</b> |
| <b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>                             |             |              |                  |
| มีป้ายบอกทางหรือป้ายแสดงจุดให้บริการ                      | 4.83        | 0.377        | มากที่สุด        |
| สถานที่ให้บริการมีบรรยากาศที่เหมาะสม โปร่ง โล่ง สะอาด     | 4.75        | 0.435        | มากที่สุด        |
| มีสื่อต่างๆ เพื่อบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ วารสาร โทรทัศน์ | 4.81        | 0.394        | มากที่สุด        |
| ที่นั่ง/บริเวณรอรับบริการเหมาะสมและเพียงพอ                | 4.52        | 0.522        | มากที่สุด        |
| มีน้ำดื่มสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการ                   | 4.59        | 0.534        | มากที่สุด        |
| มีห้องน้ำสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการ                   | 4.57        | 0.498        | มากที่สุด        |
| การเดินทางมาติดต่อขอรับบริการสะดวก                        | 4.44        | 0.519        | มากที่สุด        |
| มีที่จอดรถสะดวกสบายและเพียงพอ                             | 4.53        | 0.502        | มากที่สุด        |
| <b>รวม</b>                                                | <b>4.63</b> | <b>0.294</b> | <b>มากที่สุด</b> |

จากตารางที่ 3.13 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทองเอน อำเภออินทร์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี ในงานที่ 3 งานบริการรับชำระภาษีทุกประเภท ในรายด้าน ซึ่งสามารถพิจารณาเป็นรายด้านได้ดังนี้

**ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ** สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการให้บริการเป็นระบบและขั้นตอน อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 ( $\bar{X} = 4.85$ ) รองลงมา คือ มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 ( $\bar{X} = 4.82$ ) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ มีคำแนะนำ/เอกสาร/เจ้าหน้าที่/ป้ายประกาศ อย่างเหมาะสม อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.42 ( $\bar{X} = 4.42$ )

**ด้านช่องทางการให้บริการ** สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 ( $\bar{X} = 4.85$ ) รองลงมา คือ มีช่องทางเลือกการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.74 ( $\bar{X} = 4.74$ ) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ ด้านมีการให้บริการหลากหลายช่องทาง อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.53 ( $\bar{X} = 4.53$ )

**ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่บริการด้วยความถูกต้องและรวดเร็ว อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 ( $\bar{X} = 4.79$ ) รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่บริการด้วยความเสมอภาค ตามลำดับก่อน-หลัง อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 ( $\bar{X} = 4.78$ ) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ในงานที่บริการเป็นอย่างดี อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.59 ( $\bar{X} = 4.59$ )

**ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด ด้านมีป้ายบอกทางหรือป้ายแสดงจุดให้บริการ อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 ( $\bar{X} = 4.83$ ) รองลงมา คือ ด้านมีสื่อต่างๆ เพื่อบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ วารสาร โทรทัศน์ อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 ( $\bar{X} = 4.81$ ) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ ด้านการเดินทางมาติดต่อขอรับบริการสะดวก อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.44 ( $\bar{X} = 4.44$ )

4) ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทองเอน อำเภออินทร์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี ในงานที่ 4 งานขอรับใบอนุญาตต่าง ๆ

**ตารางที่ 3.14** แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทองเอน อำเภออินทร์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี ในงานที่ 4 งานขอรับใบอนุญาตต่าง ๆ ในภาพรวม

| ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการ | n = 100   |       | ระดับความพึงพอใจ |
|--------------------------------------------------|-----------|-------|------------------|
|                                                  | $\bar{X}$ | S.D.  |                  |
| ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ                 | 4.68      | 0.255 | มากที่สุด        |
| ด้านช่องทางการให้บริการ                          | 4.72      | 0.288 | มากที่สุด        |
| ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ                      | 4.71      | 0.276 | มากที่สุด        |
| ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก                           | 4.66      | 0.277 | มากที่สุด        |
| รวม                                              | 4.69      | 0.191 | มากที่สุด        |

จากตารางที่ 3.14 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทองเอน อำเภออินทร์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี ในงานที่ 4 งานขอรับใบอนุญาตต่าง ๆ อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.69 ( $\bar{X} = 4.69$ )

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.72 ( $\bar{X} = 4.72$ ) รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.71 ( $\bar{X} = 4.71$ ) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.68 ( $\bar{X} = 4.68$ ) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.66 ( $\bar{X} = 4.66$ )

**ตารางที่ 3.15** แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชน  
ผู้รับบริการมีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทองเอน อำเภออินทร์บุรี  
จังหวัดสิงห์บุรี ในงานที่ 4 งานขอรับใบอนุญาตต่าง ๆ ในรายด้าน

| ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการ          | n = 100   |       | ระดับ<br>ความพึงพอใจ |
|-----------------------------------------------------------|-----------|-------|----------------------|
|                                                           | $\bar{X}$ | S.D.  |                      |
| ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ                          |           |       |                      |
| การให้บริการเป็นระบบและขั้นตอน                            | 4.80      | 0.426 | มากที่สุด            |
| มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน                  | 4.65      | 0.500 | มากที่สุด            |
| มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน        | 4.88      | 0.327 | มากที่สุด            |
| มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม       | 4.76      | 0.452 | มากที่สุด            |
| มีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับให้บริการ | 4.69      | 0.486 | มากที่สุด            |
| มีคำแนะนำ/เอกสาร/เจ้าหน้าที่/ป้ายประกาศ อย่างเหมาะสม      | 4.52      | 0.502 | มากที่สุด            |
| มีผู้รับความคิดเห็น/รับแบบประเมินการให้บริการ             | 4.45      | 0.557 | มากที่สุด            |
| รวม                                                       | 4.68      | 0.255 | มากที่สุด            |
| ด้านช่องทางการให้บริการ                                   |           |       |                      |
| มีการให้บริการหลากหลายช่องทาง                             | 4.59      | 0.494 | มากที่สุด            |
| มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน                  | 4.79      | 0.409 | มากที่สุด            |
| มีช่องทางเลือกการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน    | 4.80      | 0.402 | มากที่สุด            |
| มีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับให้บริการ | 4.71      | 0.456 | มากที่สุด            |
| รวม                                                       | 4.72      | 0.288 | มากที่สุด            |
| ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ                               |           |       |                      |
| เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ในงานที่บริการเป็นอย่างดี    | 4.67      | 0.473 | มากที่สุด            |
| เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส               | 4.57      | 0.497 | มากที่สุด            |
| เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้นและเอาใจใส่       | 4.72      | 0.451 | มากที่สุด            |
| เจ้าหน้าที่บริการด้วยความเสมอภาค ตามลำดับก่อน-หลัง        | 4.73      | 0.446 | มากที่สุด            |
| เจ้าหน้าที่บริการด้วยความถูกต้องและรวดเร็ว                | 4.83      | 0.377 | มากที่สุด            |
| เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือช่วยตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี   | 4.74      | 0.441 | มากที่สุด            |
| รวม                                                       | 4.71      | 0.276 | มากที่สุด            |

ตารางที่ 3.15 (ต่อ)

| ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการ          | n = 100   |       | ระดับ       |
|-----------------------------------------------------------|-----------|-------|-------------|
|                                                           | $\bar{X}$ | S.D.  | ความพึงพอใจ |
| ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก                                    |           |       |             |
| มีป้ายบอกทางหรือป้ายแสดงจุดให้บริการ                      | 4.78      | 0.416 | มากที่สุด   |
| สถานที่ให้บริการมีบรรยากาศที่เหมาะสม โปร่ง โล่ง สะอาด     | 4.80      | 0.402 | มากที่สุด   |
| มีสื่อต่างๆ เพื่อบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ วารสาร โทรทัศน์ | 4.72      | 0.451 | มากที่สุด   |
| ที่นั่ง/บริเวณรอรับบริการเหมาะสมและเพียงพอ                | 4.60      | 0.512 | มากที่สุด   |
| มีน้ำดื่มสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการ                   | 4.65      | 0.519 | มากที่สุด   |
| มีห้องน้ำสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการ                   | 4.64      | 0.482 | มากที่สุด   |
| การเดินทางมาติดต่อขอรับบริการสะดวก                        | 4.49      | 0.522 | มากที่สุด   |
| มีที่จอดรถสะดวกสบายและเพียงพอ                             | 4.57      | 0.498 | มากที่สุด   |
| รวม                                                       | 4.66      | 0.276 | มากที่สุด   |

จากตารางที่ 3.15 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบึงคอไห ในงานที่ 4 งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะซึ่งสามารถพิจารณาเป็นรายด้านได้ดังนี้

**ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ** สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน อยู่ในระดับความพึงพอใจในมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 ( $\bar{X} = 4.88$ ) รองลงมา คือการให้บริการเป็นระบบและขั้นตอน อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 ( $\bar{X} = 4.80$ ) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ มีผู้รับความคิดเห็น/รับแบบประเมินการให้บริการ อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.45 ( $\bar{X} = 4.45$ )

**ด้านช่องทางการให้บริการ** สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือมีช่องทางเลือกการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 ( $\bar{X} = 4.80$ ) รองลงมา คือ มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 ( $\bar{X} = 4.79$ ) มีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับให้บริการ อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.71 ( $\bar{X} = 4.71$ ) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ มี

การให้บริการหลากหลายช่องทาง อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.59 ( $\bar{X} = 4.59$ )

**ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่บริการด้วยความถูกต้องและรวดเร็วอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 ( $\bar{X} = 4.83$ ) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือช่วยตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.74 ( $\bar{X} = 4.74$ ) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.57 ( $\bar{X} = 4.57$ )

**ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** สามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ สถานที่ให้บริการมีบรรยากาศที่เหมาะสม โปร่ง โล่ง สะอาดอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 ( $\bar{X} = 4.80$ ) รองลงมา คือ มีป้ายบอกทางหรือป้ายแสดงจุดให้บริการ อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 ( $\bar{X} = 4.78$ ) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ การเดินทางมาติดต่อขอรับบริการสะดวกอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.49 ( $\bar{X} = 4.49$ )

### 3.5 ผลการวิเคราะห์ร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการในองค์การบริหารส่วนตำบลทองเอน อำเภออินทร์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี ทั้งในภาพรวม และรายด้าน

**ตารางที่ 3.16** แสดงค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทองเอน อำเภออินทร์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี ในภาพรวม และรายด้าน

| ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการ | ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ) | ระดับคะแนน |
|--------------------------------------------------|---------------------------|------------|
| ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ                 | 94.20                     | 9          |
| ด้านช่องทางการให้บริการ                          | 97.20                     | 10         |
| ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ                      | 97.60                     | 10         |
| ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก                           | 89.40                     | 8          |
| <b>รวม</b>                                       | <b>95.60</b>              | <b>10</b>  |

จากตารางที่ 3.16 พบว่า ร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทองเอน อำเภออินทร์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี โดยภาพรวมความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.60 ระดับคะแนนที่ได้ คือ 10 คะแนน

และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดทุกด้าน โดยเรียงลำดับค่าร้อยละจากมากที่สุดไปหาน้อยได้ดังนี้ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 97.60 รองลงมา คือ ด้านช่องทางการให้บริการร้อยละ 97.20 และด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 94.20 และด้านที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 89.40

### 3.6 ผลการวิเคราะห์ร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการในองค์การบริหารส่วนตำบลทองเอน อำเภออินทร์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี จำแนกตามงานที่ประชาชนผู้รับบริการติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลทองเอน อำเภออินทร์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี

ตารางที่ 3.17 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ จำแนกตามงานที่ประชาชนผู้รับบริการติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลทองเอน อำเภออินทร์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี

| งานที่ให้บริการ                        | ค่าเฉลี่ย<br>ความพึงพอใจ | ร้อยละ<br>ความพึงพอใจ | ระดับ<br>ความพึงพอใจ |
|----------------------------------------|--------------------------|-----------------------|----------------------|
| งานที่ 1 งานบริการการแพทย์ฉุกเฉิน      | 4.94                     | 98.80                 | มากที่สุด            |
| งานที่ 2 งานบริการสาธารณะ              | 4.76                     | 95.20                 | มากที่สุด            |
| งานที่ 3 งานบริการรับชำระภาษีทุกประเภท | 4.74                     | 94.60                 | มากที่สุด            |
| งานที่ 4 งานขอรับใบอนุญาตต่าง ๆ        | 4.69                     | 93.80                 | มากที่สุด            |
| รวม                                    | 4.78                     | 95.60                 | มากที่สุด            |

จากตารางที่ 3.17 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการงานต่าง ๆ จำแนกตามงานที่ให้บริการ โดยเรียงลำดับร้อยละความพึงพอใจจากมากที่สุดไปหาน้อย ได้ดังนี้

1. งานที่ 1 งานบริการการแพทย์ฉุกเฉิน ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 98.80

2. งานที่ 2 งานบริการสาธารณะ ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.20

3. งานที่ 3 งานบริการรับชำระภาษีทุกประเภท ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 94.60

4. งานที่ 4 งานขอรับใบอนุญาตต่าง ๆ ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 93.80

### 3.6 ปัญหาและข้อเสนอแนะต่าง ๆ จากคำถามปลายเปิด

- ปัญหาและข้อเสนอแนะต่าง ๆ จากงานบริการการแพทย์ฉุกเฉิน : ประชากรมีข้อเสนอแนะให้ทางองค์การบริหารส่วนตำบลทองเอน อำเภออินทร์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี ควรสำรวจด้านรายได้ของผู้รับบริการ และสนับสนุนงบประมาณในการดูแลสุขภาพเพิ่มมากขึ้น

- ปัญหาและข้อเสนอแนะต่าง ๆ จากงานบริการสาธารณะ : ประชากรมีข้อเสนอแนะให้ทางองค์การบริหารส่วนตำบลทองเอน อำเภออินทร์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี ควรสำรวจสภาพปัญหาด้านความสะอาดของถนน ทางเดิน ที่สาธารณะ หรือสถานสาธารณะในเขตพื้นที่ให้ครอบคลุม และดำเนินการแก้ปัญหาอย่างรวดเร็ว

- ปัญหาและข้อเสนอแนะต่าง ๆ จากงานบริการรับชำระภาษีทุกประเภท : ประชากรมีข้อเสนอแนะให้ทางองค์การบริหารส่วนตำบลทองเอน อำเภออินทร์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี ควรที่จะให้ความสนใจในการพัฒนาอีกคือส่วนของขั้นตอนในการให้บริการที่จำเป็นที่จะต้องมีการลดเวลาในการให้บริการให้เร็วมากขึ้น และรวมถึงการพัฒนาในประเด็นด้านช่องทางในการให้บริการให้เพิ่มขึ้น และรวมถึงการมีจุดประชาสัมพันธ์แก่ผู้มารับบริการติดต่อราชการ

- ปัญหาและข้อเสนอแนะต่าง ๆ จากงานขอรับใบอนุญาตต่าง ๆ : ประชากรมีข้อเสนอแนะให้ทางองค์การบริหารส่วนตำบลทองเอน อำเภออินทร์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี ควรที่จะให้ความสนใจในการพัฒนาขั้นตอนในการให้บริการแก่ผู้เข้ามาใช้บริการ โดยพิจารณาปรับปรุงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานให้มากขึ้น เช่น การลดขั้นตอน หรือความซับซ้อนในการปฏิบัติงานแก่ผู้เข้ามาติดต่อราชการในสำนักงาน

### 3.7 ข้อเสนอแนะจากคณะผู้วิจัย

#### 3.7.1 ข้อเสนอแนะด้านนโยบาย

1) ควรปรับนโยบายการบริหารเชิงรุก (Pro Active Management) เพื่อเข้าถึงประชาชนในทุกภาคส่วน และเป็นการตอบสนองความต้องการของชุมชนท้องถิ่น

2) ควรมีนโยบายเพิ่มช่องทางการสื่อสารกับประชาชน ให้สะดวกและรวดเร็ว ด้วยสื่อสารทางเทคโนโลยี

3) ควรปรับปรุงภูมิทัศน์ในบริเวณที่ใช้ทำกิจกรรมหน้าวัดโสภณารามให้สวยงาม และมีสนามกีฬาให้ประชาชนใช้ เช่น สนามตะกร้อ สถานที่นั่งเล่น

4) กำหนดนโยบายเร่งด่วนในการปรับปรุงโครงสร้างสาธารณูปโภคขั้นพื้นฐาน เช่น ถนน สะพาน ที่ได้รับความเสียหายจากปัญหาน้ำท่วม เป็นต้น

### 3.7.2 ข้อเสนอในการนำไปปฏิบัติงาน

1) ควรมีการปรับปรุงภูมิทัศน์ด้านความสะอาดและสะดวกต่อการให้บริการ

2) ควรมีการเพิ่มเวลาในการให้บริการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ในวันเสาร์ หรือ ปฏิบัติงานเสาร์เว้นเสาร์ ในงานทำบัตรประชาชน

3) การปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐาน เช่น ถนน ประปา ให้ประชาชนได้รับความสะดวกและทั่วถึง

### 3.7.3 ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1) สำรวจแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลทองเอน อำเภออินทร์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี ให้ดียิ่งขึ้น

2) การสำรวจการมีส่วนร่วมและความต้องการของประชาชน ในองค์การบริหารส่วนตำบลทองเอน อำเภออินทร์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี เพื่อนำมาทำโครงการ/แผนพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบลทองเอน อำเภออินทร์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี

## บรรณานุกรม

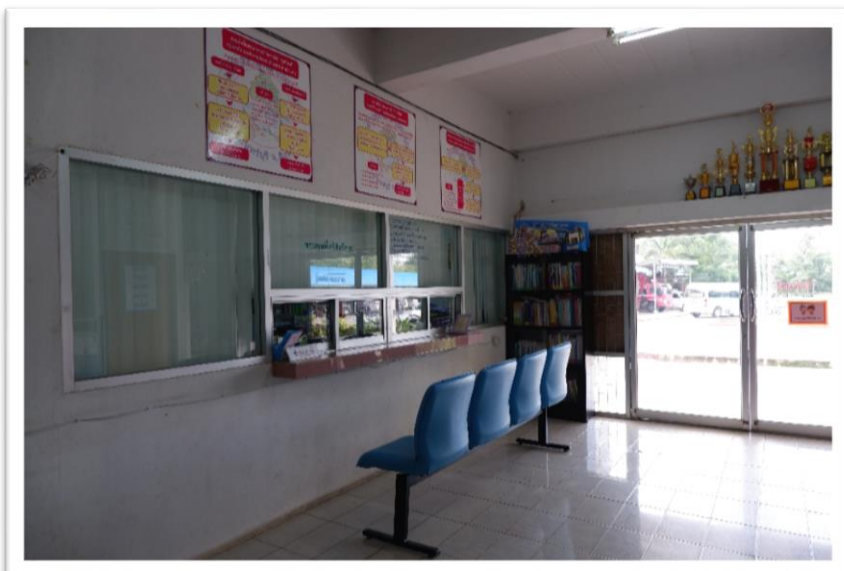
- คณะกรรมการการประชาสัมพันธ์ สภาร่างรัฐธรรมนูญ. 2540. **ร่างรัฐธรรมนูญ ฉบับประชาชน สิงหาคม 2540**. กรุงเทพมหานคร: สภาร่างรัฐธรรมนูญ
- ยุทธ ไถยวรรณ. 2545. **พื้นฐานการวิจัย**. กรุงเทพมหานคร: สุวีริยาสาส์น.
- ลิขิต อีร์เวคิน. 2553. **การเมืองการปกครองไทย**. พิมพ์ครั้งที่ 8. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- วิเชียร เกตุสิงห์. 2538. **การวิจัยเชิงปฏิบัติการ**. กรุงเทพมหานคร: ไทยวัฒนาพานิช.
- สำนักงานศาลรัฐธรรมนูญ. 2550. **รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยพุทธศักราช 2550**. สำนักงานศาลรัฐธรรมนูญ: กรุงเทพมหานคร. <http://www.dla.go.th/work/abt/> สืบค้นวันที่ 20 สิงหาคม พ.ศ. 2562.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

ภาพกิจกรรม





ภาคผนวก ข

แบบสอบถาม



แบบสอบถามสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ  
ขององค์การบริหารส่วนตำบลทองเอน อำเภออินทร์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย ☒ ที่ตรงกับความรู้สึกของท่านตามความเป็นจริง

1. เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง ☐ เพศที่สาม/เพศทางเลือก
2. อายุ ☐ ต่ำกว่า 24 ปี ☐ 25-34 ปี ☐ 35-44 ปี  
☐ 45-54 ปี ☐ 55-64 ปี ☐ 65 ปีขึ้นไป
3. ระดับการศึกษา ☐ ประถมศึกษา ☐ มัธยมศึกษาตอนต้น  
☐ มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. ☐ อนุปริญญา/ปวส./ปวท.  
☐ ปริญญาตรี ☐ ปริญญาโท  
☐ สูงกว่าปริญญาโท ☐ อื่นๆ .....
4. อาชีพ ☐ ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ ☐ พนักงานบริษัท  
☐ รับจ้างทั่วไป ☐ ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ  
☐ เกษตรกรรม/ประมง ☐ เกษียณ/ข้าราชการบำนาญ, บำนาญ  
☐ นักเรียน/นักศึกษา ☐ ว่างาน  
☐ อื่นๆ ระบุ .....
5. รายได้ต่อเดือน ☐ ต่ำกว่า 3,000 บาท ☐ 3,001 - 5,000 บาท  
☐ 5,001 - 10,000 บาท ☐ 10,001 - 20,000 บาท  
☐ 20,001 บาทขึ้นไป
6. งานที่ท่านมาติดต่อขอรับบริการ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)  
☐ งานที่ 1 งานบริการการแพทย์ฉุกเฉิน  
☐ งานที่ 2 งานบริการสาธารณะ  
☐ งานที่ 3 งานบริการรับชำระภาษีทุกประเภท  
☐ งานที่ 4 งานขอรับใบอนุญาตต่าง ๆ
7. ท่านเคยมาขอรับบริการงานในข้อ 6 กี่ครั้งต่อปี  
☐ น้อยกว่า 3 ครั้งต่อปี  
☐ 3 - 5 ครั้งต่อปี  
☐ มากกว่า 5 ครั้งต่อปี

แบบสอบถามสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ  
ขององค์การบริหารส่วนตำบลทองเอน อำเภออินทร์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการ

**คำชี้แจง** โปรดระบุงานที่ต้องการประเมินความพึงพอใจ

☐ งานที่ 1    ☐ งานที่ 2    ☐ งานที่ 3    ☐ งานที่ 4

โปรดแสดงความคิดเห็นโดยใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับระดับความพึงพอใจมากที่สุด

|   |         |                         |
|---|---------|-------------------------|
| 5 | หมายถึง | มีความพึงพอใจมากที่สุด  |
| 4 | หมายถึง | มีความพึงพอใจมาก        |
| 3 | หมายถึง | มีความพึงพอใจปานกลาง    |
| 2 | หมายถึง | มีความพึงพอใจน้อย       |
| 1 | หมายถึง | มีความพึงพอใจน้อยที่สุด |

| ข้อความ                                                      | ระดับความพึงพอใจ |   |   |   |   |
|--------------------------------------------------------------|------------------|---|---|---|---|
| ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ                             | 5                | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 1. การให้บริการเป็นระบบและขั้นตอน                            |                  |   |   |   |   |
| 2. มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน                  |                  |   |   |   |   |
| 3. มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน        |                  |   |   |   |   |
| 4. มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม       |                  |   |   |   |   |
| 5. มีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับให้บริการ |                  |   |   |   |   |
| 6. มีคำแนะนำ/เอกสาร/เจ้าหน้าที่/ป้ายประกาศ อย่างเหมาะสม      |                  |   |   |   |   |
| 7. มีผู้รับความคิดเห็น / รับแบบประเมินการให้บริการ           |                  |   |   |   |   |
| ด้านช่องทางการให้บริการ                                      | 5                | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 1. มีช่องทางการให้บริการหลากหลายช่องทาง                      |                  |   |   |   |   |
| 2. มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน                  |                  |   |   |   |   |
| 3. มีช่องทางเลือกการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน    |                  |   |   |   |   |
| 4. มีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับให้บริการ |                  |   |   |   |   |
| ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ                                  | 5                | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 1. เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ในงานที่บริการเป็นอย่างดี    |                  |   |   |   |   |
| 2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส               |                  |   |   |   |   |
| 3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้นและเอาใจใส่       |                  |   |   |   |   |
| 4. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ตามลำดับก่อน - หลัง   |                  |   |   |   |   |
| 5. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความถูกต้องและรวดเร็ว             |                  |   |   |   |   |
| 6. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือช่วยตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี   |                  |   |   |   |   |
| ข้อความ                                                      | ระดับความพึงพอใจ |   |   |   |   |

| ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก                                       | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
|--------------------------------------------------------------|---|---|---|---|---|
| 1. มีป้ายบอกทางหรือป้ายแสดงจุดให้บริการ                      |   |   |   |   |   |
| 2. สถานที่ให้บริการมีบรรยากาศที่เหมาะสม โปร่ง โล่ง สะอาด     |   |   |   |   |   |
| 3. มีสื่อต่างๆ เพื่อบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ วารสาร โทรทัศน์ |   |   |   |   |   |
| 4. ที่นั่ง/บริเวณรอรับบริการเหมาะสมและเพียงพอ                |   |   |   |   |   |
| 5. มีน้ำดื่มสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการ                   |   |   |   |   |   |
| 6. มีห้องน้ำสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการ                   |   |   |   |   |   |
| 7. การเดินทางมาติดต่อขอรับบริการสะดวก                        |   |   |   |   |   |
| 8. มีที่จอดรถสะดวกสบายและเพียงพอ                             |   |   |   |   |   |

### ส่วนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะต่างๆ

โปรดให้ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการบริการให้ดีขึ้น

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือ

ภาคผนวก ค

รายชื่อคณะผู้ดำเนินการวิจัย



คำสั่งมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์

ที่ ๒๑๖๔ /๒๕๖๒

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงานสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ  
ให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒

ด้วยมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์และสถาบันวิจัยและพัฒนาเห็น  
ควรให้จัดระบบในการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดต่างๆ  
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒ เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปด้วยความเรียบร้อยมีมาตรฐานทางวิชาการและเป็นที่  
ยอมรับของหน่วยงานภายนอก มหาวิทยาลัยจึงแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงานสำรวจความพึงพอใจดังกล่าว  
ดังรายชื่อต่อไปนี้

|                                                |              |                 |
|------------------------------------------------|--------------|-----------------|
| ๑. อาจารย์ ดร.สุพจน์                           | ทรายแก้ว     | ประธานที่ปรึกษา |
| ๒. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นฤมล ธนानันต์         |              | ที่ปรึกษา       |
| ๓. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.มนัญญา คำวชิระพิทักษ์ |              | คณะกรรมการ      |
| ๔. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.บุญนุช นิลแสง         |              | คณะกรรมการ      |
| ๕. ผู้ช่วยศาสตราจารย์อัครวารรณ สุขเกิด         |              | คณะกรรมการ      |
| ๖. ผู้ช่วยศาสตราจารย์กานต์มณี ไวยครุฑ          |              | คณะกรรมการ      |
| ๗. อาจารย์พัชรภรณ์                             | จันทราภรณ์   | คณะกรรมการ      |
| ๘. อาจารย์กนกนาฏ                               | พรหมนคร      | คณะกรรมการ      |
| ๙. อาจารย์ภุมรินทร์                            | ทวิศรี       | คณะกรรมการ      |
| ๑๐.อาจารย์ ดร.อมรรักษ์                         | สวนชุมพล     | คณะกรรมการ      |
| ๑๑.อาจารย์ ดร.พรนภา                            | เตียสุธิกุล  | คณะกรรมการ      |
| ๑๒.อาจารย์ ดร.ผมหอม                            | เชิดโกทา     | คณะกรรมการ      |
| ๑๓.อาจารย์ ดร.ดรณศักดิ์                        | ตติยะลาภะ    | คณะกรรมการ      |
| ๑๔.อาจารย์ ดร.พัฒนกร                           | สอนไ         | คณะกรรมการ      |
| ๑๕.อาจารย์ ดร.วีระวัฒน์                        | อุ่นเสนาหา   | คณะกรรมการ      |
| ๑๖.อาจารย์ ดร.โกมล                             | จันทวงษ์     | คณะกรรมการ      |
| ๑๗.อาจารย์ ดร.ณัฐสิมา                          | โทชน์        | คณะกรรมการ      |
| ๑๘.อาจารย์ ดร.ณัตตยา                           | เอี่ยมคง     | คณะกรรมการ      |
| ๑๙.อาจารย์ ดร.สุภารัตน์                        | คำเพราะ      | คณะกรรมการ      |
| ๒๐.อาจารย์ ดร.สุภัชฌาน์                        | ศรีเอี่ยม    | คณะกรรมการ      |
| ๒๑.อาจารย์ปิยะ                                 | กล้าประเสริฐ | คณะกรรมการ      |
| ๒๒.อาจารย์มณฑา                                 | วิริยางกูล   | คณะกรรมการ      |

|                     |                   |          |
|---------------------|-------------------|----------|
| ๒๓.อาจารย์สินิทธา   | สุขสวัสดิ์        | คณะทำงาน |
| ๒๔.อาจารย์บุญอนันต์ | บุญสนธิ           | คณะทำงาน |
| ๒๕.อาจารย์ธัญนิชา   | วิโรจน์รุจน์      | คณะทำงาน |
| ๒๖.อาจารย์ธนัฐนันท์ | จันทร์แย้ม        | คณะทำงาน |
| ๒๗.อาจารย์นพพล      | จันทร์กระจ่างแจ้ง | คณะทำงาน |
| ๒๘.อาจารย์ถิรนนท์   | ทิวราตรีวิทย์     | คณะทำงาน |
| ๒๙.อาจารย์วัชรพล    | วงศ์จันทร์        | คณะทำงาน |
| ๓๐.นางวารุณี        | จันทร์พึ้ง        | คณะทำงาน |
| ๓๑.นางสาวกัญญาวิริ์ | กุลพิพัฒน์เตชนาถ  | คณะทำงาน |
| ๓๒.นางสาวณัฐพิพัฒน์ | ดอกเทียน          | คณะทำงาน |
| ๓๓.นายชูศักดิ์      | ชั้นธชาติ         | คณะทำงาน |
| ๓๔.นางสาวชนาพร      | วัยทรง            | คณะทำงาน |
| ๓๕.นายณพลสิทธิ์     | เหมือนสังข์       | คณะทำงาน |
| ๓๖.นางสาวปรียา      | ยอดจันทร์         | คณะทำงาน |
| ๓๗.นางสาวจิรวนนท์   | ศรีแก้วฉนวนวรรณ   | คณะทำงาน |

มีหน้าที่

๑. ประสานงานสร้างความเข้าใจนโยบายและแนวทางในการดำเนินงานสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตามประกาศ มาตรฐานและระเบียบของมหาวิทยาลัย
๒. ดำเนินการด้านการจัดเก็บข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูล จัดทำรูปเล่มสมบูรณ์ตามนโยบายของมหาวิทยาลัย
๓. ปฏิบัติงานอื่นตามที่ได้รับมอบหมาย

สั่ง ณ วันที่ ๕ สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๖๒



(อาจารย์ ดร.สุพจน์ ทรายแก้ว)

อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์