



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด เทศบาลตำบลทุ่งทอง ตำบลบ้านเขว้า อำเภอบ้านเขว้า จังหวัดชัยภูมิ
ที่...../๒๕๖๖ วันที่ ๑๐ มกราคม พ.ศ.๒๕๖๖

เรื่อง รายงานสรุปผลโครงการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลทุ่งทอง
ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๕

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลทุ่งทอง

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. รายงานโครงการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลทุ่งทอง
ประจำปี พ.ศ.๒๕๖๕ จำนวน ๑ เล่ม

๑. เรื่องเดิม

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

๒. ข้อเท็จจริง

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

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

รายละเอียดปรากฏตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

๓. ข้อเสนอ/ข้อพิจารณา

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

(ลงชื่อ)..... กนกนิต

(นางสาวเกษแก้ว งามคม)

ผู้ช่วยเจ้าพนักงานธุรการ

/ความเห็น

ความเห็นหัวหน้าสำนักปลัด.....

.....

(ลงชื่อ).....


(นางสาวสุกhot ศรีบุญเรือง)
หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็นปลัดเทศบาลตำบลทุ่งทอง.....

.....

(ลงชื่อ).....


(นางชนันท์ อนันต์สินชัย)
ปลัดเทศบาลตำบลทุ่งทอง

ความเห็นนายกเทศมนตรีตำบลทุ่งทอง.....

.....

(ลงชื่อ).....


(นายสมถวิล หมั่นอุตสาห์)
นายกเทศมนตรีตำบลทุ่งทอง



รายงานโครงการสำรวจความพึงพอใจของประชาชน
ต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลทุ่งทอง

ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๕

โดย...

สำนักปลัด เทศบาลตำบลทุ่งทอง

อำเภอบ้านเขว้า จังหวัดชัยภูมิ

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

สำนักปลัด

เทศบาลตำบลทุ่งทอง อำเภอบ้านเขว้า จังหวัดชัยภูมิ

สารบัญ

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

บทที่ ๑ บทนำ

๑. หลักการและเหตุผล

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

๑. การประเมินภาพรวมของผู้บังคับบัญชาแต่ละระดับหรือหน่วยงานในส่วนราชการก็ได้ ทั้งนี้ ต้องกระทำเป็นความลับและเป็นประโยชน์แห่งความสามัคคีของข้าราชการ

๒. การประเมินผลการปฏิบัติงานของข้าราชการ เพื่อประโยชน์ในการบริหารงานบุคคลให้คำนึงถึงผลการปฏิบัติงานเฉพาะตัวของข้าราชการผู้นั้นในตำแหน่งที่ปฏิบัติ ประโยชน์และผลสัมฤทธิ์ที่หน่วยงานผู้นั้น สังกัดปฏิบัติงาน

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

๒. วัตถุประสงค์ของการประเมิน

การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลทุ่งทองในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการในบริการสาธารณะทั้ง ๔ ด้านของเทศบาลตำบลทุ่งทอง จังหวัดชัยภูมิ ดังนี้

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

๓. ขอบเขตของการประเมิน

ผู้ประเมินได้กำหนดขอบเขตการประเมินไว้ ดังนี้

๑. ขอบเขตตัวแปร

การประเมินครั้งนี้ ผู้ประเมินมุ่งศึกษาตัวแปรความคิดเห็นของผู้รับบริการที่มีต่อความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

๔. ขอบเขตประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

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

๕. ขอบเขตระยะเวลาและพื้นที่

การสำรวจและประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการในช่วงระยะเวลาปีงบประมาณ ๒๕๖๕ ในเขตพื้นที่ของเทศบาลตำบลทุ่งทอง อำเภอบ้านเขว้า จังหวัดชัยภูมิ

๖. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

เทศบาลตำบลทุ่งทอง อำเภอบ้านเขว้า จังหวัดชัยภูมิจะได้ทราบผลการปฏิบัติงาน เพื่อนำไปปรับปรุงและใช้เป็นแนวทางในการให้บริการต่อขั้นตอนการให้บริการ ช่องทางการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

บทที่ ๒

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

โครงการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลทุ่งทอง ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๕ ผู้ประเมินได้นำแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาศึกษาเพื่อเป็นแนวทางดังนี้

๑. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
๒. ข้อมูลพื้นฐานเทศบาลตำบลทุ่งทอง อำเภอบ้านเขว้า จังหวัดชัยภูมิ
๓. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

๑. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

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

๑.๑ ความหมายของความพึงพอใจ

มีนักวิจัยได้ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจ และให้ความหมายของความพึงพอใจไว้แตกต่างกัน ดังนี้

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

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

๑.๒ ความสำคัญของความพึงพอใจต่อการบริการ

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

๑. ผู้ให้บริการ กล่าวคือ ในการจัดให้เกิดการบริการแก่ผู้รับบริการนั้น สิ่งที่ผู้ให้บริการควรจะต้องคำนึงถึงและยึดถือ คือ

- ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นตัวกำหนดคุณลักษณะของการบริการรูปแบบการบริการที่ดีจะต้องสามารถสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการได้ โดยผู้ให้บริการจะต้องทำการสำรวจหรือศึกษาความต้องการของกลุ่มผู้รับบริการเป้าหมายเสียก่อน จากนั้นจึงสามารถกำหนดรูปแบบการบริการที่เหมาะสมเพื่อให้เกิดการบริการ นำประทับใจแก่ผู้มารับบริการได้

- ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นตัวแปรสำคัญในการประเมินคุณภาพของการบริการ เนื่องจากเป็นเกณฑ์ที่ชัดเจนส่งผลต่อการกลับมาใช้บริการซ้ำของผู้รับบริการ โดยทั่วไปองค์กรธุรกิจบริการจะทำการประเมิน

- ความพึงพอใจของผู้รับบริการในหลาย ๆ ด้าน เช่น อาคารสถานที่ อุปกรณ์เครื่องใช้ ความน่าเชื่อถือของกิจการบริการ ความเต็มใจในการให้บริการ ความรู้และความสามารถในการให้บริการ และบุคลิกลักษณะของผู้ให้บริการ

๒. ข้อมูลพื้นฐานเทศบาลตำบลทุ่งทอง อำเภอบ้านเขว้า จังหวัดชัยภูมิ

๒.๑ ด้านกายภาพ

๒.๑.๑ ที่ตั้งของหมู่บ้านหรือชุมชนหรือตำบล

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

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	จำนวนพื้นที่ (ไร่)	หมายเหตุ
หมู่ที่ ๑	บ้านเขว้า	๔,๗๐๐	บางส่วน
หมู่ที่ ๓	บ้านโนนหมาว้อ	๑,๙๐๙	
หมู่ที่ ๔	บ้านคลองไผ่งาม	๒,๙๕๐	

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	จำนวนพื้นที่ (ไร่)	หมายเหตุ
หมู่ที่ ๕	บ้านโนนตาด	๓,๕๐๐	
หมู่ที่ ๖	บ้านต้อน	๒,๓๗๙	
หมู่ที่ ๗	บ้านกุดฉนวน	๑,๔๖๙.๕	
หมู่ที่ ๘	บ้านหนองโสมง	๒,๐๑๐	
หมู่ที่ ๙	บ้านกุดไข่นุ่น	๓,๐๗๕	
หมู่ที่ ๑๐	บ้านโนนโก	๘๙๐	
หมู่ที่ ๑๑	บ้านม่วง	๒,๕๐๐	บางส่วน
หมู่ที่ ๑๒	บ้านอุดมผล	๒,๒๕๐	บางส่วน
หมู่ที่ ๑๔	บ้านบุรพา	๒,๕๐๐	บางส่วน
หมู่ที่ ๑๕	บ้านหนองอุดม	๑,๓๔๑	
หมู่ที่ ๑๖	บ้านหนองแวม	๑,๐๔๕.๒๕	
หมู่ที่ ๑๗	บ้านต้อนอุดม	๒,๕๔๓	
หมู่ที่ ๑๘	บ้านโนนส้มมอ	๑,๙๐๐	
หมู่ที่ ๑๙	บ้านกุดฉนวนอุดม	๑,๔๖๙.๕	

๒.๑.๒ อาณาเขต

เทศบาลตำบลทุ่งทอง มีอาณาเขตติดต่อกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ใกล้เคียง ดังนี้

ทิศเหนือ	ติดกับ	องค์การบริหารส่วนตำบลโนนแดง อำเภอบ้านเขว้า จังหวัดชัยภูมิ
ทิศตะวันออก	ติดกับ	เทศบาลตำบลซีลอง และ เทศบาลตำบลลุ่มลำชี
ทิศใต้	ติดกับ	เทศบาลตำบลลุ่มลำชี และ องค์การบริหารส่วนตำบล สัมปอ
ทิศตะวันตก	ติดกับ	องค์การบริหารส่วนตำบลโนนแดง และเทศบาลตำบล ตลาดแร่

๒.๑.๓ ลักษณะภูมิประเทศ

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

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

๒.๑.๔ ลักษณะภูมิอากาศ

เทศบาลตำบลทุ่งทอง อยู่ในภูมิอากาศแบบมรสุมเขตร้อน มีฤดูกาล ๓ ฤดู คือ

ฤดูร้อน	ประมาณ เดือนมีนาคม	- เดือน พฤษภาคม
ฤดูฝน	ประมาณ เดือนมิถุนายน	- เดือน ตุลาคม

ฤดูหนาว ประมาณ เดือนพฤศจิกายน - เดือน กุมภาพันธ์

๒.๑.๕ ลักษณะของดิน

ภายในเขตเทศบาลตำบลทุ่งทอง มีลักษณะดินอยู่ ๓ กลุ่ม คือ

- กลุ่มลักษณะดินเหนียว ใช้ในการทำนา
- กลุ่มลักษณะดินร่วนละเอียด ใช้ในการปลูกพืชไร่
- กลุ่มดินต้นเป็นก้อนหินหรือเศษหินในที่ดอน ใช้ในการปลูกพืชไร่ หรือไม้ผล บางส่วนที่มี

ลักษณะดินเช่นนี้ยังคงสภาพเป็นป่า

๒.๒ ด้านการเมือง การปกครอง

๒.๒.๑ เขตการปกครอง

เทศบาลตำบลทุ่งทองประกอบด้วยหมู่บ้าน จำนวน ๑๗ หมู่บ้าน ดังนี้

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	ชื่อผู้ใหญ่บ้าน	เบอร์โทร
หมู่ที่ ๑	บ้านเขว้า	นายบุญปลูก พรหมแพง	๐๘๗-๓๗๙-๓๙๙๗
หมู่ที่ ๓	บ้านโนนหมาว้อ	นางละออ ทองท้อ	๐๘๘-๓๗๐-๕๐๘๑
หมู่ที่ ๔	บ้านคลองไผ่งาม	นายปรีชา ทองเจริญ	๐๙๑-๓๔๒-๖๗๕๑
หมู่ที่ ๕	บ้านโนนตาด	นายทองใบ อ่อนเขว้า	๐๘๘-๔๗๗-๘๒๑๐
หมู่ที่ ๖	บ้านด่อน	นายศุภสร สิงห์กุล	๐๘๑-๙๗๗-๗๐๓๒
หมู่ที่ ๗	บ้านกุดฉนวน	นายสวลี โถชัย	๐๘๗-๙๖๔-๘๑๑๔
หมู่ที่ ๘	บ้านหนองโสมง	นายสุรียา เสมอ	๐๘๙-๒๘๒-๖๗๔๕
หมู่ที่ ๙	บ้านกุดไข่มุน	นางแดงอ่อน แนวเมือง	๐๘๘-๑๑๑-๘๘๗๔
หมู่ที่ ๑๐	บ้านโนนโก	นายคะนอง ไสแสง	๐๘๗-๒๕๓-๑๘๒๕
หมู่ที่ ๑๑	บ้านม่วงพันธนะ	นางเพ็ญศรี อธิราชเทวินทร์	๐๘๙-๔๒๖-๔๘๘๘
หมู่ที่ ๑๒	บ้านอุดมผล	นายไสว ไสแสง	๐๘๑-๐๖๔-๓๔๘๘
หมู่ที่ ๑๔	บ้านบูรพา	นายประพันธ์ เกิดถาวร	๐๘๐-๓๓๓-๔๙๔๙
หมู่ที่ ๑๕	บ้านหนองอุดม	นายพัทธิยะ น้อยทอง	๐๘๓-๓๖๙-๘๙๑๑
หมู่ที่ ๑๖	บ้านหนองแถม	นายทินกร แสนชัย	๐๘๙-๒๘๓-๐๐๔๓
หมู่ที่ ๑๗	บ้านด่อนอุดม	นางสุนันท์ ทุคนธ์ชัย	๐๘๙-๕๘๓-๖๙๑๖
หมู่ที่ ๑๘	บ้านโนนสัมมอ	นายเสถียร ยวงสุวรรณ	๐๘๙-๐๘๓-๔๙๘๓
หมู่ที่ ๑๙	บ้านกุดฉนวนอุดม	นายสำเร็จ ปราบคะเชนทร์	๐๘๒-๐๔๒-๘๐๗๘

แบ่งเขตการปกครอง เป็น ๒ เขต คือ

เขตการปกครองที่ ๑ ได้แก่

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

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

๒.๓ สภาพทางสังคม

๒.๓.๑ การศึกษา

ระดับประถมศึกษาการศึกษากระดับประถมศึกษา ในเขตเทศบาลตำบลทุ่งทอง มีโรงเรียนสังกัดสำนักงานพื้นที่เขตการศึกษา เขต ๑ มีโรงเรียนทั้งสิ้น จำนวน ๕ แห่ง ได้แก่

- โรงเรียนบ้านกุดฉนวน
- โรงเรียนบ้านโนนตาด
- โรงเรียนบ้านต้อน
- โรงเรียนบ้านคลองไผ่งาม
- โรงเรียนบ้านหนองโสมง

ระดับเด็กเล็กก่อนวัยเรียน การพัฒนาการสำหรับเด็กเล็กก่อนวัยเรียนในเขตเทศบาลตำบลทุ่งทอง มีศูนย์พัฒนาเด็กเล็กจำนวน ๖ แห่ง ได้แก่

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

๒.๔ ด้านสาธารณสุข

มีโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลคลองไผ่งาม (รพ.สต.คลองไผ่งาม) จำนวน ๑ แห่ง

๒.๕ ระบบบริการพื้นฐาน

๒.๕.๑ การคมนาคมขนส่ง (ทางบก,ทางน้ำ,ทางราง ฯลฯ)

เทศบาลตำบลทุ่งทองมีเส้นทางการคมนาคมเชื่อมกับทางหลวงโยธาธิการสายบ้านเขว้า-โนนจาน และ สายบ้านเขว้า-หนองบัวบาน สำหรับถนนภายในเขตเทศบาลตำบลทุ่งทอง ส่วนใหญ่เป็นถนนคอนกรีตเสริมเหล็ก มีบางส่วนที่ยังเป็นถนนลูกรังอยู่

๒.๕.๒ การไฟฟ้า

จำนวนครัวเรือนที่ใช้ไฟฟ้า ประมาณร้อยละ ๙๕% ของครัวเรือนทั้งหมด

๒.๕.๓ การประปา

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

แห่งที่ ๑. ครอบคลุมพื้นที่ บ้านกุดฉนวน หมู่ ๗ และ บ้านกุดฉนวนอุดม หมู่ ๑๙

แห่งที่ ๒. ครอบคลุมพื้นที่ บ้านหนองโสมง หมู่ ๘

แห่งที่ ๓. ครอบคลุมพื้นที่ บ้านหนองอุดม หมู่ ๑๕ และ บ้านโนนหมาว้อ หมู่ ๓

แห่งที่ ๔. ครอบคลุมพื้นที่ บ้านคลองไผ่งาม หมู่ ๔

แห่งที่ ๕. ครอบคลุมพื้นที่ บ้านกุดไข่มุน หมู่ ๙

แห่งที่ ๖. ครอบคลุมพื้นที่ บ้านหนองแวม หมู่ ๑๖

๒.๕.๔ โทรศัพท์

การสื่อสารทางโทรศัพท์ หมู่บ้านในเขตเทศบาลตำบลทุ่งทองมีการใช้โทรศัพท์ประจำบ้านและการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่

๒.๕.๕ ไปรษณีย์หรือการสื่อสารหรือการขนส่ง และวัสดุ ครุภัณฑ์

การสื่อสารผ่านทางโทรคมนาคมทางวิทยุสื่อสาร และหอกกระจายข่าวประจำหมู่บ้าน สำหรับที่ทำการไปรษณีย์ ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลทุ่งทองจะใช้บริการจากที่ทำการไปรษณีย์อำเภอบ้านเขว้า ซึ่งเป็นเขตอำเภอเดียวกัน

๒.๖ ระบบเศรษฐกิจ

๒.๖.๑ การเกษตร

ราษฎรส่วนใหญ่ ประมาณร้อยละ ๙๐% ประกอบอาชีพหลักคือ ทำนา

๒.๖.๒ การประมง

ราษฎรบางส่วนทำการประมงแบบไว้บริโภคในครัวเรือน และจำหน่ายในท้องตลาดเพียงเล็กน้อย ไม่ได้ประกอบเป็นอาชีพหลัก

๒.๖.๓ การปลูกสัตว์

มีการประกอบการฟาร์มหมู อยู่หลายพื้นที่ ในเขตเทศบาลตำบลทุ่งทอง

๒.๖.๔ การบริการ

ในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลทุ่งทอง มีเพียงการบริการในรูปลักษณะร้านเสริมสวย ร้านอินเทอร์เน็ต

๒.๖.๕ การท่องเที่ยว

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

๒.๖.๖ การอุตสาหกรรม

อุตสาหกรรมของเทศบาลตำบลทุ่งทองจะเป็นลักษณะอุตสาหกรรมสิ่งทอ ได้แก่ การทอผ้าไหม ซึ่งสามารถส่งออกขายยังท้องตลาดและพื้นที่ใกล้เคียงได้

๒.๖.๗ การพาณิชย์และกลุ่มอาชีพ

การพาณิชย์ในเขตเทศบาลตำบลทุ่งทองมีธุรกิจการค้าส่วนใหญ่เป็นธุรกิจขนาดเล็ก มีทุนดำเนินการน้อยซึ่งร้านค้าส่วนใหญ่จะเป็นลักษณะร้านค้าปลีก มีการจัดตั้งกลุ่มอาชีพ อยู่หลายกลุ่ม เช่นกลุ่มทอผ้าไหม และเทศบาลตำบลทุ่งทองได้จัดให้มีการฝึกอบรมอาชีพให้กับประชาชนเป็นประจำทุกปี

๒.๖.๘ แรงงาน

ประชาชนส่วนใหญ่ที่พักอยู่ในเขตเทศบาลตำบลทุ่งทอง เป็นวัยผู้สูงอายุ สำหรับวัยแรงงานนั้นได้อพยพแรงงานไปทำงานนอกพื้นที่ มีเพียงไม่ถึง ๕๐ % ที่อาศัยและทำงานอยู่ในเขตเทศบาลตำบลทุ่งทอง

๒.๗ ศาสนา ประเพณี วัฒนธรรม

๒.๗.๑ การนับถือศาสนา

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

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

๒.๗.๒ ประเพณีและงานประจำปี

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

๒.๗.๓ ภูมิปัญญาท้องถิ่น ภาษาถิ่น

ภูมิปัญญาท้องถิ่นในพื้นที่ จะมี ประชาชนชาวบ้าน ทำเครื่องจักสาน สำหรับด้านภาษาประชาชนส่วนใหญ่เป็นคนไทยอีสานย้ายถิ่นฐานมาจากจังหวัดนครราชสีมา ตั้งรกรากมาเป็นเวลานานมีภาษาอีสานเป็นภาษาท้องถิ่น

๒.๗.๔ สินค้าพื้นเมืองและของที่ระลึก

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

๒.๘ ทรัพยากรธรรมชาติ

๒.๘.๑ น้ำ

พื้นที่เขตเทศบาลตำบลทุ่งทองมีคลองน้ำ หลายสาย เป็นเส้นทางแม่น้ำชีไหลผ่าน เมื่อถึงฤดูฝนน้ำฝนจะมีมากจนทำให้น้ำเอ่อล้นท่วมไร่นา ของราษฎรในเขตพื้นที่ สำหรับการช่วยเหลือผู้ประสบภัยน้ำท่วมหลังน้ำลด เทศบาลตำบลทุ่งทอง ได้จ่ายขาดเงินสะสมของเทศบาลตำบลทุ่งทอง เพื่อจัดซื้อถุงยังชีพแจกจ่าย และสนับสนุนการจัดซื้อน้ำมันเพื่อใช้สำหรับเครื่องสูบน้ำ

๒.๘.๒ ป่าไม้

ในพื้นที่เขตเทศบาลมีพื้นที่ ที่เป็นป่าไม้เพียงบางส่วนประมาณ ๒๐% ของพื้นที่ทั้งหมด

๒.๘.๓ ภูเขา

ในพื้นที่เขตเทศบาลเป็นพื้นที่ราบลุ่ม ไม่มีภูเขา

๒.๘.๔ ทรัพยากรธรรมชาติที่สำคัญขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

-ไม่มี-

๓. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เกียรติศักดิ์ อิชยานัน (๒๕๕๗ : ๔๒) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริหารจัดการน้ำอุปโภคบริโภคขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองใหม่ อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม โดยจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ กลุ่มตัวอย่างจำนวน ๓๓๗ คน ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) รายงาน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ส่วนการทดสอบสมมติฐานใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) คือ t-test และ one way ANOVA ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริหารจัดการน้ำอุปโภค บริโภคขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองใหญ่ ในภาพรวม พบว่า อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ด้านคุณภาพน้ำ และการผลิตอยู่ในระดับมาก ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนผลการทดสอบสมมติฐานพบว่าผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริหารจัดการน้ำอุปโภคบริโภคขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองใหญ่ เมื่อนำแจกตามเพศ อายุ ทั้งภาพรวม และรายด้านทุกด้านมีความแตกต่างอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ ๐.๐๕ ในขณะที่ความแตกต่างของความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริหารจัดการน้ำอุปโภคบริโภคขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองใหญ่ จำแนกตามการศึกษาและอาชีพทั้งภาพรวมและรายด้านทุกด้านมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ๐.๐๕

เสาวรัตน์ บุขรานนท์ และอารดา ลีชุตวิวัฒน์. (๒๕๕๗ : ๕๗) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการกรณีศึกษาเทศบาลตำบลนาขยาด อำเภอควนขนุน จังหวัดพัทลุง มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลนาขยาด อำเภอควนขนุน จังหวัดพัทลุง ๗ ด้าน ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านโครงสร้างพื้นฐาน/สาธารณูปโภค ด้านสาธารณสุข ด้านสังคม/สวัสดิการ และด้านการศึกษา ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือประชาชนที่อาศัยในเขตพื้นที่รับผิดชอบของเทศบาลตำบลนาขยาด อำเภอควนขนุน จังหวัดพัทลุง จำนวน ๒,๗๕๗ คน ใช้วิธีสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ จำนวน ๓๕๐ คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือแบบสอบถาม และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและใช้การทดสอบค่าที่ผลการวิจัย พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลนาขยาด อำเภอควนขนุน จังหวัดพัทลุง โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก (๓.๖๐ ๐.๖๐) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการอยู่ในระดับพอใจมาก ๖ ด้าน ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ (๓.๗๑ ๐.๕๒) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ (๓.๖๔ ๐.๕๑) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (๓.๕๕ ๐.๔๙) ด้านสาธารณสุข (๓.๘๑ ๐.๕๒) ด้านสังคม/สวัสดิการ (๓.๗๔ ๐.๕๒) และด้านการศึกษา (๓.๗๔ ๐.๕๒) และด้านการศึกษา (๓.๗๔ ๐.๕๑) และระดับพอใจปานกลาง ๑ ด้าน คือ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน/สาธารณูปโภค (๓.๐๐ ๐.๗๑) นอกจากนี้มีข้อเสนอแนะให้ปรับปรุงระบบน้ำทั้งปริมาณ และคุณภาพ (น้ำดื่ม) สภาพถนน ระบบไฟฟ้าส่องสว่างข้างทางละในครัวเรือน และระบบการดูแลซ่อมแซมอย่างสม่ำเสมอ

ประจักษ์ น้ำประสานไทย (๒๕๕๘ : ๘๕) ได้ศึกษาเกี่ยวกับการบริการสังคมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยใช้การวิจัยเอกสารและการวิจัยเชิงสำรวจผ่านกลุ่มตัวอย่างเพื่อศึกษาว่า องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จัดให้มีบริการสังคมประเภทใดแก่ประชาชนในพื้นที่ปัจจัยใดที่ผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นภาคตะวันออกเฉียงเหนือ เห็นว่ามีอิทธิพลต่อการจัดการบริการสังคม ผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นภาคตะวันออกเฉียงเหนือใช้วิธีการใดในการจัดการบริการสังคมอะไรที่ผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นภาคตะวันออกเฉียงเหนือเห็นว่า เป็นปัญหาและอุปสรรคต่อการจัดการบริการสังคม ผู้รับหรือใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการบริการสังคมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นภาคตะวันออกเฉียงเหนือมากน้อยแค่ไหน พบว่า บริการสังคมที่กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จัดให้แก่ประชาชนในพื้นที่คือ การพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ ปัจจัยที่กลุ่มตัวอย่างเห็นว่า มีอิทธิพลต่อการจัดการบริการสังคมมากที่สุด คือ ความต้องการและความคิดเห็นของประชาชนในพื้นที่

วิธีการที่กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ใช้ในการจัดการบริการสังคม คือ การนำเอาความพึงพอใจและความต้องการของผู้รับหรือใช้บริการมาเป็นศูนย์กลางการปฏิบัติงานส่วนสิ่งที่กลุ่มตัวอย่างเห็นว่าปัญหาและอุปสรรคต่อการจัดการบริการสังคมมากที่สุด คือการขาดงบประมาณหรืองบประมาณไม่เพียงพอ ด้านความพึงพอใจต่อบริการสังคมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนแนวคิดการจัดการบริการสังคมพบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีแนวคิดการจัดบริการสังคมสอดคล้องกับแนวคิดสังคมประชาธิปไตย

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

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

บทที่ ๓ วิธีการดำเนินการ

การศึกษาครั้งนี้เป็นการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลทุ่งทอง อำเภอบ้านเขว้า จังหวัดชัยภูมิ ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๕ มีวิธีการดำเนินการดังต่อไปนี้

๓.๑ เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

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

๓.๒ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ อธิบายข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม และความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง ใช้ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานในการอธิบายระดับความพึงพอใจ และใช้ค่าความถี่สรุปความคิดเห็นข้อเสนอแนะทั่วไป

เกณฑ์การแปลความหมายระดับความพึงพอใจ

- คะแนนเฉลี่ย ๔.๒๑ - ๕.๐๐ หมายถึง ความพึงพอใจมากที่สุด
- คะแนนเฉลี่ย ๓.๔๑ - ๔.๒๐ หมายถึง ความพึงพอใจมาก
- คะแนนเฉลี่ย ๒.๖๑ - ๓.๔๐ หมายถึง ความพึงพอใจปานกลาง
- คะแนนเฉลี่ย ๑.๘๑ - ๒.๖๐ หมายถึง ความพึงพอใจน้อย
- คะแนนเฉลี่ย ๑.๐๐ - ๑.๘๐ หมายถึง ความพึงพอใจน้อยที่สุด

๓.๓ การนำเสนอข้อมูล

นำเสนอการวิเคราะห์ข้อมูลแบบตารางและการพรรณนา

บทที่ ๔

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

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

ส่วนที่ ๑ การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างผลการวิเคราะห์ รายละเอียดดังตารางที่ ๑

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	๓๙	๓๙.๐๐
หญิง	๖๑	๖๑.๐๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐.๐๐
อายุ		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๙	๘.๐๐
๒๐ - ๔๐ ปี	๑๘	๑๘.๐๐
๔๑ - ๖๐ ปี	๔๕	๔๖.๐๐
มากกว่า ๖๐ ปี ขึ้นไป	๒๘	๒๘.๐๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐.๐๐
ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	๒๓	๒๓.๐๐
มัธยมศึกษาตอนต้น (ม.๑-ม.๓)	๓๓	๓๓.๐๐
มัธยมศึกษาตอนปลาย (ม.๔-ม.๖)/ปวช.	๒๐	๒๐.๐๐
อนุปริญญาตรี/ปวส.	๑๕	๑๖.๐๐
ปริญญาตรี	๙	๙.๐๐
สูงกว่าปริญญาตรี	๐	๐.๐๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐.๐๐

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

ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

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

ส่วนที่ ๒ การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการทั้ง ๓ ด้าน

๑. การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ รายละเอียดดังตารางที่ ๒

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

ตารางที่ ๒ การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ

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

๒. การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ รายละเอียดดังตารางที่ ๓

ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลผล	อันดับ
๑) มีการให้บริการนอกสถานที่/นอกเวลาราชการ/วันหยุด นักชัตฤกษ์	๔.๓๙	๐.๖๑	มากที่สุด	๓
๒) มีการให้บริการผ่านสื่อเอกสารประชาสัมพันธ์ โปสเตอร์ ป้ายประชาสัมพันธ์	๔.๕๙	๐.๕๓	มากที่สุด	๑
๓) มีการให้บริการผ่านสื่อเทคโนโลยีสารสนเทศเช่น เว็บไซต์ เฟซบุ๊ก ไลน์	๔.๕๑	๐.๕๔	มากที่สุด	๒
รวม	๔.๔๙	๐.๔๓	มากที่สุด	

ตารางที่ ๓ การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ

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

๓. การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รายละเอียดดังตารางที่ ๔

ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลผล	อันดับ
๑) เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การ วางตัว เรียบร้อย	๔.๖๑	๐.๕๑	มากที่สุด	๑
๒) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจรวดเร็ว และเอาใจใส่	๔.๕๙	๐.๔๙	มากที่สุด	๒
๓) เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	๔.๕๘	๐.๕๑	มากที่สุด	๓
รวม	๔.๕๙	๐.๔๑	มากที่สุด	

ตารางที่ ๔ การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

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

๔. การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก รายละเอียดดังตารางที่ ๕

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

ตารางที่ ๕ การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

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

๕. การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจโดยภาพรวมทั้ง ๔ ด้าน รายละเอียดดังตารางที่ ๖

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

ตารางที่ ๖ การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจทั้ง ๓ ด้าน

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

บทที่ ๕

สรุปผล ปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะ

การศึกษาครั้งนี้ สรุปผลการศึกษาดังต่อไปนี้

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

๕.๑ ความมุ่งหมายของการศึกษา

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

๕.๒ สรุปผล

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

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

๕.๓ ปัญหาอุปสรรค

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

๕.๔ ข้อเสนอแนะ

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

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

ภาคผนวก ก
แบบสอบถาม



แบบสอบถาม

สำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลทุ่งทอง ประจำปี พ.ศ. 2565

คำชี้แจง

ด้วย เทศบาลตำบลทุ่งทองได้ดำเนินโครงการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลทุ่งทอง ประจำปี พ.ศ. 2565 โดยแบบสอบถามประกอบด้วย 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 แบบประเมินความพึงพอใจของการให้บริการ

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ลงใน ตามความเป็นจริง

1. เพศ

- 1) ชาย 2) หญิง

2. อายุ

- 1) ต่ำกว่า 20 ปี 2) 20 - 40 ปี
 3) 41 - 60 ปี 4) มากกว่า 60 ปี ขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

- 1) ประถมศึกษา 2) มัธยมศึกษาตอนต้น (ม.1-ม.3)
 3) มัธยมศึกษาตอนปลาย (ม.4-ม.6)/ปวช. 4) อนุปริญญา/ปวส.
 5) ปริญญาตรี 6) สูงกว่าปริญญาตรี

4. อาชีพ

- 1) รับราชการ 2) ธุรกิจส่วนตัว 3) เกษตรกร
 4) รับจ้างทั่วไป 5) อื่นๆ (ระบุ)

ตอนที่ 2 แบบประเมินความพึงพอใจของการให้บริการ

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ลงใน ตามระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ

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

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

**** ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือ ****

เทศบาลตำบลทุ่งทอง อำเภอบ้านเขว้า จังหวัดชัยภูมิ

ภาคผนวก ข
เอกสารที่เกี่ยวข้อง



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด ฝ่ายนิติการ เทศบาลตำบลทุ่งทอง ตำบลบ้านเขว้า อำเภอบ้านเขว้า จังหวัดชัยภูมิ

ที่...../๒๕๖๕

วันที่ ๑๕ ธันวาคม พ.ศ.๒๕๖๕

เรื่อง ขออนุมัติจัดทำโครงการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลทุ่งทอง
ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๕


เรียน นายกเทศมนตรีตำบลทุ่งทอง

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. โครงการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลทุ่งทอง
ประจำปี พ.ศ.๒๕๖๕ จำนวน ๑ ชุด

ตามที่ สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.) ได้กำหนดการประเมิน
คุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment:ITA)
ตัวชี้วัดที่ ๙ การเปิดเผยข้อมูล ข้อ ๐๑๖ รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ ซึ่งหน่วยงานจะต้อง
ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของหน่วยงาน นั้น

สำนักปลัด มีความประสงค์ที่จะดำเนินการจัดทำโครงการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการ
ให้บริการของเทศบาลตำบลทุ่งทอง ประจำปี พ.ศ.๒๕๖๕ เพื่อประเมินผลความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ช่อง
ทางการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก รวมทั้งข้อเสนอแนะของประชาชนผู้รับบริการ ทั้งนี้
เพื่อนำข้อมูลมาปรับปรุงและพัฒนางานด้านบริการให้มีคุณภาพ และประสิทธิภาพ รายละเอียดปรากฏตามเอกสารที่
แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

(ลงชื่อ).....

(นางสาวเกษแก้ว งามคม)

ผู้ช่วยเจ้าพนักงานธุรการ

ความเห็นหัวหน้าสำนักปลัด.....

ความเห็นปลัดเทศบาลตำบลทุ่งทอง.....

(ลงชื่อ).....

(นางสาวสุกค ศรีบุญเรือง)

หัวหน้าสำนักปลัด

(ลงชื่อ).....

(นางธนนันท์ อนันต์สินชัย)

ปลัดเทศบาลตำบลทุ่งทอง

/ความเห็นนายก...

ความเห็นนายกเทศมนตรีตำบลทุ่งทอง.....

.....

(ลงชื่อ)..... 

(นายสมถวิล หมั่นอุตสาห์)

นายกเทศมนตรีตำบลทุ่งทอง

โครงการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลทุ่งทอง ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๕

๑. หลักการและเหตุผล

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

๑. การประเมินภาพรวมของผู้บังคับบัญชาแต่ละระดับหรือหน่วยงานในส่วนราชการก็ได้ ทั้งนี้ต้องกระทำเป็นความลับและเป็นประโยชน์แห่งความสามัคคีของข้าราชการ

๒. การประเมินผลการปฏิบัติงานของข้าราชการ เพื่อประโยชน์ในการบริหารงานบุคคลให้คำนึงถึงผลการปฏิบัติงานเฉพาะตัวของข้าราชการผู้นั้นในตำแหน่งที่ปฏิบัติ ประโยชน์และผลสัมฤทธิ์ที่หน่วยงานผู้นั้นสังกัดปฏิบัติงาน

เทศบาลตำบลทุ่งทอง มีหน้าที่ในการจัดทำบริการสาธารณะให้แก่ประชาชนในท้องถิ่นตามอำนาจหน้าที่ของเทศบาล ทั้งที่เป็นหน้าที่ตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. ๒๕๔๖ และหน้าที่ตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๕๒ และหน้าที่อื่นตามที่กฎหมายกำหนดให้เป็นหน้าที่ของเทศบาลและในการปฏิบัติหน้าที่นั้นต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน โดยคำนึงถึงการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาเทศบาล การจัดทำงบประมาณ การจัดซื้อจัดจ้าง การตรวจสอบ การประเมินผลการปฏิบัติงาน และการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร ให้เป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ จากภารกิจหน้าที่ในการจัดทำบริการสาธารณะให้แก่ประชาชนในท้องถิ่นทั้ง ๑๗ หมู่บ้าน ในพื้นที่ ๖๑.๓๓ ตารางกิโลเมตร นั้น เทศบาลในฐานะผู้ให้บริการก็จะไม่ทราบว่าการบริการที่ให้บริการไปนั้น ประชาชนได้รับประโยชน์ หรือเกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชนมากน้อยเพียงใด การให้บริการมีคุณภาพเพียงใด ตอบสนองความต้องการผู้รับบริการหรือไม่ การที่จะทราบถึงความพึงพอใจจากผู้รับบริการจึงต้องมีโครงการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลทุ่งทอง

๒. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อเป็นการสร้างความโปร่งใสในการให้บริการสาธารณะการให้บริการประชาชนให้เกิดความพึงพอใจ

๒. เพื่อเป็นการสร้างจิตสำนึกความตระหนักให้แก่บุคลากรผู้ให้บริการ ปฏิบัติหน้าที่ในการให้บริการโดยยึดประโยชน์สุขของประชาชน

๓. เพื่อเป็นการปรับปรุงและพัฒนางานด้านบริการให้มีคุณภาพ และประสิทธิภาพ

๔. เพื่อเป็นการป้องกันปัญหาร้องเรียน การทุจริตประพฤติมิชอบในหน่วยงาน

๓. เป้าหมาย/ผลผลิต

ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลทุ่งทอง จำนวน ๑ ครั้ง ต่อปี

๔. พื้นที่ดำเนินการ

พื้นที่ในเขตเทศบาลตำบลทุ่งทอง

๕. วิธีดำเนินการ

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

๗. ระยะเวลาดำเนินการ

เดือนมกราคม - มีนาคม พ.ศ.๒๕๖๖

๘. งบประมาณดำเนินการ

ไม่ใช้งบประมาณ

๙. ผู้รับผิดชอบ

สำนักปลัด

๑๐. ตัวชี้วัด/ผลลัพธ์

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

(ลงชื่อ)..........ผู้เสนอโครงการ

(นางสาวเกษแก้ว งามคม)

ผู้ช่วยเจ้าพนักงานธุรการ

/(ลงชื่อ)...

(ลงชื่อ)  ผู้พิจารณาโครงการ
(นางสาวสุกัญญา ศรีบุญเรือง)
หัวหน้าสำนักปลัด

(ลงชื่อ)  ผู้เห็นชอบโครงการ
(นางธนันท์ อนันต์สินชัย)
ปลัดเทศบาลตำบลทุ่งทอง

(ลงชื่อ)  ผู้อนุมัติโครงการ
(นายสมถวิล หมั่นอุตสาห์)
นายกเทศมนตรีตำบลทุ่งทอง



ภาคผนวก ค
เอกสารการประมวลผลจากโปรแกรม SPSS

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

Statistics

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

Frequency Table

เพศ

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

อายุ

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

วุฒิการศึกษา

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

อาชีพ

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

ตอนที่ ๒ แบบประเมินความพึงพอใจของการให้บริการ

ด้านที่ ๑ ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ

Statistics

		ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน	ขั้นตอนการให้บริการแต่ละ ขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว	มีสิ่งล่าช้าขั้นตอนการให้บริการ แต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว
N	Valid	100	100	100
	Missing	0	0	0
Mean		4.63	4.60	4.34
Std. Deviation		.525	.532	.655

Frequency Table

ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน

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

ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว

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

มีผู้ล่าระดับขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว

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

Descriptive Statistics

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

ด้านที่ ๒ ความพึงพอใจต่อช่องทางทางการให้บริการ

Statistics

		มีการให้บริการนอกสถานที่/นอกเวลาราชการ/วันหยุดนักขัตฤกษ์	มีการให้บริการผ่านสื่อเอกสารประชาสัมพันธ์ ไปสเคอร์ บ้ายประชาสัมพันธ์	มีการให้บริการผ่านสื่อเทคโนโลยีสารสนเทศเช่น เว็บไซต์ เฟซบุ๊ก ไลน์
N	Valid	100	100	100
	Missing	0	0	0
Mean		4.39	4.59	4.51
Std. Deviation		.618	.534	.541

Frequency Table

มีการให้บริการนอกสถานที่/นอกเวลาราชการ/วันหยุดนักขัตฤกษ์

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

มีการให้บริการผ่านสื่อเอกสารประชาสัมพันธ์ ไปสเคอร์ บ้ายประชาสัมพันธ์

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

มีการให้บริการผ่านสื่อเทคโนโลยีสารสนเทศเช่น เว็บไซต์ เฟซบุ๊ก ไลน์

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

Descriptive Statistics

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

ด้านที่ ๓ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

Statistics

		เจ้าหน้าที่บุคลากร อัยาศัยดี แต่งกายสุภาพ การวางตัว เรียบร้อย	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็ม ใจรวดเร็ว และเอาใจใส่	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ คอบข้อ ซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ
N	Valid	100	100	100
	Missing	0	0	0
Mean		4.61	4.59	4.58
Std. Deviation		.510	.494	.516

Frequency Table

เจ้าหน้าที่บุคลากร อัยาศัยดี แต่งกายสุภาพ การวางตัว เรียบร้อย

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

เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจรวดเร็ว และเอาใจใส่

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

เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ

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

Descriptive Statistics

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

ด้านที่ ๔ ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

Statistics

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

Frequency Table

การจัดตั้งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม

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

มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ

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

มีการจัดฟังก์ชันให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน สะดวก เหมาะสม

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

Descriptive Statistics

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

ภาพรวมความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลทุ่งทอง ประจำปี พ.ศ.๒๕๖๕

Descriptive Statistics

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