



เทศบาลตำบลท่าช้าง

อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมา

รายงานผลการสำรวจ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ



เทศบาลตำบลท่าช้าง

อำเภอเฉลิมพระเกียรติ
จังหวัดนครราชสีมา
ประจำปีงบประมาณ
พ.ศ. 2569

โดย มหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล



คำนำ

ตามที่เทศบาลตำบลท่าช้าง อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมา ได้เห็นชอบให้มหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าช้าง อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมา ประจำปี พ.ศ. 2569 นั้น

การดำเนินโครงการสามารถสำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี โดยได้รับความอนุเคราะห์จากท่านผู้มีพระคุณ หัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไป และเจ้าหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดนครราชสีมา ทุกท่านที่กรุณาให้คำปรึกษา พร้อมทั้งข้อเสนอแนะและได้ให้แนวทางในการดำเนินโครงการ เพื่อความสมบูรณ์ยิ่งขึ้นของโครงการ

คณะทำงานขอขอบคุณนายกเทศมนตรีตำบลท่าช้าง ปลัดเทศบาลตำบลท่าช้าง สมาชิกสภาเทศบาลตำบลท่าช้าง ผู้อำนวยการกอง หัวหน้ากอง และเจ้าหน้าที่สำนักงานเทศบาลตำบลท่าช้าง อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมา ตลอดจนประชาชนในเขตพื้นที่ทุกท่าน ที่ได้ให้ข้อมูลและความคิดเห็นในการเก็บรวบรวมข้อมูลมา ณ โอกาสนี้

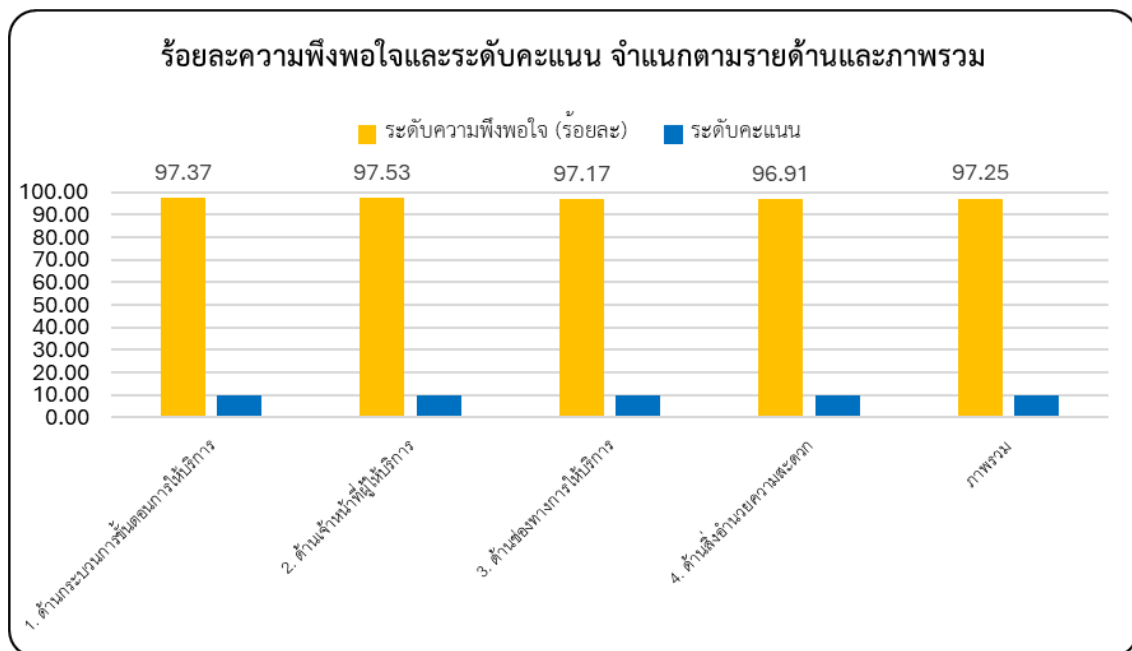
มหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล
จังหวัดนครราชสีมา
กันยายน 2569

บทสรุปผู้บริหาร

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตจังหวัดนครราชสีมา ประจำปี พ.ศ. 2569 มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าช้าง อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมา ประจำปี พ.ศ. 2569 ในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยจำแนกตามภาระงาน 5 งาน ได้แก่ 1) งานสาธารณูปโภคและโครงสร้างพื้นฐาน 2) งานป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ 3) งานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม 4) งานให้บริการของหน่วยงานจัดเก็บภาษี และ 5) งานด้านการศึกษา โดยกลุ่มตัวอย่างเป็นประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลท่าช้าง อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมา จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ คือ แบบสอบถามมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scales) 5 ระดับ วิเคราะห์ข้อมูลโดยหาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการสำรวจลักษณะประชากรกลุ่มตัวอย่างพบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุมากกว่า 50 ปีขึ้นไป มีการศึกษาอยู่ในระดับประถมศึกษา ประกอบอาชีพเกษตรกร และมีรายได้ 6,001 - 8,000 บาทต่อเดือน มาติดต่อขอรับบริการจากเทศบาลตำบลท่าช้าง อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมา ในช่วงเดือนกรกฎาคม'69 ส่วนใหญ่มารับบริการงานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม และกลุ่มตัวอย่างได้รับทราบข้อมูลข่าวสารของเทศบาลตำบลท่าช้าง อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมา จากหอกระจายข่าวในหมู่บ้าน/หอกระจายข่าวระบบเสียงไร้สายจากเทศบาลตำบลท่าช้าง

กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าช้าง อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมา ประจำปี พ.ศ.2569 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 มีระดับความพึงพอใจร้อยละ 97.25 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 4.85 – 4.88 ร้อยละของระดับความพึงพอใจอยู่ระหว่าง 96.91 – 97.53 ทุกด้านมีคะแนนอยู่ในระดับ 10 ประชาชนมีความพึงพอใจสูงสุดด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 97.53 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 97.37 ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 97.17 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 96.91 ตามลำดับ



เมื่อพิจารณาความพึงพอใจในรายละเอียดแต่ละด้าน พบว่า

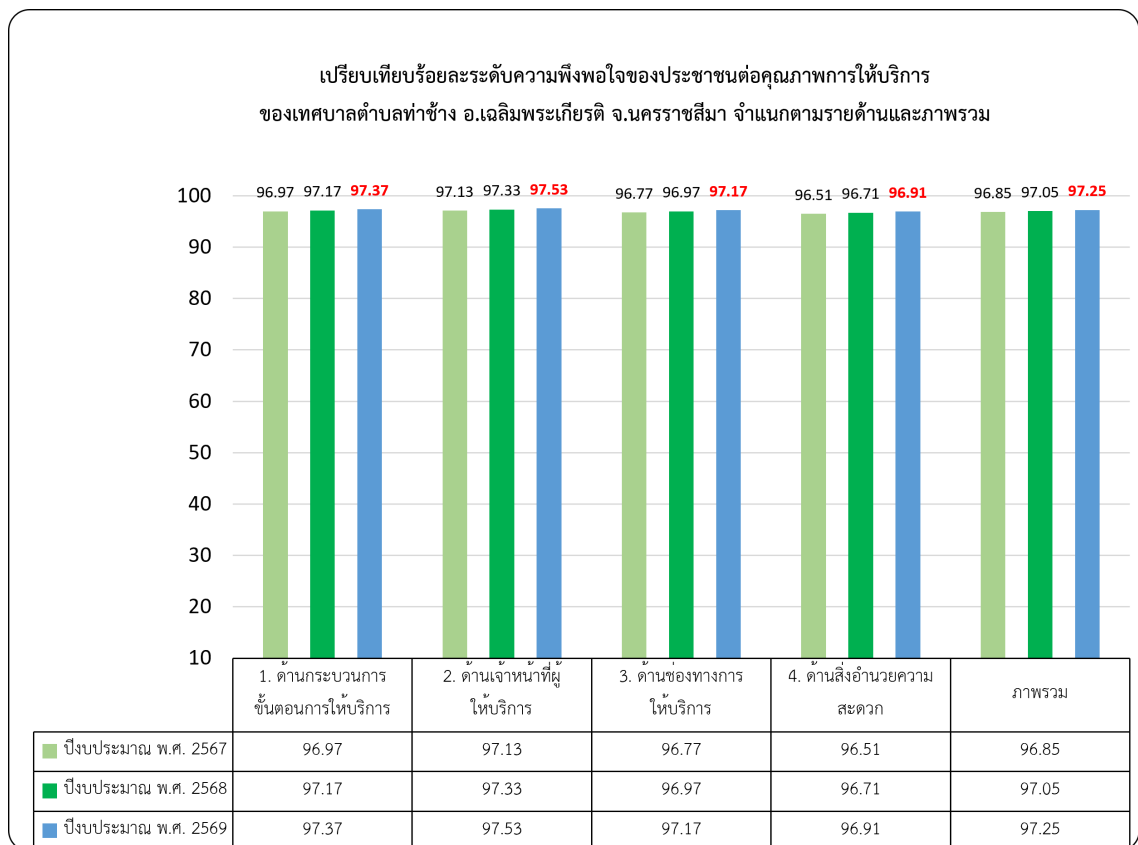
1) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจโดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีระดับพึงพอใจร้อยละ 97.37 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ทุกข้อมีคะแนนอยู่ในระดับ 10 ประชาชนมีความพึงพอใจสูงสุดในขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก คล่องตัว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน รองลงมาคือ ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสมกับงานที่ให้บริการ ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีการกำหนดระยะเวลาให้บริการอย่างชัดเจน เอกสาร แบบฟอร์ม หรือคำร้องต่าง ๆ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย และมีอุปกรณ์หรือเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ และมีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้องต่าง ๆ ชัดเจน ตามลำดับ

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจโดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีระดับพึงพอใจร้อยละ 97.53 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ทุกข้อมีคะแนนอยู่ในระดับ 10 ประชาชนมีความพึงพอใจสูงสุดในเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ การตอบข้อซักถาม ปัญหาข้อสงสัยและอธิบายได้อย่างชัดเจน และเจ้าหน้าที่เต็มใจ ดูแลเอาใจใส่ และกระตือรือร้นในการให้บริการ รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อย สุภาพและให้บริการด้วยความเป็นมิตร เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว ถูกต้อง และการให้เกียรติและการให้ความสำคัญกับประชาชนที่มาใช้บริการอย่างเท่าเทียมกัน และเจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ ตามลำดับ

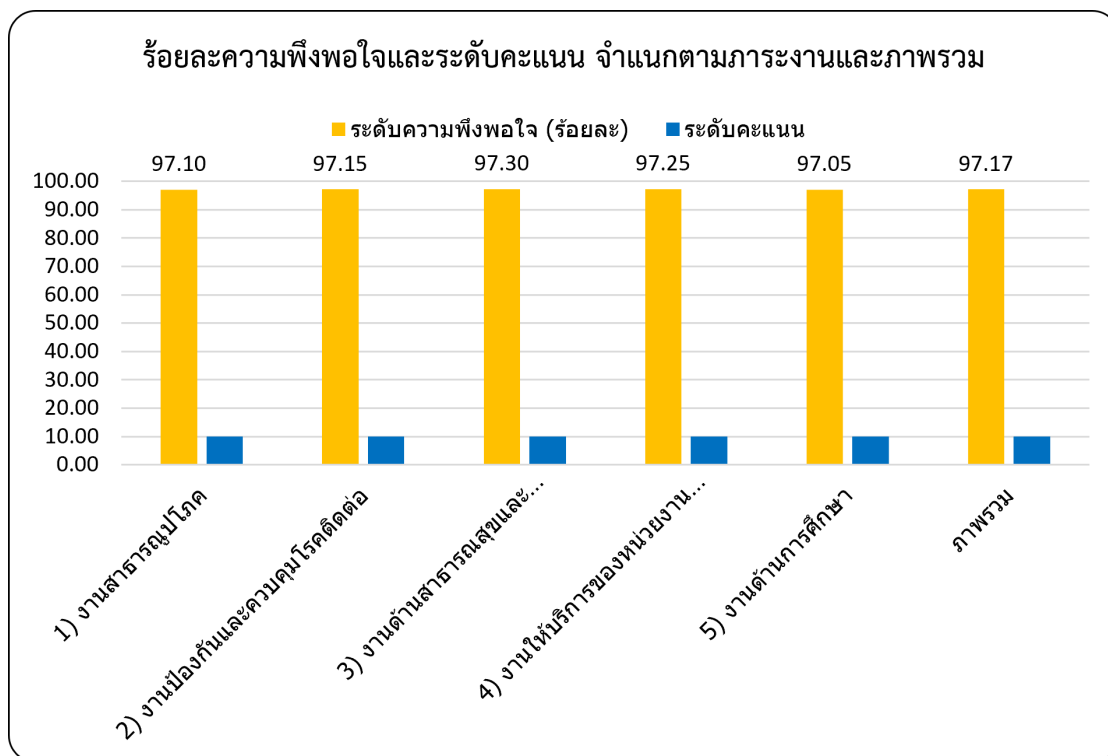
3) ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจโดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีระดับพึงพอใจร้อยละ 97.17 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ทุกข้อมีคะแนนอยู่ในระดับ 10 ประชาชนมีความพึงพอใจสูงสุดในแต่ละงานมีการแยกช่องทางการให้บริการอย่างชัดเจน รองลงมาคือ แต่ละช่องทางการให้บริการมีป้ายอธิบายอย่างชัดเจน และมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย มีช่องทางการให้ข้อมูล/ให้บริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต และมีการให้บริการนอกสถานที่สำนักงาน ให้บริการนอกเวลาราชการ เช่น ในวันหยุดราชการ วันเสาร์ วันอาทิตย์ เป็นต้น และมีการจัดระบบการให้บริการตามลำดับ ก่อน-หลัง ตามลำดับ

4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจโดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีระดับพึงพอใจร้อยละ 96.91 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ทุกข้อมีคะแนนอยู่ในระดับ 10 ประชาชนมีความพึงพอใจสูงสุดในสถานที่ให้บริการ ตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกแก่การเดินทางไปรับบริการ รองลงมาคือ สถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม สะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อย และสถานที่จอดรถมีความสะดวกและเพียงพอ มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่การให้บริการเห็นได้ง่าย มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสมเกี่ยวกับที่นั่งพักรอรับบริการ บริการน้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ และห้องน้ำ เป็นต้น และมีเครื่องมือ/วัสดุ/อุปกรณ์ที่มีคุณภาพและเพียงพอต่อการใช้งาน และมีการจัดเครื่องถ่ายเอกสารไว้ให้บริการในสถานที่ให้บริการ ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าช้าง อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมา พบว่า เทศบาลตำบลท่าช้างมีพัฒนาการในการให้บริการเพิ่มขึ้น โดยในภาพรวมระดับความพึงพอใจระหว่างปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 ถึงปีงบประมาณ พ.ศ. 2569 เพิ่มขึ้นจากเดิมร้อยละ 96.85, 97.05 และ 97.25 ตามลำดับ ดังภาพ



กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าช้าง อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมา ประจำปี พ.ศ.2569 จำแนกตามภาระงาน 5 งาน ได้แก่ งานสาธารณูปโภคและโครงสร้างพื้นฐาน งานป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ งานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม งานให้บริการของหน่วยงานจัดเก็บภาษี และงานด้านการศึกษา โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 มีระดับความพึงพอใจร้อยละ 97.17 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นภาระงานพบว่า ทุกภาระงานประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 4.85 – 4.87 ร้อยละของระดับความพึงพอใจอยู่ระหว่าง 97.05 – 97.30 ทุกภาระงานมีคะแนนอยู่ในระดับ 10 ประชาชนมีความพึงพอใจสูงสุดในงานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ร้อยละ 97.30 รองลงมาคืองานให้บริการของหน่วยงานจัดเก็บภาษี ร้อยละ 97.25 งานป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ ร้อยละ 97.15 งานสาธารณูปโภคและโครงสร้างพื้นฐาน ร้อยละ 97.10 และงานด้านการศึกษา ร้อยละ 97.05 ตามลำดับ ดังภาพ



จากการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนที่ใช้บริการเทศบาลตำบลท่าช้าง พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการเทศบาลตำบลท่าช้างโดยภาพรวมในระดับ “มากที่สุด” เทศบาลตำบลท่าช้างได้รับความชื่นชมอย่างสูงจากประชาชนผู้มาใช้บริการในหลายๆ ด้าน ซึ่งสะท้อนถึงความมุ่งมั่นในการยกระดับคุณภาพชีวิตของชุมชนอย่างเป็นรูปธรรม ในทุกประเด็นทั้งรายด้านและภาระงานในภาพรวม โดยสรุปเป็นข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจากประชาชนผู้รับบริการดังนี้

1. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

สืบเนื่องจากการที่ “เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ กระตือรือร้น และความเอาใจใส่ ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถาม และอธิบายขั้นตอนต่างๆ ได้อย่างชัดเจน” สะท้อนให้เห็นว่ากระบวนการทำงานมีความยืดหยุ่นและเน้นการอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนเป็นหลัก

2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

เจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลท่าช้างได้รับคำชมเชยอย่างมากในเรื่องของทัศนคติและคุณภาพการบริการ โดยแสดงออกถึงความเต็มใจ กระตือรือร้น และความเอาใจใส่ในการให้บริการ อีกทั้งยังสามารถให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถาม และอธิบายขั้นตอนต่างๆ ได้อย่างชัดเจน ทำให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจและความรู้สึกที่ดีต่อการทำงานของเทศบาล

3. ด้านช่องทางการให้บริการ

เทศบาลตำบลท่าช้างไม่ได้จำกัดการให้บริการเฉพาะภายในสำนักงานเท่านั้น แต่ยังมีการขยายช่องทางการให้บริการไปสู่ประชาชนโดยตรง เช่น การให้บริการของหน่วยงานจัดเก็บภาษี การบริการถึงที่บ้านในกรณีที่ได้รับการร้องเรียนหรือขอความช่วยเหลือ รวมถึงการลงพื้นที่เพื่อให้บริการฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า การลงพื้นที่ตรวจสอบหาสารปนเปื้อนทางเคมีในอาหาร ซึ่งเป็นการเข้าถึงและตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างครอบคลุมและมีประสิทธิภาพ

4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

เทศบาลตำบลท่าช้างมุ่งพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและการบริการอย่างรวดเร็ว โดยปรับปรุงถนนให้สัญจรปลอดภัย และจัดสถานที่ให้บริการที่สะดวกพร้อม ยิ่งไปกว่านั้น เจ้าหน้าที่ยังโดดเด่นด้านการทำงานเชิงรุก พร้อมเข้าจัดการเหตุฉุกเฉินเร่งด่วนด้วยอุปกรณ์ที่เหมาะสมทันทีนอกเหนือจากภารกิจประจำ การทำงานที่ใสใจนี้จึงสร้างความเชื่อมั่นและความอุ่นใจให้แก่คนในชุมชนอย่างแท้จริง

สารบัญ

	หน้า
คำนำ.....	ก
บทสรุปผู้บริหาร.....	ข
สารบัญ.....	ช
สารบัญตาราง.....	ณ
บทที่ 1 บทนำ.....	1
1.1 หลักการและเหตุผล.....	1
1.2 วัตถุประสงค์.....	4
1.3 ขอบเขตการดำเนินงาน.....	4
1.4 ข้อจำกัดของการศึกษา.....	5
1.5 นิยามศัพท์ในการศึกษา.....	5
1.6 ประโยชน์ที่ได้รับ.....	6
 บทที่ 2 แนวคิดและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	 7
2.1 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	7
2.2 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ.....	9
2.3 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	15
2.4 ข้อมูลพื้นฐานของเทศบาลตำบลท่าช้าง.....	18
 บทที่ 3 วิธีการศึกษา.....	 28
3.1 ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา.....	28
3.2 ประชากรเป้าหมาย.....	28
3.3 ขนาดของกลุ่มตัวอย่างประชาชน.....	28
3.4 วิธีการสุ่มตัวอย่าง.....	29
3.5 เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูลและการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	30
3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล.....	31

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการศึกษา.....	33
4.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม.....	33
4.2 การติดต่อขอรับบริการจากเทศบาลตำบลท่าช้าง อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมา ของกลุ่มตัวอย่างประชาชน.....	36
4.3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบล ท่าช้าง อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมา.....	39
4.4 การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ.....	48
4.5 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจากประชาชนผู้รับบริการ.....	50
 บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา.....	 52
 บรรณานุกรม.....	 58
ภาคผนวก.....	61
ภาคผนวก ก คำสั่งมหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล.....	54
ภาคผนวก ข ประกาศคณะกรรมการพนักงานส่วนตำบลจังหวัดนครราชสีมา เรื่องการ ขึ้นบัญชีสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษา เพื่อให้ดำเนินการสำรวจความ พึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2558.....	64
ภาคผนวก ค หนังสือตอบรับการสำรวจความพึงพอใจของของประชาชนที่มีต่อการ ให้บริการของเทศบาลตำบลท่าช้าง.....	67
ภาคผนวก ง แบบสอบถาม.....	69
ภาคผนวก จ ภาพถ่ายการลงพื้นที่เก็บรวบรวมข้อมูล.....	73

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ.....	33
2 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับอายุ.....	34
3 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา.....	34
4 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ.....	35
5 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับรายได้.....	35
6 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามงานที่กลุ่มตัวอย่าง ประชาชนมาติดต่อขอรับบริการจากเทศบาลตำบลท่าช้าง อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมา.....	36
7 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่วงเดือนที่กลุ่ม ตัวอย่างประชาชนมาติดต่อขอรับบริการจากเทศบาลตำบลท่าช้าง อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมา.....	37
8 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่องทางการรับ ข้อมูลข่าวสารจากเทศบาลตำบลท่าช้าง อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมา.....	38
9 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงาน สาธารณูปโภคและโครงสร้างพื้นฐาน เทศบาลตำบลท่าช้าง อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมา จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม.....	39
10 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงาน ป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ เทศบาลตำบลท่าช้าง อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัด นครราชสีมา จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม.....	40
11 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ งานด้าน สาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลท่าช้าง อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัด นครราชสีมา จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม.....	40
12 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงาน ให้บริการของหน่วยงานจัดเก็บภาษี เทศบาลตำบลท่าช้าง อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัด นครราชสีมา จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม.....	41

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
13 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านการศึกษา เทศบาลตำบลท่าช้าง อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมา จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม.....	42
14 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าช้าง อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมา ในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ จำแนกเป็นรายข้อ.....	43
15 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าช้าง อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมาในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกเป็นรายข้อ.....	44
16 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าช้าง อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมา ในด้านช่องทางการให้บริการ จำแนกเป็นรายข้อ.....	45
17 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าช้าง อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมา ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกเป็นรายข้อ.....	46
18 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ และระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าช้าง อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมา จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม.....	48
19 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ และระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าช้าง อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมา จำแนกเป็นภาระงานและภาพรวม.....	49

บทที่ 1 : บทนำ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของ
เทศบาลตำบลท่าช้าง อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมา
ประจำปี พ.ศ. 2569

1.1 หลักการและเหตุผล

จากการที่รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.2550 ได้ส่งเสริมให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีบทบาทและอำนาจหน้าที่ มีอิสระในการบริหารจัดการบริการท้องถิ่นของตนเอง ดังเห็นได้จากกฎหมายฉบับต่าง ๆ อาทิเช่น พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2542 พระราชบัญญัติระเบียบบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 พระราชบัญญัติว่าด้วยการเข้าชื่อเสนอข้อบัญญัติท้องถิ่น พ.ศ.2542 พระราชบัญญัติว่าด้วยการลงคะแนนเสียงเพื่อถอดถอนสมาชิกสภาท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่น พ.ศ.2542 และพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยวิธีพิจารณาคดีอาญาของผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมือง พ.ศ.2542 ส่งผลให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีบทบาทและอำนาจหน้าที่ต่าง ๆ เพิ่มขึ้น ทั้งในด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต ด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคมและการรักษาความสงบเรียบร้อย ด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุนพาณิชยกรรมและการท่องเที่ยว ด้านการบริหารจัดการ และการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม และด้านศิลปวัฒนธรรม จาริต ประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น

การปกครองท้องถิ่นถือเป็นส่วนหนึ่งของการบริหารราชการแผ่นดิน ซึ่งเป็นไปตามหลักการกระจายอำนาจ ที่รัฐบาลมอบอำนาจในการบริหารงานตามภารกิจต่าง ๆ โดยหลักการกระจายอำนาจและให้อิสระแก่ท้องถิ่นเพื่อปกครองตนเองตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 มาตรา 78 ได้กำหนดให้รัฐต้องกระจายอำนาจ การปกครองโดยให้ท้องถิ่นพึ่งตนเอง และตัดสินใจในกิจการท้องถิ่นได้เอง ซึ่งรัฐบาลได้มอบอำนาจให้ประชาชนในท้องถิ่นไปดำเนินการปกครองตนเอง และจัดตั้งบริการสาธารณะบางอย่างเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น แต่ทั้งนี้ในด้านนโยบายที่สำคัญๆ ยังคงยึดนโยบายแห่งรัฐอยู่ เช่น นโยบายการเงินการคลัง นโยบายในการป้องกันประเทศ เป็นต้น ดังนั้นหน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่น จึงมีความเป็นอิสระในระดับหนึ่งในการที่จะดำเนินกิจกรรมทางการบริหารของตนเองได้ แต่อีกส่วนหนึ่งนั้นรัฐบาลยังคงต้องเอกสิทธิ์ในการควบคุมเอาไว้ และมาตรา 284 ได้กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอิสระในการกำหนดนโยบาย การ

ปกครอง การบริหาร บริหารงานบุคคล การเงินและการคลัง โดยมีอิสระตามสมควรภายในขอบเขตของกฎหมายตามหลักการกระจายอำนาจปกครอง (Decentralization) ดังนั้น องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นจึงเป็นหน่วยงานราชการส่วนท้องถิ่นที่ได้รับการเลือกตั้งจากประชาชนในท้องถิ่น มีอำนาจหน้าที่ในการบริหารจัดการสาธารณะตามกฎหมายเพื่อประโยชน์สุขของชุมชนในท้องถิ่น

ในปี 2537 ได้มีการรับมอบพื้นที่หลายตำบล หลายหมู่บ้าน ให้เข้ามาอยู่ในความรับผิดชอบของแต่ละเทศบาล องค์การบริหารส่วนตำบล จึงทำให้ปริมาณประชากรมีเพิ่มมากขึ้น ซึ่งการเพิ่มของพื้นที่และการมีประชากรที่ค่อนข้างหนาแน่น ย่อมจะมีผลกระทบต่อการดำเนินกิจการขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น โดยเฉพาะในเรื่องที่เกี่ยวกับการให้บริการประชาชนทั้งในแง่คุณภาพและปริมาณ ไม่ว่าจะเป็นในด้านกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สิ่งเหล่านี้จึงส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการให้บริการ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นจึงมีแนวคิดที่จะนำเอางานทางด้านการบริการหลักๆ ที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับประชาชน เช่น งานบริหารจัดการศึกษา งานกฎหมาย งานสวัสดิการและสังคม งานจัดเก็บรายได้ งานการเงินและบัญชี งานบริหารทั่วไป งานขออนุญาตต่างๆ งานส่งเสริมการเกษตร งานป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ อินเทอร์เน็ตตำบลและงานอื่นๆ ขยายลงไปสู่ประชาชนที่อยู่ในพื้นที่ให้ใกล้ชิดและดึงประชาชนให้เข้ามามีส่วนร่วมมากที่สุด

ปัจจุบันราชการส่วนท้องถิ่นในจังหวัดนครราชสีมา มีอยู่ 3 รูปแบบ คือ องค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) เทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) ซึ่งมีภารกิจหลักในการบริหารจัดการเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นในด้านต่าง ๆ ได้แก่ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน เช่น การคมนาคมขนส่ง พัฒนาสาธารณูปโภคและสาธารณูปการ ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต เช่น การส่งเสริมอาชีพ การศึกษา การสาธารณสุข ด้านจัดระเบียบชุมชน สังคมและการรักษาความสะอาดเรียบร้อย เช่น การส่งเสริมประชาธิปไตย การป้องกันสาธารณภัย การรักษาความสงบเรียบร้อย ด้านการวางแผนการลงทุน การพาณิชย์กรรม และการท่องเที่ยว เช่น การวางแผนพัฒนาท้องถิ่น การส่งเสริมการลงทุน การพาณิชย์กรรม ด้านการบริหารจัดการและอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติสิ่งแวดล้อม เช่น การคุ้มครองดูแลรักษาทรัพยากรธรรมชาติและดูแลที่สาธารณะประโยชน์ จารัตประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น เช่น การดูแลรักษาโบราณสถาน และโบราณวัตถุ เป็นต้น

การปฏิบัติงานขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นที่ดีจึงต้องปฏิบัติตามภารกิจดังกล่าวข้างต้น และเพื่อให้การบริหารจัดการสำเร็จลุล่วงสามารถแก้ไขปัญหา และสนองตอบต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น ตลอดจนประสานความร่วมมือกับหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งภาครัฐและเอกชนที่เกี่ยวข้องเพื่อร่วมมือกันพัฒนาท้องถิ่นให้มีความเจริญก้าวหน้าได้นั้น จึงต้องมีการประเมินการปฏิบัติงานตามภารกิจ ใน 4 มิติ คือ ด้านประสิทธิผลตามยุทธศาสตร์ ด้านคุณภาพให้บริการ ด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ และด้านพัฒนาองค์กร

ในส่วนของการดำเนินการตามโครงการในครั้งนี้จะดำเนินการเฉพาะมิติที่ 2 คือ คุณภาพการให้บริการที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นใน 4 ประเด็นหลัก คือ ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้

ให้บริการ ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ และความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก รวมทั้งสำรวจความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของประชาชนในท้องถิ่นหรือผู้ที่เกี่ยวข้องที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

การให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น แยกกิจกรรมบริการ (Service Activates) ที่มีทั้งหมดเป็น 2 ส่วน คือ 1) บริการเกี่ยวกับสาธารณูปโภค (Public Utility Service) หมายถึง บริการที่ให้แก่ประชาชนทั่วไป 2) บริการเฉพาะด้าน (Specific Services) ซึ่งเป็นการให้บริการแก่ประชาชนแต่ละบุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่มีธุรกิจเฉพาะ จากแนวคิดของการกระจายอำนาจของท้องถิ่นในการให้บริการไปถึงตัวประชาชนให้มากที่สุดและการบริการถือว่าเป็นด้านหน้าของการสร้างความสัมพันธ์อันดีให้เกิดระหว่างหน่วยงานท้องถิ่นกับประชาชน เพราะถ้ามีบริการที่ดียอมทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจและมีทัศนคติที่ดีต่อเจ้าหน้าที่ของรัฐและต่อหน่วยงานด้วย ดังนั้น เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในการให้บริการจะต้องมีความตั้งใจและอุทิศตนให้แก่งานและสำนึกอยู่ตลอดเวลาว่าเป็นผู้ให้บริการแก่ประชาชน

สำนักเทศบาลตำบลท่าช้าง เดิมเป็นสุขาภิบาลท่าช้างซึ่งจัดตั้งขึ้นตามพระราชกฤษฎีกา เล่มที่ 108 ตอนที่ 177 ลงวันที่ 7 ตุลาคม 2534 ต่อมาได้รับการเปลี่ยนแปลงยกฐานะจากสุขาภิบาลมาเป็นเทศบาลตำบลท่าช้าง ตามพระราชบัญญัติ เปลี่ยนแปลงฐานะของสุขาภิบาลเป็นเทศบาล พ.ศ.2542 เมื่อวันที่ 25 พฤษภาคม 2542 เป็นต้นมา ตั้งอยู่ที่ 222 หมู่ที่ 14 ในพื้นที่ตำบลท่าช้าง อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมา โดยมีระยะทางถึงกรุงเทพฯ ประมาณ 285 กิโลเมตร และมีจำนวนพื้นที่ทั้งสิ้น 8 ตารางกิโลเมตร ปัจจุบันประชากรในเขตเทศบาลตำบลท่าช้าง มีจำนวน 2,210 ครัวเรือน ประชากรทั้งสิ้น 5,027 คน จาก 10 หมู่บ้าน (ชุมชน) ได้แก่ บ้านขาม บ้านหนองหอย บ้านโนนสะเดา บ้านช่องโค บ้านมะดัน บ้านหนองบัว บ้านท่าช้าง บ้านตลาดท่าช้าง บ้านหนองเต็งและชุมชนตำรวจ (ตำบลช้างทองบางส่วน) และจากทะเบียนกลาง (งานทะเบียนเทศบาลตำบลท่าช้าง ณ เดือน กรกฎาคม 2568) ส่วนใหญ่ประชาชนมีอาชีพด้านการเกษตร ประชาชนให้ความสนใจทางด้านการเมืองอย่างมาก จะเห็นได้จากการเลือกตั้งแต่ละครั้ง ทั้งระดับการเลือกตั้งสมาชิกสภาเทศบาล สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร สมาชิกสภาจังหวัด สมาชิกวุฒิสภา จะมีผู้มาใช้สิทธิในการเลือกตั้งเป็นจำนวนมาก เทศบาลตำบลท่าช้าง มีลักษณะภูมิประเทศเป็นที่ราบสูง มีสภาพภูมิอากาศ อยู่ภายใต้อิทธิพลของมรสุม 2 ชนิด คือ มรสุมตะวันออกเฉียงเหนือ ทำให้อากาศเย็นและแห้ง และ มรสุมตะวันตกเฉียงใต้ ทำให้มีเมฆมากและฝนตกชุก เทศบาลตำบลท่าช้าง มีการแบ่งส่วนการบริหารออกเป็นหน่วยงานต่าง ๆ ดังนี้ 1) สำนักปลัดเทศบาล 2) กองคลัง 3) กองช่าง 4) กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม 5) กองการศึกษา 6) กองสวัสดิการสังคม และ 7) หน่วยตรวจสอบภายใน

ดังนั้นเพื่อให้เป็นไปตามนโยบายของกระทรวงมหาดไทย หน่วยงานจะต้องทำการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานในด้านการให้บริการ ซึ่งในการปฏิบัติงาน หน่วยงานจะต้องให้บริการแก่ประชาชนที่อยู่ในเขตพื้นที่บริการเป็นจำนวนมาก เพื่อเป็นการพัฒนาประสิทธิภาพของการให้บริการในแต่ละหน่วยงานของเทศบาลตำบลท่าช้าง อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมา จึงมีความประสงค์ที่จะสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการของเทศบาล

ตำบลท่าช้าง โดยทำการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการใน 5 งาน ได้แก่ 1) งานสาธารณูปโภค และโครงสร้างพื้นฐาน 2) งานป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ 3) งานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม 4) งานให้บริการของหน่วยงานจัดเก็บภาษี และ 5) งานด้านการศึกษา โดยขอความร่วมมือกับทาง คณะผู้วิจัย คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล ได้ทำการศึกษาเพื่อให้ทราบถึงศักยภาพในการ ปฏิบัติงานด้านบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นของเทศบาลตำบลท่าช้าง อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมา เพื่อที่จะได้ทราบมุมมองและความคาดหวังของประชาชนในท้องถิ่นว่าเป็น อย่างไร ทั้งนี้หากมีข้อบกพร่องก็จะได้ปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาการให้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพให้ เกิดแก่งานเพื่อสร้างความพึงพอใจให้เกิดแก่ผู้มาใช้บริการให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน ในเขตพื้นที่รับผิดชอบให้มากยิ่งขึ้นและมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลที่ดียิ่งขึ้นต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์

เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าช้าง อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมา ประจำปี พ.ศ. 2569 ด้านกระบวนการขั้นตอนการ ให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

1.3 ขอบเขตการดำเนินงาน

1.3.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าช้าง อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมา ประจำปี พ.ศ. 2569 ใน 4 ประเด็นหลัก คือ ความพึงพอใจ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความพึงพอใจด้าน ช่องทางการให้บริการ และความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยจำแนกตามภาระงาน 5 งาน ได้แก่

- 1) งานสาธารณูปโภคและโครงสร้างพื้นฐาน
- 2) งานป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ
- 3) งานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม
- 4) งานให้บริการของหน่วยงานจัดเก็บภาษี
- 5) งานด้านการศึกษา

1.3.2 ขอบเขตด้านประชากร

ในครั้งนี้จะใช้กลุ่มตัวอย่างจากประชาชนที่มีภูมิลำเนาอยู่ในท้องถิ่นและได้เคยมารับบริการจาก เทศบาลตำบลท่าช้าง อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมา เพื่อเป็นกรณีศึกษา ในการศึกษาจะ

ใช้วิธีการสัมภาษณ์และแบบสอบถามเพื่อรวบรวมข้อมูลจากประชาชนในท้องถิ่นในเขตรับผิดชอบของเทศบาลตำบลท่าช้าง อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมา

1.4 ข้อจำกัดของการศึกษา

โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าช้าง อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมา ประจำปี พ.ศ. 2569 ครั้งนี้จะทำการสำรวจเฉพาะกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่เคยมารับบริการจากเทศบาลตำบลท่าช้าง บางส่วนที่ได้จากการสุ่ม เนื่องจากมีระยะเวลาจำกัดในการสำรวจ ฉะนั้นผลการศึกษาก็จะครอบคลุมเฉพาะภาระงานหลักของเทศบาลตำบลท่าช้าง ซึ่งไม่อาจครอบคลุมข้อเท็จจริงของภาระอื่น ๆ ทั้งหมดของเทศบาลตำบลท่าช้าง อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมาได้

1.5 นิยามศัพท์ในการศึกษา

1.5.1 องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) หมายถึง ราชการส่วนท้องถิ่นที่ได้รับการเลือกตั้งจากประชาชนในท้องถิ่น มีอำนาจหน้าที่การบริหารจัดการสาธารณะตามกฎหมายเพื่อประโยชน์สุขของชุมชนในท้องถิ่นนั้น ซึ่งประกอบด้วย

1.5.1.1 องค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.)

1.5.1.2 สำนักงานเทศบาล ได้แก่ เทศบาลนคร เทศบาลเมือง และเทศบาลตำบล

1.5.1.3 องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.)

1.5.1.4 การปกครองท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ

1.5.2 สำนักงานเทศบาลในเขตจังหวัดนครราชสีมา หมายถึง องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตจังหวัดนครราชสีมา ที่ได้รับการเลือกตั้งจากประชาชนในท้องถิ่น มีอำนาจหน้าที่ในการบริหารจัดการสาธารณะตามกฎหมาย แบ่งได้เป็น 3 ประเภท คือ เทศบาลตำบล เทศบาลเมือง และเทศบาลนคร ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับจำนวนประชากรในท้องถิ่น ความเจริญทางเศรษฐกิจ หรือรายได้ในท้องถิ่นและแบ่งออกเป็น 3 ขนาด คือ สำนักงานเทศบาลขนาดเล็ก สำนักงานเทศบาลขนาดกลาง และสำนักงานเทศบาลขนาดใหญ่ โดยอาศัยหลักเกณฑ์การกำหนดขนาดของประกาศคณะกรรมการพนักงานเทศบาลจังหวัดนครราชสีมา

1.5.3 ความพึงพอใจ หมายถึง การรับรู้ของบุคคลต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่งหรือสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยปรากฏออกมาในลักษณะที่ชอบหรือไม่ชอบ เห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วย พอใจหรือไม่พอใจ ซึ่งจะเกิดขึ้นก็

ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลนั้นได้ในการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าช้าง อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมา

1.5.4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) หมายถึง ระดับความพึงพอใจต่อการบริการจากองค์กรการปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) จากทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จากการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าช้าง อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมา

1.6 ประโยชน์ที่ได้รับ

1.6.1 คณะผู้บริหารของเทศบาลตำบลท่าช้าง ได้ทราบข้อมูลด้านความพึงพอใจ ของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานต่าง ๆ ของเทศบาลตำบลท่าช้าง และสามารถนำไปเป็นแนวทางในการกำหนดนโยบายในการบริหารและจัดสรรงบประมาณสนับสนุนหน่วยงานให้ตรงตามความต้องการของประชาชนได้อย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ

1.6.2 เจ้าหน้าที่และหน่วยงานของเทศบาลตำบลท่าช้างได้รับข้อมูลในการดำเนินงานของตนเอง และสามารถนำข้อมูลจากการประเมินไปใช้ในการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการในหน่วยงานของตนเองได้

1.6.3 ผลจากการประเมินทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าช้าง ทั้งในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งจะเป็นข้อมูลพื้นฐานที่นำไปสู่การปรับปรุงคุณภาพการให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

1.6.4 ผลจากการประเมินในทุกด้านสามารถเป็นข้อมูลเพื่อสนับสนุนการตัดสินใจของผู้บริหารในการดำเนินการพัฒนางานให้ตรงตามความต้องการของประชาชน พร้อมทั้งเป็นแนวทางในการกำหนดรูปแบบการสื่อสารข้อมูลงานด้านต่าง ๆ ให้ประชาชนได้รับทราบและเข้าใจการทำงานของหน่วยงานมากยิ่งขึ้น

บทที่ 2 : แนวคิดและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตจังหวัดนครราชสีมา ประจำปี พ.ศ. 2569 ซึ่งทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลตำบลท่าช้าง อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมา โดยมีแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องดังนี้

- 2.1 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
- 2.2 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ
- 2.3 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 2.4 ข้อมูลพื้นฐานของเทศบาลตำบลท่าช้าง อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมา

2.1 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ในการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เทศบาลตำบลท่าช้าง อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมา ประจำปี พ.ศ. 2569 ผู้วิจัยได้รวบรวมแนวคิด ทฤษฎี ที่เกี่ยวข้อง ดังต่อไปนี้

มิเชล แบร์ (Micheal Beer อ้างถึงใน สมหมาย เปียณอม, 2551: หน้า 7) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า เป็นทัศนคติของคนที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง

1. V มาจากคำว่า Valance หมายถึง ความพึงพอใจ
2. I มาจากคำว่า Instrumentality หมายถึง สื่อ เครื่องมือ วิธีทางนำไปสู่ความพึงพอใจ
3. E มาจากคำว่า Expectancy หมายถึง ความหวังภายในตัวบุคคลนั้นๆ ซึ่งบุคคลมีความต้องการและมีความหวังในหลายสิ่งหลายอย่าง ดังนั้นจึงต้องกระทำด้วยวิธีใดวิธีหนึ่ง เพื่อตอบสนองความต้องการหรือสิ่งที่คาดหวังเอาไว้ซึ่งเมื่อได้รับการตอบสนองแล้วตามที่ตั้งความหวังใน สิ่งที่สูงขึ้นไปเรื่อยๆ ซึ่งอาจจะแสดงในรูปสมการได้ ดังนี้

แรงจูงใจ = ผลของความพึงพอใจ+ความคาดหวัง ซึ่งหมายถึง แรงจูงใจของบุคคลใดบุคคลหนึ่งต่อการกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เช่น ต่อการประเมินผลงานขององค์กรที่เกี่ยวกับชีวิตความเป็นอยู่ของตน หรือแรงจูงใจที่บุคคลจะเข้าไปมีส่วนร่วมในกิจกรรมขององค์กรใดจะเป็นผลที่เกิดจากทัศนคติขององค์กร หรือการทำงานขององค์กรนั้นรวมกัน ความคาดหวังที่เขาหมายไว้ ถ้ามีทัศนคติที่ดีต่อองค์กร ต่อผลงานขององค์กร และได้รับการตอบสนองทั้งรูปธรรมและนามธรรมเป็นไปตามที่คาดหวังไว้ แรงจูงใจที่จะมีความรู้สึกพึงพอใจก็จะสูง แต่ในทางกลับกัน ถ้ามีทัศนคติในเชิงลบต่องานและการตอบสนองไม่เป็นไปตามที่คาดหวังไว้ แรงจูงใจที่จะมีความรู้สึกพึงพอใจก็จะต่ำไปด้วย

ชัยวัฒน์ เทพสาร (2544: หน้า 15) ให้ความหมาย ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติซึ่งเป็นผลรวมของความรู้สึก ความเข้าใจ อารมณ์และพฤติกรรมที่บุคคลได้รับการแสดงออกมาในเชิงของการประเมินค่าต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่งในลักษณะที่เป็นเชิงบวกว่า มีความสุขหรือไม่มีความเครียดเมื่อได้รับสิ่งที่ตรงกับความคาดหวังตรงตามจุดมุ่งหมายความต้องการหรือตามแรงจูงใจของตน

กาญจนา อรุณสุขจุฑา (2546: หน้า 5) กล่าวว่า ความพึงพอใจของมนุษย์ เป็นการแสดงออกทางพฤติกรรมที่เป็นนามธรรม ไม่สามารถมองเห็นเป็นรูปร่างได้ การที่เราจะทราบว่า บุคคลมีความพึงพอใจหรือไม่ สามารถสังเกตโดยการแสดงออกที่ค่อนข้างสลับซับซ้อน และต้องมีสิ่งที่ตรงต่อความต้องการของบุคคล จึงจะทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจ ดังนั้นการสร้างสิ่งเร้าจึงเป็นแรงจูงใจของบุคคลนั้นให้เกิดความพึงพอใจในงานนั้น

ความพึงพอใจจากการสรุปของวีรุฬ พรหมเทวี (2542: หน้า 111) หมายถึง ความรู้สึกภายในจิตใจของมนุษย์ที่ไม่เหมือนกัน ขึ้นอยู่กับแต่ละบุคคลว่าจะคาดหวังกับสิ่งใดสิ่งหนึ่งอย่างไร ถ้าคาดหวังหรือมีความตั้งใจมากและได้รับการตอบสนองด้วยดีจะมีความพึงพอใจมาก แต่ในทางตรงกันข้ามอาจผิดหวังหรือไม่พึงพอใจเป็นอย่างยิ่งเมื่อไม่ได้รับการตอบสนองตามที่คาดหวังไว้ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสิ่งที่ตนตั้งใจไว้ว่ามีมากหรือน้อย

สิ่งจูงใจที่ใช้เป็นเครื่องมือกระตุ้นให้บุคคลเกิดความพึงพอใจจากการศึกษา รวบรวมและสรุปได้ดังนี้

- 1) สิ่งจูงใจที่เป็นวัตถุ (Material Inducement) ได้แก่ เงิน สิ่งของหรือสภาวะทางกายที่ให้แก่ผู้ประกอบการกิจกรรมต่าง ๆ
- 2) สภาพทางกายที่พึงปรารถนา (Desirable Physical Condition) คือ สิ่งแวดล้อมในการประกอบการกิจกรรมต่าง ๆ ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญอย่างหนึ่งอันก่อให้เกิดความสุขทางกาย
- 3) ผลประโยชน์ทางอุดมคติ (Ideal Benefaction) หมายถึง สิ่งต่างๆ ที่สนองความต้องการของบุคคล
- 4) ผลประโยชน์ทางสังคม (Association Attractiveness) คือ ความสัมพันธ์อันดีกับผู้อื่นร่วมกิจกรรม อันจะทำให้เกิดความผูกพันความพึงพอใจและสภาพการเป็นอยู่ร่วมกัน เป็นความพึงพอใจของบุคคลในด้านสังคมหรือความมั่นคงในสังคม ซึ่งจะทำให้รู้สึกมีหลักประกันและมีความมั่นคงในการประกอบการกิจกรรม

ความพึงพอใจกับทัศนคติเป็นคำที่มีความหมายคล้ายคลึงกันมากจนสามารถใช้แทนกันได้โดยให้คำอธิบายความหมายของทั้งสองคำนี้ว่า หมายถึง ผลจากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้นและทัศนคติด้านลบจะแสดงให้เห็นสภาพความไม่พึงพอใจ (Vroom, 1990 : p. 90)

แนวคิดความพึงพอใจที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ (Satisfaction) เป็นทัศนคติที่เป็นนามธรรม เกี่ยวกับจิตใจ อารมณ์ ความรู้สึกที่บุคคลมีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ไม่สามารถมองเห็นรูปร่างได้ นอกจากนี้ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกด้านบวกของบุคคล ที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง อาจเกิดขึ้นจากความ

คาดหวัง หรือเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลได้ซึ่งความพึงพอใจที่เกิดขึ้นสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตามค่านิยมและประสบการณ์ของตัวบุคคล

จากปัจจัยดังกล่าว สรุปได้ว่าความพึงพอใจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลา ตามปัจจัย แวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ซึ่งผันแปรไปตามปัจจัยที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับความต้องการของบุคคลในแต่ละสถานการณ์ ช่วงเวลาหนึ่งบุคคลอาจจะไม่พอใจต่อสิ่งหนึ่ง เพราะไม่เป็นไปตามที่คาดหวังไว้ แต่ในช่วงหนึ่งหากสิ่งที่คาดหวังไว้ได้รับการตอบสนองอย่างถูกต้อง บุคคลก็สามารถเปลี่ยนความรู้สึกเดิมต่อสิ่งนั้นได้อย่างทันทีทันใด นอกจากนี้ ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่สามารถแสดงออกในระดับมากน้อยได้ขึ้นอยู่กับความแตกต่างของการประเมินสิ่งที่ได้รับจริงกับสิ่งที่คาดหวังไว้ ส่วนใหญ่ประชาชนจะใช้เวลาเป็นมาตรฐานในการเปรียบเทียบความคาดหวังจากบริการต่างๆ

2.2 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ

2.2.1 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

การให้บริการเป็นหน้าที่หลักที่สำคัญในการบริหารงานภาครัฐ โดยเฉพาะในลักษณะงานที่ต้องมีการติดต่อสัมพันธ์กับประชาชนโดยตรง โดยหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีหน้าที่ในการส่งต่อบริการ (Delivery Service) ให้แก่ผู้รับบริการ มีนักวิชาการให้แนวคิดเกี่ยวกับ “การให้บริการ” พอสรุปได้ดังนี้

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2542, หน้า 607) ได้ให้ความหมายการบริการว่า “การปฏิบัติรับใช้ ให้ความสะดวกต่างๆ”

คอตเลอร์ (Kotler อ้างถึงใน ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2546 หน้า 26) ได้ให้คำจำกัดความของการบริการไว้ว่า “การบริการเป็นการแสดงหรือสมรรถนะที่หน่วยงานหนึ่งๆ สามารถเสนอให้กับอีกหน่วยงานหนึ่ง อันเป็นสิ่งที่ไม่มีรูปลักษณะอย่างเป็นแก่นสาร และไม่มีผลลัพธ์ในสภาพความเป็นเจ้าของในสิ่งใดๆ โดยที่การผลิตของมันอาจจะหรือไม่ถูกผูกมัดกับผลิตภัณฑ์กายภาพได้”

สมิต สัชฌุกร (2545, หน้า 13) กล่าวว่า การบริการเป็นการปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อและเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการการให้บุคคลต่างๆ ได้ใช้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่ง ทั้งด้วยความพยายามใดๆ ก็ตามด้วยวิธีการหลากหลาย ในการทำให้คนต่างๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือจัดได้ว่าเป็นการให้บริการทั้งสิ้น

การให้บริการ กล่าวได้ว่าเป็นหน้าที่หลักที่สำคัญในการบริหารงานในลักษณะที่ต้องมีการติดต่อพบปะสังสรรค์กับลูกค้าโดยตรง โดยหน่วยงานและพนักงานผู้ให้บริการทำหน้าที่ในการให้บริการ (Delivery Services) แก่ผู้รับบริการ โดยสมาคมการตลาดแห่งสหรัฐอเมริกา ได้ให้ความหมายของการบริการ (Service) ว่าการบริการเป็นกิจกรรม ผลประโยชน์หรือความพึงพอใจที่สนองความต้องการแก่

ลูกค้า เช่น โรงพยาบาล โรงเรียน ตามความหมายดังกล่าว ทำให้สามารถอธิบายลักษณะของการบริการได้เป็น 4 ประการ คือ

1. ไม่สามารถจับต้องได้ (Intangibility) คือ บริการที่ไม่สามารถมองเห็นหรือเกิดความรู้สึกได้ก่อนที่จะมีการซื้อ ตัวอย่าง คนไข้ไปหาจิตแพทย์ไม่สามารถบอกได้ว่าตนจะได้รับบริการในรูปแบบใดเป็นการล่วงหน้า ดังนั้นเพื่อลดความเสี่ยงของผู้ซื้อ ผู้ซื้อต้องพยายามวางกฎเกณฑ์เกี่ยวกับคุณภาพและประโยชน์จากการบริการที่เขาจะได้รับ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นในการซื้อในแง่ของสถานที่ ตัวบุคคล เครื่องมือวัสดุที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร สัญลักษณ์ และราคา สิ่งเหล่านี้เป็นสิ่งที่ผู้ขายบริการจะต้องจัดหาเพื่อหลักประกันให้ผู้ซื้อสามารถทำการตัดสินใจซื้อได้เร็วขึ้น

- สถานที่ (Place) ต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่นและความสะดวกให้กับผู้มาใช้บริการ เช่น โรงพยาบาลต้องใหญ่โตโอเื่อง ออกแบบให้เกิดความคล่องตัวแก่ผู้มาติดต่อ มีที่นั่งให้เพียงพอ มีบรรยากาศที่สร้างความรู้สึกที่ดี รวมทั้งให้เสียงดนตรีประกอบด้วย

- บุคคล (People) พนักงานที่ขายบริการต้องมีการแต่งตัวที่เหมาะสม บุคลิกดีหน้าตาดีมียิ้มแย้มแจ่มใส พูดจาดี เพื่อให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ และเกิดความเชื่อมั่นว่าบริการที่ซื้อจะดีด้วย

- เครื่องมือ (Equipment) อุปกรณ์ภายในสำนักงานจะต้องทันสมัย มีประสิทธิภาพในการบริการที่รวดเร็ว และให้ลูกค้าพอใจ

- วัสดุสื่อสาร (Communication Material) สื่อโฆษณาและเอกสารการโฆษณาต่างๆ จะต้องสอดคล้องกับลักษณะของบริการที่เสนอขาย และลักษณะของลูกค้า

- สัญลักษณ์ (Symbols) ก็คือชื่อตราสินค้าหรือเครื่องหมายตราสินค้าหรือที่ใช้บริการเพื่อให้ผู้บริโภคเรียกชื่อได้ถูกต้องและมีลักษณะสื่อความหมายที่ดีเกี่ยวกับบริการที่เสนอขาย

- ราคา (Price) การกำหนดราคาการให้บริการควรเหมาะสมกับระดับการให้บริการชัดเจนและง่ายต่อการจำแนกกระดบบริการที่แตกต่างกัน

2. ไม่สามารถแบ่งแยกการให้บริการ (Inseparability) การให้บริการเป็นการผลิตและการบริโภคในขณะเดียวกัน กล่าวคือ ผู้ขายหนึ่งรายสามารถให้บริการลูกค้าในขณะนั้นได้หนึ่งราย เนื่องจากผู้ขายแต่ละรายมีลักษณะเฉพาะตัวไม่สามารถให้คนอื่นให้บริการแทนได้ เพราะต้องผลิตและบริโภคในขณะเดียวกัน ทำให้การขายบริการอยู่ในวงจำกัดในเรื่องของเวลา

3. ไม่แน่นอน (Variability) ลักษณะของการบริการไม่แน่นอนขึ้นอยู่กับว่าผู้ขายเป็นใคร จะให้บริการเมื่อไหร่ ที่ไหนอย่างไร หมอผ่าตัดหัวใจ คุณภาพในการผ่าตัดขึ้นอยู่กับสภาพจิตใจและความพร้อมในการผ่าตัดแต่ละรอบ ดังนั้นผู้ซื้อบริการจะต้องรู้ถึงความไม่แน่นอนในบริการ และสอบถามผู้อื่นก่อนที่จะเลือกรับบริการในแง่ผู้ขายบริการจะต้องมีการควบคุมคุณภาพทำได้ 2 ขั้นตอน คือ

- ตรวจสอบ คัดเลือก และฝึกอบรมพนักงานที่ให้บริการ รวมทั้งมนุษยสัมพันธ์ของพนักงานที่ให้บริการ เช่น ธุรกิจสายการบิน โรงแรม ธนาคาร ต้องเน้นในด้านการฝึกอบรมในการให้บริการที่ดี

- ต้องสร้างความพอใจให้ลูกค้า โดยเน้นการใช้การรับฟังคำแนะนำและข้อเสนอแนะของลูกค้า การสำรวจข้อมูลลูกค้า และการเปรียบเทียบ ทำให้ได้รับข้อมูลเพื่อการแก้ไขปรับปรุงบริการให้ดีขึ้น

4. ไม่สามารถเก็บไว้ได้ (Perishability) การบริการไม่สามารถผลิตเก็บไว้ได้เหมือนสินค้าอื่น ถ้าความต้องการมีสม่ำเสมอ การให้บริการก็จะมีปัญหา แต่ถ้าลักษณะความต้องการไม่แน่นอนจะทำให้เกิดปัญหาคือ บริการไม่ทันที่หรือไม่มีลูกค้า (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2541: หน้า 45)

การบริการ (Service) หมายถึง กิจกรรมผลประโยชน์หรือความพึงพอใจที่สนองความต้องการของลูกค้า การบริการเป็นกระบวนการปฏิบัติเพื่อผู้อื่น ผู้ให้บริการจึงควรมีคุณสมบัติที่สามารถอำนวยความสะดวกและทำงานเพื่อผู้อื่นอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งจากคำในภาษาอังกฤษคำว่า Service ได้มีนักบริหารหลายๆ ท่านได้ให้ความหมายโดยแยกเป็นตัวอักษรและมีความหมาย ดังนี้

S = Service Concept คือ แนวคิดรวบยอดในการบริการและการสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้าผู้มาติดต่อหรือมาขอใช้บริการและรับบริการ

E = Enthusiasm คือ ความกระตือรือร้น หมายความว่า พนักงานทุกคนจะต้องมีความกระตือรือร้นพร้อมที่จะตอบสนองความต้องการของลูกค้าตลอดเวลา

R = Readiness, Rapidness คือ ความพร้อมและความรวดเร็ว หมายถึง มีความพร้อมอยู่ตลอดเวลา และความรวดเร็วฉับพลัน ทันใจ และทันเวลา

V = Values คือ ความมีคุณค่า หมายถึง การทำทุกวิถีทางให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกประทับใจ ตลอดทั้งได้คุณค่าไปจากการบริการ

I = Interesting, Impression คือ ความสนใจและความประทับใจ หมายถึง การให้ความสนใจอย่างจริงใจต่อลูกค้า และสร้างความประทับใจให้กับลูกค้าทุกระดับ

C = Cleanliness, Correctives, Courtesy คือ ความสะอาด ความถูกต้องและความมีเมตตาจิต สิ่งเหล่านี้เป็นส่วนประกอบของการขายสถานที่ต้อนรับลูกค้า ควรมีความสะอาด และมีความเป็นระเบียบเรียบร้อยในเรื่องความถูกต้องและมีเมตตาจิตต่อลูกค้า ให้การต้อนรับด้วยใบหน้ายิ้มแย้มแจ่มใส

E = Endurance คือ ความอดทน และการรู้จักควบคุมอารมณ์

S = Sincerity คือ ความจริงใจและการรู้จักยิ้มแย้มแจ่มใส (วีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์, 2542 : หน้า 10-15)

จากที่กล่าวมาข้างต้นพอสรุปได้ว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมใด ๆ ที่บุคคลใดหรือฝ่ายหนึ่งฝ่ายใด นำเสนอให้กับบุคคลอื่น โดยกิจกรรมนั้นจะถูกนำเสนอไปพร้อม ๆ กับตัวสินค้าหรือบริการแต่ไม่สามารถจะจับต้องได้ ซึ่งจะเป็นผลทางด้านจิตใจ ทำให้เกิดความประทับใจหรือความพึงพอใจในตัวสินค้าหรือบริการให้กับผู้รับบริการ

John D. Millett (1951: pp. 397–400) ได้ชี้ให้เห็นว่า คุณค่าประการแรกของการบริการงานรัฐกิจทั้งหมด คือ การปฏิบัติงานด้วยการให้บริการที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจ ซึ่งมีลักษณะที่สำคัญ 5 ประการ คือ

1) การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (Equivalent Services) โดยยึดหลักว่า คนเราทุกคนเกิดมาเท่าเทียมกัน ความเท่าเทียมกันนั้นหมายถึง ประชาชนทุกคนควรมีสถานะที่เท่าเทียมกันทั้งทางกฎหมายและทางการเมือง ไม่แบ่งแยกเชื้อชาติ ศาสนา หรือความยากจน ตลอดจนสถานะทางสังคม

2) การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา (Timely Services) จะไม่มีผลงานทางสาธารณะใด ๆ ที่เป็นผลงานที่มีประสิทธิภาพ หากไม่ตรงเวลา หรือทันต่อเหตุการณ์

3) การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Services) เป็นการคำนึงถึงจำนวนคนที่เหมาะสม จำนวนความต้องการ มีสถานที่ที่เพียงพอ ในเวลาที่เหมาะสม

4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Services) คือ การให้บริการตลอดเวลา ต้องพร้อม และเตรียมตัวบริการต่อความสนใจของสาธารณชนเสมอ มีการฝึกอบรมอยู่เป็นประจำ

5) การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Services) เป็นการบริการที่มีความเจริญ คืบหน้าไปทั้งทางด้านผลงานและคุณภาพ เทคโนโลยีที่ทันสมัย

การบริการจะต้องมีคุณภาพจึงจะประสบความสำเร็จ ซึ่งคุณภาพการบริการ ประกอบด้วย (อศิราภรณ์ คำคง, 2544 : หน้า 26)

1) ความสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนที่มาใช้บริการ
 2) ระดับความสามารถของบริการ ในการบำบัดความต้องการของประชาชน ที่มาใช้บริการ
 3) ระดับความพึงพอใจของประชาชนหลังจากได้รับบริการไปแล้ว ซึ่งจากการวิจัยของ Professor Berry และคณะ ได้พบว่า ปัจจัยที่เป็นตัวตัดสินระดับคุณภาพของบริการในสายตาของประชาชนผู้ใช้บริการมักอ้างอิงอยู่ 10 ปัจจัย คือ

3.1) Reliability ความเชื่อถือได้ของการให้บริการ
 3.2) Responsiveness การตอบสนองต่อความรู้สึกของผู้มาใช้บริการ
 3.3) Competence ความสามารถในการให้บริการอย่างรอบรู้ ถูกต้อง เหมาะสม และเชี่ยวชาญ รู้จริง

3.4) Access การเข้าถึงง่าย การเข้าถึงการใช้บริการได้อย่างไม่ยุ่งยาก
 3.5) Courtesy ความสุภาพ เคารพขนบอบ ความอ่อนน้อมให้เกียรติ และมีมารยาทที่ดีของผู้ให้บริการ

3.6) Communication ความสามารถและสมบูรณ์ในการสื่อความ และสัมพันธ์กับผู้มาใช้บริการ ทำให้ผู้ใช้บริการทราบ เข้าใจ และได้รับคำตอบในข้อสงสัย หรือความไม่เข้าใจต่าง ๆ ได้อย่างกระจ่างชัด

3.7) Creditability ความเชื่อถือได้ ความมีเครดิตของผู้ให้บริการ

- 3.8) Security ความมั่นคง ปลอดภัย อบอุ่นสบายใจของประชาชนในขณะที่ใช้บริการ
- 3.9) Customer Understanding ความเข้าใจในผู้มาใช้บริการโดยการเอาใจผู้มาใช้บริการมาใส่ใจตน
- 3.10) Tangibles ส่วนที่สัมผัสได้ และรับรู้ได้ทางกายภาพของปัจจัยการบริการ เช่น สถานที่ให้บริการ

ตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการ

จากการศึกษาวิจัยและผลงานเขียนของนักวิชาการจำนวนมาก เห็นพ้องกันว่า ตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการประกอบไปด้วย

1. ความคาดหวังกับคุณภาพการให้บริการ ความคาดหวังของผู้รับบริการ กล่าวอย่างรวบรัดได้ว่าเป็นการคาดการณ์ล่วงหน้าของผู้รับบริการเกี่ยวกับการบริการที่เขาจะได้รับเมื่อเขาไปใช้บริการ จากแนวคิดของนักวิชาการหลายท่าน ผู้วิจัยขอประมวลเสนอให้เห็นว่า ความคาดหวังในเรื่องคุณภาพในการให้บริการนี้ มีระดับที่ต่างกันออกไปโดยยึดเอาเกณฑ์การพิจารณาความพึงพอใจที่ได้รับจากการบริการได้กล่าวคือ ในระดับต้น หากผู้รับบริการไม่พึงพอใจ จะแสดงให้เห็นว่าคุณภาพในการให้บริการมีน้อย ในระดับที่สอง หากผู้รับบริการมีความพึงพอใจ แสดงว่า มีคุณภาพในการให้บริการ และในระดับที่สาม หากผู้รับบริการมีความประทับใจ ย่อมแสดงว่า การให้บริการนั้นมีคุณภาพสูงหรือมีคุณภาพในการให้บริการสูง

2. การรับรู้กับคุณภาพการให้บริการ ในเชิงทฤษฎีทางจิตวิทยาสังคม การรับรู้สามารถอธิบายได้อย่างสั้นๆ คือ วิธีการที่บุคคลมองโลกที่อยู่รอบๆ ตัวของบุคคล ฉะนั้นบุคคล 2 คนอาจมีความคิดต่อตัวกระตุ้นอย่างเดียวกันภายใต้เงื่อนไขเดียวกัน แต่บุคคลทั้ง 2 อาจมีวิธีการยอมรับถึงตัวกระตุ้น (Recognize) การเลือกสรร (Select) การประมวล (Organize) และการตีความ (Interpret) เกี่ยวกับตัวกระตุ้นดังกล่าวไม่เหมือนกัน อย่างไรก็ตาม ยังขึ้นกับพื้นฐานของกระบวนการของบุคคลแต่ละคนเกี่ยวกับความต้องการ ค่านิยม การคาดหวัง และปัจจัยอื่นๆ ทั้งนี้ มิติของการรับรู้คุณภาพในการให้บริการ (The Definition and Dimensions of Perceived Service Quality) นักวิชาการเห็นพ้องกันว่าประกอบไปด้วย (1) เวลา หมายถึงเวลาของการตัดสินใจว่าจะใช้บริการเมื่อใดหรือในช่วงใด (2) เหตุผลในการตัดสินใจใช้บริการนั้น เป็นการตัดสินใจที่ผู้ใช้บริการเปรียบเทียบระหว่างประโยชน์ที่ได้รับกับต้นทุนที่ได้ลงไป (3) การบริการ เนื่องจากคุณภาพการให้บริการเป็นเรื่องของปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ จึงต้องมีการประเมินหรือการวัดคุณภาพการให้บริการจากผู้รับบริการหรือลูกค้า (4) เนื้อหา โดยคุณภาพการให้บริการครอบคลุมถึงความรู้ (Cognitive) ความรู้สึก (Affective) และแนวโน้มของพฤติกรรม (Behavioral) ของผู้รับบริการ (5) บริบท (Context) ซึ่งได้รับอิทธิพลจากบริการหรือปัจจัยสถานการณ์ และ (6) การรวม (Aggregation) โดยที่พฤติกรรมการใช้บริการนั้น จะได้รับการพิจารณาว่าเป็นเรื่องของการทำธุรกิจ หรือความต้องการสร้างความสัมพันธ์ทางการค้าระหว่างผู้ให้และผู้รับบริการ

3. ประสบการณ์การรับบริการกับคุณภาพการให้บริการ ประสบการณ์ในอดีตที่เกี่ยวข้องกับการรับบริการในทางทฤษฎีแล้วถือได้ว่าเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีอิทธิพลหรือส่งผล หรือเป็นตัวกำหนดความคาดหวังต่อคุณภาพในการให้บริการของผู้รับบริการเช่นที่ได้กล่าวโดยอาศัยทัศนะของซีแธมล์ พาราซูรามาน และเบอร์รี่ (Ziethaml, Parasuraman, and Berry) อันมีอิทธิพลต่อความคาดหวังในปัจจุบันของผู้รับบริการ ในทางการตลาด ประสบการณ์ของการเคยรับบริการ นับเป็นส่วนประสมทางการตลาด (Marketing Mix) ของธุรกิจบริการหนึ่งใน 7 องค์ประกอบ (7 P's) ที่นักการตลาดคำนึงถึงในการจัดการทางด้านการตลาดของสินค้าหรือบริการ

แนวคิดการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนที่ดีขึ้น

แนวคิดการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนที่ดีขึ้น นับได้ว่าเป็นเรื่องหนึ่งที่สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ ได้เร่งรัดผลักดันการดำเนินการในช่วงหลายปีที่ผ่านมา นอกเหนือจากการมุ่งพัฒนาระบบการบริหารจัดการภาครัฐตามกรอบแนวคิดที่ได้เสนอไปข้างต้นแล้ว สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (อ้างถึงใน http://www.opdc.go.th/special.php?spc_id=1&content_id=160) เสนอไว้ว่าการให้บริการประชาชนเป็นนโยบายที่ทุกรัฐบาลให้ความสำคัญและพยายามผลักดันให้มีการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนให้ดีขึ้นมาโดยตลอด ทั้งนี้เนื่องจากในสังคมประชาธิปไตยนั้นการตอบสนองความต้องการของประชาชนเป็นพันธกิจสำคัญอันดับแรกของรัฐพึงกระทำ ยิ่งในช่วงปัจจุบันเป็นกระแสการเรียกร้องให้ปรับเปลี่ยนสภาพสังคมให้เข้าสู่ความเป็นประชาธิปไตยที่สมบูรณ์ที่เกิดขึ้นในทุกภูมิภาคของโลกล้วนพุ่งเป้าไปสู่จุดหมายเดียวกันคือ การยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง (Citizen Centered) ประกอบกับในปัจจุบันความสัมพันธ์ระหว่างภาครัฐและประชาชนได้เพิ่มมากขึ้นรวมทั้งประชาชนมีการเรียกร้องการบริการที่ดีขึ้น เนื่องจากเทคโนโลยีสมัยใหม่เปิดโอกาสให้ประชาชนทั่วไปหรือองค์กรประชาชนเปิดเผยความต้องการของตนให้สังคมได้รับรู้ง่ายขึ้น ประชาชนมีระดับการศึกษาและค่านิยมประชาธิปไตยที่สูงขึ้นทำให้ต้องการภาครัฐที่มีความโปร่งใสและรับผิดชอบในการดำเนินงานมากขึ้น รวมถึงการทำงานที่มีประสิทธิภาพและคุ้มค่ากับเงินภาษีของประชาชน และการที่ภาครัฐเองก็ตระหนักดีว่าหากไม่ได้รับความร่วมมือที่ดีจากประชาชนแล้วนโยบายของรัฐก็จะไม่เกิดผลและจะกระทบถึงเสถียรภาพของรัฐบาลในระยะยาวอีกด้วย และด้วยแรงกดดันดังกล่าวจำเป็นที่ภาครัฐต้องตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของประชาชน ซึ่งความต้องการและความคาดหวังดังกล่าวเปลี่ยนแปลงไปตามกระแสการเปลี่ยนแปลงของโลก จึงจำเป็นต้องปรับปรุงคุณภาพให้สนองความต้องการดังกล่าว แต่อย่างไรก็ตามการดำเนินการเป็นสิ่งที่ทำได้ไม่มากนักเนื่องจากความต้องการของประชาชนมีหลากหลายและซับซ้อน ยิ่งไปกว่านั้นการดำเนินการดังกล่าวของภาครัฐต้องได้รับความร่วมมือจากส่วนราชการต่างๆ ในการปรับปรุงการบริการให้มีประสิทธิภาพ

ตัวอย่างของผลการดำเนินงานของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการเพื่อให้เป็นไปตามหลักการและแนวคิดการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ ในรอบ 4 ปี (พ.ศ.2546-2549) ที่ผ่านมา พบว่า ได้มีการส่งเสริมสนับสนุนและผลักดันให้ส่วนราชการต่างๆ พัฒนาคุณภาพการ

ให้บริการประชาชน โดยกำหนดทิศทางการดำเนินการไว้ในแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย (พ.ศ.2546-2550) และพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 โดยตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย (พ.ศ. 2546-2550) สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการได้กำหนดเป้าหมายของการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนที่ดีขึ้นไว้ได้แก่ (1) ประชาชนร้อยละ 80 โดยเฉลี่ยมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานราชการ และ (2) ขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการเพื่อให้บริการประชาชนลดลงได้มากกว่าร้อยละ 50 โดยเฉลี่ยภายในปี พ.ศ.2550

2.3 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ศูนย์วิจัยและพัฒนาการสื่อสารการเมืองและสังคม มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช (2568) สำนวจความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่ามะปราง อำเภอแก่งคอย จังหวัดสระบุรี ประจำปีงบประมาณ 2568 พบว่าในภาพรวม ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานขององค์กรในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยสูงถึง 4.91 จากคะแนนเต็ม 5 หรือคิดเป็นร้อยละ 98.20 (เมื่อเทียบเกณฑ์ระดับคะแนนเต็ม 10 คะแนน) ซึ่งสะท้อนถึงความสำเร็จและประสิทธิภาพในการมุ่งมั่นพัฒนาคุณภาพการบริการเพื่อประชาชนอย่างเด่นชัด เมื่อจำแนกและพิจารณาเป็นรายด้าน โดยเรียงลำดับตามระดับร้อยละของความพึงพอใจสูงสุด ด้านช่องทางการให้บริการ ได้รับคะแนนความพึงพอใจสูงที่สุดในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ย 4.93 (ร้อยละ 98.60) รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดเช่นกัน ด้วยค่าเฉลี่ย 4.91 (ร้อยละ 98.20) สำหรับด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ย 4.90 (ร้อยละ 98.00) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ย 4.89 (ร้อยละ 97.80) ตามลำดับ ในส่วนของการประเมินจำแนกตามประเภทงานบริการที่ประชาชนมาติดต่อขอรับบริการ พบว่าทุกงานบริการล้วนได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยงานที่ประชาชนพึงพอใจสูงสุดเป็นลำดับแรกคือ งานด้านจัดเก็บรายได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.92 (ร้อยละ 98.40) รองลงมาคือ งานด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.91 (ร้อยละ 98.20) งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.90 (ร้อยละ 98.00) และงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.89 (ร้อยละ 97.80) ตามลำดับ ซึ่งแสดงให้เห็นว่าทุกส่วนงานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่ามะปรางสามารถดำเนินงานตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างมีมาตรฐานในเกณฑ์สูงยิ่ง

ชุดิญาภัค วาฤทธิ์ และคณะ (2568) สำนวจความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังยาวทอง อำเภอเทพารักษ์ จังหวัดนครราชสีมา ประจำปี พ.ศ. 2568 พบว่า ในภาพรวมประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยมีค่าเฉลี่ยคะแนนสูงถึง 4.84 หรือคิดเป็นร้อยละ 96.78 ซึ่งเมื่อเทียบเกณฑ์ระดับคะแนน

มาตรฐานแล้ว ถือว่ามีคะแนนเต็มอยู่ในระดับ 10 สะท้อนให้เห็นถึงความสำเร็จในการขับเคลื่อนองค์กร และการยกระดับมาตรฐานงานบริการสาธารณะที่สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ เมื่อพิจารณาเจาะลึกเป็นรายด้าน พบว่าทุกมิติการให้บริการล้วนได้รับคะแนนความพึงพอใจจากประชาชนในระดับ “มากที่สุด” โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 4.84 ถึง 4.85 และมีสัดส่วนร้อยละความพึงพอใจอยู่ระหว่างร้อยละ 96.71 ถึง 96.90 ซึ่งส่งผลให้ทุกหัวข้อการประเมินมีคะแนนเต็มอยู่ในระดับ 10 เช่นเดียวกัน เมื่อพิจารณาตามสัดส่วนความพึงพอใจจากสูงสุดไปยังต่ำสุด พบว่า มิติที่ประชาชนมีความพึงพอใจสูงสุดเป็นอันดับแรกคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 96.90 รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 96.77 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 96.73 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 96.71 ตามลำดับ เมื่อพิจารณาตามภาระงาน โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 มีระดับความพึงพอใจร้อยละ 96.91 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 ทุกภาระงานประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 4.84 – 4.86 ร้อยละของระดับความพึงพอใจอยู่ระหว่าง 96.80 – 97.10 ทุกข้อมีคะแนนอยู่ในระดับ 10 ประชาชนมีความพึงพอใจสูงสุดในงานสาธารณูปโภค ร้อยละ 97.10 รองลงมาคืองานด้านสังคมสงเคราะห์ ร้อยละ 96.90 งานสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ร้อยละ 96.85 และงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ร้อยละ 96.80 ตามลำดับ ผลวิจัยบ่งชี้ให้เห็นว่าองค์กรบริหารส่วนตำบลวังยายทองสามารถรักษามาตรฐานการให้บริการในทุก ๆ ด้านได้อย่างสมดุลและสอดคล้องกัน โดยมีจุดเด่นสำคัญอยู่ที่อัยยาศัยและพฤติกรรมกรให้บริการของบุคลากร ควบคู่ไปกับการพัฒนาช่องทางการเข้าถึงบริการที่สะดวกและรวดเร็ว

ภมรย์ สกกุลเลิศวัฒนา, จอมภัก จันทะคัต, เพ็ญภัทรา เต็มพันธ์, บารมี วรรณพงศ์เจริญ, และ อมรรัตน์ คลองโนนสูง (2567) สำนวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลมิตรภาพ อำเภอสีคิ้ว จังหวัดนครราชสีมา ประจำปี พ.ศ. 2567 ผลการสำวจความพึงพอใจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมิตรภาพ ในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจร้อยละ 95.35 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รองลงมาคือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ตามลำดับ เมื่อพิจารณาตามภาระงานที่กลุ่มเป้าหมายมาใช้บริการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจงานด้านรายได้หรือภาษี รองลงมาคือ งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย งานด้านสาธารณสุข งานด้านทะเบียน และงานด้านรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ (โครงการบริหารจัดการขยะในเขตตำบลมิตรภาพ) งานด้านอื่น ๆ งานด้านการศึกษา งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (โครงการจัดตั้งกลุ่มอาชีพ/ฝึกอบรมอาชีพเสริม/ส่งเสริมสนับสนุนอาชีพ) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ และงานด้านบริการกฎหมาย ตามลำดับ

อังควิภา แนวจำปา, วราพร โภชน์เกาะ, สายสวาท โคตรสมบัติ, และคณะ (2567) การสำวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครนครราชสีมา อำเภอเมือง

จังหวัดนครราชสีมา ประจำปี พ.ศ. 2567 ในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก กลุ่มตัวอย่างเป็นประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลนครราชสีมา อำเภอเมือง จำนวน 400 คน ผลการสำรวจพบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนพอใจในคุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครราชสีมาในภาพรวมอยู่ในระดับร้อยละ 96.05 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 โดยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 97.40 รองลงมาด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 96.60 ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 96.20 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 94.00 ตามลำดับ กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการตามภาระงานของเทศบาลนครราชสีมาในภาพรวมอยู่ในระดับ 10 คิดเป็นร้อยละ 96.78 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ 10 ทุกด้าน โดยส่วนงานด้านกิจการประปาและการรับชำระค่าน้ำประปา (สำนักการประปา) มีความพึงพอใจสูงสุด คิดเป็นร้อยละ 98.88 รองลงมาคือด้านรักษาความปลอดภัยและความสงบเรียบร้อยผ่านกล้องโทรทัศน์วงจรปิด (สำนักช่าง) ร้อยละ 98.06 ด้านรายได้หรือภาษี (สำนักคลัง) ร้อยละ 95.15 และส่วนงานด้านทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน (สำนักปลัดเทศบาล) คิดเป็นร้อยละ 95.05

ชุดิยาภัก วาฤทธิ, กิตติพงษ์ จันทรถาวร, ศศิธร อิมวุฒิ และคณะ (2565) สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโชคชัย อำเภอโชคชัย จังหวัดนครราชสีมา ประจำปี 2565 ในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยจำแนกตามภาระงาน 4 งาน ได้แก่ 1) งานด้านโยธา (การให้บริการด้านสาธารณูปโภค) 2) งานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) 3) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (การให้บริการและการพัฒนาชุมชน) และ 4) งานด้านสิ่งแวดล้อมและการสาธารณสุข (การรักษาความสะอาด, ขยะมูลฝอย) พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโชคชัย อำเภอโชคชัย จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจร้อยละ 96.80 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 95 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 ประชาชนมีความพึงพอใจสูงสุดด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รองลงมาคือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโชคชัย อำเภอโชคชัย จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามภาระงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจร้อยละ 96.72 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายภาระงานพบว่า ทุกภาระงานประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 95 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 ประชาชนมีความพึงพอใจสูงสุดในงานด้านโยธา (การให้บริการสาธารณูปโภค) รองลงมาคืองานด้านสิ่งแวดล้อมและการสาธารณสุข (การรักษาความสะอาด, ขยะมูลฝอย) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (การให้บริการและการพัฒนาชุมชน) และงานด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) ตามลำดับ

วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น (2565) ประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าพระ อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น ประจำปีงบประมาณ 2565 มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ และเพื่อศึกษาโครงการ/กิจกรรมที่ประชาชนมีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการมากที่สุด และข้อเสนอแนะอื่น ๆ ที่ประชาชนผู้รับบริการต้องการให้ฝ่ายบริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการแก้ไขโดยเร่งด่วน โดยประเมินงาน 4 งาน ได้แก่ งานด้านกฎหมาย งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ งานด้านการศึกษา และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ทั้งนี้ มีเกณฑ์ชี้วัดในการสำรวจ 5 ด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านความพึงพอใจโดยภาพรวม) พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 95 (เกณฑ์คะแนนที่ได้ คือ 10 คะแนน) ทั้ง 5 ด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด ประชาชนผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุดในงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม รองลงมาคือ งานด้านการศึกษา งานด้านกฎหมาย และงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ตามลำดับ

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา (2565) ประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนางรำ อำเภอประทาย จังหวัดนครราชสีมา มีวัตถุประสงค์สำคัญคือ เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนางรำ อำเภอประทาย จังหวัดนครราชสีมา ในด้านกระบวนการและขั้นตอน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ กลุ่มตัวอย่างในการประเมิน ได้แก่ ประชาชนที่มาใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลนางรำใน 4 งาน ได้แก่ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานด้านสาธารณสุข งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และงานด้านการศึกษา พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดมีจำนวนเท่ากัน 2 ด้าน คือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ ตามลำดับ

2.4 ข้อมูลพื้นฐานของเทศบาลตำบลท่าช้าง

บริบทและลักษณะทั่วไปของพื้นที่เทศบาลตำบลท่าช้าง อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมา

สำนักเทศบาลตำบลท่าช้าง เดิมเป็นสุขาภิบาลท่าช้างซึ่งจัดตั้งขึ้นตามพระราชกฤษฎีกา เล่มที่ 108 ตอนที่ 177 ลงวันที่ 7 ตุลาคม 2534 ต่อมาได้รับการเปลี่ยนแปลงยกฐานะจากสุขาภิบาลมาเป็นเทศบาลตำบลท่าช้าง ตามพระราชบัญญัติ เปลี่ยนแปลงฐานะของสุขาภิบาลเป็นเทศบาล พ.ศ.2542 เมื่อวันที่ 25 พฤษภาคม 2542 เป็นต้นมา ตั้งอยู่ในพื้นที่ตำบลท่าช้าง อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมา โดยมีระยะทางถึงกรุงเทพฯ ประมาณ 285 กิโลเมตร และมีจำนวนพื้นที่ทั้งสิ้น 8 ตาราง

กิโลเมตร ปัจจุบันประชากรในเขตเทศบาลตำบลท่าช้าง มีจำนวนทั้งสิ้น 5,029 คน จำนวนครัวเรือน 2,184 ครัวเรือน จาก 10 หมู่บ้าน(ชุมชน) ได้แก่ บ้านขาม บ้านหนองหอย บ้านโนนสะอาด บ้านช่องโค บ้านมะดัน บ้านหนองบัว บ้านท่าช้าง บ้านตลาดท่าช้าง บ้านหนองเต็งและชุมชนตำรวจ (ตำบลช้างทอง บางส่วน) และจากทะเบียนกลาง (งานทะเบียนเทศบาลตำบลท่าช้าง ณ เดือน กรกฎาคม 2567) ส่วนใหญ่ประชาชนมีอาชีพด้านการเกษตร ประชาชนให้ความสนใจทางด้านการเมืองอย่างมากจะเห็นได้จากการเลือกตั้ง แต่ละครั้ง ทั้งระดับการเลือกตั้ง สมาชิกสภาเทศบาล สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร สมาชิกสภาจังหวัด สมาชิกวุฒิสภา จะมีผู้มาใช้สิทธิในการเลือกตั้งเป็นจำนวนมาก เทศบาลตำบลท่าช้างมีลักษณะภูมิประเทศเป็นที่ราบสูง มีสภาพภูมิอากาศอยู่ภายใต้อิทธิพลของมรสุม 2 ชนิด คือ มรสุมตะวันออกเฉียงเหนือ ทำให้อากาศเย็นและแห้ง และ มรสุมตะวันตกเฉียงใต้ ทำให้มีเมฆมากและฝนตกชุก เทศบาลตำบลท่าช้าง มีการแบ่งส่วนการบริหารออกเป็นหน่วยงานต่าง ๆ ดังนี้ 1) สำนักปลัดเทศบาล 2) กองคลัง 3) กองช่าง 4) กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม 5) กองการศึกษา 6) กองสวัสดิการสังคม และ 7) หน่วยตรวจสอบภายใน ซึ่งมีสภาพโดยทั่วไปและข้อมูลพื้นฐาน ดังนี้

1. ด้านกายภาพ

1.1 เทศบาลตำบลท่าช้าง ตั้งอยู่ในพื้นที่ตำบลท่าช้าง อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมา โดยมีระยะทางถึงกรุงเทพฯ ประมาณ 285 กิโลเมตร และมีจำนวนพื้นที่ทั้งสิ้น 8 ตารางกิโลเมตร มีอาณาเขตติดต่อดังนี้

ทิศเหนือ ตั้งแต่หลักเขตที่ 1 ซึ่งตั้งอยู่ริมทางหลวงจังหวัดหมายเลข 2162 แยกทางหลวงหมายเลข 226 (นครราชสีมา) - (บุรีรัมย์) ฟากเหนือ ตรงคอสะพานข้ามแม่น้ำมูลฝั่งตะวันตก

จากหลักเขตที่ 1 เป็นเส้นเลียบริมแม่น้ำมูล ฝั่งตะวันตก และฝั่งเหนือไปทางทิศเหนือ และทิศตะวันออกเฉียงเหนือ ถึงหลักเขตที่ 2 ซึ่งตั้งอยู่ริมแม่น้ำมูล ฝั่งตะวันตกตรงจุดที่อยู่ในแนวเส้นตั้งฉากกับศูนย์กลางถนนไปบ้านส้ม ตรงจุดที่อยู่ห่างจากจุดศูนย์กลางที่คลองส่งน้ำโครงการสูบน้ำด้วยไฟฟ้าคลองซ้ายใหญ่ (สายเอ เดิม) บรรจบกับถนนไปบ้านส้ม ตามแนวถนนไปบ้านส้ม ไปทางทิศเหนือระยะ 100 เมตร

จากหลักเขตที่ 2 เป็นเส้นตั้งฉากกับศูนย์กลางถนนไปบ้านส้ม ไปทางทิศตะวันออกเฉียงเหนือผ่านถนนไปบ้านส้ม ถึงหลักเขตที่ 3 ซึ่งตั้งอยู่ริมถนนไปบ้านส้มฟากตะวันออก ตรงจุดที่อยู่ห่างจากจุดศูนย์กลางที่คลองส่งน้ำโครงการสูบน้ำด้วยไฟฟ้า คลองซ้ายใหญ่ (สายเอ เดิม) บรรจบกับถนนไปบ้านส้ม ตามแนวถนนไปบ้านส้ม ไปทาง ทิศเหนือ ระยะ 100 เมตร

ทิศตะวันออกเฉียงเหนือ จากหลักเขตที่ 3 เป็นเส้นเลียบริมถนนไปบ้านส้ม ฟากตะวันออกเฉียงเหนือไปทางทิศใต้ และเลียบริมคลองส่งน้ำโครงการสูบน้ำด้วยไฟฟ้า คลองซ้ายใหญ่ (สายเอ เดิม) ฝั่งตะวันออกเฉียงเหนือ ไปทางทิศตะวันออกเฉียงใต้ ผ่านคลองซอย 1 ซ้ายเดิม ถึงหลักเขตที่ 4 ซึ่งตั้งอยู่ริมคลองซอย 1 ซ้ายเดิม ฝั่งใต้ ตรงจุดที่แนวริมคลองส่งน้ำ โครงการสูบน้ำด้วยไฟฟ้า คลองซ้ายใหญ่ (สายเอ เดิม) ฝั่งตะวันออกเฉียงเหนือบรรจบกับริมคลองซอย 1 ซ้ายเดิม ฝั่งใต้

จากหลักเขตที่ 4 เป็นเส้นเลียบบริมคลองซอย 1 ซ้ายเดิม ฝั่งใต้ ไปทางทิศตะวันตกเฉียงใต้ ระยะ 550 เมตร และเป็นเส้นตรงไปทางทิศใต้ ผ่านทางหลวงจังหวัดหมายเลข 2162 แยกทางหลวงหมายเลข 225 (นครราชสีมา) – กระสัง (บุรีรัมย์) ถึงหลักเขตที่ 5 ซึ่งตั้งอยู่ริมทางรถไฟสายตะวันออกเฉียงเหนือ ฟากเหนือ ตรงจุดที่ริมทางรถไฟสายตะวันออกเฉียงเหนือ ฟากเหนือ ตัดกับแนวเขตป่าสงวนแห่งชาติ (หนองเต็ง – จักราช)

จากหลักเขตที่ 5 เป็นเส้นเลียบบแนวเขตป่าสงวนแห่งชาติ (หนองเต็ง – จักราช) ไปทางทิศใต้ ถึงหลักเขตที่ 6 ซึ่งตั้งอยู่ตรงแนวเขตป่าสงวนแห่งชาติ (หนองเต็ง – จักราช) ตามแนวเส้นขนานกับศูนย์กลางทางรถไฟสายตะวันออกเฉียงเหนือ ระยะ 1,000 เมตร

ทิศใต้ จากหลักเขตที่ 6 เป็นเส้นขนานกับศูนย์กลางทางรถไฟสายตะวันออกเฉียงเหนือ ระยะ 1,000 เมตร ไปทางทิศตะวันตก ผ่านถนน รพช.น.ม. 11045 ท่าช้าง–หนองหัวแรด และแม่น้ำมูล ถึงหลักเขตที่ 7 ซึ่งตั้งอยู่ริมแม่น้ำมูล ฝั่งเหนือ

ทิศตะวันตก จากหลักเขตที่ 7 เป็นเส้นเลียบบริมแม่น้ำมูล ฝั่งเหนือ และฝั่งตะวันตกไปทางทิศตะวันออกเฉียงเหนือ ผ่านทางรถไฟสายตะวันออกเฉียงเหนือและทางหลวงจังหวัดหมายเลข 2162 แยกทางหลวงหมายเลข 224 (นครราชสีมา) – กระสัง (บุรีรัมย์) บรรจบหลักเขตที่ 1

สำนักงานเทศบาลตำบลท่าช้าง ตั้งอยู่ที่ 222 หมู่ 14 บ้านตลาดท่าช้าง ตำบลท่าช้าง อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมา 30230 เว็บไซต์: <http://thachangkorat.go.th> โทรศัพท์ 044-321422 โทรสาร 044-321442

1.2 ลักษณะภูมิประเทศ

สภาพพื้นที่โดยทั่วไปเป็นที่ราบสูง มีความสูงจากระดับน้ำทะเลอยู่ระหว่าง 200 เมตร ลักษณะพื้นที่ส่วนใหญ่เป็นลูกคลื่นลอนตื้น มีแม่น้ำมูล ลำบริบูรณ์ และลำห้วย 2 สาย ไหลผ่านพื้นที่ของเขตเทศบาล และประชาชนใช้เป็นแหล่งน้ำในการเพาะปลูก อุปโภคและบริโภค

1.3 ลักษณะภูมิอากาศ

สภาพภูมิอากาศ อยู่ภายใต้อิทธิพลของมรสุม 2 ชนิด คือ มรสุมตะวันออกเฉียงเหนือ ทำให้อากาศเย็นและแห้ง และ มรสุมตะวันตกเฉียงใต้ ทำให้มีเมฆมากและฝนตกชุก

ฤดูร้อน เริ่มตั้งแต่เดือนมีนาคม – พฤษภาคม ของทุกปี มีอุณหภูมิเฉลี่ย 33 องศาเซลเซียส

ฤดูฝน เริ่มตั้งแต่เดือนมิถุนายน – กันยายนของทุกปี ปริมาณน้ำฝนเฉลี่ย 79.60 มิลลิเมตร

ฤดูหนาว เริ่มตั้งแต่เดือนตุลาคม – กุมภาพันธ์ของทุกปี มีอุณหภูมิเฉลี่ย 25 องศาเซลเซียส

1.4 ลักษณะของดิน

สภาพดินโดยทั่วไปเป็นลักษณะดินร่วนปนทราย เก็บความชุ่มชื้นได้น้อย มีความอุดมสมบูรณ์ปานกลาง ซึ่งเหมาะแก่การเกษตรกรรม ประชาชนส่วนใหญ่จึงประกอบอาชีพเกษตรกรรม ได้แก่ การทำสวน ทำนา ทำไร่

1.5 ลักษณะของแหล่งน้ำ

แหล่งน้ำในพื้นที่ประกอบด้วยแม่น้ำมูล ลำปธิบูรณ และลำห้วย 2 สาย ไหลผ่านพื้นที่ของเขตเทศบาล และมีแหล่งน้ำอื่น ๆ เช่น สระ ตะกุดต่าง ๆ ประชาชนใช้เป็นแหล่งน้ำในการเพาะปลูก อุปโภคและบริโภค

1.6 ลักษณะของไม้และป่าไม้

ประชาชนในเขตอำเภอเฉลิมพระเกียรติให้ความสำคัญกับการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ คัดพื้นที่ให้ป่าเพิ่มมากขึ้น

2. ประชากร

2.1 ข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนประชากร

ปัจจุบันประชากรในเขตเทศบาลตำบลท่าช้าง มีจำนวนทั้งสิ้น 5,027 คน จำนวนครัวเรือน 2,210 ครัวเรือน อาชีพส่วนใหญ่จะมีอาชีพด้านการเกษตร

2.2 หมู่บ้านและจำนวนประชากร

ชื่อหมู่บ้าน	หมู่ที่	ครัวเรือน	ประชากร			หมายเหตุ
			ชาย (คน)	หญิง (คน)	รวม	
บ้านขาม	1	220	234	249	483	ตำบลท่าช้าง
บ้านหนองหอย	3	234	376	393	769	ตำบลท่าช้าง
บ้านโนนสะอาด	7	203	298	310	608	ตำบลท่าช้าง
บ้านช่องโค	9	263	426	424	850	ตำบลท่าช้าง
บ้านมะดัน	10	329	322	382	704	ตำบลท่าช้าง
บ้านหนองบัว	11	177	227	251	478	ตำบลท่าช้าง
บ้านท่าช้าง	13	238	194	229	423	ตำบลท่าช้าง
บ้านตลาดท่าช้าง	14	460	302	336	638	ตำบลท่าช้าง
ชุมชนตำรวจ	3	85	28	15	43	ตำบลช้างทอง (บางส่วน)
หมู่ที่ 0 (ทะเบียนบ้านกลาง)		1	14	17	31	ตำบลท่าช้าง
รวม		2,210	2,421	2,606	5,027	

ที่มา : งานทะเบียนเทศบาลตำบลท่าช้าง ณ เดือน กรกฎาคม 2568

3. สภาพทางสังคม

3.1 การศึกษา

ในเขตเทศบาลตำบลท่าช้าง มีศูนย์พัฒนาเด็กเล็กและ มีโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษานครราชสีมา จำนวน 4 แห่ง ดังนี้

ที่		การจัดการศึกษา	จำนวนครู			จำนวนนักเรียน		
			ชาย	หญิง	รวม	ชาย	หญิง	รวม
1	ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก เทศบาลตำบลท่าช้าง	ปฐมวัย	-	3	3	34	26	60
2	โรงเรียนอนุบาลท่าช้างเฉลิมพระเกียรติ	อนุบาล-ประถม ปีที่ 1-6	2	11	13	145	142	287
3	โรงเรียนเพชรมาตุคลา	อนุบาล-ประถม ปีที่ 1-6	1	6	7	40	34	74
4	โรงเรียนโนนดาวิทย์	อนุบาล-ประถม ปีที่ 1-6	-	10	10	47	36	83
รวม			3	30	33	266	238	504

ที่มา : ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก เทศบาลตำบลท่าช้าง ปีการศึกษา 2568

: โรงเรียนในเขตเทศบาลตำบลท่าช้าง ปีการศึกษา 2568

3.2 สาธารณสุข

ในเขตเทศบาลตำบลท่าช้าง มีสถานพยาบาลอยู่ในเขตพื้นที่ ดังนี้

- ศูนย์แพทย์ชุมชน 11 เฉลิมพระเกียรติ
- โรงพยาบาลเฉลิมพระเกียรติ
- โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพบ้านมะดัน

3.3 อาชญากรรม

เทศบาลไม่มีเหตุอาชญากรรมเกิดขึ้น แต่มีเหตุการณ์ลักขโมยทรัพย์สินประชาชน ซึ่งเทศบาลก็ได้ดำเนินการป้องกันการเกิดเหตุดังกล่าว จากการสำรวจข้อมูลพื้นฐานพบว่า ส่วนมากครัวเรือนมีการป้องกันอุบัติภัยอย่างถูกวิธี มีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

3.4 ยาเสพติด

ปัญหาเสพติดในชุมชนของเทศบาล จากการที่ทางสถานีตำรวจภูธรเฉลิมพระเกียรติ ได้แจ้งให้กับเทศบาลทราบนั้นพบว่าในเขตเทศบาลมีผู้ที่ติดยาเสพติดแต่เมื่อเทียบกับพื้นที่อื่นถือว่าน้อย และยังไม่มีพบผู้ค้าเหตุผลก็เนื่องมาจากว่าได้รับความร่วมมือกับทางผู้นำ ประชาชน หน่วยงานของเทศบาลที่ช่วยสอดส่องดูแลอยู่เป็นประจำ การแก้ไขปัญหของเทศบาลสามารถทำได้เฉพาะตามอำนาจหน้าที่เท่านั้น เช่น การณรงค์ การประชาสัมพันธ์ การแจ้งเบาะแส การฝึกอบรมให้ความรู้ ถ้านอกเหนือจากอำนาจหน้าที่ ก็เป็นเรื่องของอำเภอหรือตำรวจแล้วแต่กรณี ทั้งนี้ เทศบาลก็ได้ให้ความร่วมมือมาโดยตลอด

เทศบาลตำบลท่าช้าง อ.เฉลิมพระเกียรติ จ.นครราชสีมา

มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์

3.5 การสังคมสงเคราะห์

เทศบาลได้ดำเนินการด้านสังคมสงเคราะห์ ดังนี้

1. ดำเนินการจ่ายเบี้ยยังชีพให้กับผู้สูงอายุ ผู้พิการและผู้ป่วยเอดส์
2. รับลงทะเบียนและประสานโครงการเงินอุดหนุนเพื่อการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด
3. ประสานการทำบัตรผู้พิการ
4. ตั้งโครงการการจ้างนักเรียน/นักศึกษาทำงานช่วงปิดภาคเรียน
5. ตั้งโครงการช่วยเหลือผู้ยากจน ยากไร้ รายได้น้อย และผู้ด้อยโอกาสไร้ที่พึ่ง
6. ตั้งโครงการปรับปรุงซ่อมแซมบ้านคนจน

4. ระบบบริการพื้นฐาน

4.1 การคมนาคมขนส่ง

ทางบก จากจังหวัดนครราชสีมา สามารถเดินทางได้ คือ

- 1) เส้นทางหลวงหมายเลข 226 จากจังหวัดถึงอำเภอ ระยะทางประมาณ 18 กิโลเมตร จากจังหวัดถึงอำเภอสามารถเดินทางต่อไปได้ถึงจังหวัดบุรีรัมย์ สุรินทร์ อุบลราชธานี และเส้นทางที่ตัดไปยังจังหวัดอื่น ๆ อีก นอกจากรถโดยสารที่วิ่งระหว่างจังหวัดนครราชสีมา หรือจากกรุงเทพฯ ถึงบุรีรัมย์ สุรินทร์ อุบลราชธานี และยังมีรถประจำทางเป็นรถโดยสารขนาดกลาง และรถสองแถววิ่งระหว่างจังหวัดนครราชสีมา – ท่าช้าง (เขตสุขาภิบาลท่าช้าง) อีกด้วย
- 2) เส้นทางหลวงหมายเลข 2 จากกรุงเทพฯ-นครราชสีมา-ขอนแก่น จากถนนหมายเลข 2 เมื่อออกจากจังหวัดนครราชสีมา ถึงทางแยกเข้าวัดพนมวัน และเขตตำบลหนองงูเหลือม สามารถตัดเข้าอำเภอเฉลิมพระเกียรติได้
- 3) เส้นทางจากอำเภอโชคชัย จังหวัดนครราชสีมา เมื่อถึงบ้านด่านเกวียน สามารถเลี้ยวเข้าถนนของกรมโยธาธิการ มาออกที่บ้านพระพุทธรูขเขตอำเภอเฉลิมพระเกียรติ โดยเป็นถนนลาดยางมาตรฐาน
- 4) ทางรถไฟเดินทางโดยขบวนรถไฟสายตะวันออกเฉียงเหนือกรุงเทพฯ - อุบลราชธานี กรุงเทพฯ - สุรินทร์ มีรถผ่านเป็นประจำทุกวัน

4.2 การไฟฟ้า

การขยายเขตไฟฟ้า ปัจจุบันมีไฟฟ้าใช้ทุกครัวเรือน คิดเป็น 100 เปอร์เซ็นต์ ปัญหาคือไฟฟ้าส่องสว่างทางหรือที่สาธารณะยังไม่สามารถดำเนินการครอบคลุมพื้นที่ได้ทั้งหมด เนื่องจากพื้นที่ที่มีความต้องการให้ติดตั้งไฟฟ้าส่องสว่างนั้นยังไม่เป็นที่สาธารณะ เทศบาลจึงไม่สามารถดำเนินการได้เช่นเดียวกับถนน การแก้ปัญหาคือ ประสานความร่วมมือกันหลายๆ ฝ่าย เพื่อที่จะทำความเข้าใจกับประชาชนในพื้นที่และวิธีการที่จะดำเนินการแก้ไขอย่างไร ทั้งนี้ เทศบาลก็ได้ตั้งงบประมาณในส่วนนี้ไว้แล้ว และได้แจ้งประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนได้รับทราบถึงเหตุผลเพื่อที่จะได้ช่วยกันแก้ไขปัญหาให้กับชุมชน

4.3 การประปา

เทศบาลไม่มีการประปาบริการประชาชนภายในเขตเทศบาล เนื่องจากการประปาอยู่ในความรับผิดชอบของการประปาส่วนภูมิภาคจังหวัดนครราชสีมา

4.4 ไปรษณีย์หรือการสื่อสารหรือการขนส่งและวัสดุ ครุภัณฑ์

ระบบการสื่อสารหรือการขนส่งวัสดุ ครุภัณฑ์ในเขตเทศบาลตำบลท่าช้าง จะมีที่ทำการไปรษณีย์หมู่บ้าน และบริการขนส่งวัสดุ ครุภัณฑ์ จำนวน 4 แห่ง อยู่ภายใต้การดำเนินการของภาคเอกชน

5. ระบบเศรษฐกิจ

5.1 การเกษตร

ประชาชนส่วนใหญ่มีรายได้มาจากการประกอบอาชีพด้านการเกษตร ได้แก่ การทำนา ทำไร่ เป็นรายได้หลัก แต่มักจะประสบปัญหาภัยแล้งและน้ำท่วมทำให้ผลผลิตตกต่ำได้รับความเสียหาย

(1) กสิกรรม ได้แก่ การทำนา ปลูกพืชผัก ทำสวนไม้ผล มีการปลูกข้าวเป็นหลักมีพื้นที่ในการปลูกข้าวจำนวน 943 ไร่ ทำสวน 1,193 ไร่ ทำไร่ 525 ไร่

(2) ปศุสัตว์ ได้แก่ การเลี้ยงสุกร โค ไก่ เป็ด

(3) การประมง ได้แก่ การเลี้ยงปลา และจับปลาบริเวณลำน้ำมูล

5.2 ธุรกิจและการประกอบการค้า การประกอบธุรกิจการค้าขายเกิดขึ้นมาแต่ดั้งเดิม โดยเฉพาะในเขตชุมชน ได้แก่

ร้านค้า ซูเปอร์มาร์เก็ต ร้านขายของชำ จำนวน 49 แห่ง

ร้านเสริมสวย จำนวน 12 ร้าน

ร้านซ่อมเครื่องยนต์ ฟันสีรถยนต์ จำนวน 10 แห่ง

ร้านจำหน่ายยา จำนวน 2 แห่ง

ร้านอาหาร และสถานบริการ จำนวน 20 แห่ง

ร้านจำหน่ายวัสดุก่อสร้าง จำนวน 7 แห่ง

ร้านถ่ายรูป จำนวน 3 แห่ง

5.3 การท่องเที่ยว

สภาพของแหล่งท่องเที่ยวเป็นโครงการที่มีการพัฒนาแบบต่อเนื่องโครงการเดิมซึ่งได้มีการพัฒนาเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่สำคัญหลายแห่ง ในอำเภอเฉลิมพระเกียรติ มีศักยภาพด้านแหล่งท่องเที่ยว ดังนี้

(1) ไทรงาม

ไทรงาม ตั้งอยู่ริมฝั่งลำน้ำมูล บ้านใหม่ หมู่ที่ 12 ตำบลท่าช้าง บนเนื้อที่ 8 ไร่ มีอายุ

หลายร้อยปี มีความสวยงามมาก แม้ถึงก้านสาขาวดสายตาแก่ผู้ได้พบเห็น ต่างออกปากชมว่าสวยและสมบูรณ์กว่าที่อื่นที่เคยพบเห็นมาในเทศบาลวันสงกรานต์ของทุกปี ชาวท่าช้างได้ร่วมกันจัดงานวันสงกรานต์ขึ้นที่บริเวณไทรงามตั้งแต่ พ.ศ. 2500 จนถึงปัจจุบัน ซึ่งขณะนี้ทางอำเภอได้ปรับปรุงพื้นที่ไทรงามไว้รองรับนักท่องเที่ยวให้ได้รับความสะดวกและปลอดภัยในทุก ๆ ด้าน

การเดินทางไปชมไทรงาม หากเดินทางจากตัวเมืองนครราชสีมา ตามถนนสาย จักราชถึงหน้าว่าการอำเภอเฉลิมพระเกียรติ แล้วเลี้ยวซ้ายตามถนนคอนกรีตข้ามสะพานบ้านมะดันรัฐ ถึงโรงเรียนไทรงามเฉลิมพระเกียรติเลี้ยวขวาตามถนนลูกรังผ่านบ้านใหม่ แล้วก็ให้เลี้ยวขวาอีกครั้งตามทางรถยนต์ ระยะทางประมาณ 150 เมตร ก็จะพบไทรงามระยะทางทั้งสิ้นประมาณ 2 กิโลเมตร จากหน้าว่าการอำเภอเฉลิมพระเกียรติ

(2) ล่องแพแม่น้ำมูล

เนื่องจากสภาพลำน้ำมูลมีน้ำตลอดปี สามารถรักษาปริมาณน้ำอย่างเพียงพอเนื่องจากมีเขื่อนยางกันน้ำ ทางอำเภอจึงได้ส่งเสริมให้ภาคเอกชนดำเนินการจัดล่องแพ ซึ่งก็ได้รับความเห็นชอบจากหัวหน้าส่วนราชการ กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน การล่องแพรับนักท่องเที่ยวจึงเกิดขึ้น มีนักท่องเที่ยวในพื้นที่จำนวน 2 ราย จัดให้มีการล่องแพนำเที่ยวลำน้ำจากสะพานรถไฟถึงไทรงาม เพื่อชมแหล่งท่องเที่ยวที่สำคัญ ๆ และความงามของธรรมชาติริมฝั่งแม่น้ำมูล

(3) เขื่อนยาง

ตั้งอยู่ที่บ้านส้ม หมู่ที่ 1 ตำบลช้างทอง กรมชลประทานได้ก่อสร้างเพื่อยกระดับกักเก็บน้ำของ ลำน้ำมูล การควบคุมน้ำในลำมูลจะเป็นระบบปั๊มลม หากน้ำมีระดับต่ำจะมีเครื่องปั๊มลงไปยังสันเขื่อนยางเพื่อรักษาระดับ หากมีน้ำมากลมก็จะถูกปล่อยจากสันเขื่อนปล่อยน้ำไป โดยปกติจะมีน้ำไหลล้นเขื่อนยางตลอดเวลา คล้ายกับฝายแต่มีขนาดใหญ่กว่ามาก สำหรับเขื่อนยางหากได้ล่องแพตามลำน้ำมูลก็จะมาหยุดมีเขื่อนยาง ประโยชน์ของเขื่อนยาง นอกจากเก็บน้ำไว้ในฤดูแล้ง ราษฎรยังใช้ในการประมงและผลพลอยได้จากการท่องเที่ยว

(4) อนุสรณ์สถานช้างสะพานรถไฟ

เป็นสะพานรถไฟ สำหรับข้ามลำน้ำมูล ตั้งอยู่ที่บ้านตะกุดขอนแก่น ตำบลท่าช้าง ในอดีตเมื่อวันที่ 4 ธันวาคม พ.ศ. 2464 พระบาทสมเด็จพระมงกุฎเกล้าเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ 6 ได้ทรงเสด็จพระราชดำเนินทอดพระเนตรตรวจการก่อสร้าง และเสวยพระกระยาหาร ณ บริเวณกองอำนวยการควบคุมการก่อสร้าง ซึ่งถือเป็นเกียรติประวัติศาสตร์และมหามงคลยิ่งแก่ไพร่ฟ้า และพสกนิกรของพระองค์ขณะนั้น และมีหลักฐานจารึกของอนุสรณ์ บริเวณเชิงสะพาน

จากเหตุการณ์สำคัญทางประวัติศาสตร์ที่กล่าวข้างต้น ชาวอำเภอเฉลิมพระเกียรติ ได้มีความเห็นพ้องต้องกันว่า ควรที่จะได้มีการอนุรักษ์ และพัฒนาพื้นที่ตรงนี้ไว้ ให้เป็นอนุสรณ์ทางประวัติศาสตร์และเป็นสถานที่ท่องเที่ยว

(5) พิพิธภัณฑสถานซากช้างโบราณ

ซากช้างโบราณถูกค้นพบจากบ่อทรายที่อำเภอเฉลิมพระเกียรติทุกบ่อทรายจะมีสภาพชั้นส่วนของซากแตกต่างกันไปแต่ละบ่อมีความลึกประมาณ 20 - 40 เมตร จากระดับดินเดิมจะพบซากสัตว์ต่าง ๆ มากมาย โดยเฉพาะซากช้างโบราณยุคดึกดำบรรพ์ ซึ่งผู้เชี่ยวชาญจากกรมทรัพยากรธรณี สถาบันราชภัฏนครราชสีมาและต่างประเทศได้วินิจฉัยว่าเป็นซากช้างโบราณ คอมโฟเธอเรียม มีความสูงประมาณ 2 เมตร มีวงสั้นกว่าช้างปัจจุบัน มีงาตรง 2 คู่ จากซากกระดูกโครงกระดูกและงาเป็นช้างที่มีวิวัฒนาการมาจากช้างรุ่นแรก ๆ ดินแดนอียิปต์ ที่มีขนาดเท่าหมูใหญ่ที่มีชื่อ “โมริเธอเรียม” สำหรับที่พบที่ตำบลท่าช้างนี้ อายุตอนปลายของสมัยไมโอซีนตอนกลาง มีอายุราว 13-15 ล้านปีก่อน ขณะนี้ชั้นส่วนกระดูกช้างส่วนหนึ่งเก็บรักษาไว้ที่อาคารแสดงโครงกระดูกช้างโบราณ ของเทศบาลตำบลท่าช้าง ช้างที่ว่าการอำเภอเฉลิมพระเกียรติ

ขณะนี้สามารถชมซากช้างโบราณดังกล่าวได้ที่อาคารแสดงโครงกระดูกช้างโบราณ เทศบาลตำบลท่าช้าง ช้างที่ว่าการอำเภอเฉลิมพระเกียรติ ซึ่งกรมทรัพยากรธรณี ได้แจ้งว่าผลการตรวจซากดึกดำบรรพ์ จากบ่อทรายตำบลท่าช้าง ยืนยันว่าเป็นชั้นส่วนของช้างที่สูญพันธุ์ไปหมดแล้ว มีอยู่ 3 ชนิด คือ

1. ช้างคอมโฟเธอเรียม มีงา 2 คู่ อายุ 25 - 13 ล้านปี
2. ช้างสเตโกโลไฟดอน มีอายุ 25 - 4 ล้านปี
3. ช้างไดโนเธอเรียม เป็นช้าง 2 งา 1 คู่ อายุ 251.7 ล้านปี

5.4 แรงงาน

- (1) การรับจ้างทำงานโรงงานอุตสาหกรรมในเขตอำเภอ
- (2) การรับจ้างทำงานในเขตนิคมอุตสาหกรรมสุรนารี อำเภอเมืองนครราชสีมาซึ่งมีพื้นที่ใกล้เคียงกัน
- (3) การรับจ้างทำงานในต่างประเทศ เช่น ประเทศไต้หวันโดยไปทำงานเกี่ยวกับการก่อสร้าง แม่บ้าน เป็นต้น
- (4) การประกอบอาชีพฟรีแลนซ์โดยสาร รถสองแถว มอเตอร์ไซค์รับจ้างผลผลิต และรายได้ของราษฎรจึงมีในทุกสาขา ซึ่งหากต่อไประบบเศรษฐกิจ และอุตสาหกรรมขยายตัวขึ้น จะทำให้รายได้จากการเกษตรลดน้อยลง

6. การศาสนา ประเพณี วัฒนธรรม

6.1 การนับถือศาสนา

ประชาชนส่วนใหญ่นับถือศาสนาพุทธ มีศาสนสถานจำนวน 5 แห่ง แยกเป็นวัด 4 แห่ง ได้แก่ วัดสาร-ธรรมาราม , วัดป่าศรีวิทย์ , วัดหนองหอย , วัดส้ม และ ศาลเจ้า 1 แห่ง คือ ศาลเจ้าพ่อท่าช้าง

6.2 ประเพณีและงานประจำปี

ขนบธรรมเนียมประเพณีของประชาชนในท้องถิ่น เช่น ลอยกระทง สงกรานต์ เข้าพรรษา ออกพรรษา และวันสำคัญทางศาสนา และมีงานฉลองวันแห่งชัยชนะของท่านท้าวสุรนารี (คุณย่าโม) ร่วมกับอำเภอเฉลิมพระเกียรติและจังหวัดนครราชสีมา เป็นประจำทุกปี

6.3 ภูมิปัญญาท้องถิ่นและภาษาถิ่น

ภูมิปัญญาท้องถิ่น ประชาชนในเขตเทศบาลได้อนุรักษ์ภูมิปัญญาท้องถิ่น ได้แก่ วิธีการทำเครื่องจักสานใช้สำหรับในครัวเรือน วิธีการทอเสื่อจากต้นกก และวิธีการจับปลาธรรมชาติ

ภาษาถิ่น ส่วนมากร้อยละ 90 % พูดภาษาโคราช

7. ทรัพยากรธรรมชาติ

7.1 น้ำ

แหล่งน้ำที่ใช้ในการอุปโภคบริโภค ในเขตเทศบาลจะใช้แหล่งน้ำจากธรรมชาติและแหล่งน้ำที่สร้างขึ้น แหล่งน้ำทางธรรมชาติ มีจำนวน 22 แห่ง ได้แก่ ลำมูล ตะกุดวังรี ตะกุดมะค่า ตะกุดตาปาน ตะกุดหนองบัว ตะกุดช่องโค ฯลฯ โดยใช้เป็นแหล่งน้ำในการเพาะปลูกและเลี้ยงสัตว์ด้วย

7.2 ป่าไม้

ในเขตเทศบาลไม่มีป่าไม้ แต่มีต้นไม้มากมายที่ชาวบ้านปลูกลักษณะของไม้เป็นไม้ยืนต้น ผลัดใบ

7.3 ภูเขา

ในเขตเทศบาลไม่มีภูเขา

7.4 คุณภาพของทรัพยากรธรรมชาติ

ในพื้นที่ของเทศบาลส่วนมากเป็นพื้นที่สำหรับเพาะปลูก ที่อยู่อาศัย ร้านค้า สถานประกอบการ ตามลำดับ และมีพื้นที่เพียงเล็กน้อยที่เป็นพื้นที่สาธารณะ ทรัพยากรธรรมชาติในพื้นที่ ได้แก่ ดิน น้ำ ต้นไม้ อากาศที่ไม่มีมลพิษ แต่มีปัญหาด้านขยะ เมื่อชุมชนแออัดขยะก็มากขึ้น การแก้ไขปัญหา เทศบาลได้จัดทำโครงการเพื่อแก้ปัญหาให้กับประชาชนและเป็นไปตามความต้องการของประชาชน เช่น โครงการจัดหาถังขยะรองรับขยะให้ครอบคลุมทั้งพื้นที่ โครงการปลูกต้นไม้ เป็นต้น

บทที่ 3 : วิธีการศึกษา

การสำรวจในครั้งนี้เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพของการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าช้าง อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมา รวมทั้งสำรวจสภาพปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจากประชาชนผู้รับบริการใน 4 ด้าน คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยจำแนกตามภาระงาน 5 งาน ได้แก่ 1) งานสาธารณูปโภคและโครงสร้างพื้นฐาน 2) งานป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ 3) งานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม 4) งานให้บริการของหน่วยงานจัดเก็บภาษี และ 5) งานด้านการศึกษา ซึ่งมีวิธีการศึกษาดังนี้

3.1 ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา

ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้คือข้อมูลที่เก็บรวบรวมจากกลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้มารับบริการที่ได้รับแบบสอบถาม ซึ่งมีที่พักอาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลท่าช้าง อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมา เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าช้าง อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมา

3.2 ประชากรเป้าหมาย

ประชากรเป้าหมายสำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) คือประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลท่าช้าง อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมา จำนวน 5,027 คน จาก 10 ชุมชน ได้แก่ บ้านขาม บ้านหนองหอย บ้านโนนสะอาด บ้านช่องโค บ้านมะดัน บ้านหนองบัว บ้านท่าช้าง บ้านตลาดท่าช้าง บ้านหนองเต็งและชุมชนตำรวจ (ตำบลช้างทองบางส่วน) และจากทะเบียนกลาง

3.3 ขนาดของกลุ่มตัวอย่างประชาชน

เนื่องจากประชากรที่ศึกษามีจำนวนมาก ดังนั้นผู้สำรวจจึงใช้วิธีการของทาโรยามาเน่ (Taro Yamana, 1973: p. 125) เพื่อหาจำนวนขนาดกลุ่มตัวอย่างจากประชาชนทั้งหมด โดยได้กำหนดความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมให้เกิดระหว่างค่าจริงและค่าประมาณร้อยละ 0.05 ตามสูตร

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

โดยที่ n = จำนวนขนาดตัวอย่างประชากรที่ต้องการ

N = จำนวนประชากรทั้งหมด

e = ค่าความคลาดเคลื่อน (0.05)

แทนค่าสูตร $n = 5,027 / 1 + 5,027 (0.05)^2$

$n = 370.72$ ราย ปัดเป็นจำนวนเต็ม = 371 คน

ดังนั้น เพื่อความสมบูรณ์ของการประเมินมากยิ่งขึ้นจึงเพิ่มจำนวนกลุ่มตัวอย่างเป็น 400 คน

3.4 วิธีการสุ่มตัวอย่าง

การสุ่มตัวอย่างในการศึกษานี้ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบกลุ่ม (Cluster Random Sampling) โดยแบ่งประชากรออกเป็นพื้นที่ต่างๆ รวม 10 หมู่บ้าน(ชุมชน) และในแต่ละหมู่บ้านจะสุ่มตัวอย่างประชาชนอย่างเป็นสัดส่วน (Proportional Random Sampling) เพื่อให้ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างจากแต่ละหมู่บ้านรวมเป็น 400 คน จากทั้งหมด 10 หมู่บ้าน สุ่มจำนวนประชาชนในแต่ละหมู่บ้าน โดยได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามหมู่บ้านที่เป็นพื้นที่รับผิดชอบของเทศบาลตำบลท่าช้าง อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมา ดังตาราง

ตารางแสดงจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างของประชาชน จำแนกตามเขตที่อยู่อาศัยที่สุ่มได้

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	จำนวนประชากร (คน)	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง (คน)
1	บ้านขาม	483	38
3	บ้านหนองหอย	769	61
7	บ้านโนนสะอาด	608	48
9	บ้านช่องโค	850	68
10	บ้านมะดัน	704	56
11	บ้านหนองบัว	478	38
13	บ้านท่าช้าง	423	34
14	บ้านตลาดท่าช้าง	638	51
3	ชุมชนตำรวจ (ตำบลช้างทองบางส่วน)	43	3
0	ทะเบียนกลาง	31	3
รวมกลุ่มประชากรและกลุ่มตัวอย่าง		5,027	400

ที่มา: งานทะเบียนเทศบาลตำบลท่าช้าง ณ เดือน กรกฎาคม 2568

หลังจากทำการกำหนดขนาดตัวอย่างของแต่ละหมู่บ้านได้แล้ว ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจะสุ่มประชากรในแต่ละหมู่บ้าน โดยวิธีสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) ทั้งนี้เพราะประชากรมีจำนวนมากและมีเขตพื้นที่กว้าง ในเขตพื้นที่รับผิดชอบของเทศบาลตำบลท่าช้าง อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมา

3.5 เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูลและการเก็บรวบรวมข้อมูล

3.5.1 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

3.5.1.1 การสร้างเครื่องมือ เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมครั้งนี้ คณะผู้สำรวจใช้แบบสอบถามแบบปลายปิดและปลายเปิด โดยการศึกษาจากเอกสาร บทความ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง นำมาสร้างเป็นแบบสอบถามให้ครอบคลุมกับวัตถุประสงค์ โดยแบบสอบถามประกอบด้วย 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าช้าง อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมา ใช้มาตรวัดแบบ Likert Scale ให้ค่าน้ำหนักโดยถือเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้ (Likert, 1967: p. 48)

ระดับความพึงพอใจมากที่สุด	5	คะแนน
ระดับความพึงพอใจมาก	4	คะแนน
ระดับความพึงพอใจปานกลาง	3	คะแนน
ระดับความพึงพอใจน้อย	2	คะแนน
ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด	1	คะแนน

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อปัญหา อุปสรรค ในการรับบริการจากเทศบาลตำบลท่าช้าง อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมา

3.5.1.2 การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

ในการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ จะใช้วิธีหาความเที่ยงตรง (Validity) ด้วยการนำแบบสอบถามฉบับร่างไปหาความเที่ยงตรงด้านเนื้อหาและโครงสร้าง โดยเสนอต่อที่ปรึกษาโครงการและผู้เกี่ยวข้อง เพื่อตรวจสอบหาความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content Validity) และความเหมาะสมถูกต้องด้านภาษา เพื่อนำข้อเสนอแนะไปปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถาม

3.5.2 การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.5.2.1 ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ได้จากการออกแบบสอบถามโดยใช้วิธีการสัมภาษณ์ตามแบบสอบถามที่ได้สร้างขึ้น จำนวนทั้งสิ้น 400 คน

3.5.2.2 ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ได้จากเอกสารข้อมูลทางสถิติที่รวบรวมจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดนครราชสีมา และเทศบาลตำบลท่าช้าง อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมา

3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล

3.6.1 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลการสำรวจในครั้งนี้ใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ซึ่งได้เลือกสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Analysis) ได้แก่ อัตราส่วนร้อยละ (Percentage) ค่าความถี่ (Frequency) ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่อวัดค่าเฉลี่ยและการกระจายข้อมูล และนำเสนอในรูปแบบตารางพร้อมกับการพรรณนาประกอบ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าช้าง อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมา

3.6.2 การประเมินผล

สำหรับข้อมูลระดับความพึงพอใจ ได้ทำการหาค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเป็นรายกลุ่ม โดยมีเกณฑ์การพิจารณาเกี่ยวกับค่าเฉลี่ย ดังนี้

ระดับค่าเฉลี่ย 4.51 – 5.00	ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด
ระดับค่าเฉลี่ย 3.51 – 4.50	ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก
ระดับค่าเฉลี่ย 2.51 – 3.50	ความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง
ระดับค่าเฉลี่ย 1.51 – 2.50	ความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย
ระดับค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.50	ความพึงพอใจอยู่ในระดับควรปรับปรุง

ในส่วนของการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าช้าง อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมา นั้น คณะผู้สำรวจได้กำหนดเกณฑ์ในการคำนวณค่าคะแนนร้อยละ โดยคิดจากค่าคะแนนเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในการให้บริการที่ได้จากกลุ่มตัวอย่างประชาชนในแต่ละด้าน และนำค่าคะแนนเฉลี่ยที่ได้มาเทียบหาค่าร้อยละจากคะแนนเต็มของแต่ละด้าน เพื่อจัดระดับของความพึงพอใจได้ ดังนี้

ระดับความพึงพอใจ(ร้อยละ)	คะแนน
มากกว่า 95.00 ขึ้นไป	10
ระหว่าง 90.01 – 95.00	9
ระหว่าง 85.01 – 90.00	8

ระหว่าง	80.01 – 85.00	7
ระหว่าง	75.01 – 80.00	6
ระหว่าง	70.01 – 75.00	5
ระหว่าง	65.01 – 70.00	4
ระหว่าง	60.01 – 65.00	3
ระหว่าง	55.01 – 60.00	2
ตั้งแต่	50.01 – 55.00	1
ต่ำกว่า	50.00	0

สำหรับข้อมูลที่ได้จากคำถามปลายเปิดได้ทำการรวบรวมข้อมูลทั้งหมด และดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการจัดจำแนกประเภทข้อความที่มีลักษณะเหมือนกันหรือคล้ายคลึงกันให้อยู่ในประเภทเดียวกัน จากนั้นวิเคราะห์เนื้อหาของข้อมูลและนำเสนอในรูปของความเรียง

บทที่ 4 : ผลการศึกษา

การศึกษานี้เป็นการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าช้าง อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมา ซึ่งผลการศึกษาครั้งนี้คณะผู้สำรวจได้ดำเนินการวิเคราะห์ขั้นตอนต่าง ๆ โดยรายงานผลการศึกษาได้แบ่งออกเป็น 5 ตอน ซึ่งมีลำดับเนื้อหา ดังนี้

4.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม

4.2 การติดต่อขอรับบริการจากเทศบาลตำบลท่าช้าง อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมา ของกลุ่มตัวอย่างประชาชน

4.3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าช้าง อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมา

4.4 การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ

4.5 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจากประชาชนผู้รับบริการ

4.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม

4.1.1 เพศ

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถาม พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 204 คน ร้อยละ 51.00 เพศหญิง จำนวน 196 คน ร้อยละ 49.00 ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	204	51.00
หญิง	196	49.00
รวม	400	100.00

4.1.2 ระดับอายุ

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถามพบว่าส่วนใหญ่มีอายุมากกว่า 50 ปีขึ้นไป จำนวน 127 คน ร้อยละ 31.75 รองลงมา มีอายุระหว่าง 41 – 50 ปี จำนวน 108 คน ร้อยละ 27.00 และอายุ 31 – 40 ปี จำนวน 104 คน ร้อยละ 26.00 ตามลำดับ ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับอายุ

ระดับอายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20 ปี	19	4.75
20 - 30 ปี	42	10.50
31 - 40 ปี	104	26.00
41 - 50 ปี	108	27.00
มากกว่า 50 ปีขึ้นไป	127	31.75
รวม	400	100.00

4.1.3 ระดับการศึกษา

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถามพบว่าส่วนใหญ่มีการศึกษาอยู่ในระดับประถมศึกษา จำนวน 130 คน ร้อยละ 32.50 รองลงมา มีการศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 99 คน ร้อยละ 24.75 และมีการศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า จำนวน 92 คน ร้อยละ 23.00 ตามลำดับ ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ประถมศึกษา	130	32.50
มัธยมศึกษาตอนต้น	99	24.75
มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า	92	23.00
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	30	7.50
ปริญญาตรี	44	11.00
สูงกว่าปริญญาตรี	5	1.25
รวม	400	100.00

4.1.4 อาชีพ

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถามพบว่า ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกรรม จำนวน 167 คน ร้อยละ 41.75 รองลงมาประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน 113 คน ร้อยละ 28.25 และพนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 52 คน ร้อยละ 13.00 ตามลำดับ ดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
รับราชการ/พนักงานของรัฐ	18	4.50
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	4	1.00
พนักงานบริษัทเอกชน	52	13.00
เกษตรกรรม	167	41.75
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	38	9.50
รับจ้างทั่วไป	113	28.25
อื่นๆ ได้แก่ แม่บ้าน/ พ่อบ้าน	8	2.00
รวม	400	100.00

4.1.5 ระดับรายได้

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถามพบว่า ส่วนใหญ่มีรายได้ระหว่าง 6,001 – 8,000 บาท จำนวน 132 คน ร้อยละ 33.00 รองลงมามีรายได้ระหว่าง 4,001 – 6,000 บาท จำนวน 127 คน ร้อยละ 31.75 และมีรายได้ระหว่าง 2,000 – 4,000 บาท จำนวน 87 คน ร้อยละ 21.75 ตามลำดับ ดังตารางที่ 5

ตารางที่ 5 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับรายได้

ระดับรายได้ต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 2,000 บาท	15	3.75
2,000 – 4,000 บาท	87	21.75
4,001 – 6,000 บาท	127	31.75
6,001 – 8,000 บาท	132	33.00
8,001 – 10,000 บาท	26	6.50
มากกว่า 10,000 บาท	13	3.25
รวม	400	100.00

4.2 การติดต่อขอรับบริการจากเทศบาลตำบลท่าช้าง

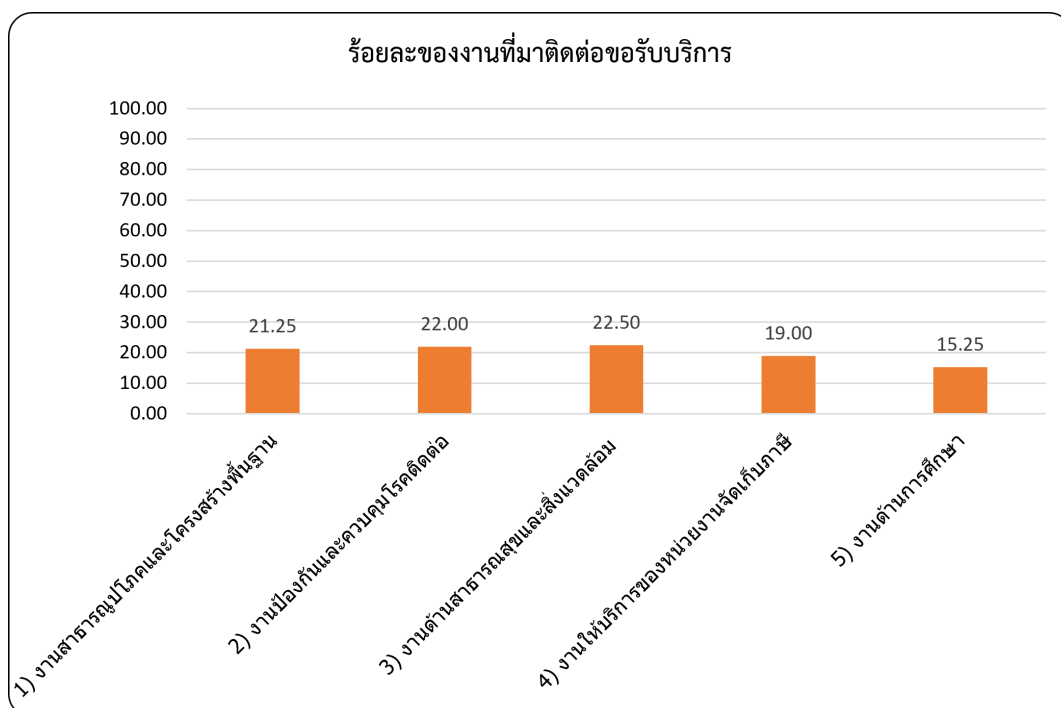
อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมา ของกลุ่มตัวอย่างประชาชน

4.2.1 กลุ่มงานที่กลุ่มตัวอย่างมาติดต่อขอรับบริการจากเทศบาลตำบลท่าช้าง อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมา

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถามพบว่า ส่วนใหญ่มาติดต่อขอรับบริการงานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม จำนวน 90 คน ร้อยละ 22.50 รองลงมาติดต่อขอรับบริการงานป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ จำนวน 88 คน ร้อยละ 22.00 มาติดต่อขอรับบริการงานสาธารณสุขโรคและโครงสร้างพื้นฐาน จำนวน 85 คน ร้อยละ 21.25 มาติดต่อขอรับบริการงานให้บริการของหน่วยงานจัดเก็บภาษี จำนวน 76 คน ร้อยละ 19.00 และมาติดต่อขอรับบริการงานด้านการศึกษา จำนวน 61 คน ร้อยละ 15.25 ตามลำดับ ดังตารางที่ 6

ตารางที่ 6 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามส่วนงานที่กลุ่มตัวอย่างประชาชนส่วนใหญ่มาติดต่อขอรับบริการจากเทศบาลตำบลท่าช้าง อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมา

งานที่ติดต่อขอรับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
1) งานสาธารณสุขโรคและโครงสร้างพื้นฐาน	85	21.25
2) งานป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ	88	22.00
3) งานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม	90	22.50
4) งานให้บริการของหน่วยงานจัดเก็บภาษี	76	19.00
5) งานด้านการศึกษา	61	15.25
รวม	400	100.00



4.2.2 ช่วงเดือนที่กลุ่มตัวอย่างมาติดต่อขอรับบริการจากเทศบาลตำบลท่าช้าง อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมา

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถามพบว่า ส่วนใหญ่ มาติดต่อขอรับบริการงานจากเทศบาลตำบลท่าช้าง อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมา ในช่วงเดือนกรกฎาคม'69 จำนวน 63 คน ร้อยละ 14.82 รองลงมาติดต่อขอรับบริการในช่วงเดือนสิงหาคม'69 จำนวน 48 คน ร้อยละ 11.29 มาติดต่อขอรับบริการในช่วงเดือนมกราคม'69 และ จำนวน 45 คน ร้อยละ 10.59 ตามลำดับ ดังตารางที่ 7

ตารางที่ 7 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่วงเดือนที่กลุ่มตัวอย่างประชาชนมาติดต่อขอรับบริการจากเทศบาลตำบลท่าช้าง อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมา

เดือน	จำนวน	ร้อยละ
ตุลาคม'68	14	3.29
พฤศจิกายน'68	22	5.18
ธันวาคม'68	26	6.12
มกราคม'69	45	10.59
กุมภาพันธ์'69	31	7.29
มีนาคม'69	33	7.76
เมษายน'69	38	8.94

ตารางที่ 7 (ต่อ)

เดือน	จำนวน	ร้อยละ
พฤษภาคม'69	25	5.88
มิถุนายน'69	36	8.47
กรกฎาคม'69	63	14.82
สิงหาคม'69	48	11.29
กันยายน'69	44	10.35
รวม	400	100.00

4.2.3 ช่องทางการรับข้อมูลข่าวสารจากเทศบาลตำบลท่าช้าง อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมา ของประชาชน

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถามพบว่าส่วนใหญ่รับทราบข้อมูลข่าวสารของเทศบาลตำบลท่าช้าง อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมาจาก หอกระจายข่าวในหมู่บ้าน/หอกระจายข่าวระบบเสียงไร้สายจากเทศบาลตำบลท่าช้าง รองลงมา รับทราบข้อมูลข่าวสารจากการแจ้งข่าว และรับทราบข้อมูลข่าวสารของเทศบาลจากเว็บไซต์/เฟซบุ๊ก ตามลำดับ ดังตารางที่ 8

ตารางที่ 8 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่องทางการรับข้อมูลข่าวสารจากเทศบาลตำบลท่าช้าง อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมา

ช่องทางการรับข้อมูลข่าวสารจาก เทศบาลตำบลท่าช้าง	จำนวน	ร้อยละ
เอกสารสิ่งพิมพ์	15	3.35
เว็บไซต์/เฟซบุ๊ก	52	11.61
แผนผังขั้นตอนการปฏิบัติงาน	4	0.89
การแจ้งข่าว	122	27.23
ติดประกาศต่างๆ	19	4.24
หอกระจายข่าวในหมู่บ้าน/หอกระจาย ข่าวระบบเสียงไร้สายจากเทศบาลฯ	185	41.29
สื่อสิ่งพิมพ์	8	1.79
การจัดทำแผ่นพับ	0	0.00
การประชุม/อบรม/ประชาคม	43	9.60
รวม	448	100.00

หมายเหตุ: ผู้ตอบสามารถเลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

4.3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าช้าง อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมา

4.3.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าช้าง อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมา ในภาพรวมและรายด้าน จำแนกตามภาระงาน

1) งานสาธารณูปโภคและโครงสร้างพื้นฐาน

ตารางที่ 9 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ งานสาธารณูปโภคและโครงสร้างพื้นฐาน เทศบาลตำบลท่าช้าง อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมา จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม

คุณภาพการให้บริการ	Mean	S.D.	ระดับการแปลผล ความพึงพอใจ ของค่าเฉลี่ย	ระดับความ พึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับ คะแนน
1. ด้านกระบวนการขั้นตอน การให้บริการ	4.86	0.42	มากที่สุด	97.20	10
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.87	0.46	มากที่สุด	97.40	10
3. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.85	0.44	มากที่สุด	97.00	10
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.84	0.41	มากที่สุด	96.80	10
ภาพรวม	4.86	0.43	มากที่สุด	97.10	10

จากตารางที่ 9 พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ งานสาธารณูปโภคและโครงสร้างพื้นฐานของเทศบาลตำบลท่าช้าง อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 มีระดับความพึงพอใจร้อยละ 97.10 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 4.84 – 4.87 ร้อยละของระดับความพึงพอใจอยู่ระหว่าง 96.80 – 97.40 ทุกด้านมีคะแนนอยู่ในระดับ 10 ประชาชนมีความพึงพอใจสูงสุดด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 97.40 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 97.20 ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 97.00 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 96.80 ตามลำดับ

2) งานป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ

ตารางที่ 10 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ งานป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ เทศบาลตำบลท่าช้าง อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมา จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม

คุณภาพการให้บริการ	Mean	S.D.	ระดับการแปลผล ความพึงพอใจ ของค่าเฉลี่ย	ระดับความ พึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับ คะแนน
1. ด้านกระบวนการขั้นตอน การให้บริการ	4.86	0.47	มากที่สุด	97.20	10
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.87	0.49	มากที่สุด	97.40	10
3. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.86	0.47	มากที่สุด	97.20	10
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.84	0.45	มากที่สุด	96.80	10
ภาพรวม	4.86	0.47	มากที่สุด	97.15	10

จากตารางที่ 10 พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงาน งานป้องกันและควบคุมโรคติดต่อของเทศบาลตำบลท่าช้าง อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 มีระดับพึงพอใจร้อยละ 97.15 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 4.84 – 4.87 ร้อยละของระดับความพึงพอใจอยู่ระหว่าง 96.80 – 97.40 ทุกด้านมีคะแนนอยู่ในระดับ 10 ประชาชนมีความพึงพอใจสูงสุดด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 97.40 รองลงมาคือด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ เท่ากัน ร้อยละ 97.20 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 96.80 ตามลำดับ

3) งานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

ตารางที่ 11 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ งานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลท่าช้าง อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมา จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม

คุณภาพการให้บริการ	Mean	S.D.	ระดับการแปลผล ความพึงพอใจ ของค่าเฉลี่ย	ระดับความ พึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับ คะแนน
1. ด้านกระบวนการขั้นตอน การให้บริการ	4.87	0.48	มากที่สุด	97.40	10

ตารางที่ 11 (ต่อ)

คุณภาพการให้บริการ	Mean	S.D.	ระดับการแปลผล ความพึงพอใจ ของค่าเฉลี่ย	ระดับความ พึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับ คะแนน
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.88	0.50	มากที่สุด	97.60	10
3. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.87	0.48	มากที่สุด	97.40	10
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.84	0.46	มากที่สุด	96.80	10
ภาพรวม	4.87	0.48	มากที่สุด	97.30	10

จากตารางที่ 11 พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ งานด้านสาธารณสุข และสิ่งแวดล้อมของเทศบาลตำบลท่าช้าง อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 มีระดับพึงพอใจร้อยละ 97.30 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 4.84 – 4.88 ร้อยละของระดับความพึงพอใจอยู่ระหว่าง 96.80 – 97.60 ทุกด้านมีคะแนนอยู่ในระดับ 10 ประชาชนมีความพึงพอใจสูงสุดด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 97.60 รองลงมาคือด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการและด้านช่องทางการให้บริการ เท่ากันร้อยละ 97.40 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 96.80 ตามลำดับ

4) งานให้บริการของหน่วยงานจัดเก็บภาษี

ตารางที่ 12 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ งานให้บริการของหน่วยงานจัดเก็บภาษี เทศบาลตำบลท่าช้าง อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมา จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม

คุณภาพการให้บริการ	Mean	S.D.	ระดับการแปลผล ความพึงพอใจ ของค่าเฉลี่ย	ระดับความ พึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับ คะแนน
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.86	0.46	มากที่สุด	97.20	10
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.88	0.48	มากที่สุด	97.60	10
3. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.87	0.46	มากที่สุด	97.40	10
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.84	0.45	มากที่สุด	96.80	10
ภาพรวม	4.86	0.46	มากที่สุด	97.25	10

จากตารางที่ 12 พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ งานให้บริการของหน่วยงานจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลท่าช้าง อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 มีระดับพึงพอใจร้อยละ 97.25 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 4.84 – 4.88 ร้อยละของระดับความพึงพอใจอยู่ระหว่าง 96.80 – 97.60 ทุกด้านมีคะแนนอยู่ในระดับ 10 ประชาชนมีความพึงพอใจสูงสุดด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 97.60 รองลงมาคือด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 97.40 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 97.20 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 96.80 ตามลำดับ

5) งานด้านการศึกษา

ตารางที่ 13 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ งานด้านการศึกษา เทศบาลตำบลท่าช้าง อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมา จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม

คุณภาพการให้บริการ	Mean	S.D.	ระดับการแปลผล ความพึงพอใจ ของค่าเฉลี่ย	ระดับความ พึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับ คะแนน
1. ด้านกระบวนการขั้นตอน การให้บริการ	4.86	0.46	มากที่สุด	97.20	10
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.88	0.49	มากที่สุด	97.60	10
3. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.83	0.45	มากที่สุด	96.60	10
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.84	0.45	มากที่สุด	96.80	10
ภาพรวม	4.85	0.46	มากที่สุด	97.05	10

จากตารางที่ 13 พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ งานด้านการศึกษาของเทศบาลตำบลท่าช้าง อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 มีระดับพึงพอใจร้อยละ 97.05 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 4.83 – 4.88 ร้อยละของระดับความพึงพอใจอยู่ระหว่าง 96.60 – 97.60 ทุกด้านมีคะแนนอยู่ในระดับ 10 ประชาชนมีความพึงพอใจสูงสุดด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 97.60 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 97.20 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 96.80 และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 96.60 ตามลำดับ

4.3.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าช้าง อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมา ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ จำแนกเป็นรายข้อ

1. ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าช้าง อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมา ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

ตารางที่ 14 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าช้าง อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมาในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ จำแนกเป็นรายข้อ

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	Mean	S.D.	ระดับการแปลผล ความพึงพอใจ ของค่าเฉลี่ย	ระดับ ความ พึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับ คะแนน
1. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกคล่องตัว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.89	0.47	มากที่สุด	97.80	10
2. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีการกำหนดระยะเวลาให้บริการอย่างชัดเจน	4.87	0.44	มากที่สุด	97.40	10
3. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสมกับงานที่ให้บริการ	4.88	0.46	มากที่สุด	97.60	10
4. เอกสาร แบบฟอร์ม หรือคำร้องต่าง ๆ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย	4.86	0.42	มากที่สุด	97.20	10
5. มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้องต่าง ๆ ชัดเจน	4.85	0.46	มากที่สุด	97.00	10
6. มีอุปกรณ์หรือเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ	4.86	0.41	มากที่สุด	97.20	10
ภาพรวม	4.87	0.44	มากที่สุด	97.37	10

จากตารางที่ 14 พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าช้าง อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมา ในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 มีระดับพึงพอใจร้อยละ 97.37 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ

“มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 4.85 – 4.89 ร้อยละของระดับความพึงพอใจอยู่ระหว่าง 97.00 – 97.80 ทุกข้อมีคะแนนอยู่ในระดับ 10 ประชาชนมีความพึงพอใจสูงสุดในขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก คล่องตัว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน ร้อยละ 97.80 รองลงมาคือ ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสมกับงานที่ให้บริการ ร้อยละ 97.60 ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีการกำหนดระยะเวลาให้บริการอย่างชัดเจน ร้อยละ 97.40 เอกสาร แบบฟอร์ม หรือคำร้องต่าง ๆ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย และมีอุปกรณ์หรือเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ เท่ากันร้อยละ 97.20 และมีความต้องการแบบฟอร์มหรือคำร้องต่าง ๆ ชัดเจน ร้อยละ 97.00 ตามลำดับ

2. ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าช้าง อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ตารางที่ 15 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าช้าง อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมา ในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกเป็นรายชื่อ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	Mean	S.D.	ระดับการแปลผล ความพึงพอใจ ของค่าเฉลี่ย	ระดับ ความพึง พอใจ (ร้อยละ)	ระดับ คะแนน
1. เจ้าหน้าที่ที่มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ	4.86	0.47	มากที่สุด	97.20	10
2. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ การตอบ ข้อซักถาม ปัญหาข้อสงสัยและ อธิบายได้อย่างชัดเจน	4.89	0.45	มากที่สุด	97.80	10
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความ รวดเร็ว ถูกต้อง	4.87	0.45	มากที่สุด	97.40	10
4. เจ้าหน้าที่เต็มใจ ดูแลเอาใจใส่ และกระตือรือร้นในการให้บริการ	4.89	0.46	มากที่สุด	97.80	10
5. เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อย สุภาพ และให้บริการด้วยความ เป็นมิตร	4.88	0.47	มากที่สุด	97.60	10
6. การให้เกียรติและการให้ ความสำคัญกับประชาชนที่มา รับบริการอย่างเท่าเทียมกัน	4.87	0.44	มากที่สุด	97.40	10
ภาพรวม	4.88	0.46	มากที่สุด	97.53	10

จากตารางที่ 15 พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าช้าง อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมาในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 มีระดับพึงพอใจร้อยละ 97.53 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 4.86 – 4.89 ร้อยละของระดับความพึงพอใจอยู่ระหว่าง 97.20 – 97.80 ทุกข้อมีคะแนนอยู่ในระดับ 10 ประชาชนมีความพึงพอใจสูงสุดในเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ การตอบข้อซักถาม ปัญหาข้อสงสัยและอธิบายได้อย่างชัดเจน และเจ้าหน้าที่เต็มใจ ดูแลเอาใจใส่ และกระตือรือร้นในการให้บริการ เท่ากันร้อยละ 97.80 รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อย สุภาพและให้บริการด้วยความเป็นมิตร ร้อยละ 97.60 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว ถูกต้อง และการให้เกียรติและการให้ความสำคัญกับประชาชนที่มารับบริการอย่างเท่าเทียมกัน เท่ากันร้อยละ 97.40 และเจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ ร้อยละ 97.20 ตามลำดับ

3. ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าช้าง อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมา ด้านช่องทางการให้บริการ

ตารางที่ 16 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าช้าง อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมา ในด้านช่องทางการให้บริการ จำแนกเป็นรายข้อ

ด้านช่องทางการให้บริการ	Mean	S.D.	ระดับการแปลผล ความพึงพอใจ ของค่าเฉลี่ย	ระดับความ พึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับ คะแนน
1. แต่ละช่องทางการให้บริการมีป้ายอธิบายอย่างชัดเจน	4.87	0.43	มากที่สุด	97.40	10
2. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	4.87	0.44	มากที่สุด	97.40	10
3. มีการจัดระบบการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	4.83	0.45	มากที่สุด	96.60	10
4. แต่ละงานมีการแยกช่องทางการให้บริการอย่างชัดเจน	4.88	0.46	มากที่สุด	97.60	10
5. ให้บริการนอกเวลาราชการ เช่น ในวันหยุดราชการ วันเสาร์ วันอาทิตย์ เป็นต้น	4.84	0.47	มากที่สุด	96.80	10

ตารางที่ 16 (ต่อ)

ด้านช่องทางการให้บริการ	Mean	S.D.	ระดับการแปลผล ความพึงพอใจ ของค่าเฉลี่ย	ระดับความ พึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับ คะแนน
6. มีช่องทางการให้ข้อมูล/ ให้บริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต	4.86	0.48	มากที่สุด	97.20	10
7. การให้บริการนอกสถานที่ สำนักงาน	4.86	0.46	มากที่สุด	97.20	10
ภาพรวม	4.86	0.46	มากที่สุด	97.17	10

จากตารางที่ 16 พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าช้าง อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมา ในด้านช่องทางการให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 มีระดับพึงพอใจร้อยละ 97.17 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 4.83 – 4.88 ร้อยละของระดับความพึงพอใจอยู่ระหว่าง 96.60 – 97.60 ทุกข้อมีคะแนนอยู่ในระดับ 10 ประชาชนมีความพึงพอใจสูงสุดในแต่ละงานมีการแยกช่องทางการให้บริการอย่างชัดเจน ร้อยละ 97.60 รองลงมาคือ แต่ละช่องทางการให้บริการมีป้ายอธิบายอย่างชัดเจน และมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เท่ากันร้อยละ 97.40 มีช่องทางการให้ข้อมูล/ให้บริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต และมีการให้บริการนอกสถานที่สำนักงาน เท่ากันร้อยละ 97.20 ให้บริการนอกเวลาราชการ เช่น ในวันหยุดราชการ วันเสาร์ วันอาทิตย์ เป็นต้น ร้อยละ 96.80 และมีการจัดระบบการให้บริการตามลำดับ ก่อน-หลัง ร้อยละ 96.60 ตามลำดับ

4. ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าช้าง อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ตารางที่ 17 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าช้าง อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมา ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกเป็นรายข้อ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	Mean	S.D.	ระดับการแปลผล ความพึงพอใจ ของค่าเฉลี่ย	ระดับความ พึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับ คะแนน
1. สถานที่ให้บริการ ตั้งอยู่ในแหล่ง ที่สะดวกแก่การเดินทางไปรับ บริการ	4.87	0.47	มากที่สุด	97.40	10

ตารางที่ 17 (ต่อ)

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	Mean	S.D.	ระดับการแปลผล ความพึงพอใจ ของค่าเฉลี่ย	ระดับความ พึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับ คะแนน
2. มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่ให้บริการเห็นได้ง่าย	4.84	0.46	มากที่สุด	96.80	10
3. สถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม สะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อย	4.86	0.42	มากที่สุด	97.20	10
4. มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสมเกี่ยวกับที่นั่งพักรับบริการ บริการน้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ และห้องน้ำ เป็นต้น	4.83	0.42	มากที่สุด	96.60	10
5. มีเครื่องมือ/ วัสดุ/ อุปกรณ์ที่มีคุณภาพและเพียงพอ ต่อการใช้งาน	4.83	0.47	มากที่สุด	96.60	10
6. สถานที่จอดรถมีความสะดวกและเพียงพอ	4.86	0.48	มากที่สุด	97.20	10
7. มีการจัดเครื่องถ่ายเอกสารไว้ให้บริการในสถานที่ให้บริการ	4.83	0.45	มากที่สุด	96.60	10
ภาพรวม	4.85	0.45	มากที่สุด	96.91	10

จากตารางที่ 17 พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าช้าง อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมา ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 มีระดับพึงพอใจร้อยละ 96.91 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 4.83 – 4.87 ร้อยละของระดับความพึงพอใจอยู่ระหว่าง 96.60 – 97.40 ทุกข้อมีคะแนนอยู่ในระดับ 10 ประชาชนมีความพึงพอใจสูงสุดในสถานที่ให้บริการ ตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกแก่การเดินทางไปรับบริการ ร้อยละ 97.40 รองลงมาคือ สถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม สะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อย และสถานที่จอดรถมีความสะดวกและเพียงพอ เท่ากันร้อยละ 97.20 มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่ให้บริการเห็นได้ง่าย ร้อยละ 96.80 มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสมเกี่ยวกับที่นั่งพักรับบริการ บริการน้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ และ

ห้องน้ำ เป็นต้น และมีเครื่องมือ/วัสดุ/อุปกรณ์ที่มีคุณภาพและเพียงพอต่อการใช้งาน และมีการจัดเครื่องถ่ายเอกสารไว้ให้บริการในสถานที่ให้บริการ เท่ากันร้อยละ 96.60 ตามลำดับ

4.4 การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ

การประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าช้าง อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมา ในครั้งนี้ จะดำเนินการประเมินความพึงพอใจการให้บริการโดยภาพรวม และความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และงานในการให้บริการ 5 งาน ได้แก่ 1) งานสาธารณูปโภคและโครงสร้างพื้นฐาน 2) งานป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ 3) งานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม 4) งานให้บริการของหน่วยงานจัดเก็บภาษี และ 5) งานด้านการศึกษา ซึ่งผลการประเมินสามารถนำเสนอได้ ดังนี้

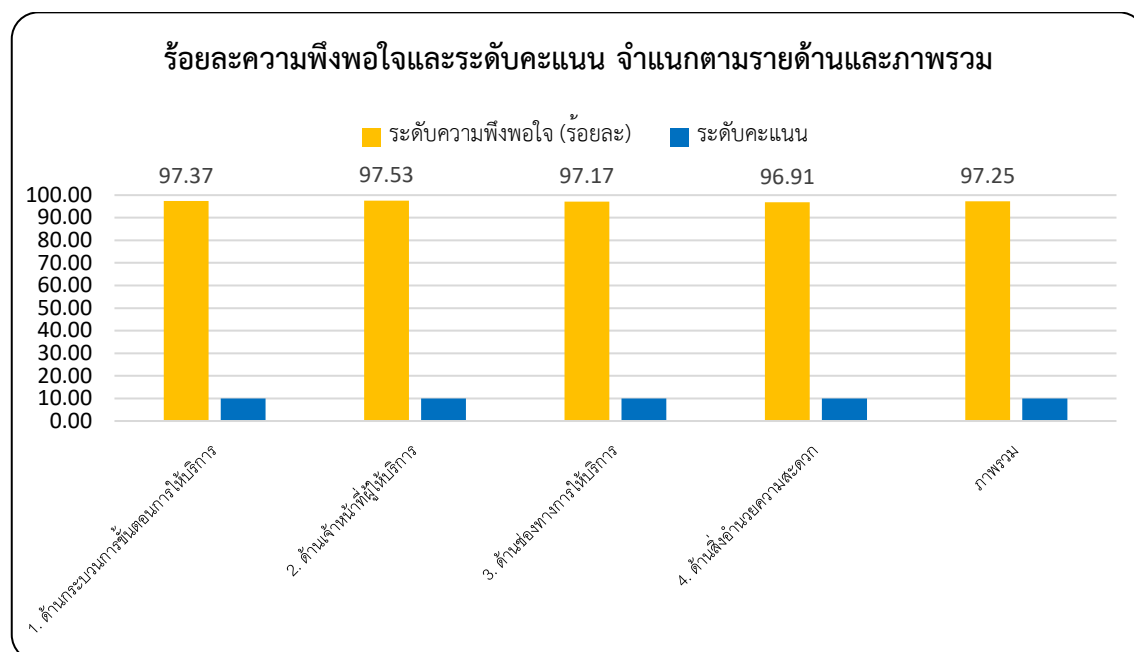
4.4.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยภาพรวม จำแนกเป็นรายด้าน

ตารางที่ 18 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ และระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าช้าง อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมา จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม

คุณภาพการให้บริการ	Mean	S.D.	ระดับการแปลผล ความพึงพอใจ ของค่าเฉลี่ย	ระดับความ พึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับ คะแนน
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.87	0.44	มากที่สุด	97.37	10
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.88	0.46	มากที่สุด	97.53	10
3. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.86	0.46	มากที่สุด	97.17	10
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.85	0.45	มากที่สุด	96.91	10
ภาพรวม	4.86	0.45	มากที่สุด	97.25	10

จากตารางที่ 18 พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าช้าง อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 มีระดับความพึงพอใจร้อยละ 97.25 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 4.85 – 4.88 ร้อยละของระดับความพึงพอใจอยู่ระหว่าง 96.91 – 97.53 ทุกด้านมีคะแนนอยู่

ในระดับ 10 ประชาชนมีความพึงพอใจสูงสุดด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 97.53 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 97.37 ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 97.17 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 96.91 ตามลำดับ ดังภาพ



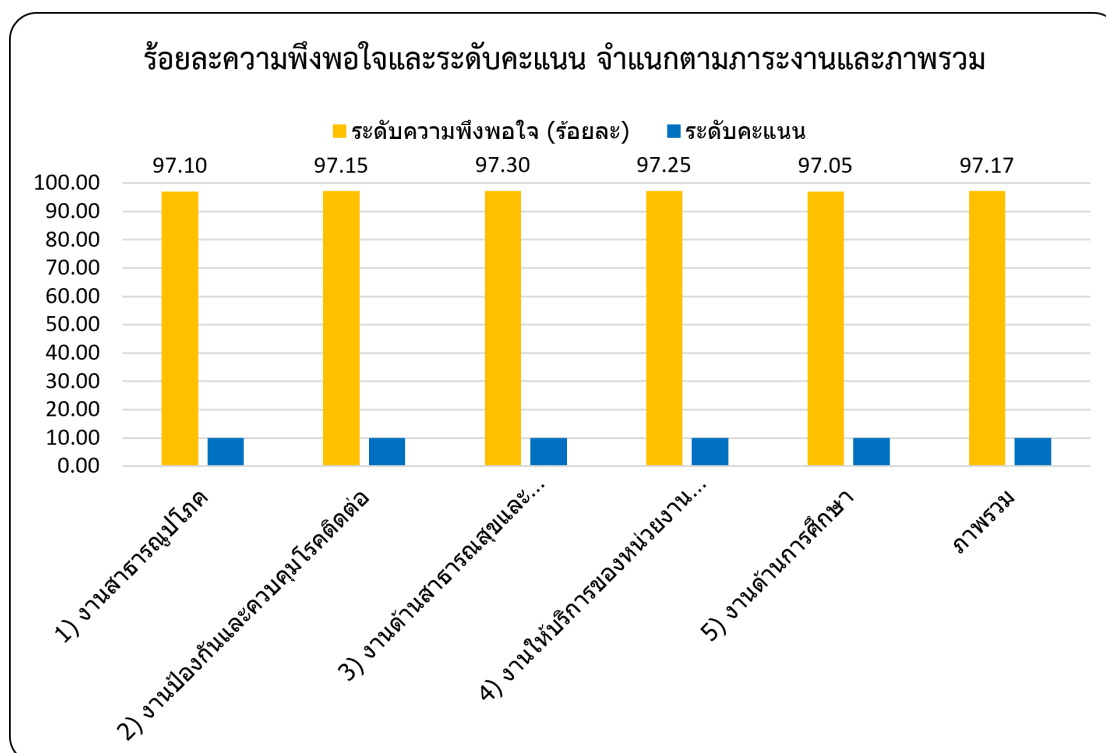
4.4.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยภาพรวม จำแนกเป็นภาระงาน

ตารางที่ 19 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ และระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าช้าง อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมา จำแนกเป็นภาระงานและภาพรวม

คุณภาพการให้บริการ	Mean	S.D.	ระดับการแปลผล ความพึงพอใจ ของค่าเฉลี่ย	ระดับความ พึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับ คะแนน
1) งานสาธารณูปโภคและโครงสร้างพื้นฐาน	4.86	0.43	มากที่สุด	97.10	10
2) งานป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ	4.86	0.47	มากที่สุด	97.15	10
3) งานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม	4.87	0.48	มากที่สุด	97.30	10
4) งานให้บริการของหน่วยงานจัดเก็บภาษี	4.86	0.46	มากที่สุด	97.25	10
5) งานด้านการศึกษา	4.85	0.46	มากที่สุด	97.05	10
ภาพรวม	4.86	0.46	มากที่สุด	97.17	10

จากตารางที่ 19 พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าช้าง อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 มีระดับความพึงพอใจร้อยละ 97.17 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อ

พิจารณาเป็นภาระงานพบว่า ทุกภาระงานประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 4.85 – 4.87 ร้อยละของระดับความพึงพอใจอยู่ระหว่าง 97.05 – 97.30 ทุกภาระงานมีคะแนนอยู่ในระดับ 10 ประชาชนมีความพึงพอใจสูงสุดในงานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ร้อยละ 97.30 รองลงมาคืองานให้บริการของหน่วยงานจัดเก็บภาษี ร้อยละ 97.25 งานป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ ร้อยละ 97.15 งานสาธารณสุขโรคและโครงสร้างพื้นฐาน ร้อยละ 97.10 และงานด้านการศึกษา ร้อยละ 97.05 ตามลำดับ ดังภาพ



4.5 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจากประชาชนผู้รับบริการ

จากผลการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนที่มาใช้บริการที่เทศบาลตำบลท่าช้าง อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมา พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าช้าง ภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” เทศบาลตำบลท่าช้างได้รับความชื่นชมอย่างสูงจากประชาชนผู้มาใช้บริการในหลายๆ ด้าน ซึ่งสะท้อนถึงความมุ่งมั่นในการยกระดับคุณภาพชีวิตของชุมชนอย่างเป็นรูปธรรม ในทุกประเด็นทั้งรายด้านและภาระงานในภาพรวม โดยมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจากประชาชนผู้รับบริการดังนี้

1. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

สืบเนื่องจากการที่ “เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ กระตือรือร้น และความเอาใจใส่ ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถาม และอธิบายขั้นตอนต่างๆ ได้อย่างชัดเจน” สะท้อนให้เห็นว่ากระบวนการทำงานมีความยืดหยุ่นและเน้นการอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนเป็นหลัก

2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

เจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลท่าช้างได้รับคำชมเชยอย่างมากในเรื่องของทัศนคติและคุณภาพการบริการ โดยแสดงออกถึงความเต็มใจ กระตือรือร้น และความเอาใจใส่ในการให้บริการ อีกทั้งยังสามารถให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถาม และอธิบายขั้นตอนต่างๆ ได้อย่างชัดเจน ทำให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจและความรู้สึกที่ดีต่อการทำงานของเทศบาล

3. ด้านช่องทางการให้บริการ

เทศบาลตำบลท่าช้างไม่ได้จำกัดการให้บริการเฉพาะภายในสำนักงานเท่านั้น แต่ยังมีการขยายช่องทางการให้บริการไปสู่ประชาชนโดยตรง เช่น การให้บริการของหน่วยงานจัดเก็บภาษี การบริการถึงที่บ้านในกรณีที่ได้รับการร้องเรียนหรือขอความช่วยเหลือ รวมถึงการลงพื้นที่เพื่อให้บริการฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า การลงพื้นที่ตรวจหาสารปนเปื้อนทางเคมีในอาหาร ซึ่งเป็นการเข้าถึงและตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างครอบคลุมและมีประสิทธิภาพ

4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

เทศบาลตำบลท่าช้างมุ่งพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและการบริการอย่างรวดเร็ว โดยปรับปรุงถนนให้สัญจรปลอดภัย และจัดสถานที่ให้บริการที่สะดวกพร้อม ยิ่งไปกว่านั้น เจ้าหน้าที่ยังโดดเด่นด้านการทำงานเชิงรุก พร้อมเข้าจัดการเหตุฉุกเฉินเร่งด่วนด้วยอุปกรณ์ที่เหมาะสมทันต่อนอกจากภารกิจประจำ การทำงานที่ใส่ใจนี้จึงสร้างความเชื่อมั่นและความอุ่นใจให้แก่คนในชุมชนอย่างแท้จริง

บทที่ 5 : สรุปผลการศึกษา

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าช้าง อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมา มีวัตถุประสงค์สำคัญเพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าช้าง อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมา ประจำปี พ.ศ. 2569 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก กลุ่มตัวอย่างในการประเมิน ได้แก่ ประชาชนที่มาใช้บริการเทศบาลตำบลท่าช้าง โดยทำการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการ 5 งาน ได้แก่ 1) งานสาธารณูปโภคและโครงสร้างพื้นฐาน 2) งานป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ 3) งานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม 4) งานให้บริการของหน่วยงานจัดเก็บภาษี และ 5) งานด้านการศึกษา ซึ่งได้มาจากการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของ Taro Yamane (1973) ได้กลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำเท่ากับ 371 คน เพื่อให้การประเมินมีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น ผู้ประเมินจึงใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน ตามสัดส่วนของงานที่ขอรับบริการ จำนวน 10 หมู่บ้าน(ชุมชน) เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ เป็นแบบประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าช้าง ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ และมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ เพื่อแสดงระดับความพึงพอใจ การเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม ณ หมู่บ้านที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ในเขตพื้นที่บริการของเทศบาลตำบลท่าช้าง การวิเคราะห์ข้อมูลใช้การวิเคราะห์หาค่าความถี่และร้อยละ ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่อแสดงความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเทศบาล โดยวิเคราะห์ภาพรวมและแยกตามงานที่มารับบริการ สรุปผลการประเมินได้ดังนี้

5.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม

5.2 การติดต่อขอรับบริการจากเทศบาลตำบลท่าช้าง อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมาของกลุ่มตัวอย่างประชาชน

5.3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าช้าง อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมา

5.4 การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ

5.5 สรุปข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจากประชาชนผู้รับบริการ

5.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถามพบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 51.00 มีอายุมากกว่า 50 ปีขึ้นไป ร้อยละ 31.75 มีการศึกษาอยู่ในระดับ

ประถมศึกษา ร้อยละ 32.50 ประกอบอาชีพเกษตรกรรม ร้อยละ 41.75 และมีรายได้ต่อเดือน 6,001 – 8,000 บาท ร้อยละ 33.00

5.2 การติดต่อขอรับบริการจากเทศบาลตำบลท่าช้าง อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมา

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถามพบว่าส่วนใหญ่มาติดต่อขอรับบริการจากเทศบาลตำบลท่าช้าง อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมา ในช่วงเดือนกรกฎาคม'69 ร้อยละ 14.82 ส่วนใหญ่มาติดต่อขอรับบริการงานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ร้อยละ 22.50 และประชาชนส่วนใหญ่ได้รับทราบข้อมูลข่าวสารของเทศบาลตำบลท่าช้างมาจาก หอกระจายข่าวในหมู่บ้าน/หอกระจายข่าวระบบเสียงไร้สายจากเทศบาลตำบลท่าช้าง

5.3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ของเทศบาลตำบลท่าช้าง อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมา

5.3.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าช้าง อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมา ในภาพรวมและรายด้าน จำแนกตามภาระงาน

1) งานสาธารณูปโภคและโครงสร้างพื้นฐาน

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานสาธารณูปโภคและโครงสร้างพื้นฐานของเทศบาลตำบลท่าช้าง อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีระดับความพึงพอใจร้อยละ 97.10 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ทุกด้านมีคะแนนอยู่ในระดับ 10 ประชาชนมีความพึงพอใจสูงสุดด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รองลงมาคือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกตามลำดับ

2) งานป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานป้องกันและควบคุมโรคติดต่อของเทศบาลตำบลท่าช้าง อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีระดับพึงพอใจร้อยละ 97.15 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ทุกด้านมีคะแนนอยู่ในระดับ

10 ประชาชนมีความพึงพอใจสูงสุดด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รองลงมาคือด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ตามลำดับ

3) งานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลตำบลท่าช้าง อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีระดับพึงพอใจร้อยละ 97.30 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ทุกด้านมีคะแนนอยู่ในระดับ 10 ประชาชนมีความพึงพอใจสูงสุดด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รองลงมาคือด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการและด้านช่องทางการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ตามลำดับ

4) งานให้บริการของหน่วยงานจัดเก็บภาษี

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานให้บริการของหน่วยงานจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลท่าช้าง อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีระดับพึงพอใจร้อยละ 97.25 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ทุกด้านมีคะแนนอยู่ในระดับ 10 ประชาชนมีความพึงพอใจสูงสุดด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รองลงมาคือด้านช่องทางการให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ตามลำดับ

5) งานด้านการศึกษา

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านการศึกษา ของเทศบาลตำบลท่าช้าง อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีระดับพึงพอใจร้อยละ 97.05 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ทุกด้านมีคะแนนอยู่ในระดับ 10 ประชาชนมีความพึงพอใจสูงสุดด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รองลงมาคือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ ตามลำดับ

5.3.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าช้าง อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมา จำแนกรายด้าน

1) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าช้าง อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมา ในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวมมี

ความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีระดับพึงพอใจร้อยละ 97.37 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ทุกข้อมีคะแนนอยู่ในระดับ 10 ประชาชนมีความพึงพอใจสูงสุดในขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก คล่องตัว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน รองลงมาคือ ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสมกับงานที่ให้บริการ ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีการกำหนดระยะเวลาให้บริการอย่างชัดเจน เอกสาร แบบฟอร์ม หรือคำร้องต่าง ๆ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย และมีอุปกรณ์หรือเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ และมีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้องต่าง ๆ ชัดเจน ตามลำดับ

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าช้าง อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมา ในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีระดับพึงพอใจร้อยละ 97.53 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ทุกข้อมีคะแนนอยู่ในระดับ 10 ประชาชนมีความพึงพอใจสูงสุดในเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ การตอบข้อซักถาม ปัญหาข้อสงสัยและอธิบายได้อย่างชัดเจน และเจ้าหน้าที่เต็มใจ ดูแลเอาใจใส่ และกระตือรือร้นในการให้บริการ รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อย สุภาพและให้บริการด้วยความเป็นมิตร เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว ถูกต้อง และการให้เกียรติและการให้ความสำคัญกับประชาชนที่มาใช้บริการอย่างเท่าเทียมกัน และเจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ ตามลำดับ

3) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าช้าง อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมา ในด้านช่องทางการให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีระดับพึงพอใจร้อยละ 97.17 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ทุกข้อมีคะแนนอยู่ในระดับ 10 ประชาชนมีความพึงพอใจสูงสุดในแต่ละงานมีการแยกช่องทางการให้บริการอย่างชัดเจน รองลงมาคือ แต่ละช่องทางการให้บริการมีป้ายอธิบายอย่างชัดเจน และมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย มีช่องทางการให้ข้อมูล/ให้บริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต และมีการให้บริการนอกสถานที่สำนักงาน ให้บริการนอกเวลาราชการ เช่น ในวันหยุดราชการ วันเสาร์ วันอาทิตย์ เป็นต้น และมีการจัดระบบการให้บริการตามลำดับ ก่อน-หลัง ตามลำดับ

4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าช้าง อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมา ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมมีความพึงพอใจ

อยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีระดับพึงพอใจร้อยละ 96.91 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ทุกข้อมีคะแนนอยู่ในระดับ 10 ประชาชนมีความพึงพอใจสูงสุดในสถานที่ให้บริการ ตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกแก่การเดินทางไปรับบริการ รองลงมาคือ สถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม สะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อย และสถานที่จอดรถมีความสะดวกและเพียงพอ มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่การให้บริการเห็นได้ง่าย มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสมเกี่ยวกับที่นั่งพักรอรับบริการ บริการน้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ และห้องน้ำ เป็นต้น และมีเครื่องมือ/วัสดุ/อุปกรณ์ที่มีคุณภาพและเพียงพอต่อการใช้งาน และมีการจัดเครื่องถ่ายเอกสารไว้ให้บริการในสถานที่ให้บริการ ตามลำดับ

5.4 การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าช้าง อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีระดับความพึงพอใจร้อยละ 97.25 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ทุกด้านมีคะแนนอยู่ในระดับ 10 ประชาชนมีความพึงพอใจสูงสุดด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รองลงมาคือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาเป็นภาระงานพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าช้าง อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีระดับความพึงพอใจร้อยละ 97.17 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นภาระงานพบว่า ทุกภาระงานประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ทุกภาระงานมีคะแนนอยู่ในระดับ 10 ประชาชนมีความพึงพอใจสูงสุดในงานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม รองลงมาคืองานให้บริการของหน่วยงานจัดเก็บภาษี งานป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ งานสาธารณสุขโรคและโครงสร้างพื้นฐาน และงานด้านการศึกษา ตามลำดับ

5.5 สรุปข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจากประชาชนผู้รับบริการ

จากผลสำรวจความคิดเห็นของประชาชนที่ใช้บริการเทศบาลตำบลท่าช้าง ในภาพรวม ประชาชนพึงพอใจการให้บริการในระดับ “มากที่สุด” สะท้อนถึงความสำเร็จในการดำเนินงานที่มีประชาชนเป็นศูนย์กลาง โดยสามารถสรุปเป็นข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจากประชาชนผู้รับบริการได้ดังนี้

1. เจ้าหน้าที่มีจิตบริการที่เป็นเลิศ แสดงออกถึงความเต็มใจ กระตือรือร้น สุภาพ และมีความเอาใจใส่ สามารถสื่อสารและอธิบายขั้นตอนการติดต่อได้อย่างชัดเจน สร้างความประทับใจและความไว้วางใจแก่ผู้รับบริการ

2. กระบวนการการให้บริการยืดหยุ่นและเน้นการแก้ปัญหา ขั้นตอนการให้บริการมุ่งอำนวยความสะดวกเป็นหลัก ไม่ยึดติดกับระเบียบที่ซับซ้อนจนสร้างภาระให้ประชาชน

3. ช่องทางบริการเชิงรุกเข้าถึงชุมชน สะท้อนจากการให้บริการนอกสำนักงานอย่างเป็นรูปธรรม การให้บริการของหน่วยงานจัดเก็บภาษี ทั้งการลงพื้นที่ตรวจสอบหาสารปนเปื้อนในอาหาร การฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า และการรับเรื่องร้องเรียนถึงบ้าน

4. ความพร้อมด้านอุปกรณ์และโครงสร้างพื้นฐาน ถนนหนทางได้รับการพัฒนาเพื่อการสัญจรโดยสะดวก สถานที่บริการมีความพร้อม และมีเครื่องมือที่เหมาะสมในการเข้ารับเหตุฉุกเฉินได้อย่างรวดเร็ว

คณะทำงาน

โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
ในเขตจังหวัดนครราชสีมา ประจำปี พ.ศ.2569
มหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล

บรรณานุกรม

- กาญจนา จันทร์สิงห์. (2555) ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร. งานวิจัย. สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร.
- กาญจนา อรุณสุขรุจี. (2546). ความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ต่อการดำเนินงานของของสหกรณ์การเกษตรไชยปราการ จำกัด อำเภอไชยปราการ จังหวัดเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์ปริญญาเกษตรศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ชัยวัฒน์ เทพสาร. (2544). ความพึงพอใจของข้าราชการมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ที่มีต่อการเป็นมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐบาล. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (รัฐศาสตร์) บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ชุดิญาภัค วาฤทธิ์, กิตติพงษ์ จันทร์ถาวร, ศศิธร อิมวุฒิ และคณะ. (2566). รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ(ประชาชน) ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโชคชัยอำเภอโชคชัย จังหวัดนครราชสีมา ประจำปี พ.ศ. 2566. งานวิจัย. คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล.
- ชุดิญาภัค วาฤทธิ์, กิตติพงษ์ จันทร์ถาวร, ศศิธร อิมวุฒิ และคณะ. (2565). รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ(ประชาชน) ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโชคชัยอำเภอโชคชัย จังหวัดนครราชสีมา ประจำปี พ.ศ. 2565. งานวิจัย. คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล.
- ชุดิญาภัค วาฤทธิ์, กิตติพงษ์ จันทร์ถาวร, และจักรินทร์ สันติรัตน์ภักดี. (2566). รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าช้าง อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ 2566. งานวิจัย. คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล.
- ชุดิญาภัค วาฤทธิ์, กิตติพงษ์ จันทร์ถาวร, และจักรินทร์ สันติรัตน์ภักดี. (2568). รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังยายทอง อำเภอเทพารักษ์ จังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ 2568. งานวิจัย. คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล.
- พวงทอง ตั้งธิตกุล. (2542). ความพึงพอใจของผู้รับบริการบัตรประกันสุขภาพโดยความสมัครใจต่อการบริการของสถานีนอนามัยในเขตจังหวัดอุทัยธานี. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (สาขาสาธารณสุขศาสตร์) , สาขาวิชาเอกบริหารสาธารณสุข บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล.

- วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น. (2565). การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าพระ อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น ประจำปี งบประมาณ 2565. [ออนไลน์]. จาก <https://thapracity.go.th/wp-content/uploads/2022/09/รายงานผลการสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ-ประจำปี2565.pdf>
- วิรุฬ พรรณเทวี. (2542). ความพึงพอใจของประชาชนของการให้บริการของหน่วยงานกระทรวงมหาดไทยในอำเภอเมือง จังหวัดแม่ฮ่องสอน. วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ภมรย์ สกกุลเลิศวัฒนา, จอมภัก จันทะคัต, เพ็ญภัทรา เต็มพันธ์, บารมี วรรณพงศ์เจริญ, และอมรรัตน์ คลองโนนสูง. (2567). รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมิตรภาพ อำเภอสีคิ้ว จังหวัดนครราชสีมา ประจำปี พ.ศ. 2567. งานวิจัย. คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล.
- ศุภชัยวิชัยและพัฒนการสื่อสารการเมืองและสังคม มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช (2568). รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่ามะปราง อำเภอแก่งคอย จังหวัดสระบุรี ประจำปีงบประมาณ 2568. มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- สมหมาย เปียถนอม. (2551). รายงานการวิจัย “เรื่องความพึงพอใจของนักศึกษาในการได้รับการจากมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม” นครปฐม : มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม.
- สายฝน ราชลำ. (2554) ความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการจัดการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอเกาะคา จังหวัดลำปาง. วิทยานิพนธ์. ครุศาสตรมหาบัณฑิต, การบริหารการศึกษา, มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง).
- สมิต สัณนุกร. (2545). การต้อนรับและการบริการที่เป็นเลิศ. กรุงเทพฯ : สายธาร.
- สุภัทร เรื่องศรี.(2553).ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองพังงา จังหวัดพังงา. ภาคนิพนธ์บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.
- สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา. (2565) ประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนางรำ อำเภอประทาย จังหวัดนครราชสีมา. [ออนไลน์]. จาก <https://nangrum.go.th/public/list/data/detail/id/3000/menu/1700/page/1>
- สันติ วัดผ้าพับ . (2548). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารงานเทศบาลตำบลบางปะหัน อำเภอบางปะหัน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา [ออนไลน์] (ภาคนิพนธ์,คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์). จาก www.polsci.tu.ac.th/mpe/thesisMPE13/mpe13_27.doc

- สันต์ รอดสุด. (2550). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีดารวจภูธร จังหวัด พังงา**. ภาคนิพนธ์สาขาการจัดการทั่วไป คณะบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ อ้างถึงใน
http://www.opdc.go.th/special.php?spc_id=1&content_id=160
- อังคิภา แนวจำปา, วราพร โภชน์เกาะ, สายสวาท โคตรสมบัติ, และคณะ (2567). **รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลนคร นครราชสีมา อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา ประจำปี พ.ศ. 2567**. งานวิจัย. คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล.
- Aday,Lu Ann,and Andersor. (1971). **Ronald.Development of Access to Medical Care**. Michigan Ann Arbor: Health Adiministration Press.
- Davis, Kaith. **Human relation at Work. The Dynamic of Organization Behavior**. New York: McGraw-Hill Book Company, 1967.
- Good, c. V. (Ed.). (1973). **Dictionary of education** (3rded.). New York: McGraw-Hill.
- Herbert A. Simon.(1960). **Administrative Behavior**. New York: Toe McMillan Company.
- Hinhaw,A.S. and Atwood J.R.(1982). **A Patient Satisfactory Instrument: Precision by Replication.Nursing Research**.31 May-June.
- John, D.Millett. **Human Relation at work. The Dynamic of Organizational Behavior**. New York: The Macmillan Company,1951.
- Kotler, P. (2000). **Marketing Management**. The Millennium ed. New Jersey : Prentice-Hall
- Kotler, P., and Anderson, A. R. (1987). **Strategic Marketing for Nonprofit Organizations**. New Jersey : Prentice-Hall
- Likert, R. (1967). **The Method of Constructing and Attitude Scale**.Reading in Fishbeic, Fishbeic, Matin Ed. **Attitude Theory and Measurement**. New York: Wiley & Son.
- Mullins, Luanie J. (1985) **Management and Organization Behavior**. London : Pitman Company
- Vroom, V. H. (1990). **Manage people not personnel: Motivation and performance appraisal**. Boston: Harvard Business School Press.
- Yamane, Taro. (1973). **Mathematics for Economists : An Elementary Survey**. 2nd ed. New Delhi: Prentice-Hall of India Private Limited.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
คำสั่งมหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล



**WU M*RE
VONG**

มหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล

84 ม. 4 ถ.มิตรภาพ-หนองคาย อ.เมือง จ.นครราชสีมา 30000
84 Moo 4 Mitraparb Highway, Muang,Nakhonratchasima 30000

คำสั่งมหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล

ที่ ๑๖๐/๒๕๖๙

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ
เทศบาลตำบลท่าช้าง อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมา
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๙

ตามที่มีมหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล ได้รับมอบหมายจากเทศบาลตำบลท่าช้าง อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมา ให้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาล ตำบลท่าช้าง อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๙ นั้น เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปด้วยความเรียบร้อย มหาวิทยาลัยฯ จึงพิจารณาแต่งตั้งคณะกรรมการดังต่อไปนี้

๑. คณะกรรมการที่ปรึกษา

- | | | |
|-----------------------|----------|---|
| ๑.๑ นายทองใบ | หนูไพล | นักส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นชำนาญการ |
| ๑.๒ นางสาวลักษณนาวรรณ | พูนขุนทด | นักส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นชำนาญการพิเศษ |

๒. คณะกรรมการดำเนินงาน

- | | | |
|--------------------------|----------------|------------------|
| ๒.๑ อาจารย์ ดร.ชุดิฎาภัก | วาทธี | ประธานคณะกรรมการ |
| ๒.๒ อาจารย์ ดร.ศศิธร | อิมวุฒิ | คณะกรรมการ |
| ๒.๓ อาจารย์กิตติพงษ์ | จันทร์ถาวร | คณะกรรมการ |
| ๒.๔ อาจารย์ ดร.จักรินทร์ | สันติรัตนภักดี | คณะกรรมการ |
| ๒.๕ นายพันธวงศ์ | งามเยี่ยม | คณะกรรมการ |
| ๒.๖ นายสรารักษ์ | คำพันธ์ | คณะกรรมการ |

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๔ มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๖๙

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ณัฐวัฒน์ วงษ์ชวลิตกุล)
อธิการบดีมหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล



มหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล นครราชสีมา
Vongchavalitkul University



www.vu.ac.th



Vong@vu.ac.th



0 4400 9711

ภาคผนวก ข

ประกาศคณะกรรมการพนักงานส่วนตำบลจังหวัดนครราชสีมา
เรื่อง การขึ้นบัญชีสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษา เพื่อให้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจ
ของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2558



ประกาศคณะกรรมการพนักงานส่วนตำบลจังหวัดนครราชสีมา
เรื่อง การขึ้นบัญชีสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษา เพื่อให้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.๒๕๕๘

ด้วยคณะกรรมการพนักงานส่วนตำบลจังหวัดนครราชสีมา (ก.อบต.จ.นม.) ได้ประกาศ คณะกรรมการพนักงานส่วนตำบลจังหวัดนครราชสีมา เรื่อง หลักเกณฑ์ เงื่อนไข และวิธีการกำหนดเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษอันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปีสำหรับพนักงานส่วนตำบล ลูกจ้าง และพนักงานจ้างขององค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.๒๕๕๘ ลงวันที่ ๒๒ เมษายน ๒๕๕๘ ซึ่งในการประเมินเพื่อขอรับเงินรางวัลประจำปีขององค์การบริหารส่วนตำบลดังกล่าว ต้องมีการดำเนินการสำรวจความพึงพอใจ ของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ตามตัวชี้วัดที่ ๑ มิติที่ ๒ มิติด้านคุณภาพการให้บริการ โดยให้ คณะกรรมการพนักงานส่วนตำบลจังหวัดนครราชสีมา (ก.อบต.จ.นม.) ดำเนินการคัดเลือกและขึ้นบัญชีสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาที่มีการสอนในระดับปริญญาตรีขึ้นไป ภายในเขตจังหวัดหรือนอกเขตจังหวัดที่ได้ มาตรฐานและเป็นกลางดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการตามตัวชี้วัดดังกล่าว

คณะกรรมการพนักงานส่วนตำบลจังหวัดนครราชสีมา (ก.อบต.จ.นม.) ในการประชุมครั้งที่ ๗/๒๕๕๘ เมื่อวันที่ ๒๔ กรกฎาคม ๒๕๕๘ ได้มีมติคัดเลือกและขึ้นบัญชีสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาที่ได้ มาตรฐานและเป็นกลาง เพื่อดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการตามตัวชี้วัดที่ ๑ มิติที่ ๒ มิติด้านคุณภาพการให้บริการ โดยให้ดำเนินการสำรวจกับผู้มารับบริการสาธารณะโดยตรงกับองค์การบริหาร ส่วนตำบลทั้งปวงประมาณที่ขอรับการประเมินผล ดังนี้

๑. มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา
๒. มหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล
๓. วิทยาลัยนครราชสีมา
๔. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน
๕. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี
๖. มหาวิทยาลัยมหิดล
๗. มหาวิทยาลัยบูรพา
๘. มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
๙. สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
๑๐. มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

จึงประกาศมาเพื่อทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๗ สิงหาคม พ.ศ.๒๕๕๘

(นายบุญยืน คำหงษ์)

รองผู้ว่าราชการจังหวัด ปฏิบัติราชการแทน
ผู้ว่าราชการจังหวัดนครราชสีมา

ที่ นม ๐๐๒๓.๒/๕๗๑๕

ศาลากลางจังหวัดนครราชสีมา
ถนนมหาไทย นม ๓๐๐๐๐

๓ สิงหาคม ๒๕๕๘

เรื่อง ประกาศคณะกรรมการพนักงานส่วนตำบลจังหวัดนครราชสีมา เรื่อง การขึ้นบัญชีสถาบันการศึกษา
ระดับอุดมศึกษา เพื่อให้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
พ.ศ.๒๕๕๘

เรียน นายอำเภอ ทุกอำเภอ

สิ่งที่ส่งมาด้วย ประกาศคณะกรรมการพนักงานส่วนตำบลจังหวัดนครราชสีมา เรื่อง การขึ้นบัญชี
สถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษา เพื่อให้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.๒๕๕๘

ด้วยคณะกรรมการพนักงานส่วนตำบลจังหวัดนครราชสีมา(ก.อบต.จ.นม.) ในการประชุมครั้งที่
๗/๒๕๕๘ เมื่อวันที่ ๒๔ กรกฎาคม ๒๕๕๘ มีมติเห็นชอบให้ประกาศคณะกรรมการพนักงานส่วนตำบลจังหวัด
นครราชสีมา เรื่อง การขึ้นบัญชีสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษา เพื่อให้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของ
ผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.๒๕๕๘ รายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาด้วย หรือสามารถสืบค้น
รายละเอียดเพิ่มเติมได้ที่ www.koratdla.go.th อีกทางหนึ่ง

จึงเรียนมาเพื่อทราบ และแจ้งองค์การบริหารส่วนตำบลทราบและถือปฏิบัติต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(นายบุญยืน คำหงษ์)

รองผู้ว่าราชการจังหวัด ปฏิบัติราชการแทน
ผู้ว่าราชการจังหวัดนครราชสีมา

สำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัด
กลุ่มงานมาตรฐานการบริหารงานบุคคลท้องถิ่น
โทร. ๐-๔๔๒๔-๘๘๐๓

ภาคผนวก ค

หนังสือตอบรับการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
ของเทศบาลตำบลท่าช้าง อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมา

ที่ นม ๕๔๕๐๑/๗๗๗



สำนักงานเทศบาลตำบลท่าช้าง
ถนนเพชรมาตุคลา นม ๓๐๒๓๐

๗ ตุลาคม ๒๕๖๘

เรื่อง ตอบรับการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าช้าง

เรียน อธิการบดีมหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล

ตามหนังสือมหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล ที่ มว ๑๖๐๕/๒๕๖๘ ลงวันที่ ๒๙ กันยายน ๒๕๖๘
เรื่อง ขอส่งใบเสนอราคาการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครอง
ส่วนท้องถิ่น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙ นั้น

ในการนี้ เทศบาลตำบลท่าช้าง ขอตอบรับการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อ
การให้บริการของเทศบาลตำบลท่าช้าง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙ กับทางมหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล
และท่านสามารถติดต่อผู้ประสานงาน นายทรัพย์มงคล ธนาวุฒิพรกุล โทรศัพท์ ๐๖๒ - ๖๔๒๔๕๕๕
หรือ ๐๔๔ - ๓๒๑๔๒๒ ต่อ ๓

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(นายราชัน เศวตอมรกุล)
นายกเทศมนตรีตำบลท่าช้าง

สำนักปลัดเทศบาล

โทรศัพท์ / โทรสาร. ๐-๔๔๓๒-๑๔๒๒ ต่อ ๓

ภาคผนวก ง

แบบสอบถาม

แบบสอบถาม

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ เทศบาลตำบลท่าช้าง อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมา

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจงโปรดเขียนเครื่องหมาย / ลงใน () หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงของท่าน

1. เพศ

- () 1. ชาย () 2. หญิง

2. อายุ

- () 1. ต่ำกว่า 20 ปี () 2. 20 - 30 ปี () 3. 31 - 40 ปี
() 4. 41 - 50 ปี () 5. มากกว่า 50 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

- () 1. ประถมศึกษา () 2. ม.ต้น () 3. ม.ปลายหรือเทียบเท่า
() 4. อนุปริญญาหรือเทียบเท่า () 5. ปริญญาตรี () 6. สูงกว่าปริญญาตรี

4. อาชีพ

- () 1. รับราชการ/พนักงานของรัฐ () 2. พนักงานรัฐวิสาหกิจ () 3. พนักงานบริษัทเอกชน
() 4. เกษตรกรรม () 5. ประกอบธุรกิจส่วนตัว (โปรดระบุ).....
() 6. รับจ้างทั่วไป () 7. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

5. รายได้ต่อเดือน (โดยประมาณ)

- () 1. น้อยกว่า 2,000 บาท () 2. 2,000 - 4,000 บาท () 3. 4,001 - 6,000 บาท
() 4. 6,001 - 8,000 บาท () 5. 8,001 - 10,000 บาท () 6. มากกว่า 10,000 บาท

6. ท่านมาใช้บริการในส่วนงานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องใด

- () 1. งานสาธารณูปโภคและโครงสร้างพื้นฐาน
() 2. งานป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ
() 3. งานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม
() 4. งานให้บริการของหน่วยจัดเก็บภาษี
() 5. งานด้านการศึกษา

7. ท่านมาใช้บริการในส่วนงานตามข้อ 7. ในช่วงเดือนใด

- () 1. ตุลาคม 68 () 2. พฤศจิกายน 68 () 3. ธันวาคม 68 () 4. มกราคม 69
() 5. กุมภาพันธ์ 69 () 6. มีนาคม 69 () 7. เมษายน 69 () 8. พฤษภาคม 69
() 9. มิถุนายน 69 () 10. กรกฎาคม 69 () 11. สิงหาคม 69 () 12. กันยายน 69

8. ท่านรับทราบข้อมูลข่าวสารต่างๆของเทศบาลตำบลท่าช้างจากข้อใด(ตอบได้มากกว่า1ข้อ)

- () 1. เอกสารสิ่งพิมพ์ () 2. จดหมายข่าว () 3. เว็บไซต์/เฟซบุ๊ก
() 4. แผ่นผังขั้นตอนการปฏิบัติงาน () 5. การจัดนิทรรศการ

- () 6. การแจ้งข่าว () 7. การตีตประกาศต่างๆ
 () 8. หอกระจายข่าวหมู่บ้าน/หอกระจายข่าวระบบเสียงไร้สายจากเทศบาล () 9. สื่อสิ่งพิมพ์
 () 10. การจัดทำ Spot โฆษณา () 11. สื่อโทรทัศน์ () 12. สื่อวิทยุ
 () 13. การจัดทำแผ่นพับ () 14. การประชุม/อบรม/ประชาคม

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าช้าง

อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมา

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในระดับความพึงพอใจที่ตรงกับความรู้สึกของท่านมากที่สุด โดยมีความหมาย ดังนี้

5 = มากที่สุด 4 = มาก 3 = ปานกลาง 2 = น้อย 1 = น้อยที่สุด

ประเด็นการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ					
1. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก คล่องตัว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน					
2. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีการกำหนดระยะเวลาให้บริการอย่างชัดเจน					
3. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสมกับงานที่ให้บริการ					
4. เอกสาร แบบฟอร์ม หรือคำร้องต่างๆ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย					
5. มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้องต่างๆ ชัดเจน					
6. มีอุปกรณ์หรือเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1. เจ้าหน้าที่ที่มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ					
2. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำการตอบข้อซักถาม ปัญหาข้อสงสัยและอธิบายได้อย่างชัดเจน					
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว ถูกต้อง					
4. เจ้าหน้าที่เต็มใจ ดูแลเอาใจใส่ และกระตือรือร้นในการให้บริการ					
5. เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อย สุภาพ และให้บริการด้วยความเป็นมิตร					
6. การให้เกียรติและการให้ความสำคัญกับประชาชนที่มาใช้บริการอย่างเท่าเทียมกัน					
ด้านช่องทางในการให้บริการ					
1. แต่ละช่องทางการให้บริการมีป้ายอธิบายอย่างชัดเจน					
2. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย					
3. มีการจัดระบบการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง					
4. แต่ละงานมีการแยกช่องทางการให้บริการอย่างชัดเจน					
5. ให้บริการนอกเวลาราชการ เช่น ในวันหยุดราชการ วันเสาร์ วันอาทิตย์ เป็นต้น					

ประเด็นการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
6. มีช่องทางการให้ข้อมูล/ให้บริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต					
7. ให้บริการนอกสถานที่สำนักงาน					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. สถานที่ให้บริการ ตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกแก่การเดินทางไปรับบริการ					
2. มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่การให้บริการเห็นได้ง่าย					
3. สถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม สะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อย					
4. มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสมเกี่ยวกับที่นั่งพักรอรับบริการ บริการน้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ และห้องน้ำ เป็นต้น					
5. มีเครื่องมือ/วัสดุ/อุปกรณ์ที่มีคุณภาพและเพียงพอต่อการใช้งาน					
6. สถานที่จอดรถมีความสะดวกและเพียงพอ					
7. มีการจัดเครื่องถ่ายเอกสารไว้ให้บริการในสถานที่ให้บริการ					

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับจุดเด่นของการบริการที่ท่านประทับใจและจุดที่ควรปรับปรุง

3.1 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

.....

.....

.....

3.2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

.....

.....

.....

3.3 ด้านช่องทางการให้บริการ

.....

.....

.....

3.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

.....

.....

.....

ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามนี้

ภาคผนวก จ

ภาพถ่ายการลงพื้นที่เก็บรวบรวมข้อมูล

เทศบาลตำบลท่าช้าง อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมา



ภาพถ่ายการลงพื้นที่เก็บรวบรวมข้อมูล



