



รายงานผลการสำรวจ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพ
การให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
ในเขตจังหวัดนครราชสีมา
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2563

เสนอต่อเทศบาลตำบลท่าช้าง

อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมา



วิทยาลัยนครราชสีมา



เทศบาลตำบลท่าช้าง
อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมา



วิทยาลัยนครราชสีมา

คำแถลง

ตามที่เทศบาลตำบลท่าช้าง อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมา ได้เห็นชอบให้วิทยาลัยนครราชสีมา ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าช้าง ประจำปีงบประมาณ 2563 นั้น

การดำเนินโครงการสำเร็จลงได้ด้วยความช่วยเหลือเป็นอย่างดีจากผู้มีพระคุณหลายฝ่าย คณะทำงานขอกราบขอบพระคุณ เจ้าหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดนครราชสีมาทุกท่าน ที่กรุณาให้คำปรึกษา ให้ข้อเสนอแนะและแนวทางในการดำเนินโครงการให้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

ท้ายนี้ คณะทำงานขอขอบคุณนายกเทศมนตรี ปลัดเทศบาล สมาชิกสภาเทศบาล ผู้อำนวยการกอง หัวหน้ากอง และเจ้าหน้าที่สำนักงานเทศบาลตำบลท่าช้าง ตลอดจนประชาชนในเขตพื้นที่ทุกท่านที่ได้ให้ข้อมูลและความคิดเห็นในการเก็บรวบรวมข้อมูลมา ณ โอกาสนี้

วิทยาลัยนครราชสีมา
จังหวัดนครราชสีมา
กันยายน 2563

บทสรุปผู้บริหาร

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตจังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ 2563 มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจและจัดเรียงลำดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าช้างอำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ 2563 ในด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

จากจำนวนประชากรที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่รับผิดชอบของเทศบาลตำบลท่าช้าง 4,982 คน ใช้กลุ่มตัวอย่างเพื่อศึกษา จำนวน 400 คน ซึ่งได้จากการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ Taro Yamane การสุ่มตัวอย่างใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบกลุ่ม (Cluster Random Sampling) โดยแบ่งประชากรออกเป็นพื้นที่ต่าง ๆ รวม 9 หมู่บ้าน และในแต่ละหมู่บ้านสุ่มตัวอย่างประชาชนอย่างเป็นสัดส่วน (Proportional Random Sampling) ของประชากรในแต่ละหมู่บ้าน สำหรับเครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ คือ แบบสอบถามมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scales) 5 ระดับ วิเคราะห์ข้อมูลโดยหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการสำรวจลักษณะประชากรกลุ่มตัวอย่างพบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 63.00) ส่วนมากมีอายุอยู่ระหว่าง 51-60 ปี (ร้อยละ 35.00) ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา (ร้อยละ 44.50) ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป (ร้อยละ 42.75) ส่วนใหญ่มีรายได้อยู่ระหว่าง 6,001 – 8,000 บาท (ร้อยละ 32.50) ส่วนมากติดต่อขอรับบริการจากเทศบาลตำบลเพื่อขอรับบริการเกี่ยวกับงานการให้บริการงานบริการสาธารณสุขและงานสาธารณสุขอื่นๆ (ร้อยละ 25.50) ส่วนใหญ่ประชาชนมาติดต่อขอรับบริการในช่วงเดือนพฤษภาคม 2563 และได้รับทราบข้อมูลข่าวสารของเทศบาลตำบลท่าช้างส่วนใหญ่จากเสียงตามสาย

การสำรวจความพึงพอใจพบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนพอใจในคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าช้างในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.64) มีความพึงพอใจมากที่สุดด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X}$ = 4.66) รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X}$ = 4.65) และด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X}$ = 4.64) ตามลำดับ เมื่อพิจารณาในรายละเอียดแต่ละด้าน พบว่า

1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ ผู้รับบริการพอใจเรื่องการให้บริการตามที่ขอรับบริการถูกต้อง สะดวก รวดเร็ว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจนมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.67) รองลงมา คือ เรื่องการติดต่อ

ประสานงานมีความสะดวก ($\bar{X} = 4.66$) และเรื่องเครื่องมือ/อุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวกที่ใช้ในการปฏิบัติงานมีความเหมาะสมต่อการให้บริการ ($\bar{X} = 4.63$) ตามลำดับ

2) ด้านช่องทางการให้บริการ ผู้รับบริการพอใจเรื่องการใช้บริการสามารถเข้าถึงและใช้บริการได้ง่ายมากที่สุด ($\bar{X} = 4.65$) รองลงมา คือ เรื่องมีช่องทางการรับรู้ข้อมูลข่าวสารการให้บริการที่สามารถรับรู้ได้อย่างทั่วถึง ($\bar{X} = 4.64$) และเรื่องมีหลากหลายช่องทางในการให้บริการ เช่น การให้บริการทางโทรศัพท์ สื่อออนไลน์ต่างๆ เช่น ไลน์ เฟสบุ๊ก ($\bar{X} = 4.63$)ตามลำดับ

3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้รับบริการพอใจเรื่องเจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นเอาใจใส่ในการให้บริการมากที่สุด ($\bar{X} = 4.69$) รองลงมา คือ เรื่องเจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพยิ้มแย้มแจ่มใส มีความเป็นกันเอง ($\bar{X} = 4.68$) และเจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นได้เป็นอย่างดี ($\bar{X} = 4.65$)ตามลำดับ

4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้รับบริการพอใจเรื่องสถานที่ตั้งของหน่วยงาน มีความเหมาะสมในการเดินทางมารับบริการมากที่สุด ($\bar{X} = 4.67$) รองลงมา คือสถานที่ให้บริการมีความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย ($\bar{X} = 4.66$) และเรื่องป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย ($\bar{X} = 4.65$)ตามลำดับ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้มารับบริการแยกตามภาระงาน พบว่า

1) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมผู้รับบริการพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด ($\bar{X} = 4.68$) รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.66$) และด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.62$) ตามลำดับ

2) งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยผู้รับบริการพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด ($\bar{X} = 4.63$) รองลงมา คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.62$) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.61$) ตามลำดับ

3) งานไฟฟ้าถนน ผู้รับบริการพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด ($\bar{X} = 4.65$) รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.63$) และด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.64$) ตามลำดับ

4) งานการให้บริการงานบริการสาธารณสุขและงานสาธารณสุขอื่นๆ พอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด ($\bar{X} = 4.64$) รองลงมา คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.63$) และด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.62$) ตามลำดับ

ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าช้างในภาพรวมอยู่ในระดับร้อยละ 92.80 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 9 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 92.80 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 9 ด้านช่องทางการให้บริการ กลุ่มตัวอย่างประชาชนพอใจอยู่ในระดับร้อยละ 92.60 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 9 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ กลุ่มตัวอย่างประชาชนพอใจอยู่ในระดับร้อยละ 93.20 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 9 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก กลุ่มตัวอย่างประชาชนพอใจอยู่ในระดับร้อยละ 93.00 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 9

คุณภาพการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$)	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับคะแนน
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.64	92.80	9
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.63	92.60	9
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.66	93.20	9
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.65	93.00	9
รวม	4.64	92.80	9

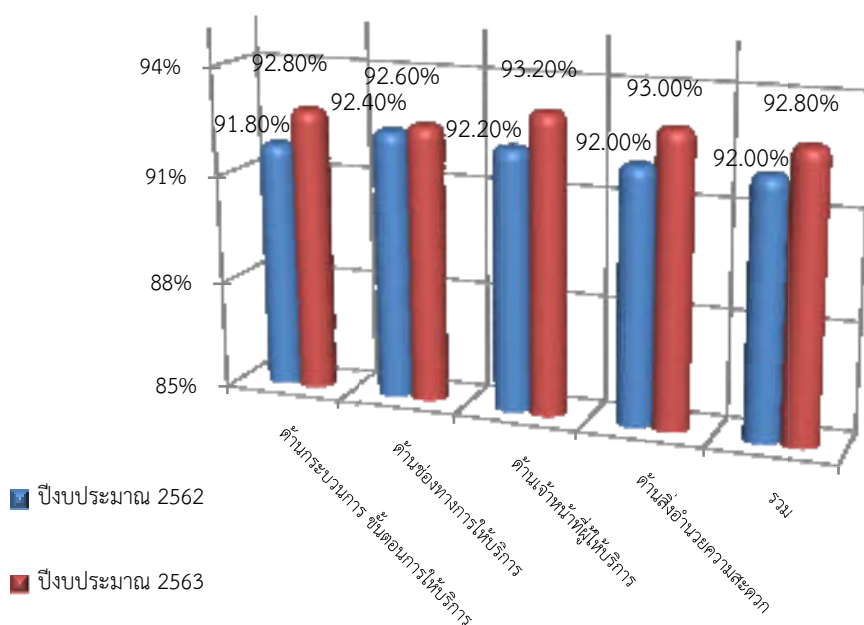
เมื่อพิจารณาผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าช้างจะเห็นว่าเทศบาลตำบลท่าช้างมีการพัฒนาการให้บริการเพิ่มขึ้น โดยในภาพรวมระดับความพึงพอใจระหว่างปี พ.ศ. 2562 ถึงปี พ.ศ. 2563 เพิ่มขึ้นร้อยละ 92.00 เป็นร้อยละ 92.80 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน จะเห็นว่า

ด้านขั้นตอนการให้บริการ ระดับความพึงพอใจเพิ่มจากร้อยละ 91.80 เป็นร้อยละ 92.80

ด้านช่องทางการให้บริการระดับความพึงพอใจเพิ่มจากร้อยละ 92.40 เป็นร้อยละ 92.60

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ระดับความพึงพอใจเพิ่มจากร้อยละ 92.20 เป็นร้อยละ 93.20

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกระดับความพึงพอใจเพิ่มจากร้อยละ 92.00 เป็นร้อยละ 93.00



ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าช้างแยกตามงานสำคัญ 4 งาน พบว่าอยู่ในระดับร้อยละ 92.45 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 9 เมื่อพิจารณาเป็นรายการะงานพบว่ากลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมอยู่ในระดับร้อยละ 92.60 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 9 พื่อใจงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยอยู่ในระดับร้อยละ 92.20 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 9 พื่อใจงานไฟฟ้าถนนอยู่ในระดับร้อยละ 92.60 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 9 และพื่อใจงานการให้บริการงานสาธารณสุขและสาธารณสุขอื่นๆอยู่ในระดับร้อยละ 92.40 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 9

ภาระงาน	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับคะแนน
1. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	92.60	9
2. งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	92.20	9
3. งานไฟฟ้าถนน	92.60	9
4. งานการให้บริการของหน่วยงานจัดเก็บภาษี	92.40	9
ภาพรวมทั้ง 4 งาน	92.45	9

ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นเพิ่มเติม จากการสำรวจพบว่าประชาชนที่มาใช้บริการมีความคิดเห็นต่อการทำงานของเทศบาลตำบลท่าช้างว่า ด้านกระบวนการมีความสะดวก รวดเร็วดีไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน ระยะเวลารอคอยการให้บริการไม่นานมีความรวดเร็วขึ้น ด้านช่องทางการให้บริการมีการแจ้งข่าวสารผ่านทางสื่อออนไลน์ ทำให้ประชาชนผู้รับบริการสามารถรับรู้ข้อมูลข่าวสารการแจ้งข่าวต่างๆ ของทางเทศบาลได้รวดเร็ว เจ้าหน้าที่ให้บริการ มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ และให้คำแนะนำช่วยเหลือเรื่องต่างๆได้ดี มีความตั้งใจและพร้อมในการให้บริการดีมาก และมีความเป็นกันเองดี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก บริเวณภายในสำนักงานมีความสะอาดเรียบร้อยดีมีที่นั่งรอรับบริการที่เหมาะสม

งานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมเทศบาลตำบลท่าช้าง มีการจ่ายเบี้ยยังชีพผ่านระบบเข้าธนาคารเงินคนแก่ คนพิการ บุตร การจ่ายเบี้ยยังชีพมีการสำรวจประชาชนที่มีสิทธิ์ครบตามเกณฑ์อย่างรอบคอบ ทำให้ผู้สูงอายุที่มีสิทธิ์รับเบี้ยยังชีพไม่มีการตกสำรวจ และมีการจ่ายตรงเวลาทุกเดือน นอกจากนี้ยังมีเงินช่วยเหลือในช่วงสถานการณ์โควิด 19 มีการอบรมและพัฒนาอาชีพเสริมให้กับชุมชนอย่างต่อเนื่อง เทศบาลตำบลท่าช้างมีการดูแลพิการอย่างทั่วถึงโดยในปีนี้ได้มอบวัสดุ อุปกรณ์ในการซ่อมแซมที่อยู่อาศัยสำหรับคนพิการ (ม.3) และมีกิจกรรมพัฒนาความรู้หนังสือโดยจัดทำโครงการท้องถิ่นรักการอ่าน รับบริจาคหนังสือ(ที่มีประโยชน์ต่อชุมชน) แต่ด้านการอบรมและพัฒนาอาชีพเสริมกระจายไม่ทั่วถึง แต่ละหมู่บ้านและชุมชนยังให้ความร่วมมือไม่มากเท่าไร ประชาชนบางพื้นที่มีทราบข้อมูล

งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เทศบาลตำบลท่าช้างมีอุปกรณ์เครื่องมือด้านสาธารณภัย พร้อมให้บริการในชุมชน มีป้ายบอกเหตุการณ์ หรือวิธีการติดต่อในกรณีเกิดภัยต่างๆ วิธีการป้องกันหรือป้องกันพื้นฐานต้องทำอะไร มีเหตุวาทภัย ลมพัดแรงมากหลังคาบ้านได้รับความเสียหาย และต้นไม้หล่นล้มทับ เมื่อโทรแจ้งไปยังเจ้าหน้าที่เทศบาล มีการออกให้ความช่วยเหลือรวดเร็วดี อำนวยความสะดวกดีวัสดุ อุปกรณ์ที่เอามาซ่อมแซมก็เป็นของดีมีคุณภาพ ในช่วงภัยแล้ง มีการบรรเทาทุกข์ ด้วยการจัดการน้ำมาให้ แต่มีข้อเสนอแนะคือ ต้องการให้ทำการสำรวจและติดตั้งสัญญาณเตือนภัยเวลาเกิดเหตุต่างๆ โดยติดตั้งไว้ตามศาลาประชาคม และต้องการให้ ทำการติดตั้งกล้องวงจรปิด เนื่องจากช่วงนี้เริ่มมีการขโมย

งานไฟฟ้าถนน โดยภาพรวมแล้ว ในปีนี้เทศบาลตำบลท่าช้าง มีการติดตั้งไฟฟ้าในจุดหลักๆ ได้รับการให้บริการจากการไฟฟ้าอย่างทั่วถึง ซึ่งหากเปรียบเทียบกับปีที่แล้วปีนี้ไฟฟ้าตามถนนในเขตเทศบาลดีขึ้นมาก มีเพิ่มจำนวนหลอดไฟ เพื่อให้เกิดความสว่างแบบไม่ทั้งช่วงตลอดเส้นทางในเขตพื้นที่เทศบาล แต่ยังคงมีปัญหาด้านไฟฟ้าดับ โดยเฉพาะเวลาฝนตกลมแรง และมีข้อเสนอแนะคือ ต้องการให้เทศบาลจัดอบรมเรื่องการทำแผงโซลาร์เซลล์มาใช้เพื่อจะได้ลดค่าใช้จ่าย และลดพลังงานในการใช้น้ำมัน

งานบริการสาธารณสุขและงานสาธารณสุขอื่นๆในปีนี้นี้โดยภาพรวมแล้ว งานด้านสาธารณสุขมีการพัฒนาดีขึ้น เจ้าหน้าที่และอสม. ใส่ใจประชาชนในพื้นที่มากขึ้น ทำงานหนักขึ้น ให้ความรู้กับชุมชนวิธีการป้องกัน และดูแลไม่ให้ป่วยเป็นไข้เลือดออกมากขึ้น โดยเฉพาะผู้สูงอายุ ผู้พิการ เด็กเล็ก มีฉีดพ่นสารเคมี แจกทรายอะเบท โดยเฉพาะคนไข้ติดเตียง อสม.มาดูแลและแจกของ เช่น นม น้ำ ทิชชู ยาต้ม ยาหม่อง ตลอดจนมีการวัดโครงการรวมพลังพิชิตยุงลาย ในช่วงสถานการณ์โควิด 19 มีการออกคัดกรองป้องกันโรคโควิดตามชุมชน (ตามมาตรการของรัฐบาล)แจกแมสเจลแอลกอฮอล์ และประชาสัมพันธ์(โดยรถเคลื่อนที่) เผยแพร่ และรณรงค์เกี่ยวกับโรคโควิด และไข้เลือดออก จัดประชุมผู้ปกครองศูนย์เด็กเล็กเพื่อซักซ้อมแนวทางความปลอดภัยห่างไกลจากเชื้อโควิด และมีการ

จัดการเรียนการสอนแบบเว้นระยะห่าง นอกจากนี้มีการฉีดวัคซีนพิษสุนัขบ้า และทำหมัน รณรงค์ให้ทิ้งขยะแบบคัดแยก และมีความรู้เรื่องประเภทของขยะ ชุมชนชอบถึงขยะมีเพียงพอ รถมาเก็บก็เวลาเหมาะสม การชำระค่าจัดเก็บขยะก็มีความเหมาะสมไม่แพง

และมีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ เพิ่มเติม คือประชาชนมีความคิดเห็นว่าในปีนี้เทศบาลตำบลท่าช้างมีการพัฒนาการให้บริการด้านต่างๆ ที่ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง เช่น มีการอบรมเพื่อพัฒนาอาชีพให้กับประชาชนเพื่อเป็นการสร้างรายได้เพิ่มเติม การให้บริการด้านต่างๆ มีความสะดวกรวดเร็ว มีการจัดการขยะที่ดีมีถึงขยะให้เกือบทุกหลังคาและมีข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง คือต้องการให้ทางเทศบาลช่วยดูแลเรื่องน้ำประปา เนื่องจาก มีกลิ่น ชุ่น ไม่สะอาด บางวันก็ไหลดี บางวันก็ไหลน้อย สำรวจเรื่องท่อน้ำ เมื่อเกิดการชำรุดมีการเปลี่ยนแปลงปรับปรุงแล้วแต่ยังชำรุดอีก อยากให้ทำให้ดีและมีคุณภาพมากกว่านี้

สารบัญ

หน้า

คำแถลง.....	ก
บทสรุปผู้บริหาร.....	ข
สารบัญ	ฅ
สารบัญตาราง.....	ฉ
สารบัญภาพประกอบ.....	ฐ
บทที่ 1 บทนำ.....	1
1.1 หลักการและเหตุผล	1
1.2 วัตถุประสงค์	3
1.3 ขอบเขตการดำเนินงาน.....	3
1.4 ข้อจำกัดของการศึกษา.....	3
1.5 นิยามศัพท์ในการศึกษา.....	4
บทที่ 2 แนวคิดและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	5
2.1 ข้อมูลพื้นฐานของเทศบาลตำบลท่าช้าง	5
2.2 ทฤษฎีและแนวคิดที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ	20
2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	25
2.4 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา.....	28
บทที่ 3 วิธีการศึกษา	29
3.1 ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา.....	29
3.2 ประชากรเป้าหมาย.....	29
3.3 ขนาดของกลุ่มตัวอย่างประชาชน	30
3.4 วิธีการสุ่มตัวอย่าง	30
3.5 เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูลและการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	31
3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล	32

สารบัญ (ต่อ)

หน้า

บทที่ 4 ผลการศึกษา.....	35
4.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม	36
4.2 งานที่กลุ่มตัวอย่างประชาชนส่วนใหญ่มาติดต่อขอรับบริการ	39
4.3 ช่วงเวลาที่กลุ่มตัวอย่างประชาชนมาติดต่อขอรับบริการ	40
4.4 ช่องทางการรับข้อมูลข่าวสารจากเทศบาลตำบลท่าช้าง ของประชาชน	41
4.5 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ของเทศบาลตำบลท่าช้าง.....	42
4.6 การประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ของเทศบาลตำบลท่าช้าง.....	51
4.7 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของประชาชนผู้รับบริการ	58
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา	61
บรรณานุกรม	71
ภาคผนวก	74
ภาคผนวก ก คำสั่งวิทยาลัยนครราชสีมา	75
ภาคผนวก ข แบบสอบถาม.....	80

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
3.1	จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างของประชาชน จำแนกตามเขตที่อยู่อาศัย 31
3.2	แสดงการจัดระดับคะแนนของความพึงพอใจ 33
4.1	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าช้าง จำแนกเป็นรายด้าน 42
4.2	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าช้าง ในด้านขั้นตอนการให้บริการจำแนกเป็นรายข้อ 43
4.3	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าช้าง ในด้านช่องทางการให้บริการจำแนกเป็นรายข้อ 44
4.4	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าช้าง ในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจำแนกเป็นรายข้อ 45
4.5	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าช้าง ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกเป็นรายข้อ 46
4.6	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการที่มีต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม 47
4.7	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการที่มีต่องานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม 48

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.8	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการที่มีต้องงานไฟฟ้าถนนจำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม 49
4.9	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการที่มีต้องงานบริการสาธารณสุขและงานสาธารณสุขอื่นๆ จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม 50
4.10	แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ และระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการ ของเทศบาลตำบลท่าช้างจำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม 51
4.11	แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ และระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมจำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม 53
4.12	แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ และระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการ งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม 54
4.13	แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ และระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการ งานไฟฟ้าถนน จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม 55
4.14	แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ และระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการ งานสาธารณสุขและงานสาธารณสุขอื่นๆ จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม 56
4.15	แสดงระดับความพึงพอใจ และระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการที่มีต่อ ภาระงาน ในภาพรวมทั้ง 4 งาน 57

สารบัญภาพประกอบ

ภาพประกอบที่	หน้า
2.1 แสดงกรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา	28
4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	36
4.2 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับอายุ	36
4.3 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา.....	37
4.4 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ.....	37
4.5 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับรายได้	38
4.6 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามภาระงานที่กลุ่มตัวอย่างประชาชนส่วนใหญ่มาติดต่อขอรับบริการ.....	39
4.7 แสดงจำนวนของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่วงเวลา ที่มาติดต่อขอรับบริการจากเทศบาลตำบลท่าช้าง	40
4.8 แสดงจำนวนของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม ช่องทางการรับข้อมูลข่าวสารจากเทศบาลตำบลท่าช้าง	41
4.9 แสดงการเปรียบเทียบร้อยละของความพึงพอใจ ระหว่างปีงบประมาณ 2562และ 2563.....	52

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของ
เทศบาลตำบลท่าช้างอำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมา
ประจำปีงบประมาณ 2563

1.1 หลักการและเหตุผล

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงนับว่าเป็นหน่วยงานราชการส่วนท้องถิ่นที่ได้รับการเลือกตั้งจากประชาชนในท้องถิ่น มีอำนาจหน้าที่ในการบริหารจัดการสาธารณะตามกฎหมายเพื่อประโยชน์สุขของชุมชนในท้องถิ่น ตามที่รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 มาตรา 78 และ มาตรา 284 ได้กำหนดให้รัฐต้องกระจายอำนาจการปกครอง โดยให้ท้องถิ่นพึ่งตนเอง และตัดสินใจในกิจการท้องถิ่นได้เองอย่างอิสระตามขอบเขตของกฎหมายตามหลักการกระจายอำนาจปกครอง (Decentralization) โดยดำเนินการปกครองตนเอง จัดตั้งบริการสาธารณะเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น มีอิสระในการกำหนดนโยบาย การปกครอง การบริหาร บริหารงาน บุคคล การเงินและการคลัง

ปัจจุบันจังหวัดนครราชสีมา มีรูปแบบการปกครองและการบริหารราชการเป็น 3 ส่วน คือ

1. การบริหารราชการส่วนกลาง มีส่วนราชการสังกัดส่วนกลางตั้งหน่วยงานปฏิบัติหน้าที่ในจังหวัดอยู่ประมาณ 196 หน่วย (รวมทั้งหน่วยงานอิสระ 26 หน่วย รัฐวิสาหกิจ 27 หน่วย)
2. การบริหารราชการส่วนภูมิภาค มีส่วนราชการสังกัดส่วนภูมิภาคประจำจังหวัด 30 หน่วย ปัจจุบันจังหวัดนครราชสีมาแบ่งการปกครองออกเป็น 32 อำเภอ 287 ตำบล 3,743 หมู่บ้าน ประกอบด้วย อำเภอเมืองนครราชสีมา อำเภอปากช่อง อำเภอพิมาย อำเภอด่านขุนทด อำเภอโนนสูง อำเภอปักธงชัยอำเภอสีคิ้ว อำเภอครบุรี อำเภอดง อำเภอชุมพวง อำเภอประทาย อำเภอบัวใหญ่ อำเภอห้วยแถลง อำเภอสูงเนิน อำเภอโนนไทย อำเภอหนองบุญมาก อำเภอโชคชัย อำเภอเสิงสาง อำเภอวังน้ำเขียว อำเภอพระทองคำ อำเภอแก้งสนามนาง อำเภอขามสะแกแสง อำเภอเฉลิม

พระเกียรติ อำเภอเมืองยาง อำเภอลำทะเมนชัยอำเภอขามทะเลสอ อำเภอเทพารักษ์ อำเภอบัวลาย อำเภอโนนแดง อำเภอสีดา และอำเภอบ้านเหลื่อม

3. การบริหารราชการส่วนท้องถิ่น มี 3 รูปแบบ

1) องค์การบริหารส่วนจังหวัด 1 แห่ง คือ องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครราชสีมา

2) เทศบาล 75 แห่ง ประกอบด้วย

- เทศบาลนคร 1 แห่ง คือ เทศบาลนครนครราชสีมา

- เทศบาลเมือง 3 แห่ง คือ เทศบาลเมืองปากช่อง เทศบาลเมืองบัวใหญ่ และ เทศบาลเมืองสีคิ้ว

- เทศบาลตำบล 71 แห่ง

3) องค์การบริหารส่วนตำบล จำนวน 258 แห่ง

ทั้งนี้ภารกิจหลักในการบริหารจัดการ เพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นในด้านต่าง ๆ ได้แก่ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน เช่น การคมนาคมขนส่ง พัฒนาสาธารณูปโภคและสาธารณูปการ ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต เช่น การส่งเสริมอาชีพ การศึกษา การสาธารณสุข ด้านจัดระเบียบชุมชน/สังคมและการรักษาความสะอาดเรียบร้อย เช่น การส่งเสริมประชาธิปไตย การป้องกันสาธารณภัย การรักษาความสงบเรียบร้อย ด้านการวางแผนการส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรม และการท่องเที่ยว เช่น การวางแผน พัฒนาท้องถิ่น การส่งเสริมการลงทุน การพาณิชยกรรม ด้านการบริหารจัดการและอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติสิ่งแวดล้อม เช่น การคุ้มครองดูแลรักษาทรัพยากรธรรมชาติและดูแลที่สาธารณะประโยชน์ และด้านศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น เช่น การดูแลรักษาโบราณสถาน และโบราณวัตถุ เป็นต้น

การปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ดีจึงต้องปฏิบัติตามภารกิจดังกล่าวข้างต้น และเพื่อให้การบริหารจัดการสำเร็จลุล่วง สามารถแก้ไขปัญหา และสนองตอบต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น ตลอดจนประสานความร่วมมือกับหน่วยงานต่างๆ ทั้งภาครัฐและเอกชนที่เกี่ยวข้องเพื่อร่วมมือกันพัฒนาท้องถิ่นให้มีความเจริญก้าวหน้าได้นั้น การประเมินการปฏิบัติงานตามภารกิจจึงประกอบด้วย 4 มิติ คือด้านประสิทธิผลตามยุทธศาสตร์ ด้านคุณภาพการให้บริการด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ และด้านการพัฒนาองค์กร

การดำเนินงานตามโครงการในครั้งนี้จะดำเนินการเฉพาะมิติที่ 2 คือ คุณภาพการให้บริการที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ใน 4 ประเด็นหลัก ได้แก่ ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก นอกจากนี้ เพื่อให้การสำรวจสามารถสะท้อนความต้องการของประชาชนในพื้นที่ได้อย่างชัดเจนและ

สอดคล้องกับความเป็นจริงมากยิ่งขึ้น จึงได้มีการสำรวจความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของประชาชนในพื้นที่หรือผู้ที่เกี่ยวข้องที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

1.2 วัตถุประสงค์

- 1) เพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าช้าง อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ2563 ในด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
- 2) เพื่อจัดเรียงลำดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าช้าง อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ2563ใน ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
- 3) เพื่อสำรวจปัญหาและอุปสรรค ตลอดจนความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าช้าง อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมา

1.3 ขอบเขตการดำเนินงาน

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าช้าง อำเภอเฉลิมพระเกียรติจังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ2563ในครั้งนี้ใช้กลุ่มตัวอย่างของประชาชนในท้องถิ่นที่เคยมารับบริการจากเทศบาลตำบลท่าช้างเป็นกรณีศึกษา ในการศึกษาจะใช้วิธีการสัมภาษณ์จากประชาชนในท้องถิ่นในเขตรับผิดชอบของเทศบาลตำบลท่าช้างใน 4 ประเด็นหลัก คือ ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

1.4 ข้อยกเว้นของการศึกษา

โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าช้างอำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ2563ครั้งนี้ จะทำการสำรวจเฉพาะกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่เคยมารับบริการจากเทศบาลตำบลท่าช้างบางส่วนที่ได้จากการสุ่ม เนื่องจากมีระยะเวลาจำกัดในการสำรวจ ฉะนั้นผลการศึกษาจึงครอบคลุมเฉพาะภาระงานหลักของเทศบาลตำบลท่าช้าง ซึ่งไม่อาจครอบคลุมข้อเท็จจริงของภาระงานอื่นๆ ทั้งหมดของเทศบาลตำบลท่าช้างได้

1.5 นิยามศัพท์ในการศึกษา

1) องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) หมายถึง ราชการส่วนท้องถิ่นที่ได้รับการเลือกตั้งจากประชาชนในท้องถิ่น มีอำนาจหน้าที่ในการบริหารจัดการสาธารณะตามกฎหมายเพื่อประโยชน์สุขของชุมชนในท้องถิ่นนั้น ซึ่งประกอบด้วย

- (1) องค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.)
- (2) สำนักงานเทศบาล ได้แก่ เทศบาลนคร เทศบาลเมือง และเทศบาลตำบล
- (3) องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.)
- (4) การปกครองท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ

2) สำนักงานเทศบาลในเขตจังหวัดนครราชสีมา หมายถึง องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตจังหวัดนครราชสีมา ที่ได้รับการเลือกตั้งจากประชาชนในท้องถิ่น มีอำนาจหน้าที่ในการบริหารจัดการสาธารณะตามกฎหมาย แบ่งได้เป็น 3 ประเภท คือ เทศบาลตำบล เทศบาลเมือง และเทศบาลนคร ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับจำนวนประชากรในท้องถิ่น ความเจริญทางเศรษฐกิจ หรือรายได้ในท้องถิ่น และแบ่งออกเป็น 3 ขนาด คือ สำนักงานเทศบาลขนาดเล็ก สำนักงานเทศบาลขนาดกลางและสำนักงานเทศบาลขนาดใหญ่ โดยอาศัยหลักเกณฑ์การกำหนดขนาดของประกาศคณะกรรมการพนักงานเทศบาลจังหวัดนครราชสีมา

3) องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) หมายถึง องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งจัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 โดยมีฐานะเป็นนิติบุคคล ทั้งนี้ อบต. แต่ละแห่งจะมีพื้นที่รับผิดชอบในเขตตำบลที่ไม่อยู่ในเขตของเทศบาล หรือองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น ยกเว้น องค์การบริหารส่วนจังหวัด

4) ความพึงพอใจ หมายถึง การรับรู้ของบุคคลต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่งหรือสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยปรากฏออกมาในลักษณะที่ชอบหรือไม่ชอบ เห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วย พอใจหรือไม่พอใจ ซึ่งจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลนั้นได้

5) ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) หมายถึง ระดับความพึงพอใจต่อการได้รับการบริการจากองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) จากงานทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในครั้งนี้ คณะผู้สำรวจได้ศึกษาเอกสาร งานวิจัย แนวคิด ทฤษฎี ที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นพื้นฐานและแนวทางในการศึกษาโดยจะนำเสนอตามลำดับ ดังนี้

- 2.1 ข้อมูลพื้นฐานของเทศบาลตำบลท่าช้าง
- 2.2 ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
- 2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 2.4 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา

2.1 ข้อมูลพื้นฐานของเทศบาลตำบลท่าช้าง

1. สภาพทั่วไปของเทศบาลตำบลท่าช้าง

1.1 ประวัติความเป็นมา

เทศบาลตำบลท่าช้าง เดิมเป็นสุขาภิบาลท่าช้างซึ่งจัดตั้งขึ้นตามพระราชกฤษฎีกา เล่มที่ 108 ตอนที่ 177 ลงวันที่ 7 ตุลาคม 2534 ต่อมาได้รับการเปลี่ยนแปลงยกฐานะจากสุขาภิบาลมาเป็นเทศบาลตำบลท่าช้าง ตามพระราชบัญญัติ เปลี่ยนแปลงฐานะของสุขาภิบาลเป็นเทศบาล พ.ศ. 2542 เมื่อวันที่ 25 พฤษภาคม 2542 เป็นต้นมา



ดวงตราสัญลักษณ์กำหนดเป็นรูป “ช้างสามเศียร” เพราะสืบเนื่องมาจากตามตำนานเล่าว่า มีช้างโขลงหนึ่งลงมากินน้ำที่ลำน้ำมูลบริเวณที่เป็นที่ตั้งเทศบาลทุกวันนี้ จึงเรียกลำน้ำมูลว่า “ท่าช้าง” และเพื่อปฏิบัติเป็นสิริมงคล แก่เทศบาลจึงได้กำหนดรูปตราเป็น “ช้างสามเศียร”

1.2ที่ตั้งและอาณาเขต

เทศบาลตำบลท่าช้าง ตั้งอยู่ในพื้นที่ตำบลท่าช้าง อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัด นครราชสีมา โดยมีระยะทางถึงกรุงเทพฯ ประมาณ 285 กิโลเมตร และมีจำนวนพื้นที่ทั้งสิ้น 8 ตาราง กิโลเมตร มีอาณาเขตติดต่อดังนี้

ทิศเหนือ ตั้งแต่หลักเขตที่ 1 ซึ่งตั้งอยู่ริมทางหลวงจังหวัดหมายเลข 2162แยกทางหลวง หมายเลข 226 (นครราชสีมา) - (บุรีรัมย์) พากเหนือ ตรงคอสะพานข้ามแม่น้ำมูลฝั่งตะวันตก

จากหลักเขตที่ 1 เป็นเส้นเลียบริมแม่น้ำมูล ฝั่งตะวันตก และฝั่งเหนือไปทางทิศเหนือ และทิศตะวันออกเฉียงเหนือ ถึงหลักเขตที่ 2 ซึ่งตั้งอยู่ริมแม่น้ำมูล ฝั่งตะวันตก ตรงจุดที่อยู่ในแนวเส้น ตั้งฉากกับศูนย์กลางถนนไปบ้านส้ม ตรงจุดที่อยู่ห่างจากจุดศูนย์กลางที่คลองส่งน้ำโครงการสูบน้ำ ด้วย ไฟฟ้าคลองชัยใหญ่ (สายเอ เดิม) บรรจบกับถนนไปบ้านส้ม ตามแนวถนนไปบ้านส้ม ไปทางทิศเหนือระยะ 100เมตร

จากหลักเขตที่ 2 เป็นเส้นตั้งฉากกับศูนย์กลางถนนไปบ้านส้ม ไปทางทิศตะวันออกผ่าน ถนนไปบ้านส้ม ถึงหลักเขตที่ 3 ซึ่งตั้งอยู่ริมถนนไปบ้านส้มปากตะวันออก ตรงจุดที่อยู่ห่างจากจุด ศูนย์กลางที่คลองส่งน้ำโครงการ สูบน้ำด้วยไฟฟ้า คลองชัยใหญ่ (สายเอ เดิม) บรรจบกับถนนไปบ้าน ส้ม ตามแนวถนนไปบ้านส้ม ไปทางทิศเหนือ ระยะ 100เมตร

ทิศตะวันออก จากหลักเขตที่ 3 เป็นเส้นเลียบริมถนนไปบ้านส้ม ปากตะวันออกไปทางทิศ ใต้ และเลียบริมคลองส่งน้ำโครงการสูบน้ำด้วยไฟฟ้า คลองชัยใหญ่ (สายเอ เดิม) ฝั่งตะวันออก ไป ทางทิศตะวันออกเฉียงใต้ ผ่านคลองซอย 1 ซ้ายเดิม ถึงหลักเขตที่ 4 ซึ่งตั้งอยู่ริมคลองซอย 1 ซ้ายเดิม ฝั่งใต้ ตรงจุดที่แนวริมคลองส่งน้ำโครงการสูบน้ำด้วยไฟฟ้า คลองชัยใหญ่ (สายเอ เดิม) ฝั่งตะวันออก บรรจบกับริมคลองซอย 1 ซ้ายเดิม ฝั่งใต้

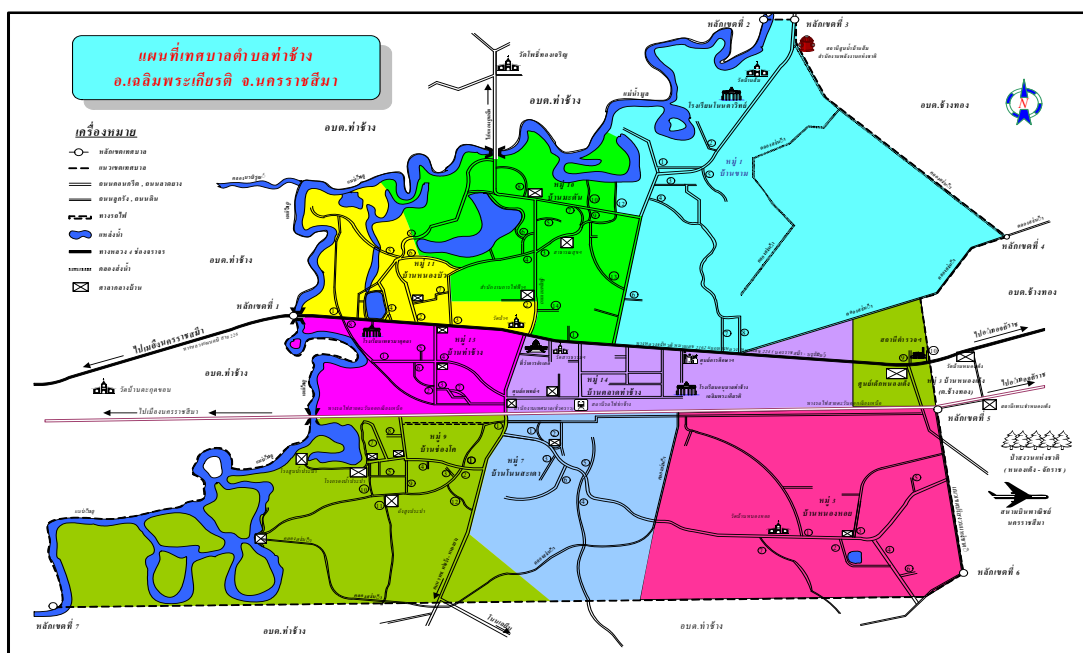
จากหลักเขตที่ 4 เป็นเส้นเลียบริมคลองซอย 1 ซ้ายเดิม ฝั่งใต้ ไปทางทิศตะวันตกเฉียงใต้ ระยะ 550 เมตร และเป็นเส้นตรงไปทางทิศใต้ ผ่านทางหลวงจังหวัดหมายเลข 2162แยกทางหลวง หมายเลข 224 (นครราชสีมา) – กระสัง (บุรีรัมย์) ถึงหลักเขตที่ 5 ซึ่งตั้งอยู่ริมทางรถไฟ สาย ตะวันออกเฉียงเหนือ พากเหนือ ตรงจุดที่ริมทางรถไฟสายตะวันออกเฉียงเหนือ พากเหนือ ตัดกับแนว เขตป่าสงวนแห่งชาติ (หนองเต็ง – จักราช)

จากหลักเขตที่ 5 เป็นเส้นเลียบริมแนวเขตป่าสงวนแห่งชาติ (หนองเต็ง – จักราช) ไปทางทิศ ใต้ ถึงหลักเขตที่ 6 ซึ่งตั้งอยู่ตรงแนวเขตป่าสงวนแห่งชาติ (หนองเต็ง – จักราช) ตามแนวเส้นขนานกับ ศูนย์กลางทางรถไฟสายตะวันออกเฉียงเหนือ ระยะ 1,000 เมตร

ทิศใต้จากหลักเขตที่ 6 เป็นเส้นขนานกับศูนย์กลางทางรถไฟสายตะวันออกเฉียงเหนือ ระยะ 1,000 เมตร ไปทางทิศตะวันตก ผ่านถนน รพช.นม. 11045ท่าช้าง – หนองหัวแรด และแม่น้ำ มูล ถึงหลักเขตที่ 7 ซึ่งตั้งอยู่ริมแม่น้ำมูลฝั่งเหนือ

ทิศตะวันตกจากหลักเขตที่ 7เป็นเส้นเลียบริมแม่น้ำมูล ฝั่งเหนือ และฝั่งตะวันตกไปทางทิศตะวันออกเฉียงเหนือ ผ่านทางรถไฟสายตะวันออกเฉียงเหนือและทางหลวงจังหวัดหมายเลข 2162 แยกทางหลวงหมายเลข 224 (นครราชสีมา – กระสัง (บุรีรัมย์) บรรจบหลักเขตที่ 1

ดังปรากฏในแผนที่



1.3 ลักษณะภูมิประเทศ

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

1.4 ลักษณะภูมิอากาศ

สภาพภูมิอากาศ อยู่ภายใต้อิทธิพลของมรสุม 2 ชนิด คือ มรสุมตะวันออกเฉียงเหนือ ทำให้อากาศเย็นและแห้ง และ มรสุมตะวันตกเฉียงใต้ ทำให้มีเมฆมากและฝนตกชุก

ฤดูร้อนเริ่มตั้งแต่เดือนมีนาคม – พฤษภาคม ของทุกปี มีอุณหภูมิเฉลี่ย 33 องศาเซลเซียส
ฤดูฝนเริ่มตั้งแต่เดือนมิถุนายน – กันยายนของทุกปี ปริมาณน้ำฝนเฉลี่ย 79.60 มิลลิเมตร
ฤดูหนาว เริ่มตั้งแต่เดือนตุลาคม – กุมภาพันธ์ของทุกปี มีอุณหภูมิเฉลี่ย 25 องศาเซลเซียส

1.5 ลักษณะของดิน

สภาพดินโดยทั่วไปเป็นลักษณะดินร่วนปนทราย เก็บความชุ่มชื้นได้น้อย มีความอุดมสมบูรณ์ ปานกลาง ซึ่งเหมาะแก่การเกษตรกรรม ประชาชนส่วนใหญ่จึงประกอบอาชีพเกษตรกรรม ได้แก่ การทำสวน ทำนา ทำไร่

1.6 ลักษณะของแหล่งน้ำ

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

1.7 ลักษณะของไม้และป่าไม้

ประชาชนในเขตอำเภอเฉลิมพระเกียรติ ให้ความสำคัญกับการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ คัดพื้นที่ให้ป่าเพิ่มมากขึ้น

2. ด้านการเมือง/การปกครอง

2.1เขตการปกครอง

เทศบาลตำบลท่าช้าง แบ่งการปกครองออกเป็น 2 เขต ๆ ละ 4 ชุมชน เขตที่ 1 ได้แก่ ชุมชน บ้านหนองหอย ชุมชนบ้านโนนสะอาด ชุมชนบ้านช่องโค ชุมชนบ้านท่าช้าง เขตที่ 2 ได้แก่ ชุมชนบ้านขาม ชุมชนบ้านมะดัน ชุมชนบ้านหนองบัว ชุมชนบ้านตลาดท่าช้าง

2.2การเลือกตั้ง

ราษฎรส่วนใหญ่ให้ความสนใจทางการเมืองอย่างมากจะเห็นได้จากการเลือกตั้ง แต่ละครั้ง ทั้งระดับการเลือกตั้ง สมาชิกสภาเทศบาล สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร สมาชิกสภาจังหวัด สมาชิกวุฒิสภา จะมี ผู้มาใช้สิทธิในการเลือกตั้งเป็นจำนวนมาก ประชาชนให้ความเชื่อถือและปฏิบัติตามกฎหมายระเบียบวินัยของทางราชการ ให้ความร่วมมือ และเสียสละเพื่อประโยชน์ทางสังคมในเกณฑ์ดี เลื่อมใสและศรัทธาในการปกครองระบอบประชาธิปไตยที่มีพระมหากษัตริย์เป็นประมุข

3. ประชากร

3.1ข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนประชากร

ปัจจุบันประชากรในเขตเทศบาลตำบลท่าช้าง มีจำนวนทั้งสิ้น 4,984 คน จำนวนครัวเรือน 1,821 ครัวเรือน อาชีพส่วนใหญ่ของคนจะมีอาชีพด้านการเกษตร

3.2 ช่วงอายุและจำนวนประชากร

ชื่อหมู่บ้าน	หมู่ที่	ครัวเรือน	ประชากร			หมายเหตุ
			ชาย (คน)	หญิง (คน)	รวม	
บ้านขาม	1	176	199	216	415	ตำบลท่าช้าง
บ้านหนองหอย	3	202	373	377	750	ตำบลท่าช้าง
บ้านโนนสะอาด	7	158	286	299	585	ตำบลท่าช้าง
บ้านช่องโค	9	229	415	415	830	ตำบลท่าช้าง
บ้านมะดัน	10	290	319	374	693	ตำบลท่าช้าง
บ้านหนองบัว	11	160	215	260	475	ตำบลท่าช้าง
บ้านท่าช้าง	13	220	220	220	440	ตำบลท่าช้าง
บ้านตลาดท่าช้าง	14	440	333	373	706	ตำบลท่าช้าง
บ้านหนองเต็ง และ ชุมชนตำรวจ	3	89	50	38	88	ตำบลช้างทอง (บางส่วน)
รวม		1,964	2,410	2,572	4,982	

จำนวนประชากรแยกตามช่วงอายุ

ประชากร	ประชากร			หมายเหตุ
	ชาย (คน)	หญิง (คน)	รวม	
จำนวนประชากรเยาวชน	475	441	916	
จำนวนประชากรวัยทำงาน	1,663	1,655	3,318	
จำนวนประชากรผู้สูงอายุ	310	438	750	
รวม	2,448	2,534	4,984	

ที่มา : งานทะเบียนเทศบาลตำบลท่าช้าง ณ เดือน พฤษภาคม 2562

4. สภาพทางสังคม

4.1 การศึกษา

ในเขตเทศบาลตำบลท่าช้าง มีศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก มีโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา นครราชสีมา 3 แห่ง ดังนี้

ที่	ชื่อโรงเรียน	การจัดการศึกษา
1	ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก เทศบาลตำบลท่าช้าง	ปฐมวัย
2	โรงเรียนอนุบาลท่าช้างเฉลิมพระเกียรติ	อนุบาล-ประถม ปีที่ 1-6
3	โรงเรียนเพชรมาตุคลา	อนุบาล-ประถม ปีที่ 1-6
4	โรงเรียนโนนดาวิทย	อนุบาล-ประถมปีที่ 1-6

4.2 สาธารณสุข

ในเขตเทศบาลตำบลท่าช้าง มีสถานพยาบาลอยู่ในเขตพื้นที่ ดังนี้

- ศูนย์แพทย์ชุมชน 11 เฉลิมพระเกียรติ
- โรงพยาบาลเฉลิมพระเกียรติ
- โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพบ้านมะดัน

4.3 อาชญากรรม

เทศบาลไม่มีเหตุอาชญากรรมเกิดขึ้น แต่มีเหตุการณ์ลักขโมยทรัพย์สินประชาชน ซึ่งเทศบาลก็ได้ดำเนินการป้องกันการเกิดเหตุดังกล่าว จากการสำรวจข้อมูลพื้นฐานพบว่า ส่วนมากครัวเรือนมีการป้องกันอุบัติภัยอย่างถูกวิธีมีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

4.4 ยาเสพติด

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

4.5 การสังคมสงเคราะห์

เทศบาลได้ดำเนินการด้านสังคมสงเคราะห์ ดังนี้

1. ดำเนินการจ่ายเบี้ยยังชีพให้กับผู้สูงอายุ ผู้พิการและผู้ป่วยเอดส์
2. รับลงทะเบียนและประสานโครงการเงินอุดหนุนเพื่อการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด
3. ประสานการทำบัตรผู้พิการ

4. ตั้งโครงการจ้างนักเรียน/นักศึกษาทำงานช่วงปิดภาคเรียน
5. ตั้งโครงการช่วยเหลือผู้ยากจน ยากไร้ รายได้น้อย และผู้ด้อยโอกาสไร้ที่พึ่ง
6. ตั้งโครงการปรับปรุงซ่อมแซมบ้านคนจน

5. ระบบบริการพื้นฐาน

5.1 การคมนาคมขนส่ง

ทางบก จากจังหวัดนครราชสีมา สามารถเดินทางได้ คือ

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

ทางอากาศยาน การบินพาณิชย์ได้ก่อสร้างท่าอากาศยานนครราชสีมา แห่งใหม่ขึ้นที่บ้านหนองเต็ง ตำบลช้างทอง อำเภอเฉลิมพระเกียรติ บริษัทการบินไทยได้จัดเที่ยวบินจากกรุงเทพฯ ถึงจังหวัดนครราชสีมา วันละ 1 เที่ยวบิน ไป – กลับ โดยให้บริการรับ – ส่ง ผู้โดยสาร และบริการขนส่งสินค้าทางอากาศ ขณะนี้กำลังดำเนินการขอรับการสนับสนุนให้สนามบินพาณิชย์แห่งใหม่นี้เป็นสนามบินนานาชาติให้สามารถรองรับเครื่องบินได้ทุกขนาด

5.2 การไฟฟ้า

การขยายเขตไฟฟ้า ปัจจุบันมีไฟฟ้าใช้ทั่วครัวเรือน คิดเป็น 100 เปอร์เซ็นต์ ปัญหาคือไฟฟ้าส่องสว่างทางหรือที่สาธารณะยังไม่สามารถดำเนินการครอบคลุมพื้นที่ได้ทั้งหมด เนื่องจากพื้นที่

ที่มีความต้องการให้ติดตั้งไฟฟ้าส่องสว่างนั้นยังไม่มีที่สาธารณะ เทศบาลจึงไม่สามารถดำเนินการได้ เช่นเดียวกับถนน การแก้ปัญหาคือ ประสานความร่วมมือกันหลายๆ ฝ่าย เพื่อที่จะทำความเข้าใจกับประชาชนในพื้นที่และวิธีการที่จะดำเนินการแก้ไขอย่างไร ทั้งนี้ เทศบาลก็ได้ตั้งงบประมาณในส่วนนี้ไว้แล้ว และได้แจ้งประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนได้รับทราบถึงเหตุผลเพื่อที่จะได้ช่วยกันแก้ไขปัญหาให้กับชุมชน

5.3 การประปา

เทศบาลไม่มีการประปาบริการประชาชนภายในเขตเทศบาล เนื่องจากการประปาอยู่ในความรับผิดชอบของการประปาส่วนภูมิภาคจังหวัดนครราชสีมา

5.4 การโทรศัพท์

มีโทรศัพท์สาธารณะติดตั้งประมาณ 17 เครื่อง ซึ่งยังไม่เพียงพอต่อความต้องการของประชาชนภายในเขตเทศบาล และโทรศัพท์เคลื่อนที่ มีทั้งหมดประมาณ ร้อยละ 60 ต่อประชากรทั้งหมด

5.5 ไปรษณีย์หรือการสื่อสารหรือการขนส่งและวัสดุ ครุภัณฑ์

ระบบการสื่อสารในเขตเทศบาลตำบลท่าช้าง จะมีที่ทำการไปรษณีย์หมู่บ้าน 1 แห่ง อยู่ภายใต้การดำเนินการของภาคเอกชน

6. ระบบเศรษฐกิจ

6.1 การเกษตร

ประชาชนส่วนใหญ่มีรายได้มาจากการประกอบอาชีพด้านการเกษตรได้แก่ การทำนาทำไร่เป็นรายได้หลัก แต่มักจะประสบปัญหาภัยแล้งและน้ำท่วมทำให้ผลผลิตตกต่ำได้รับความเสียหาย

1) กสิกรรม ได้แก่ การทำนา ปลูกพืชผัก ทำสวนไม้ผล มีการปลูกข้าวเป็นหลักมีพื้นที่ใน การปลูกข้าวจำนวน 943 ไร่ ทำสวน 1,193 ไร่ ทำไร่ 525 ไร่

2) ปศุสัตว์ ได้แก่ การเลี้ยงสุกร โค ไก่ เป็ด

6.2 การประมง

ส่วนใหญ่เป็นการจับปลาบริเวณแหล่งน้ำธรรมชาติ เพื่อการบริโภค การเลี้ยงปลาในกระชังในลำน้ำมูล

6.3 การปลุกสัตว์

ส่วนใหญ่ประชาชนจะทำการเลี้ยง ไก่ สุกร เป็ด เป็นการหารายได้เสริม และเลี้ยงสัตว์เศรษฐกิจ ได้แก่ โค กระบือ สุกร เป็ด ไก่

6.4 การบริการ

โรงแรม	1	แห่ง
ร้านอาหาร	3	แห่ง
ร้านเกมส์	2	แห่ง

6.5 การท่องเที่ยว

สภาพของแหล่งท่องเที่ยวเป็นโครงการที่มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องโครงการเดิมซึ่งได้มีการพัฒนาเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่สำคัญหลายแห่ง ในอำเภอเฉลิมพระเกียรติ มีศักยภาพด้านแหล่งท่องเที่ยว ดังนี้

(1) ไทรงาม

ไทรงาม ตั้งอยู่ริมฝั่งลำน้ำมูล บ้านใหม่ หมู่ที่ 12 ตำบลท่าช้าง บนเนื้อที่ 8 ไร่ มีอายุหลายร้อยปี มีความสวยงามมาก แผ่กิ่งก้านสาขาวดสวยตาแก่ผู้ได้พบเห็น 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 กำหนด ผู้ใหญ่บ้าน การล่องแพรับนักท่องเที่ยวจึงเกิดขึ้น มีนักธุรกิจในพื้นที่จำนวน 2 ราย จัดให้มีการล่องแพนำเที่ยวลำน้ำจากสะพานรถไฟถึงไทรงาม เพื่อชมแหล่งท่องเที่ยวที่สำคัญ ๆ และความงามของธรรมชาติริมฝั่งแม่น้ำมูล

(3) เชื้อนยาง

ตั้งอยู่ที่บ้านส้ม หมู่ที่ 1 ตำบลช้างทอง กรมชลประทานได้ก่อสร้างเพื่อยกระดับกักเก็บน้ำของลำน้ำมูล การควบคุมน้ำในลำมูลจะเป็นระบบป้ยมล หากน้ำมีระดับต่ำจะมีเครื่องปั้มลงไปยังสันเชื้อนยางเพื่อรักษาระดับ หากมีน้ำมากลมก็จะถูกปล่อยจากสันเชื้อนปล่อยน้ำไป โดยปกติจะมีน้ำไหลล้นเชื้อนยางตลอดเวลา คล้ายกับฝายแต่มีขนาดใหญ่กว่ามาก สำหรับเชื้อนยางหากได้ล่องแพตามลำน้ำมูลก็จะมาหยุดมีเชื้อนยาง ประโยชน์ของเชื้อนยาง นอกจากเก็บน้ำไว้ในฤดูแล้ง ราษฎรยังใช้ในการประมง และผลพลอยได้จากการท่องเที่ยว

(4) อนุสรณ์สถานช้างสะพานรถไฟ

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

จากเหตุการณ์สำคัญทางประวัติศาสตร์ที่กล่าวข้างต้น ชาวอำเภอเฉลิมพระเกียรติ ได้มีความเห็นพ้องต้องกันว่า ควรที่จะได้มีการอนุรักษ์ และพัฒนาพื้นที่ตรงนี้ไว้ ให้เป็นอนุสรณ์ทางประวัติศาสตร์และเป็นสถานที่ท่องเที่ยว

(5) ชากช้างโบราณ

ชากช้างโบราณถูกค้นพบจากบ่อทรายที่อำเภอเฉลิมพระเกียรติทุกบ่อทรายจะมีสภาพขึ้นส่วนของชากแตกต่างกันไปแต่ละบ่อมีความลึกประมาณ 20 - 40 เมตร จากระดับดินเดิมจะพบชากสัตว์ต่าง ๆ มากมาย โดยเฉพาะชากช้างโบราณยุคดึกดำบรรพ์ ซึ่งผู้เชี่ยวชาญจากกรมทรัพยากรธรณี สถาบันราชภัฏนครราชสีมาและต่างประเทศได้วินิจฉัยว่าเป็นชากช้างโบราณ กอมโพเธอเรียม มีความสูงประมาณ 2 เมตร มีวงสั้นกว่าช้างปัจจุบัน มีงาตรง 2 คู่ จากขากรรไกรบนและล่างเป็นช้างที่มีวิวัฒนาการมาจากช้างรุ่นแรก ๆ ดินแดนอียิปต์ ที่มีขนาดเท่าหมูใหญ่ที่มีชื่อ “โมริเธอเรียม” สำหรับที่พบที่ตำบลท่าช้างนี้ อายุตอนปลายของสมัยไมโอซีนตอนกลาง มีอายุราว 13-15 ล้านปีก่อน ขณะนี้ขึ้นส่วนกระดูกช้างส่วนหนึ่งเก็บรักษาไว้ที่อาคารแสดงโครงกระดูกช้างโบราณ ของเทศบาลตำบลท่าช้าง ช้างที่ว่าการอำเภอเฉลิมพระเกียรติ

ขณะนี้สามารถชมชากช้างโบราณดังกล่าวได้ที่อาคารแสดงโครงกระดูกช้างโบราณเทศบาลตำบลท่าช้าง ช้างที่ว่าการอำเภอเฉลิมพระเกียรติ ซึ่งกรมทรัพยากรธรณี ได้แจ้งว่าผลการตรวจซากดึกดำบรรพ์ จากบ่อทรายตำบลท่าช้าง ยืนยันว่าเป็นขึ้นส่วนของช้างที่สูญพันธุ์ไปหมดแล้ว มีอยู่ 3 ชนิด คือ

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

6.6อุตสาหกรรม

การประกอบอุตสาหกรรมในเขตเทศบาล มีดังนี้

- 1) ธุรกิจโรงเลื่อยจักรขนาดใหญ่ 1แห่ง
- 2) สถานีบริการน้ำมันเชื้อเพลิงมาตรฐาน 2แห่ง
- 3) โรงสี 2 แห่ง
- 4) โรงงานทำขนมจีน 1 แห่ง

6.7การพาณิชย์และกลุ่มอาชีพ

การประกอบธุรกิจการพาณิชย์เกิดขึ้นมาแต่ดั้งเดิม โดยเฉพาะในเขตชุมชน ได้แก่

- 1) ร้านค้า ซูเปอร์มาร์เก็ต ร้านขายของชำ49แห่ง
- 2) ร้านเสริมสวย 12ร้าน
- 3) ร้านซ่อมเครื่องยนต์ ฟันสีรถยนต์ 10แห่ง
- 4) ร้านจำหน่ายยา 2แห่ง
- 5) ร้านอาหารและสถานบริการ 20แห่ง
- 6) ร้านจำหน่ายวัสดุก่อสร้าง 7แห่ง
- 7) ร้านถ่ายรูป 3 แห่ง

6.8แรงงาน

- 1) การรับจ้างทำงานโรงงานอุตสาหกรรมในเขตอำเภอ
- 2) การรับจ้างทำงานในเขตนิคมอุตสาหกรรมสุรนารี อำเภอเมืองนครราชสีมาซึ่งมีพื้นที่ใกล้เคียงกัน
- 3) การรับจ้างทำงานในต่างประเทศ เช่นประเทศไต้หวันโดยไปทำงานเกี่ยวกับการก่อสร้างแม่บ้าน เป็นต้น
- 4) การประกอบอาชีพผลิตโดยสาร รดสองแถว มอเตอร์ไซด์รับจ้างผลผลิต และรายได้ของราษฎรจึงมีในทุกสาขา ซึ่งหากต่อไประบบเศรษฐกิจ และอุตสาหกรรมขยายตัวขึ้น จะทำให้รายได้จากการเกษตรลดน้อยลง

7. เศรษฐกิจพอเพียงท้องถิ่น (ด้านการเกษตรและแหล่งน้ำ)

7.1 ข้อมูลพื้นฐานของหมู่บ้านหรือชุมชน

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลพื้นฐานของหมู่บ้าน/ชุมชน เทศบาลตำบลท่าช้าง อ.เฉลิมพระเกียรติ จ.นครราชสีมา				
ชื่อหมู่บ้าน	ชาย (คน)	หญิง (คน)	ครัวเรือน	พื้นที่ (ไร่)
ชุมชนบ้านขาม	199	216	176	961.75
ชุมชนบ้านช่องโค	415	415	229	991
ชุมชนบ้านตลาดท่าช้าง	333	286	440	340
ชุมชนบ้านท่าช้าง	220	220	220	310
ชุมชนบ้านมะดัน	319	374	290	947
ชุมชนบ้านหนองบัว	215	260	160	479
ชุมชนบ้านหนองหอย	373	377	202	3,121.00
ชุมชนบ้านโนนสะอาด	286	299	158	603
สรุปรวม	2,360	2,534	1,875	7,903

7.2 ข้อมูลด้านการเกษตร

ชุมชน	การทํานา									
	ในเขตชลประทาน					นอกเขตชลประทาน				
	จำนวน	จำนวน	ผลผลิต	ต้นทุน	ราคาขาย	จำนวน	จำนวน	ผลผลิต	ต้นทุน	ราคาขาย
	ครัวเรือน (ครัวเรือน)	(ไร่)	เฉลี่ย (กก./ไร่)	เฉลี่ย (บาท./ไร่)	เฉลี่ย (บาท./ไร่)	ครัวเรือน (ครัวเรือน)	(ไร่)	เฉลี่ย (กก./ไร่)	เฉลี่ย (บาท./ไร่)	เฉลี่ย (บาท./ไร่)
ชุมชนตำรวจ	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
ชุมชนบ้านขาม	0	0	0	0	0	82	933	540	3,200.00	9,000.00
ชุมชนบ้านช่องโค	0	0	0	0	0	60	460	540	3,200.00	9,000.00
ชุมชนบ้านตลาดท่าช้าง	0	0	0	0	0	6	34	560	3,200.00	9,000.00
ชุมชนบ้านท่าช้าง	0	0	0	0	0	5	32	550	3,200.00	9,000.00
ชุมชนบ้านมะดัน	0	0	0	0	0	9	65	540	3,200.00	9,000.00
ชุมชนบ้านหนองบัว	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
ชุมชนบ้านหนองหอย	0	0	0	0	0	30	292	540	3,200.00	9,000.00
ชุมชนบ้านโนนสะอาด	0	0	0	0	0	57	532	540	3,200.00	9,000.00
สรุปรวม	0	0	-	-	-	249	2,348	544.29	3,200.00	9,000.00

ชุมชน	การทำไร่									
	จำนวน ครัวเรือน (ครัวเรือน)	จำนวน (ไร่)	ผลผลิต เฉลี่ย (กก./ไร่)	ต้นทุน เฉลี่ย (บาท./ไร่)	ราคาขาย เฉลี่ย (บาท./ไร่)	จำนวน ครัวเรือน (ครัวเรือน)	จำนวน (ไร่)	ผลผลิต เฉลี่ย (กก./ไร่)	ต้นทุน เฉลี่ย (บาท./ไร่)	ราคาขาย เฉลี่ย (บาท./ไร่)
ชุมชนบ้านหนองหอย	27	239	4,200.00	3,700.00	11,000.00	6	11	1,500.00	1,700.00	5,000.00
ชุมชนบ้านโนนสะอาด	13	124	4,200.00	3,700.00	10,000.00	1	20	1,500.00	1,700.00	5,000.00
สรุปรวม	40	363	4,200.00	3,700.00	10,500.00	7	31	1,500.00	1,700.00	5,000.00

7.3 ข้อมูลด้านแหล่งน้ำทางการเกษตร

ชุมชน	แหล่งน้ำทางการเกษตร (ปริมาณน้ำฝน)	
	เพียงพอ (หมู่บ้าน)	ไม่เพียงพอ (หมู่บ้าน)
ชุมชนตำรว	0	0
ชุมชนบ้านขาม	0	1
ชุมชนบ้านช่องโค	0	1
ชุมชนบ้านตลาดท่าช้าง	1	0
ชุมชนบ้านท่าช้าง	1	0
ชุมชนบ้านมะดัน	1	0
ชุมชนบ้านหนองบัว	1	0
ชุมชนบ้านหนองหอย	0	1
ชุมชนบ้านโนนสะอาด	0	1
สรุปรวม	4	4

ชุมชน	แหล่งน้ำทางการเกษตร (แหล่งน้ำธรรมชาติ)							
	แม่น้ำ				หนองน้ำ/บึง			
	เพียงพอ (หมู่บ้าน)	ไม่ เพียงพอ (หมู่บ้าน)	ทั่วถึง (หมู่บ้าน)	ไม่ทั่วถึง (หมู่บ้าน)	เพียงพอ (หมู่บ้าน)	ไม่ เพียงพอ (หมู่บ้าน)	ทั่วถึง (หมู่บ้าน)	ไม่ ทั่วถึง (หมู่บ้าน)
ชุมชนตำรวจ	0	0	0	0	0	0	0	0
ชุมชนบ้านขาม	0	0	1	0	0	0	0	0
ชุมชนบ้านช่องโค	0	0	0	0	1	0	1	0
ชุมชนบ้านตลาดท่าช้าง	0	0	0	0	0	0	0	0
ชุมชนบ้านท่าช้าง	1	0	1	0	0	0	0	0
ชุมชนบ้านมะดัน	1	0	1	0	1	0	1	0
ชุมชนบ้านหนองบัว	1	0	1	0	0	0	0	0
ชุมชนบ้านหนองหอย	0	0	0	0	0	0	0	0
ชุมชนบ้านโนนสะอาด	0	0	0	0	0	0	0	0
สรุปรวม	3	0	4	0	2	0	2	0

ชุมชน	แหล่งน้ำทางการเกษตร (มนุษย์สร้าง)							
	สระ				คลองชลประทาน			
	เพียงพอ (หมู่บ้าน)	ไม่ เพียงพอ (หมู่บ้าน)	ทั่วถึง (หมู่บ้าน)	ไม่ทั่วถึง (หมู่บ้าน)	เพียงพอ (หมู่บ้าน)	ไม่ เพียงพอ (หมู่บ้าน)	ทั่วถึง (หมู่บ้าน)	ไม่ทั่วถึง (หมู่บ้าน)
ชุมชนตำรวจ	0	0	0	0	0	0	0	0
ชุมชนบ้านขาม	1	0	1	0	1	0	1	0
ชุมชนบ้านช่องโค	0	0	0	0	0	0	0	0
ชุมชนบ้านตลาดท่าช้าง	1	0	1	0	0	0	0	0
ชุมชนบ้านท่าช้าง	0	0	0	0	0	0	0	0
ชุมชนบ้านมะดัน	0	0	0	0	0	0	0	0
ชุมชนบ้านหนองบัว	0	0	0	0	0	0	0	0
ชุมชนบ้านหนองหอย	1	0	1	0	0	0	0	0
ชุมชนบ้านโนนสะอาด	1	0	1	0	0	0	0	0
สรุปรวม	4	0	4	0	1	0	1	0

7.4 ข้อมูลด้านแหล่งน้ำกิน น้ำใช้ (หรือน้ำเพื่อการอุปโภค บริโภค)

ชุมชน	แหล่งน้ำกิน น้ำใช้ (หรือน้ำเพื่อการอุปโภค บริโภค)						
	ระบบประปา (การประปาส่วนภูมิภาค)					ครัวเรือนในหมู่บ้านนี้ มีน้ำกิน น้ำใช้เพียงพอหรือไม่	
	ไม่มี (หมู่บ้าน)	เพียงพอ (หมู่บ้าน)	ไม่เพียงพอ (หมู่บ้าน)	ทั่วถึง (หมู่บ้าน)	ไม่ทั่วถึง (หมู่บ้าน)	เพียงพอ (หมู่บ้าน)	ไม่เพียงพอ (หมู่บ้าน)
ชุมชนตำรวจ	0	1	0	1	0	1	0
ชุมชนบ้านขาม	0	1	0	0	0	1	0
ชุมชนบ้านช่องโค	0	1	0	1	0	1	0
ชุมชนบ้านตลาดท่าช้าง	0	1	0	1	0	1	0
ชุมชนบ้านท่าช้าง	0	1	0	1	0	1	0
ชุมชนบ้านมะดัน	0	1	0	1	0	1	0
ชุมชนบ้านหนองบัว	0	1	0	1	0	1	0
ชุมชนบ้านหนองหอย	0	1	0	1	0	1	0
ชุมชนบ้านโนนสะอาด	0	1	0	1	0	1	0
สรุปรวม	0	9	0	8	0	9	0

8. การศาสนา ประเพณี วัฒนธรรม

8.1 การนับถือศาสนา

ประชาชนส่วนใหญ่ นับถือศาสนาพุทธ มีศาสนสถานจำนวน 5 แห่ง แยกเป็นวัด 4 แห่ง ได้แก่ วัดสารธรรมาราม , วัดป่าศรีวิทย์ , วัดหนองหอย , วัดส้ม และ ศาลเจ้า 1 แห่ง คือ ศาลเจ้าพ่อท่าช้าง

8.2 ประเพณีและงานประจำปี

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

8.3 ภูมิปัญญาท้องถิ่นและภาษาถิ่น

ภูมิปัญญาท้องถิ่น ประชาชนในเขตเทศบาลได้อนุรักษ์ภูมิปัญญาท้องถิ่น ได้แก่ วิธีการทำเครื่องจักสานใช้สำหรับในครัวเรือน วิธีการทอเสื่อจากต้นกก และวิธีการจับปลาธรรมชาติ

ภาษาถิ่น ส่วนมากร้อยละ 90 % พูดภาษาโคราช

9. ทรัพยากรธรรมชาติ

9.1 น้ำ

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

9.2 ป่าไม้

ในเขตเทศบาลไม่มีป่าไม้ แต่มีต้นไม้ที่ชาวบ้านปลูกลักษณะของไม้เป็นไม้ยืนต้น ผลัดใบ

9.3 ภูเขา

ในเขตเทศบาลไม่มีภูเขา

9.4 คุณภาพของทรัพยากรธรรมชาติ

ในพื้นที่ของเทศบาลส่วนมากเป็นพื้นที่สำหรับเพาะปลูก ที่อยู่อาศัย ร้านค้า สถานประกอบการ ตามลำดับ และมีพื้นที่เพียงเล็กน้อยที่เป็นพื้นที่สาธารณะ ทรัพยากรธรรมชาติในพื้นที่ก็ได้แก่ ดิน น้ำ ต้นไม้ อากาศที่ไม่มีมลพิษ แต่มีปัญหาด้านขยะ เมื่อชุมชนแออัดขยะก็มากขึ้น การแก้ไขปัญหา เทศบาลได้จัดทำโครงการเพื่อแก้ปัญหาให้กับประชาชนและเป็นไปตามความต้องการของประชาชนเช่น โครงการจัดหาถังขยะรองรับขยะให้ครอบคลุมทั้งพื้นที่โครงการปลูกต้นไม้ในวันสำคัญต่างๆ ในพื้นที่ของตนเองและที่สาธารณะรวมทั้งปรับปรุงสภาพภูมิทัศน์ของเมืองให้ร่มรื่น สวยงาม ให้เป็นเมืองน่าอยู่ เป็นที่พักผ่อนหย่อนใจของประชาชน

2.2 ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

2.2.1 ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจหรือพอใจตรงกับภาษาอังกฤษว่า “Satisfaction” มีผู้ให้ความหมายไว้หลายความหมายดังนี้

ชนะดา วีระพันธ์ (2555) ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกหรือทัศนคติทางบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือมีความชื่นชอบพอใจต่อการที่บุคคลอื่นกระทำการสิ่งใดสิ่งหนึ่งตอบสนองความต้องการของบุคคลหนึ่งที่ปรารถนาให้กระทำในสิ่งที่ต้องการ ซึ่งจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลนั้นได้ แต่ทั้งนี้ความพึงพอใจของแต่ละบุคคลย่อมมีความแตกต่างกันหรือมีความพึงพอใจมากน้อยขึ้นอยู่กับค่านิยมของแต่ละบุคคลและความสัมพันธ์ของปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจตลอดจนสิ่งเร้าต่าง ๆ ซึ่งอาจสามารถทำให้ระดับความพึงพอใจแตกต่างกันได้ เช่น ความสะดวกสบายที่ได้รับความสวยงาม ความเป็นกันเอง ความภูมิใจ การยกย่อง การได้รับการตอบสนองในสิ่งที่ต้องการและความศรัทธา เป็นต้น

Davis (1967) กล่าวว่า พฤติกรรมเกี่ยวกับความพึงพอใจของมนุษย์ คือ ความพยายามของมนุษย์ที่จะขจัดความตึงเครียด หรือความกระวนกระวาย หรือภาวะไม่ได้ดุษฎีภาพในร่างกาย เมื่อมนุษย์สามารถจัดสิ่งต่าง ๆ ดังกล่าวได้แล้ว มนุษย์ก็จะได้รับ ความพึงพอใจในสิ่งที่ตนต้องการ ขณะที่ Wolman (1973) ได้ให้ความหมายว่าความพึงพอใจคือความรู้สึกมีความสุขเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมายที่ต้องการหรือแรงจูงใจ ส่วน Mullins.(1985:280) ให้ความหมายไว้ว่า ความพึงพอใจ เป็นทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งต่างๆ ในหลายๆ ด้าน เป็นสภาพภายในที่มีความสัมพันธ์กับความรู้สึกของบุคคลที่ประสบความสำเร็จในความต้องการหรือคาดหวัง

นอกจากนี้ยังมีนักวิชาการชาวไทย เช่น วิยะดาเสรีวิชัยสวัสดิ์ (2545) ได้ให้ความหมายว่าความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่ดีของบุคคลที่ได้รับการตอบสนองเมื่อบรรลุวัตถุประสงค์ในสิ่งที่ต้องการก็จะทำให้รู้สึกดีชอบและสบายใจหากสอดคล้องกับความคาดหวังหรือมากกว่าที่คาดหวังไว้ก็จะมีความรู้สึกพึงพอใจ ส่วนปริญญา จเรรัตน์ และคณะ (2546) กล่าวว่า ความพึงพอใจหมายถึง ท่าทีความรู้สึก หรือทัศนคติในทางที่ดีของบุคคลที่มีต่องานที่ปฏิบัติ ร่วมปฏิบัติหรือได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติ โดยผลตอบแทนที่ได้รับรวมทั้งสภาพแวดล้อมต่างๆ ที่เกี่ยวข้องเป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจต่องานที่ทำ และวาทีนีไ้จ้อ (2549) ได้ให้ความหมายว่าความพึงพอใจหมายถึงความรู้สึกของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งเมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการทำให้บุคคลมีความรู้สึกในทางบวกหรือมีความรู้สึกในทางที่ดี

2.2.2 ลักษณะของความพึงพอใจ

อัจฉราสมสวย (2545: 5-6) กล่าวถึงลักษณะของความพึงพอใจไว้ ดังนี้

1) ความพึงพอใจคือการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดบุคคลจำเป็นต้องปฏิสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมรอบตัวและการตอบสนองความต้องการของบุคคลด้วยการตอบโต้กับบุคคลอื่นและสิ่งต่างๆ ในชีวิตประจำวัน ทำให้แต่ละคนมีประสบการณ์การเรียนรู้สิ่งที่จะได้รับตอบแทนแตกต่างกัน

2) ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์หนึ่ง

3) ความพึงพอใจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกชอบสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่ผันแปรได้ตามปัจจัยที่ไม่เกี่ยวข้องกับความคาดหวังของบุคคลในแต่ละสถานการณ์นอกจากนี้ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่แสดงออกมาในระดับมากน้อยได้ขึ้นอยู่กับความแตกต่างของการประเมินสิ่งที่ได้รับจริงกับสิ่งที่คาดหวังไว้

นอกจากนี้ความพึงพอใจของบุคคลใดบุคคลหนึ่งจะถูกกำหนดจากความรู้สึกของแต่ละบุคคล โดยจากการพิจารณาความแตกต่างระหว่างผลตอบแทนที่เกิดขึ้นจริงและผลตอบแทนที่เขามี

ความรู้สึกว่าเขาควรจะได้รับแล้วถ้าหากผลตอบแทนที่ได้รับจริงมากกว่าผลตอบแทนที่เขาคาดว่าจะได้รับย่อมจะก่อให้เกิดความพึงพอใจขึ้น ซึ่งความพอใจจะมากหรือน้อยหรือไม่พึงพอใจนั้น ขึ้นอยู่กับความยุติธรรมของผลตอบแทน

2.2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

การให้บริการ เป็นหน้าที่หลักสำคัญในการบริการงานในภาครัฐ โดยเฉพาะงาน ที่จะต้องมีการติดต่อสัมพันธ์กับประชาชนโดยตรงโดยหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีหน้าที่ในการส่งต่อการบริการ (Delivery service) ให้แก่ผู้รับบริการ

John D. Millett (1951:397-400) กล่าวว่า คุณค่าประการแรกของการบริการงานรัฐกิจทั้งหมดคือ การปฏิบัติงานด้วยการให้บริการที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจซึ่งมีลักษณะสำคัญ 5 ประการคือการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (Equivalent Services) การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา (Timely Services) การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Services) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Services) และการให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Services)

2.2.4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

Herbert (1960:180) กล่าวว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่เข้ามาใช้บริการสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการบริหารงานราชการ ส่วนHinshaw and Atwood (1982:170-171) กล่าวว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อการดูแลที่ได้รับจากผู้ให้บริการ ซึ่งจัดเป็นเกณฑ์ประเมินด้านผลลัพธ์ขณะที่ Aday and Andersen (1971:4-11) กล่าวว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นความรู้สึก หรือความคิดเห็นที่เกี่ยวข้องกับ ทศนคติ ของคนที่เกิดจากประสบการณ์ที่ผู้รับบริการเข้าไปใช้บริการในสถานบริการนั้น และประสบการณ์นั้นได้เป็นไปตามความคาดหวังของผู้รับบริการมากน้อยเพียงใด

2.2.5 เกณฑ์ในการพิจารณาคุณภาพของบริการ

สมิต สัจฉกร (2546 : 177-179) กล่าวถึงเกณฑ์ในการพิจารณาคุณภาพของบริการไว้ดังนี้

- 1) รูปรธรรม (Tangible) หมายถึง ลักษณะทางกายภาพของการบริการที่ผู้รับบริการได้รับ ทำให้เขาสามารถคาดคะเนถึงคุณภาพของบริการดังกล่าวได้
- 2) ความไว้วางใจ (Reliability) หมายถึง ผู้รับบริการเล็งเห็นถึงความสม่ำเสมอ และความถูกต้องในการให้บริการ รวมทั้งประสิทธิภาพของพนักงานที่ให้บริการ

3) การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) หมายถึง ผู้ให้บริการจะคำนึงถึงเวลาและความสามารถในการแก้ไขปัญหาของผู้ให้บริการว่า ตรงจุดหรือดีกว่าตามที่ผู้รับบริการต้องการหรือไม่

4) ความมั่นใจได้ (Assurance) หมายถึง ผู้รับบริการจะมองถึงความรู้ ความชำนาญ หรือความสามารถของบุคลากร ซึ่งเป็นผลที่จะสร้างความมั่นใจ รวมทั้งความไว้วางใจในบริการนั้น

5) ความเข้าใจและความเห็นอกเห็นใจ (Empathy) หมายถึง ผู้รับบริการจะพิจารณาถึงความสะดวกด้านเวลา สถานที่ ท่าเลที่ตั้ง ตลอดจนความพยายามของพนักงานที่จะเข้าใจถึงความต้องการของผู้บริการรวมทั้งความสนใจในการตอบสนองความต้องการดังกล่าว

2.2.6 การวัดความพึงพอใจที่มีต่อการบริการ

ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการจะเกิดขึ้นหรือไม่นั้นจะต้องพิจารณาถึงลักษณะของการให้บริการขององค์กรประกอบกับระดับความรู้สึกของผู้มารับบริการในมิติต่างๆของแต่ละบุคคล ดังนั้นการวัดความพึงพอใจในการใช้บริการสามารถทำได้หลายวิธีดังนี้(ชานันท์ถั่วคู่, 2545: 10)

1) การใช้แบบสอบถามซึ่งเป็นวิธีการที่นิยมใช้กันแพร่หลายวิธีหนึ่งโดยการขอความร่วมมือจากกลุ่มบุคคลที่ต้องการวัดแสดงความคิดเห็นลงในแบบฟอร์มที่กำหนดคำตอบไว้ให้เลือกตอบหรือเป็นคำตอบอิสระคำถามที่ถามอาจจะถามถึงความพึงพอใจในด้านต่างๆ ที่หน่วยงานหรือองค์กรกำลังให้บริการอยู่เช่นลักษณะของการให้บริการสถานที่ให้บริการ บุคลากรที่ให้บริการ เป็นต้น

2) การสัมภาษณ์เป็นวิธีการที่ต้องอาศัยเทคนิคและความชำนาญพิเศษของผู้สัมภาษณ์ที่จะจูงใจให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ตอบคำถามให้ตรงกับข้อเท็จจริง

3) การสังเกตเป็นวิธีการสังเกตจากพฤติกรรมทั้งก่อนมารับบริการขณะรับบริการและหลังจากการได้รับบริการแล้วเช่นการสังเกตกิริยาท่าทางการพูดสีหน้าและความถี่ของการมาขอรับบริการ เป็นต้น ผู้วัดจะต้องกระทำอย่างจริงจังและมีแบบแผนที่แน่นอน

2.2.2.7 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการสาธารณะและการให้บริการประชาชนภาครัฐ

การสร้างคามพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนมีหลักและแนวทาง คือ การให้บริการอย่างเสมอภาค หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่มุมของกฎหมายไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานในการให้บริการเดียวกันการให้บริการที่ตรงเวลา หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงต่อเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มี

ประสิทธิภาพเลยถ้าไม่มีการตรงต่อเวลา ซึ่งจะต้องสร้างความไม่พอใจให้แก่ประชาชนการให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะ มีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม

Millet (1954, หน้า 397 อ้างถึงใน อัญชลี ดุสิตสุทธธีรัตน์,ธรรมรัตน์ ศัลยวุฒิและ สุวิมล นภาพ่องกุล. 2559 หน้า 21) ได้ให้ทัศนะว่าความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของหน่วยงานภาครัฐนั้น โดยได้สรุปประเด็นว่าเป้าหมายที่เป็นที่นิยมมากที่สุดที่ผู้ปฏิบัติต้องยึดถือไว้เสมอในหลักการ 5 ประการ คือ

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานของความคิดว่าทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในทุกแง่มุมของกฎหมายไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely Service) หมายถึง ในการให้บริการจะต้องมองว่าการให้บริการจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิภาพเลยถ้าไม่มีการตรงเวลาซึ่งจะสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชน

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการจะต้องมีลักษณะที่มีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) คือ การให้บริการที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณชนเป็นหลักไม่ใช่อึดตามความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) คือ การให้บริการที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิมเลื่อมใส ใจแจ้ง (2546, หน้า 31 -34) ได้เสนอแนวความคิดในการบริการประชาชนที่ดีและมีคุณภาพต้องอาศัยเทคนิค กลยุทธ์ ทักษะที่จะทำให้ชนะใจผู้รับบริการ ซึ่งสามารถกระทำได้ทั้งก่อนการติดต่อระหว่างการติดต่อและหลักการติดต่อโดยได้รับการบริการจากตัวบุคคลทุกระดับในองค์กร รวมทั้งผู้บริหารขององค์กรนั้น ๆ ทั้งนี้การบริการที่ดี จะเป็นเครื่องมือช่วยให้ผู้ติดต่อรับบริการเกิดความเชื่อถือ ศรัทธาและสร้างภาพลักษณ์ ซึ่งจะมีผลในการใช้บริการต่าง ๆ ในโอกาสต่อไป

2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

อัญชลี ดุสิตสุทธิรัตน์,ธรรมรัตน์ ศัลยวุฒิและ สุวิมล นภาพ่องกุล. (2559) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรงอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ ปีงบประมาณ 2559 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษาเป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ การเก็บรวบรวมแบบสอบถามได้รับกลับมาเป็นจำนวน 400 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100 การวิเคราะห์ข้อมูลใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละและค่าเฉลี่ยผลการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ ทั้งภาพรวมและรายด้าน พบว่าในภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง คิดเป็นร้อยละ 96.89 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านขั้นตอนการให้บริการประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 98.13 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 98.59 ด้านช่องทางในการให้บริการประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 90.92 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 97.83 เมื่อพิจารณาเป็นรายหมู่บ้าน พบว่า ประชาชนในหมู่ที่ 3 และหมู่ที่ 4 มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.69 และ 3.59 ตามลำดับ ส่วนประชาชนในหมู่ที่ 1 และหมู่ที่ 2 มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง อยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.49 และ 3.39 ตามลำดับ

อมรรรัตน์ บุญภา. (2557) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพวา อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพวา อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี และเพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพวา อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษาและอาชีพ กลุ่มตัวอย่างจำนวน 385 ตัวอย่าง ทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ ค่าความถี่ ค่าร้อยละค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมติฐาน ด้วยสถิติ t-test, One-way ANOVA และ ทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีของ LSD (Least significant difference test) ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพวาอำเภอแก่งหางแมว

จังหวัดจันทบุรี พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการภาพรวมในระดับมากที่สุด โดยด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ มีระดับความพึงพอใจเป็นอันดับแรกพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านความน่าเชื่อถือ ไว้วางใจในการบริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ พึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และอันดับสุดท้ายด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ พึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

วลัยภรณ์วชิรเชื่อนพันธ์ (2548) ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานครูเทศบาล จังหวัดสมุทรปราการ พบว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานครูเทศบาลจังหวัดสมุทรปราการอยู่ในระดับปานกลางปัจจัยจูงใจอยู่ในระดับมากที่สุดด้านปัจจัยค้ำจุนอยู่ในระดับปานกลาง การทดสอบความสัมพันธ์ พบว่า เพศอายุตำแหน่งหน้าที่ระดับตำแหน่งประสบการณ์ในการทำงาน และขนาดของโรงเรียนไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานครูเทศบาล จังหวัดสมุทรปราการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติส่วนความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานครูเทศบาลจังหวัดสมุทรปราการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติการทดสอบสมมติฐานพบว่าเพศอายุตำแหน่งหน้าที่ระดับตำแหน่งประสบการณ์ในการทำงานและขนาดของโรงเรียนไม่มีความสัมพันธ์กับพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานครูเทศบาลจังหวัดสมุทรปราการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ลันดา สิทธิจักร และจิราภรณ์ จันท์อารักษ์ (2550) ศึกษาความพึงพอใจของอาจารย์และนักศึกษาต่อการใช้ห้องสมุด วิทยาลัยบรมราชชนนี ชลบุรี พบว่า ความพึงพอใจของอาจารย์โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ด้านบุคลากรมีค่าเฉลี่ยคะแนนสูงสุด ส่วนด้านทรัพยากรสารสนเทศมีค่าเฉลี่ยคะแนนต่ำสุด และพบว่าความพึงพอใจของนักศึกษาโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจด้านบุคลากรมีค่าเฉลี่ยคะแนนสูงสุด ในขณะที่ด้านสภาพแวดล้อม มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

ภาวนา เวชกิจ (2550) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการทำงาน และความผูกพันของพนักงาน ต่อองค์กร: ศึกษากรณี บริษัท ฟาบริเนท จำกัด ผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจในงานอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณาตามตัวแปรในส่วนของความพึงพอใจ พบว่า ความตั้งใจที่จะก้าวหน้าในการทำงาน รู้สึกพึงพอใจกับบริษัทในฐานะที่เป็นที่ทำงาน มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับสูง ขณะที่ความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรพบว่า พนักงานพร้อมที่จะทุ่มเทความพยายาม ความสามารถเพื่อความสำเร็จของบริษัทด้วยความเต็มใจ พนักงานคิดว่าองค์กรนี้เปรียบเสมือนบ้านหลังที่ 2 และเมื่อมีผู้กล่าวถึงบริษัทในทางที่ไม่ดีผิดไป

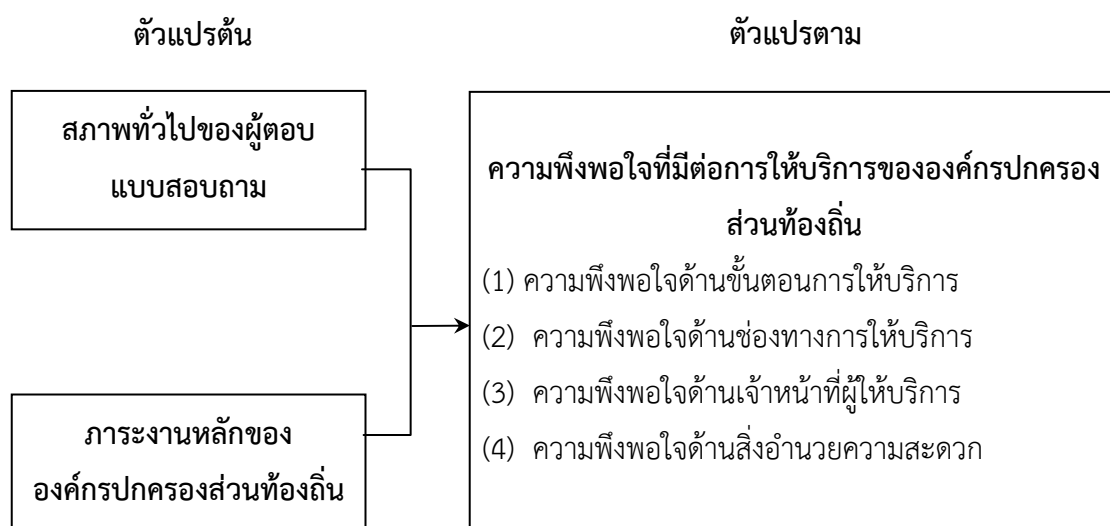
จากข้อเท็จจริงพนักงานจะรู้สึกไม่พอใจและจะพยายามชี้แจงให้เขาเข้าใจให้ถูกต้องเสมอ มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับสูง นอกจากนี้ยังพบว่า ลักษณะงาน ลักษณะการปฏิบัติงาน ลักษณะองค์การ มีความสัมพันธ์เชิงบวกระดับค่อนข้างสูงกับความพึงพอใจในงานและความผูกพันของพนักงานต่อองค์การ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

รณิดา ริมคุลิท (2551) ได้ศึกษาและเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ที่ปฏิบัติงานในจังหวัดนนทบุรี ใน 5 ด้าน คือ ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน ด้านความสัมพันธ์กับบุคคลในหน่วยงาน ด้านความก้าวหน้าจากการปฏิบัติงาน และด้านค่าตอบแทน ผลจากการวิจัย พบว่าในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง มีความพึงพอใจมากที่สุดด้านกระบวนการปฏิบัติงาน รองลงมา คือ ด้านความสัมพันธ์กับบุคคลในหน่วยงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ความก้าวหน้าจากการปฏิบัติงาน และค่าตอบแทน ตามลำดับ เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ที่ปฏิบัติงานในจังหวัดนนทบุรี พบว่า เพศ ระดับการศึกษา และระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกัน มีความพึงพอใจในภาพรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนอายุ และรายได้ ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน

พวงเพชร สุวรรณชาติ (2553) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินการด้านระบบสาธารณูปโภค ไฟฟ้า แสงสว่าง ระบบสัญญาณจราจร เครื่องหมายจราจรต่าง ๆ ในเทศบาลนครหาดใหญ่ ระหว่าง พ.ศ. 2552– พ.ศ. 2553 พบว่า ประชาชนกลุ่มตัวอย่างพึงพอใจต่อการดำเนินการโดยภาพรวมและในแต่ละโครงการอยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด และพบว่าปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ศาสนา อาชีพ รายได้ต่อเดือนโดยเฉลี่ย และระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในชุมชน ไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินการด้านโครงสร้างพื้นฐานของเทศบาลนครหาดใหญ่

2.4 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สามารถสรุปเป็นกรอบแนวคิด ซึ่งจะนำมาประยุกต์ใช้กับงานวิจัยในครั้งนี้ ดังแสดงในภาพที่ 2.1 ดังนี้



ภาพที่ 2.1 แสดงกรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา

บทที่ 3

วิธีการศึกษา

การสำรวจในครั้งนี้เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าช้างอำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมา รวมทั้งสำรวจสภาพปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจากประชาชนผู้รับบริการใน 4 ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกซึ่งมีวิธีการศึกษาดังนี้

3.1 ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา

ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้คือข้อมูลที่เก็บรวบรวมจากกลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการที่ได้รับแบบสอบถาม ซึ่งมีที่พักอาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลท่าช้าง เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าช้างอำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมา

3.2 ประชากรเป้าหมาย

ประชากรเป้าหมายสำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) คือประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลท่าช้าง จำนวน 4,982 คน 9หมู่บ้าน คือ บ้านขาม บ้านหนองหอย บ้านโนนสะอาด บ้านช่องโค บ้านมะดัน บ้านหนองบัว บ้านท่าช้าง บ้านตลาดท่าช้าง และบ้านหนองเต็ง และชุมชนตำรวจ

3.3 ขนาดของกลุ่มตัวอย่างประชาชน

เนื่องจากประชากรที่ศึกษามีจำนวนมาก ดังนั้นคณะผู้สำรวจจึงใช้วิธีการของ Taro Yamane (สมศักดิ์ ศรีสันติสุข, 2548: 139) เพื่อหาจำนวนขนาดกลุ่มตัวอย่างจากประชาชนทั้งหมด โดยได้กำหนดความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมให้เกิดระหว่างค่าจริงและค่าประมาณร้อยละ 0.05 ตามสูตร

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

โดยที่ n = จำนวนขนาดตัวอย่างประชากรที่ต้องการ
 N = จำนวนประชากรทั้งหมด
 e = ค่าความคลาดเคลื่อน (0.05)

$$\text{แทนค่าสูตร } n = \frac{4,982}{1 + 4,982 (0.05)^2} = 370.06 \text{ หรือ } 371 \text{ คน}$$

อย่างไรก็ตาม เพื่อให้ผลการศึกษาที่ได้รับจากกลุ่มตัวอย่างที่สุ่มมาสามารถใช้อธิบายกลุ่มประชากรเป้าหมายได้อย่างถูกต้อง และเพื่อเป็นการเพิ่มความเที่ยงตรงของข้อสรุปที่จะได้รับจากตัวอย่าง จึงใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน โดยมีการสุ่มตัวอย่างแบบอาศัยความน่าจะเป็น เพื่อจะได้เป็นการกระจายกลุ่มตัวอย่างให้ครอบคลุมทั่วทั้งเขตพื้นที่เทศบาลตำบลและไม่ให้มีการกระจุกตัวอยู่ในเขตพื้นที่ใดพื้นที่หนึ่งมากเกินไป

3.4 วิธีการสุ่มตัวอย่าง

การสุ่มตัวอย่างในการศึกษานี้ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบกลุ่ม (Cluster Random Sampling) โดยแบ่งประชากรออกเป็นพื้นที่ต่างๆ รวม 9 หมู่บ้าน และในแต่ละหมู่บ้านจะสุ่มตัวอย่างประชาชนอย่างเป็นสัดส่วน (Proportional Random Sampling) เพื่อให้ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างจากแต่ละหมู่บ้าน รวมเป็น 400 คน ดังตารางที่ 3.1

ตารางที่ 3.1 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างของประชาชน จำแนกตามเขตที่อยู่อาศัย

หมู่บ้าน	ประชากร (คน)	สัดส่วน	กลุ่มตัวอย่าง (คน)
บ้านหนองเต็ง และชุมชนตำรวจ	415	8.33	33
บ้านขาม	750	15.05	60
บ้านหนองหอย	585	11.74	47
บ้านโนนสะเดา	830	16.66	67
บ้านช่องโค	693	13.91	56
บ้านมะดัน	475	9.53	38
บ้านหนองบัว	440	8.83	35
บ้านท่าช้าง	706	14.17	57
บ้านตลาดท่าช้าง	88	1.77	7
รวม	4,982	100	400

หลังจากทำการกำหนดขนาดตัวอย่างของแต่ละเขตพื้นที่ได้แล้ว ในการเก็บรวบรวมข้อมูล จะสุ่มประชากรในแต่ละเขตพื้นที่ โดยจะเก็บรวบรวมข้อมูลให้ครอบคลุมทุกเดือนตั้งแต่เดือนตุลาคม 2562 ถึงเดือนกันยายน 2563 ที่กลุ่มตัวอย่างมาใช้บริการให้ได้ครบตามจำนวนที่ต้องการ

3.5 เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูลและการเก็บรวบรวมข้อมูล

3.5.1 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

(1) การสร้างเครื่องมือ เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมครั้งนี้ คณะผู้สำรวจ ใช้แบบสอบถามแบบปลายปิดและปลายเปิด โดยการศึกษาจากเอกสาร บทความ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง นำมา สร้างเป็นแบบสอบถามให้ครอบคลุมกับวัตถุประสงค์ โดยแบบสอบถาม ประกอบด้วย 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาล ตำบลท่าช้าง ใช้มาตรวัดแบบ Likert Scale ให้ค่าน้ำหนักโดยถือเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

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

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อปัญหา อุปสรรค ในการ
รับบริการจากเทศบาลตำบลท่าช้าง

(2) การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

ในการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ จะใช้วิธีหาความเที่ยงตรง (Validity) ด้วยการ
นำแบบสอบถามฉบับร่างไปหาความเที่ยงตรงด้านเนื้อหาและโครงสร้าง โดยเสนอต่อ ที่ปรึกษา
โครงการและผู้ที่เกี่ยวข้อง เพื่อตรวจสอบหาความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content Validity)
และความเหมาะสมถูกต้องด้านภาษา เพื่อนำข้อเสนอแนะไปปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถาม

3.5.2 การเก็บรวบรวมข้อมูล

(1) ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ได้จาก
การออกแบบสอบถามโดยการใช้วิธีการสัมภาษณ์ตามแบบสอบถามที่ได้สร้างขึ้น จำนวน
ทั้งสิ้น 400คน

(2) ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ได้จากเอกสาร
ข้อมูลทางสถิติที่รวบรวมจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดนครราชสีมา และเทศบาลตำบลท่า
ช้าง

3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล

3.6.1 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลการสำรวจในครั้งนี้ใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ประมวลผล
ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ซึ่งได้เลือกใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Analysis) ได้แก่
อัตราส่วนร้อยละ (Percentage) ค่าความถี่ (Frequency) ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic Mean)
และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่อวัดค่าเฉลี่ยและการกระจายของข้อมูล
และนำเสนอในรูปตารางพร้อมกับการพรรณนาประกอบ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มี
ต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าช้าง

3.6.2 การประเมินผล

สำหรับข้อมูลระดับความพึงพอใจ ได้ทำการหาค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเป็นรายกลุ่ม โดยมีเกณฑ์การพิจารณาเกี่ยวกับระดับค่าเฉลี่ย 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

ในส่วนของการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าช้างนั้น คณะผู้สำรวจได้กำหนดเกณฑ์ในการคำนวณค่าคะแนนร้อยละ โดยคิดจากค่าคะแนนเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในการให้บริการที่ได้จากกลุ่มตัวอย่างประชาชนในแต่ละด้าน และนำค่าคะแนนเฉลี่ยที่ได้มาเทียบหาค่าร้อยละจากคะแนนเต็มของแต่ละด้านเพื่อจัดระดับของความพึงพอใจได้ ดังนี้

ตารางที่ 3.2 แสดงการจัดระดับคะแนนของความพึงพอใจ

ค่าคะแนน	ระดับความพึงพอใจ(ร้อยละ)	ระดับคะแนน
คะแนนเฉลี่ยมากกว่า 4.75 ขึ้นไป	มากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป	10
คะแนนเฉลี่ยไม่เกิน 4.75	ไม่เกินร้อยละ 95	9
คะแนนเฉลี่ยไม่เกิน 4.50	ไม่เกินร้อยละ 90	8
คะแนนเฉลี่ยไม่เกิน 4.25	ไม่เกินร้อยละ 85	7
คะแนนเฉลี่ยไม่เกิน 4.00	ไม่เกินร้อยละ 80	6
คะแนนเฉลี่ยไม่เกิน 3.75	ไม่เกินร้อยละ 75	5
คะแนนเฉลี่ยไม่เกิน 3.50	ไม่เกินร้อยละ 70	4
คะแนนเฉลี่ยไม่เกิน 3.25	ไม่เกินร้อยละ 65	3
คะแนนเฉลี่ยไม่เกิน 3.00	ไม่เกินร้อยละ 60	2
คะแนนเฉลี่ยไม่เกิน 2.75	ไม่เกินร้อยละ 55	1
คะแนนเฉลี่ยน้อยกว่า 2.50	น้อยกว่าร้อยละ 50	0

สำหรับข้อมูลที่ได้จากคำถามปลายเปิดได้ทำการรวบรวมข้อมูลทั้งหมด และดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการจัดจำแนกประเภทข้อความที่มีลักษณะเหมือนกันหรือคล้ายคลึงกันให้อยู่ในประเภทเดียวกันจากนั้นวิเคราะห์เนื้อหาของข้อมูลและนำเสนอในรูปของความเรียง

บทที่ 4

ผลการศึกษา

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าช้าง ซึ่งผลการศึกษาครั้งนี้คณะผู้สำรวจได้ดำเนินการวิเคราะห์ตามขั้นตอนต่างๆ โดยรายงานผลการศึกษาได้แบ่งออกเป็น 7 ตอน ซึ่งมีลำดับเนื้อหา ดังนี้

- 4.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม
- 4.2 งานที่กลุ่มตัวอย่างประชาชนส่วนใหญ่มาติดต่อขอรับบริการ
- 4.3 ช่วงเวลาที่กลุ่มตัวอย่างประชาชนมาติดต่อขอรับบริการ
- 4.4 ช่องทางการรับข้อมูลข่าวสารจากเทศบาลตำบลท่าช้างของประชาชน
- 4.5 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าช้าง
- 4.6 การประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าช้าง
- 4.7 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของประชาชนผู้รับบริการ

4.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม

4.1.1 เพศ

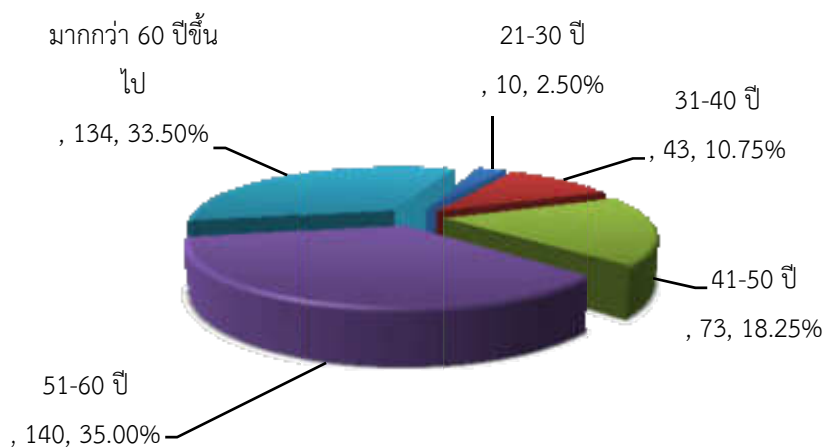
ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถามพบว่า ส่วนใหญ่ร้อยละ 63.00 เป็นเพศหญิง ในขณะที่เพศชาย มีอยู่ร้อยละ 37.00 ดังแสดงรายละเอียด ในภาพที่ 4.1



ภาพที่ 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

4.1.2 ระดับอายุ

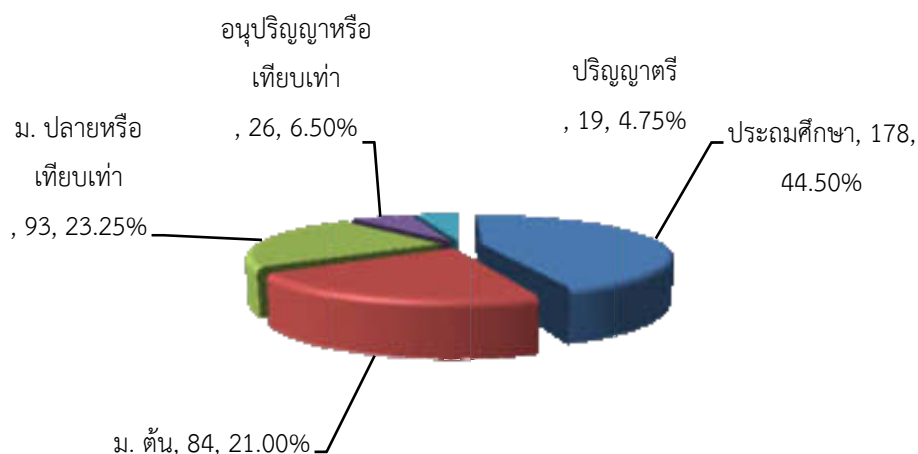
ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถามพบว่า ส่วนใหญ่ร้อยละ 35.00 มีอายุระหว่าง 51 – 60 ปี รองลงมา มีอายุมากกว่า 60 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 33.50 และร้อยละ 18.25 มีอายุอยู่ระหว่าง 41-50 ปี ตามลำดับดังแสดงรายละเอียด ในภาพที่ 4.2



ภาพที่ 4.2 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับอายุ

4.1.3 ระดับการศึกษา

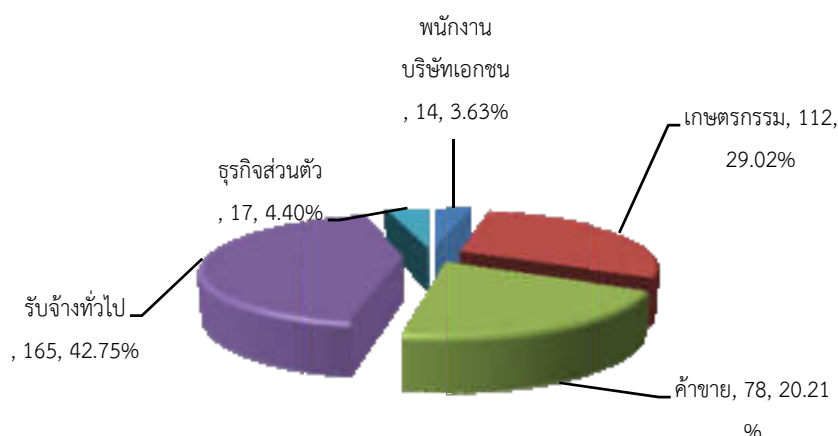
ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถามพบว่า ส่วนใหญ่ร้อยละ 44.50มีการศึกษาอยู่ในระดับประถมศึกษา รองลงมาที่มีการศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 23.25 และร้อยละ 21.00มีการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนต้นตามลำดับดังแสดงรายละเอียดในภาพที่ 4.3



ภาพที่ 4.3 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

4.1.4 อาชีพ

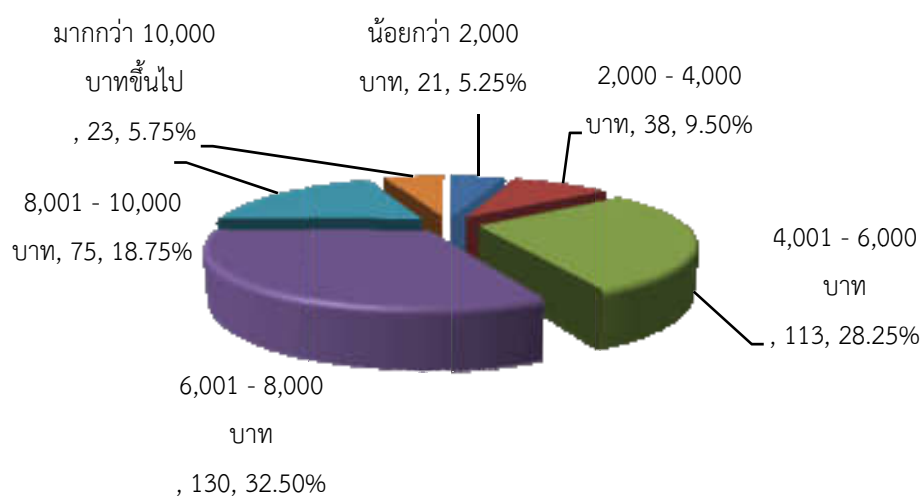
ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถามพบว่า ส่วนใหญ่ร้อยละ 42.75ประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป รองลงมาประกอบอาชีพเกษตรกรคิดเป็นร้อยละ 29.02 และร้อยละ 20.21มีอาชีพค้าขายตามลำดับดังแสดงรายละเอียดในภาพที่ 4.4



ภาพที่ 4.4 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

4.1.5 ระดับรายได้

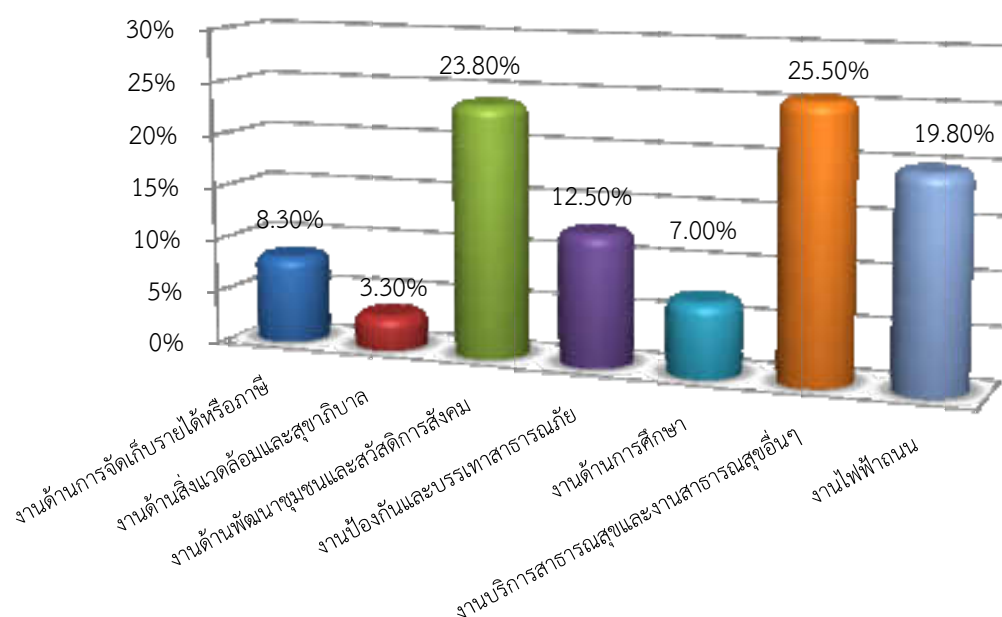
ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถามพบว่า ส่วนใหญ่ร้อยละ 32.50 มีรายได้อยู่ระหว่าง 6,001 – 8,000 บาท รองลงมา มีรายได้อยู่ระหว่าง 4,001 – 6,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 28.25 และร้อยละ 18.75 มีรายได้อยู่ระหว่าง 8,001 – 10,000 บาท ตามลำดับดังแสดงรายละเอียดในภาพที่ 4.5



ภาพที่ 4.5 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับรายได้

4.2 งานที่กลุ่มตัวอย่างประชาชนส่วนใหญ่มาติดต่อขอรับบริการ

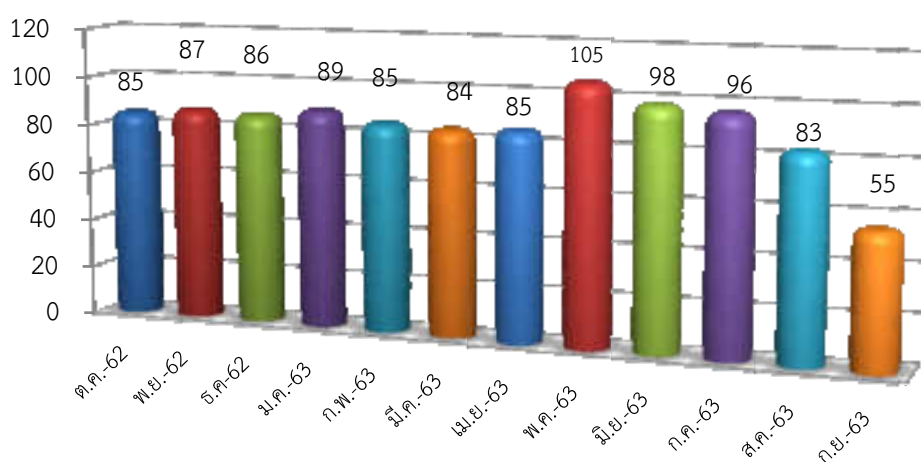
ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่ร้อยละ 25.50 มาติดต่องานการให้บริการเกี่ยวกับงานบริการสาธารณสุขและงานสาธารณสุขอื่นๆ รองลงมาติดต่อขอรับบริการเกี่ยวกับงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมคิดเป็นร้อยละ 23.80 และร้อยละ 19.80 มาติดต่องานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยตามลำดับ ดังแสดงรายละเอียดในภาพที่ 4.6



ภาพที่ 4.6 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามภาระงานที่กลุ่มตัวอย่างประชาชนส่วนใหญ่มาติดต่อขอรับบริการ

4.3 ช่วงเวลาที่กลุ่มตัวอย่างประชาชนมาติดต่อขอรับบริการ

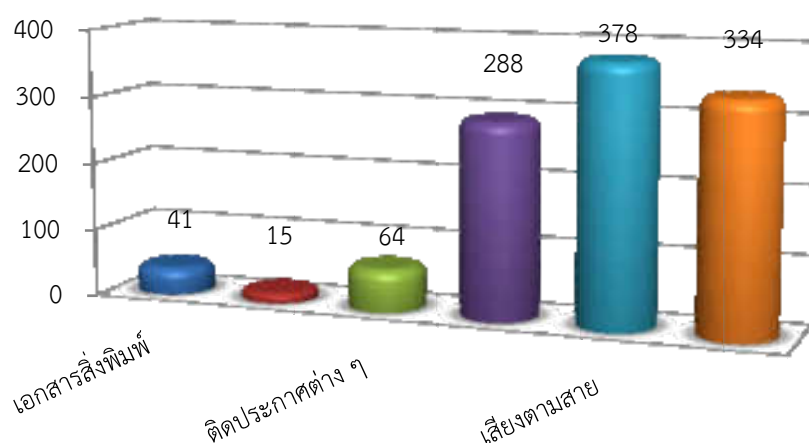
ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถามพบว่า ส่วนใหญ่ประชาชนมาติดต่อขอรับบริการกับเทศบาลตำบลท่าช้างในช่วงเดือนพฤษภาคม 2563 รองลงมาเคยติดต่อขอรับบริการในเดือนมิถุนายน 2563 และเดือนกรกฎาคม 2563 ตามลำดับ ดังแสดงรายละเอียดในภาพที่ 4.7



ภาพที่ 4.7 แสดงจำนวนของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่วงเวลาที่มาติดต่อขอรับบริการจากเทศบาลตำบลท่าช้าง

4.4 ช่องทางการรับข้อมูลข่าวสารจากเทศบาลตำบลท่าช้างของประชาชน

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถามพบว่า ส่วนใหญ่รับทราบข้อมูลข่าวสารของเทศบาลตำบลท่าช้างจากเสียงตามสายรองลงมารับทราบข้อมูลข่าวสารจากเพื่อนบ้าน/การประชุม ผู้ใหญ่บ้าน/ผู้นำชุมชน เอกสารสิ่งพิมพ์และติดประกาศต่างๆ ตามลำดับ ดังแสดงรายละเอียดในภาพที่ 4.8



	เอกสาร สิ่งพิมพ์	เว็บไซต์	ติดประกาศ ต่างๆ	ผู้ใหญ่บ้าน/ ผู้นำชุมชน	เสียงตามสาย/ หอกระจายข่าว	เพื่อนบ้าน/การ ประชุม
จำนวน	41	15	64	288	378	334

หมายเหตุ :ผู้ตอบสามารถเลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

ภาพที่ 4.8 แสดงจำนวนของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่องทางการรับข้อมูลข่าวสารจากเทศบาลตำบลท่าช้าง

4.5 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าช้าง

4.5.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยภาพรวมจำแนกเป็นรายด้าน

ตารางที่ 4.1 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าช้าง จำแนกเป็นรายด้าน

การให้บริการ	$\bar{x}$	<i>S. D.</i>	ระดับการแปลผล
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.64	0.53	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.63	0.50	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.66	0.49	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.65	0.52	มากที่สุด
ภาพรวม	4.64	0.51	มากที่สุด

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าช้าง โดยภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.64 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าทุกด้านประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.66 รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.65 และด้านขั้นตอนการให้บริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.64 ตามลำดับ

4.5.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยภาพรวมจำแนกเป็นรายชื่อในแต่ละด้าน

4.5.2.1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ตารางที่ 4.2 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าช้าง ในด้านขั้นตอนการให้บริการ จำแนกเป็นรายชื่อ

ด้านขั้นตอนการให้บริการ	$\bar{x}$	<i>S. D.</i>	ระดับการแปลผล
1. การให้บริการถูกต้อง สะดวกรวดเร็วไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน	4.67	0.55	มากที่สุด
2. การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน – หลัง	4.61	0.54	มากที่สุด
3. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	4.61	0.52	มากที่สุด
4. การติดต่อประสานงานมีความสะดวก	4.66	0.52	มากที่สุด
5. เครื่องมือ/อุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวกที่ใช้ในการปฏิบัติงานมีความเหมาะสมต่อการให้บริการ	4.63	0.53	มากที่สุด
รวม	4.64	0.53	มากที่สุด

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าช้างในด้านขั้นตอนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.64 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยเรื่องการให้บริการตามที่ขอรับบริการถูกต้อง สะดวก รวดเร็ว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน เหมาะสมมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.67 รองลงมา คือ เรื่องการติดต่อประสานงานมีความสะดวกมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.66 และเครื่องมือ/อุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวกที่ใช้ในการปฏิบัติงานมีความเหมาะสมต่อการให้บริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.63 ตามลำดับ

4.5.2.2 ด้านช่องทางการให้บริการ

ตารางที่ 4.3 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าช้างในด้านช่องทางการให้บริการ จำแนกเป็นรายข้อ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	$\bar{x}$	<i>S. D.</i>	ระดับการแปลผล
1. มีหลากหลายช่องทางในการให้บริการ เช่น การให้บริการทางโทรศัพท์ สื่อออนไลน์ต่างๆ เช่น ไลน์เฟสบุ๊ก	4.63	0.51	มากที่สุด
2. มีการให้บริการนอกสถานที่	4.61	0.49	มากที่สุด
3. มีการให้บริการนอกเวลาทำการ	4.60	0.52	มากที่สุด
4. การใช้บริการสามารถเข้าถึงและใช้บริการได้ง่าย	4.65	0.49	มากที่สุด
5. มีช่องทางการรับรู้ข้อมูลข่าวสารการให้บริการที่สามารถรับรู้ได้อย่างทั่วถึง	4.64	0.51	มากที่สุด
รวม	4.63	0.50	มากที่สุด

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าช้างในด้านช่องทางการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.63 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยเรื่องการใช้บริการสามารถเข้าถึงและใช้บริการได้ง่ายมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.65 รองลงมา คือ เรื่องมีช่องทางการรับรู้ข้อมูลข่าวสารการให้บริการที่สามารถรับรู้ได้อย่างทั่วถึง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.64 และเรื่องมีหลากหลายช่องทางในการให้บริการเช่น อินเทอร์เน็ตการให้บริการทางโทรศัพท์มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.63 ตามลำดับ

4.5.2.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ตารางที่ 4.4 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าช้าง ในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกเป็นรายชื่อ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	$\bar{x}$	<i>S. D.</i>	ระดับการแปลผล
1. เจ้าหน้าที่ที่มีความกระตือรือร้น เอาใจใส่ในการให้บริการ	4.69	0.46	มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส มีความเป็นกันเอง	4.68	0.48	มากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ เหมาะสมกับการทำงาน	4.62	0.49	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นได้เป็นอย่างดี	4.65	0.50	มากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ คำปรึกษา ตอบข้อซักถามได้ดี	4.64	0.51	มากที่สุด
รวม	4.66	0.49	มากที่สุด

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าช้างในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.66 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยเรื่องเจ้าหน้าที่ที่มีความกระตือรือร้นเอาใจใส่ในการให้บริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.69 รองลงมา คือ เรื่องเจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพยิ้มแย้มแจ่มใส มีความเป็นกันเองมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.68 และเจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นได้เป็นอย่างดีมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.65 ตามลำดับ

4.5.2.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ตารางที่ 4.5 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าช้าง ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกเป็นรายชื่อ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	$\bar{x}$	S.D.	ระดับการแปลผล
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน มีความเหมาะสมในการเดินทางมารับบริการ	4.67	0.52	มากที่สุด
2. สถานที่ให้บริการมีความสะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อย	4.66	0.49	มากที่สุด
3. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.65	0.55	มากที่สุด
4. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งพัก น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ และห้องน้ำ มีความเหมาะสมและเพียงพอ	4.62	0.51	มากที่สุด
5. สถานที่จอดรถมีความสะดวกและเพียงพอ	4.63	0.52	มากที่สุด
รวม	4.65	0.52	มากที่สุด

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าช้างในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.65 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยเรื่องสถานที่ตั้งของหน่วยงาน มีความเหมาะสมในการเดินทางมารับบริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.67 รองลงมาคือสถานที่ให้บริการมีความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.66 และเรื่องป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนและเข้าใจง่ายมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ 4.65 ตามลำดับ

4.5.3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าช้าง จำแนกตามภาระงาน

4.5.3.1 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ตารางที่ 4.6 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อกิจกรรมด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม

การให้บริการ	$\bar{x}$	S. D.	ระดับการแปลผล
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.62	0.49	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.60	0.49	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.68	0.49	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.66	0.55	มากที่สุด
ภาพรวม	4.63	0.51	มากที่สุด

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้มารับบริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าช้าง โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.63 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.68 รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.66 และด้านขั้นตอนการให้บริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.62 ตามลำดับ

4.5.3.2 งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ตารางที่ 4.7 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่องานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยจำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม

การให้บริการ	$\bar{x}$	S. D.	ระดับการแปลผล
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.62	0.57	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.60	0.57	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.63	0.57	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.61	0.49	มากที่สุด
ภาพรวม	4.61	0.55	มากที่สุด

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้มารับบริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าช้าง โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.61 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.63 รองลงมา คือด้านขั้นตอนการให้บริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.62 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.61 ตามลำดับ

4.5.3.3 งานไฟฟ้าถนน

ตารางที่ 4.8 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่องานไฟฟ้าถนน จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม

การให้บริการ	$\bar{x}$	S. D.	ระดับการแปลผล
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.64	0.43	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.62	0.49	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.65	0.49	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.63	0.56	มากที่สุด
ภาพรวม	4.63	0.53	มากที่สุด

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้มารับบริการงานไฟฟ้าถนนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าช้าง โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.63 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.65 รองลงมา คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.64 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.63 ตามลำดับ

4.5.3.4 งานบริการสาธารณสุขและงานสาธารณสุขอื่นๆ

ตารางที่ 4.9 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการที่มีต่องานบริการสาธารณสุขและงานสาธารณสุขอื่นๆ จำแนกเป็นรายด้าน และภาพรวม

การให้บริการ	$\bar{x}$	<i>S. D.</i>	ระดับการแปลผล
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.63	0.53	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.62	0.50	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.64	0.48	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.60	0.58	มากที่สุด
ภาพรวม	4.62	0.50	มากที่สุด

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้มารับบริการงานบริการสาธารณสุขและงานสาธารณสุขอื่นๆ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าช้าง โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.62 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มาก” โดยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.64 รองลงมา คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.63 และด้านช่องทางการให้บริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.62 ตามลำดับ

4.6 การประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าช้าง

การประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าช้างในครั้งนี้ จะดำเนินการประเมินความพึงพอใจการให้บริการโดยภาพรวม และความพึงพอใจในการให้บริการใน 4 งาน ได้แก่ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยงานไฟฟ้าถนน และงานการให้บริการงานสาธารณสุขและงานสาธารณสุขอื่นๆ ซึ่งผลการประเมินสามารถนำเสนอได้ ดังนี้

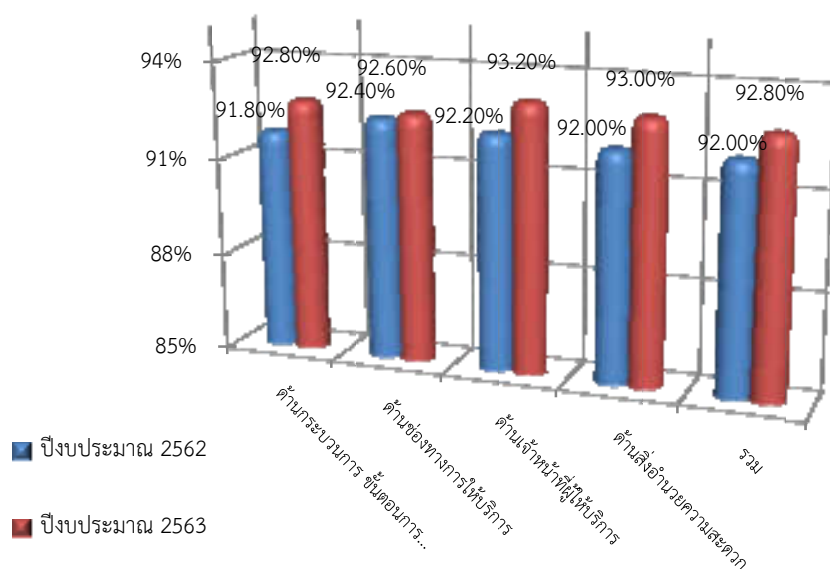
4.6.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยภาพรวม จำแนกเป็นรายด้าน

ตารางที่ 4.10 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ และระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าช้างจำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม

คุณภาพการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับคะแนน
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.64	92.80	9
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.63	92.60	9
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.66	93.20	9
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.65	93.00	9
รวม	4.64	92.80	9

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าช้างในภาพรวม อยู่ในระดับร้อยละ 92.80 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 9 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 92.80 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 9 ด้านช่องทางการให้บริการ กลุ่มตัวอย่างประชาชนพอใจอยู่ในระดับร้อยละ 92.60 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 9 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ กลุ่มตัวอย่างประชาชนพอใจอยู่ในระดับร้อยละ 93.20 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 9 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก กลุ่มตัวอย่างประชาชนพอใจอยู่ในระดับร้อยละ 93.00 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 9

เมื่อพิจารณาผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าช้างจะเห็นว่าเทศบาลตำบลท่าช้างมีการพัฒนาการให้บริการเพิ่มขึ้น โดยในภาพรวมระดับความพึงพอใจระหว่างปี พ.ศ. 2562 ถึงปี พ.ศ. 2563 เพิ่มขึ้นจากร้อยละ 92.00 เป็นร้อยละ 92.80 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน จะเห็นว่าด้านขั้นตอนการให้บริการระดับความพึงพอใจเพิ่มขึ้นจากร้อยละ 91.80 เป็นร้อยละ 92.80 ด้านช่องทางการให้บริการ ระดับความพึงพอใจเพิ่มขึ้นจากร้อยละ 92.40 เป็นร้อยละ 92.60 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ระดับความพึงพอใจเพิ่มขึ้นจากร้อยละ 92.20 เป็นร้อยละ 93.20 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ระดับความพึงพอใจเพิ่มขึ้นจากร้อยละ 92.00 เป็นร้อยละ 92.80 ดังภาพที่ 4.9



ภาพที่ 4.9 แสดงการเปรียบเทียบร้อยละของความพึงพอใจ ระหว่างปีงบประมาณ 2562 และ 2563

4.6.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำแนกตามงาน

4.6.2.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ตารางที่ 4.11 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ และระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมจำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม

คุณภาพการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับคะแนน
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.62	92.40	9
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.60	92.00	9
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.68	93.60	9
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.66	93.20	9
รวม	4.63	92.60	9

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลท่าช้าง โดยรวมอยู่ในระดับร้อยละ 92.60 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 9 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 92.40 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 9 ด้านช่องทางการให้บริการ กลุ่มตัวอย่างประชาชนพอใจอยู่ในระดับร้อยละ 92.00 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 9 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ กลุ่มตัวอย่างประชาชนพอใจอยู่ในระดับร้อยละ 93.60 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 9 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก กลุ่มตัวอย่างประชาชนพอใจอยู่ในระดับร้อยละ 93.20 ได้คะแนนอยู่ในระดับ

9

4.6.2.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ตารางที่ 4.12 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ และระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยจำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม

คุณภาพการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$)	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับคะแนน
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.62	92.40	9
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.60	92.00	9
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.63	92.60	9
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.61	92.20	9
รวม	4.61	92.20	9

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลตำบลท่าช้าง โดยรวมอยู่ในระดับร้อยละ 92.20 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 9 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 92.40 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 9 ด้านช่องทางการให้บริการ กลุ่มตัวอย่างประชาชนพอใจอยู่ในระดับร้อยละ 92.00 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 9 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ กลุ่มตัวอย่างประชาชนพอใจอยู่ในระดับร้อยละ 92.60 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 9 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก กลุ่มตัวอย่างประชาชนพอใจอยู่ในระดับร้อยละ 92.20 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 9

4.6.2.3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานไฟฟ้าถนน

ตารางที่ 4.13 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ และระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการงานไฟฟ้าถนน จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม

คุณภาพการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$)	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับคะแนน
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.64	92.80	9
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.62	92.40	9
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.65	93.00	9
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.63	92.60	9
รวม	4.63	92.60	9

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานไฟฟ้าถนนของเทศบาลตำบลท่าช้าง โดยรวมอยู่ในระดับร้อยละ 92.60 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 9 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับร้อยละ 92.80 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 9 ด้านช่องทางการให้บริการ กลุ่มตัวอย่างประชาชนพอใจอยู่ในระดับร้อยละ 92.40 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 9 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ กลุ่มตัวอย่างประชาชนพอใจอยู่ในระดับร้อยละ 93.00 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 9 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก กลุ่มตัวอย่างประชาชนพอใจอยู่ในระดับร้อยละ 92.60 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 9

4.6.2.4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานการให้บริการงานสาธารณสุขและงานสาธารณสุขอื่นๆ

ตารางที่ 4.14 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ และระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการงานสาธารณสุขและงานสาธารณสุขอื่นๆ จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม

คุณภาพการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$)	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับคะแนน
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.63	92.60	9
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.62	92.40	9
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.64	92.80	9
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.60	92.00	9
รวม	4.62	92.40	9

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานการให้บริการงานบริการสาธารณสุขและงานสาธารณสุขอื่นๆ ของเทศบาลตำบลท่าช้าง โดยรวมอยู่ในระดับร้อยละ 92.40 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 9 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 92.60 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 9 ด้านช่องทางการให้บริการ กลุ่มตัวอย่างประชาชนพอใจอยู่ในระดับร้อยละ 92.40 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 9 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ กลุ่มตัวอย่างประชาชนพอใจอยู่ในระดับร้อยละ 92.80 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 9 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก กลุ่มตัวอย่างประชาชนพอใจอยู่ในระดับร้อยละ 92.00 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 9

4.6.2.5 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อภาระงาน ในภาพรวมทั้ง 4 งาน

ตารางที่ 4.15 แสดงระดับความพึงพอใจ และระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการที่มีต่อภาระงาน ในภาพรวมทั้ง 4 งาน

ภาระงาน	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับคะแนน
1. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	92.60	9
2. งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	92.20	9
3. งานไฟฟ้าถนน	92.60	9
4. งานการให้บริการของหน่วยงานจัดเก็บภาษี	92.40	9
ภาพรวมทั้ง 4 งาน	92.45	9

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าช้าง โดยภาพรวมทั้ง 4 งานอยู่ในระดับร้อยละ 92.45 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 9 เมื่อพิจารณาเป็นรายการภาระงานพบว่ากลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมอยู่ในระดับร้อยละ 92.60 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 9 พื่อใจงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยอยู่ในระดับร้อยละ 92.20 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 9 พื่อใจงานไฟฟ้าถนนอยู่ในระดับร้อยละ 92.60 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 9 และพื่อใจงานการให้บริการงานสาธารณสุขและสาธารณสุขอื่นๆ อยู่ในระดับร้อยละ 92.40 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 9

4.7 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของประชาชนผู้รับบริการ

ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นเพิ่มเติม จากการสำรวจพบว่าประชาชนที่มารับบริการมีความคิดเห็นต่อการทำงานของเทศบาลตำบลท่าช้างว่า ด้านกระบวนการมีความสะดวก รวดเร็วดีไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน ระยะเวลารอคอยการให้บริการไม่นานมีความรวดเร็วขึ้น ด้านช่องทางการให้บริการมีการแจ้งข่าวสารผ่านทางสื่อออนไลน์ ทำให้ประชาชนผู้รับบริการสามารถรับรู้ข้อมูลข่าวสารการแจ้งข่าวต่างๆ ของทางเทศบาลได้รวดเร็ว เจ้าหน้าที่ให้บริการ มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ และให้คำแนะนำช่วยเหลือเรื่องต่างๆ ได้ดี มีความตั้งใจและพร้อมในการให้บริการดีมาก และมีความเป็นกันเองดี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก บริเวณภายในสำนักงานมีความสะอาดเรียบร้อยดีมีที่นั่งรอรับบริการที่เหมาะสม

งานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมเทศบาลตำบลท่าช้าง มีการจ่ายเบี้ยยังชีพผ่านระบบเข้าธนาคารเงินคนแก่ คนพิการ บุตร การจ่ายเบี้ยยังชีพมีการสำรวจประชาชนที่มีสิทธิ์ครบตามเกณฑ์อย่างรอบคอบ ทำให้ผู้สูงอายุที่มีสิทธิ์รับเบี้ยยังชีพไม่มีการตกสำรวจ และมีการจ่ายตรงเวลาทุกเดือน นอกจากนี้ยังมีเงินช่วยเหลือในช่วงสถานการณ์โควิด 19 มีการอบรมและพัฒนาอาชีพเสริมให้กับชุมชนอย่างต่อเนื่อง เทศบาลตำบลท่าช้างมีการดูแลกิจการอย่างทั่วถึงโดยในปีนี้ได้มอบวัสดุ อุปกรณ์ ในการซ่อมแซมที่อยู่อาศัยสำหรับคนพิการ และมีกิจกรรมพัฒนาความรู้หนังสือโดยจัดทำโครงการห้องรักการอ่าน รับบริจาคหนังสือ(ที่มีประโยชน์ต่อชุมชน) แต่ด้านการอบรมและพัฒนาอาชีพเสริมกระจายไม่ทั่วถึง แต่ละหมู่บ้านและชุมชนยังให้ความร่วมมือไม่มากเท่าไร ประชาชนบางพื้นที่มีทราบข้อมูล

งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เทศบาลตำบลท่าช้างมีอุปกรณ์เครื่องมือด้านสาธารณภัย พร้อมให้บริการในชุมชน มีปักป้ายบอกเหตุการณ์ หรือวิธีการติดต่อในกรณีเกิดภัยต่างๆ วิธีการป้องกันหรือป้องกันพื้นฐานต้องทำอะไร มีเหตุวาทภัย ลมพัดแรงมากหลังคาบ้านได้รับความเสียหาย และต้นไม้หล่นล้มทับ เมื่อโทรแจ้งไปยังเจ้าหน้าที่เทศบาล มีการออกให้ความช่วยเหลือ รวดเร็วดี อำนวยความสะดวกดีวัสดุ อุปกรณ์ที่เอามาซ่อมแซมก็เป็นของดีมีคุณภาพ ในช่วงภัยแล้ง มีการบรรเทาทุกข์ ด้วยการจัดการหาน้ำมาให้ แต่มีข้อเสนอแนะคือ ต้องการให้ทำการสำรวจและติดตั้งสัญญาณเตือนภัยเวลาเกิดเหตุต่างๆ โดยติดตั้งไว้ตามศาลาประชาคม และต้องการให้ ทำการติดตั้งกล้องวงจรปิด เนื่องจากช่วงนี้เริ่มมีการขโมย

งานไฟฟ้าถนน โดยภาพรวมแล้ว ในปีนี้เทศบาลตำบลท่าช้าง มีการติดตั้งไฟฟ้าในจุดหลักๆ ได้รับการให้บริการจากการไฟฟ้าอย่างทั่วถึง ซึ่งหากเปรียบเทียบกับปีที่แล้วปีนี้ไฟฟ้าตามถนนในเขตเทศบาลท่าช้าง ดีขึ้นมาก มีเพิ่มจำนวนหลอดไฟ เพื่อให้เกิดความสว่างแบบไม่ทั้งช่วงตลอดเส้นทางในเขตพื้นที่เทศบาล แต่ยังคงมีปัญหาด้านไฟฟ้าดับ โดยเฉพาะเวลาฝนตกลมแรงและมีข้อเสนอแนะ คือ

ต้องการให้เทศบาลจัดอบรมเรื่องการทำแผงโซล่าเซลล์มาใช้เพื่อจะได้ลดค่าใช้จ่าย และลดพลังงานในการใช้น้ำมัน

งานบริการสาธารณสุขและงานสาธารณสุขอื่นๆในปีนี้โดยภาพรวมแล้ว งานด้านสาธารณสุขมีการพัฒนาดีขึ้น เจ้าหน้าที่และอสม. ใส่ใจประชาชนในพื้นที่มากขึ้น ทำงานหนักขึ้น ให้ความรู้กับชุมชนวิธีการป้องกัน และดูแลไม่ให้เป็นไข้เลือดออกมากขึ้น โดยเฉพาะผู้สูงอายุ ผู้พิการ เด็กเล็ก มีนิทรรศการเคมี แจกทรายอะเบท โดยเฉพาะคนใช้ติดเตียง อสม.มาดูแลและแจกของ เช่น นม น้ำ ทิชชู ยาต้ม ยาหม้อ ยาลม ยาท้อง ยาหม่อง ตลอดจนมีการวัดโครงการรวมพลังพิชิตยุงลาย ในช่วงสถานการณ์โควิด 19 มีการออกคัดกรองป้องกันโรคโควิดตามชุมชน (ตามมาตรการของรัฐบาล)แจกแมสเจลแอลกอฮอล์ และประชาสัมพันธ์(โดยรถเคลื่อนที่) เผยแพร่ และรณรงค์เกี่ยวกับโรคโควิด และไข้เลือดออก จัดประชุมผู้ปกครองศูนย์เด็กเล็กเพื่อซักซ้อมแนวทางความปลอดภัยห่างไกลจากเชื้อโควิด และมีการจัดการเรียนการสอนแบบเว้นระยะห่าง นอกจากนี้มีการฉีดวัคซีนพิษสุนัขบ้า และทำหมัน รณรงค์ให้ทิ้งขยะแบบคัดแยก และมีความรู้เรื่องประเภทของขยะ ชุมชนชอบถังขยะมีเพียงพอ รถมามากเกินไปเวลาเหมาะสม การชำระค่าจัดเก็บขยะก็มีความเหมาะสมไม่แพง

และมีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ เพิ่มเติม คือประชาชนมีความคิดเห็นว่าเป็นปีเทศบาลตำบลท่าช้างมีการพัฒนาการให้บริการด้านต่างๆที่ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง เช่น มีการอบรมเพื่อพัฒนาอาชีพให้กับประชาชนเพื่อเป็นการสร้างรายได้เพิ่มเติม การให้บริการด้านต่างๆ มีความสะดวก รวดเร็ว มีการจัดการขยะที่ดีมีถังขยะให้เกือบทุกหลังคาและมีข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง คือต้องการให้ทางเทศบาลช่วยดูแลเรื่องน้ำประปา เนื่องจาก มีกลิ่น ชุ่น ไม่สะอาด บางวันก็ไหลดี บางวันก็ไหลน้อย สำรวจเรื่องท่อน้ำ เมื่อเกิดการชำรุดมีการเปลี่ยนแปลงปรับปรุงแล้วแต่ยังชำรุดอีก อยากให้ทำให้ดีและมีคุณภาพมากกว่านี้





บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา

ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าช้าง สามารถสรุปผลการศึกษา ซึ่งมีลำดับเนื้อหา ดังนี้

- 5.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม
- 5.2 งานที่กลุ่มตัวอย่างประชาชนส่วนใหญ่มาติดต่อขอรับบริการ
- 5.3 ช่วงเวลาที่กลุ่มตัวอย่างประชาชนมาติดต่อขอรับบริการ
- 5.4 ช่องทางการรับข้อมูลข่าวสารจากเทศบาลตำบลท่าช้างของประชาชน
- 5.5 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าช้าง
- 5.6 การประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าช้าง
- 5.7 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของประชาชนผู้รับบริการ

5.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม

5.1.1 เพศ

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถามพบว่า ส่วนใหญ่ร้อยละ 63.00 เป็นเพศหญิง ในขณะที่เพศชาย มีอยู่ร้อยละ 37.00

5.1.2 ระดับอายุ

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถามพบว่า ส่วนใหญ่ร้อยละ 35.00 มีอายุอยู่ระหว่าง 51 – 60 ปี รองลงมา มีอายุมากกว่า 60 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 33.50 และร้อยละ 18.25 มีอายุอยู่ระหว่าง 41-50 ปี ตามลำดับ

5.1.3 ระดับการศึกษา

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถามพบว่า ส่วนใหญ่ร้อยละ 44.50 มีการศึกษาอยู่ในระดับประถมศึกษา รองลงมา มีการศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 23.25 และร้อยละ 21.00 มีการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนต้น ตามลำดับ

5.1.4 อาชีพ

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถามพบว่า ส่วนใหญ่ร้อยละ 42.75 ประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป รองลงมา ประกอบอาชีพเกษตรกรรม คิดเป็นร้อยละ 29.02 และร้อยละ 20.21 มีอาชีพค้าขาย ตามลำดับ

5.1.5 ระดับรายได้

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถามพบว่า ส่วนใหญ่ร้อยละ 32.50 มีรายได้อยู่ระหว่าง 6,001 – 8,000 บาท รองลงมา มีรายได้อยู่ระหว่าง 4,001 – 6,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 28.25 และร้อยละ 18.75 มีรายได้อยู่ระหว่าง 8,001 – 10,000 บาท ตามลำดับ

5.2 งานที่กลุ่มตัวอย่างประชาชนส่วนใหญ่มาติดต่อขอรับบริการ

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่ร้อยละ 25.50 มาติดต่องานการให้บริการเกี่ยวกับงานบริการสาธารณสุขและงานสาธารณสุขอื่นๆ รองลงมาติดต่อขอรับบริการเกี่ยวกับงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมคิดเป็นร้อยละ 23.80 และร้อยละ 19.80 มาติดต่องานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยตามลำดับ

5.3 ช่วงเวลาที่กลุ่มตัวอย่างประชาชนมาติดต่อขอรับบริการ

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถามพบว่า ส่วนใหญ่ประชาชนมาติดต่อขอรับบริการกับเทศบาลตำบลท่าช้างในช่วงเดือนพฤษภาคม 2563 รองลงมาเคยติดต่อขอรับบริการในเดือนมิถุนายน 2563 และเดือนกรกฎาคม 2563 ตามลำดับ

5.4 ช่องทางการรับข้อมูลข่าวสารจากเทศบาลตำบลท่าช้างของประชาชน

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถามพบว่า ส่วนใหญ่รับทราบข้อมูลข่าวสารของเทศบาลตำบลท่าช้างจากเสียงตามสายรองลงมา รับทราบข้อมูลข่าวสารจากเพื่อนบ้าน/การประชุม ผู้ใหญ่บ้าน/ผู้นำชุมชน เอกสารสิ่งพิมพ์และตีตประกาศต่างๆตามลำดับ

5.5 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าช้าง

5.5.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยภาพรวมจำแนกเป็นรายด้าน

ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าช้าง โดยภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.64 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.66 รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.65 และด้านขั้นตอนการให้บริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.64 ตามลำดับ

5.5.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยภาพรวมจำแนกเป็นรายข้อในแต่ละด้าน

5.5.2.1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ

การสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าช้างในด้านขั้นตอนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.64 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยเรื่องการให้บริการตามที่ขอรับบริการถูกต้อง สะดวก รวดเร็ว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจนเหมาะสมมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.67 รองลงมา คือ เรื่องการติดต่อประสานงานมีความสะดวกมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.66 และเครื่องมือ/อุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวกที่ใช้ในการปฏิบัติงานมีความเหมาะสมต่อการให้บริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.63 ตามลำดับ

5.5.2.2 ด้านช่องทางการให้บริการ

จากผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าช้างในด้านช่องทางการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.63 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มาก

ที่สุด” โดยเรื่องการใช้บริการสามารถเข้าถึงและใช้บริการได้ง่ายมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.65 รองลงมา คือ เรื่องมีช่องทางการรับรู้ข้อมูลข่าวสารการให้บริการที่สามารถรับรู้ได้อย่างทั่วถึง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.64 และเรื่องมีหลากหลายช่องทางในการให้บริการเช่น อินเทอร์เน็ตการให้บริการทางโทรศัพท์มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.63 ตามลำดับ

5.5.2.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าช้างในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.66 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยเรื่องเจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นเอาใจใส่ในการให้บริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.69 รองลงมา คือ เรื่องเจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพยิ้มแย้มแจ่มใส มีความเป็นกันเองมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.68 และเจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นได้เป็นอย่างดีมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.65 ตามลำดับ

5.5.2.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าช้างในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.65 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยเรื่องสถานที่ตั้งของหน่วยงาน มีความเหมาะสมในการเดินทางมารับบริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.67 รองลงมา คือ สถานที่ให้บริการมีความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.66 และเรื่องเรื่องป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนและเข้าใจง่ายมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ 4.65 ตามลำดับ

5.5.3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าช้าง จำแนกตามภาระงาน

5.5.3.1 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้มารับบริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าช้าง โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.63 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.66 รองลงมา

คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.66 และด้านขั้นตอนการให้บริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.62 ตามลำดับ

5.5.3.2 งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ผลการสำรวจ พบว่ากลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้มารับบริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าช้าง โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.61 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.63 รองลงมา คือด้านขั้นตอนการให้บริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.62 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.61 ตามลำดับ

5.5.3.3 งานไฟฟ้าถนน

จากผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้มารับบริการงานไฟฟ้าถนนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าช้าง โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.63 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.65 รองลงมา คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.64 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.63 ตามลำดับ

5.5.3.4 งานการให้บริการงานสาธารณสุขและงานสาธารณสุขอื่นๆ

จากผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้มารับบริการการให้บริการงานบริการสาธารณสุขและงานสาธารณสุขอื่นๆมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าช้าง โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.62 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มาก” โดยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.64 รองลงมา คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.63 และด้านช่องทางการให้บริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.62 ตามลำดับ

5.6 การประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าช้าง

การประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าช้างในครั้งนี้ จะดำเนินการประเมินความพึงพอใจการให้บริการโดยภาพรวม และความพึงพอใจในการให้บริการใน 4 งาน ได้แก่ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยงานไฟฟ้าถนน และงานการให้บริการงานสาธารณสุขและงานสาธารณสุขอื่นๆ ซึ่งผลการประเมินสามารถนำเสนอได้ ดังนี้

5.6.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยภาพรวม จำแนกเป็นรายด้าน

ผลการสำรวจ พบว่าพบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าช้างในภาพรวม อยู่ในระดับร้อยละ 92.80 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 9 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 92.80 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 9 ด้านช่องทางการให้บริการ กลุ่มตัวอย่างพอใจอยู่ในระดับร้อยละ 92.60 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 9 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ กลุ่มตัวอย่างประชาชนพอใจอยู่ในระดับร้อยละ 93.20 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 9 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก กลุ่มตัวอย่างประชาชนพอใจอยู่ในระดับร้อยละ 93.00 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 9

เมื่อพิจารณาผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าช้างจะเห็นว่าเทศบาลตำบลท่าช้างมีการพัฒนาการให้บริการเพิ่มขึ้น โดยในภาพรวมระดับความพึงพอใจระหว่างปี พ.ศ. 2562 ถึงปี พ.ศ. 2563 เพิ่มขึ้นจากร้อยละ 92.00 เป็นร้อยละ 92.80 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน จะเห็นว่าด้านขั้นตอนการให้บริการระดับความพึงพอใจเพิ่มจากร้อยละ 91.80 เป็นร้อยละ 92.80 ด้านช่องทางการให้บริการ ระดับความพึงพอใจเพิ่มจากร้อยละ 92.40 เป็นร้อยละ 92.60 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ระดับความพึงพอใจเพิ่มจากร้อยละ 92.20 เป็นร้อยละ 93.20 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ระดับความพึงพอใจเพิ่มจากร้อยละ 92.00 เป็นร้อยละ 93.00

5.6.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำแนกตามงาน

5.6.2.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

จากผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลท่าช้าง โดยรวมอยู่ในระดับร้อยละ 92.60 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 9 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 92.40 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 9 ด้านช่องทางการให้บริการ กลุ่มตัวอย่างประชาชนพอใจอยู่ในระดับร้อยละ 92.00 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 9 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ กลุ่มตัวอย่างประชาชนพอใจอยู่ในระดับร้อยละ 93.60 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 9 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก กลุ่มตัวอย่างประชาชนพอใจอยู่ในระดับร้อยละ 93.20 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 9

5.6.2.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลตำบลท่าช้าง โดยรวมอยู่ในระดับร้อยละ 92.20 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 9 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 92.40 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 9 ด้านช่องทางการให้บริการ กลุ่มตัวอย่างประชาชนพอใจอยู่ในระดับร้อยละ 92.00 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 9 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ กลุ่มตัวอย่างประชาชนพอใจอยู่ในระดับร้อยละ 92.60 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 9 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก กลุ่มตัวอย่างประชาชนพอใจอยู่ในระดับร้อยละ 92.20 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 9

5.6.2.3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานไฟฟ้าถนน

ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานไฟฟ้าถนนของเทศบาลตำบลท่าช้าง โดยรวมอยู่ในระดับร้อยละ 92.60 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 9 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 92.80 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 9 ด้านช่องทางการให้บริการ กลุ่มตัวอย่างประชาชนพอใจอยู่ในระดับร้อยละ 92.40 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 9 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ กลุ่ม

ตัวอย่างประชาชนพอใจอยู่ในระดับร้อยละ 93.00 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 9 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก กลุ่มตัวอย่างประชาชนพอใจอยู่ในระดับร้อยละ 92.60 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 9

5.6.2.4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานการให้บริการงานสาธารณสุขและงานสาธารณสุขอื่นๆ

ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานการให้บริการงานบริการสาธารณสุขและงานสาธารณสุขอื่นๆ ของเทศบาลตำบลท่าช้าง โดยรวมอยู่ในระดับร้อยละ 92.40 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 9 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 92.60 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 9 ด้านช่องทางการให้บริการ กลุ่มตัวอย่างประชาชนพอใจอยู่ในระดับร้อยละ 92.40 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 9 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ กลุ่มตัวอย่างประชาชนพอใจอยู่ในระดับร้อยละ 92.80 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 9 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก กลุ่มตัวอย่างประชาชนพอใจอยู่ในระดับร้อยละ 92.00 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 9

5.6.2.5 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อภาระงาน ในภาพรวมทั้ง 4 งาน

ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าช้าง โดยภาพรวมทั้ง 4 งานอยู่ในระดับร้อยละ 92.45 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 9 เมื่อพิจารณาเป็นรายการภาระงานพบว่ากลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมอยู่ในระดับร้อยละ 92.60 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 9 พอใจงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยอยู่ในระดับร้อยละ 92.20 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 9 พอใจงานไฟฟ้าถนนอยู่ในระดับร้อยละ 92.60 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 9 และพอใจงานการให้บริการงานสาธารณสุขและสาธารณสุขอื่นๆอยู่ในระดับร้อยละ 92.40 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 9

5.7 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของประชาชนผู้รับบริการ

ประชาชนที่มารับบริการมีความคิดเห็นต่อการทำงานของเทศบาลตำบลท่าช้างว่า ด้านกระบวนการมีความสะดวก รวดเร็วดีไม่ยุ่งยากซับซ้อน ระยะเวลารอคอยการให้บริการไม่นานมีความรวดเร็วขึ้น ด้านช่องทางการให้บริการมีการแจ้งข่าวสารผ่านทางสื่อออนไลน์ ทำให้ประชาชนผู้รับบริการสามารถรับรู้ข้อมูลข่าวสารการแจ้งข่าวต่างๆของทางเทศบาลได้รวดเร็ว เจ้าหน้าที่ให้บริการ มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ และให้คำแนะนำช่วยเหลือเรื่องต่างๆได้ดี มีความตั้งใจและพร้อมในการให้บริการดีมาก และมีความเป็นกันเองดี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก บริเวณภายในสำนักงานมีความสะอาดเรียบร้อยดีมีที่นั่งรอรับบริการที่เหมาะสม

งานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมเทศบาลตำบลท่าช้าง มีการจ่ายเบี้ยยังชีพผ่านระบบเข้าธนาคารเงินคนแก่ คนพิการ บุตร การจ่ายเบี้ยยังชีพมีการสำรวจประชาชนที่มีสิทธิ์ครบตามเกณฑ์อย่างรอบคอบ ทำให้ผู้สูงอายุที่มีสิทธิ์รับเบี้ยยังชีพไม่มีการตกสำรวจ และมีการจ่ายตรงเวลาทุกเดือนนอกจากนี้ยังมีเงินช่วยเหลือในช่วงสถานการณ์โควิด 19 มีการอบรมและพัฒนาอาชีพเสริมให้กับชุมชนอย่างต่อเนื่อง เทศบาลตำบลท่าช้างมีการดูแลพิการอย่างทั่วถึงโดยในปีนี้ได้มอบวัสดุอุปกรณ์ในการซ่อมแซมที่อยู่อาศัยสำหรับคนพิการ (ม.3) และมีกิจกรรมพัฒนาความรู้หนังสือโดยจัดทำโครงการท้องถิ่นรักการอ่าน รับบริจาคหนังสือ(ที่มีประโยชน์ต่อชุมชน) แต่ด้านการอบรมและพัฒนาอาชีพเสริมกระจายไม่ทั่วถึง แต่ละหมู่บ้านและชุมชนยังให้ความร่วมมือไม่มากเท่าไร ประชาชนบางพื้นที่มีทราบข้อมูล

งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เทศบาลตำบลท่าช้างมีอุปกรณ์เครื่องมือด้านสาธารณภัย พร้อมให้บริการในชุมชน มีปึกปายบอกเหตุการณ์ หรือวิธีการติดต่อในกรณีเกิดภัยต่างๆ วิธีการป้องกันหรือป้องกันพื้นฐานต้องทำอะไร มีเหตุวาทภัย ลมพัดแรงมากหลังคาบ้านได้รับความเสียหาย และต้นไม้หล่นล้มทับ เมื่อโทรแจ้งไปยังเจ้าหน้าที่เทศบาล มีการออกให้ความช่วยเหลือรวดเร็วดี อำนวยความสะดวกดีวัสดุ อุปกรณ์ที่เอามาซ่อมแซมก็เป็นของดีมีคุณภาพ ในช่วงภัยแล้ง มีการบรรเทาทุกข์ ด้วยการจัดการน้ำมาให้ แต่มีข้อเสนอแนะคือ ต้องการให้ทำการสำรวจและติดตั้งสัญญาณเตือนภัยเวลาเกิดเหตุต่างๆ โดยติดตั้งไว้ตามศาลาประชาคม และต้องการให้ ทำการติดตั้งกล้องวงจรปิด เนื่องจากช่วงนี้เริ่มมีการขโมย

งานไฟฟ้าถนน โดยภาพรวมแล้ว ในปีนี้เทศบาลตำบลท่าช้าง มีการติดตั้งไฟฟ้าในจุดหลักๆ ได้รับการให้บริการจากการไฟฟ้าอย่างทั่วถึง ซึ่งหากเปรียบเทียบกับปีที่แล้วปีนี้ไฟฟ้าตามถนนในเขตเทศบาล ดีขึ้นมาก มีเพิ่มจำนวนหลอดไฟ เพื่อให้เกิดความสว่างแบบไม่ทิ้งช่วงตลอดเส้นทางในเขตพื้นที่เทศบาล แต่ยังคงมีปัญหาด้านไฟฟ้าดับ โดยเฉพาะเวลาฝนตกลมแรง และมีข้อเสนอแนะคือ ต้องการให้เทศบาลจัดอบรมเรื่องการทำแผงโซล่าเซลล์มาใช้เพื่อจะได้ลดค่าใช้จ่าย และลดพลังงานในการใช้น้ำมัน

งานบริการสาธารณสุขและงานสาธารณสุขอื่นๆในปีนี้เป็นภาพรวมแล้ว งานด้านสาธารณสุข มีการพัฒนาดีขึ้น เจ้าหน้าที่และอสม. ใส่ใจประชาชนในพื้นที่มากขึ้น ทำงานหนักขึ้น ให้ความรู้กับชุมชนวิธีการป้องกัน และดูแลไม่ให้ป่วยไข้เลือดออกมากขึ้น โดยเฉพาะผู้สูงอายุ ผู้พิการ เด็กเล็ก มีฉีดพ่นสารเคมี แจกทรายอะเบท โดยเฉพาะคนไข้ติดเตียง อสม.มาดูแลและแจกของ เช่น นม น้ำ ทิชชู ยาต้ม ยาหม้อ ยาหอม ตลอดจนมีการวัดโครงการรวมพลังพิชิตยุงลาย ในช่วงสถานการณ์โควิด 19 มีการออกคัดกรองป้องกันโรคโควิดตามชุมชน (ตามมาตรการของรัฐบาล)แจกแมสเจลแอลกอฮอล์ และประชาสัมพันธ์(โดยรถเคลื่อนที่) เผยแพร่ และรณรงค์เกี่ยวกับโรคโควิด และไข้เลือดออก จัดประชุมผู้ปกครองศูนย์เด็กเล็กเพื่อซักซ้อมแนวทางการความปลอดภัยห่างไกลจากเชื้อโควิด และมีการจัดการเรียนการสอนแบบเว้นระยะห่าง นอกจากนี้มีการฉีดวัคซีนพิษสุนัขบ้า และทำหมัน รณรงค์ให้ทิ้งขยะแบบคัดแยก และมีความรู้เรื่องประเภทของขยะ ชุมชนชอบถังขยะมีเพียงพอ รถมามากก็เวลาเหมาะสม การชำระค่าจัดเก็บขยะก็มีความเหมาะสมไม่แพง

และมีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ เพิ่มเติม คือประชาชนมีความคิดเห็นว่าเป็นปีนี้ เทศบาลตำบลท่าช้างมีการพัฒนาการให้บริการด้านต่างๆที่ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง เช่น มีการอบรมเพื่อพัฒนาอาชีพให้กับประชาชนเพื่อเป็นการสร้างรายได้เพิ่มเติม การให้บริการด้านต่างๆ มีความสะดวกรวดเร็ว มีการจัดการขยะที่ดีมีถังขยะให้เกือบทุกหลังคาและมีข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง คือ ต้องการให้ทางเทศบาลช่วยดูแลเรื่องน้ำประปา เนื่องจาก มีกลิ่น ชุ่น ไม่สะอาด บางวันก็ไหลดี บางวันก็ไหลน้อย สำรวจเรื่องท่อน้ำ เมื่อเกิดการชำรุดมีการเปลี่ยนแปลงปรับปรุงแล้วแต่ยังชำรุดอีกอยากให้ทำให้ดีและมีคุณภาพมากกว่านี้

คณะทำงาน

โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพ

การให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ในเขตจังหวัดนครราชสีมา ประจำปี พ.ศ. 2563

กันยายน 2563

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- ชานันท์ ถ้ำคู่. (2545). ความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียน ที่มีต่อการบริหารงานของโรงเรียน
เลิศหล้า. วิทยานิพนธ์ ค.ม. (การบริหารการศึกษา) กรุงเทพมหานคร: สถาบันราชภัฏ
บ้านสมเด็จเจ้าพระยา.
- ทิพย์รัตน์ อุนการณวงษ์. (2546). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การ
บริหารส่วนตำบลคูบางหลวง อำเภอลาดหลุมแก้ว จังหวัดปทุมธานี. ภาคนิพนธ์ ศศ.ม.
(พัฒนาสังคม). กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ธนิดา ริมดุสิต. (2551). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ กรมพัฒนาสังคมและ
สวัสดิการ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์. การค้นคว้าอิสระปริญญา
มหาบัณฑิต (สาขาวิชาบริหารธุรกิจ), มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.
- พวงเพชร สุวรรณชาติ. (2553). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินการด้านโครงสร้าง
พื้นฐาน ของเทศบาลนครหาดใหญ่ ระหว่าง พ.ศ. 2552 – พ.ศ. 2553. สารนิพนธ์ปริญญา
มหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- พวงทอง ตั้งจิตกุล. (2542). ความพึงพอใจของผู้รับบริการบัตรประกันสุขภาพโดยความสมัครใจ
ต่อการบริการของสถานีนามัยในเขตจังหวัดอุทัยธานี. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตร
มหาบัณฑิต (สาขาสาธารณสุขศาสตร์), สาขาวิชาเอกบริหารสาธารณสุข บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ภาวนา เวชกิจ (2550). ความพึงพอใจในการทำงาน และความผูกพันของพนักงานต่อองค์การ
ศึกษา กรณี บริษัท ฟาบริเนท จำกัด. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (การ
พัฒนาทรัพยากรมนุษย์และองค์การ), สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ลันดา สิทธิจักรและจิราภรณ์ จันท์อาร์ักษ์.(2550). ความพึงพอใจของอาจารย์และนักศึกษาต่อ
การใช้บริการห้องสมุด วิทยาลัยบรมราชชนนี ชลบุรี. ชลบุรี: วิทยาลัยบรมราชชนนี ชลบุรี.
- วรรณช บวรนนทเดช. (2546). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของหน่วยบริการปฐม
ภูมิ เขตหนองจอก กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต (สาขารัฐประศาสนศาสตร์),
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต.
- วลัยภรณ์วชิรเชื่อนพันธ์. (2548). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานครูเทศบาล จังหวัด
สมุทรปราการ. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต (การบริหารการศึกษา
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์).

- วาทีนี้ ไ้จ้อ. (2549). ความพึงพอใจของผู้ดูแลเด็กที่มารับบริการต่อการให้บริการพยาบาลของ
ห้องตรวจโรคเล็ก โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ศูนย์อนามัยที่ 4 ราชบุรี. รายงานการวิจัย
ราชบุรี : กรมอนามัย ศูนย์อนามัยที่ 4.
- วิยะดา เสรีวิชัยสวัสดิ์. (2545). ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการบริการของธุรกิจนำเที่ยว
ทางเรือ ล่องน้ำโขง: กรณีศึกษาแม่ฮ่องสอน. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (การจัดการอุตสาหกรรม
การท่องเที่ยว), บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- สมศักดิ์ ศรีสันติสุข, (2548). ระเบียบวิธีวิจัยทางสังคมศาสตร์ แนวสู่การศึกษาเชิงปริมาณ
และเชิงคุณภาพ. (พิมพ์ครั้งที่ 5) . สมุทรปราการ: โรงพิมพ์เดชกมลออฟเซต.
- สมิต สันตกร. (2542). การต้อนรับและการบริการที่เป็นเลิศ. กรุงเทพมหานคร : วิทยุชน.
- อัจฉรา สมสวย. (2545). ความพึงพอใจของสมาชิกต่อการส่งเสริมและการให้บริการของสหกรณ์
การเกษตรเมืองขอนแก่น จำกัด. วิทยานิพนธ์ วท.ม.(ส่งเสริมการเกษตร), บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- Aday, LuAnn, and Andersor. (1971). Ronald.
Development of indices of Access to Medical Care. Michigan Ann Arbor:
Health Administration Press.
- Davis, Kaith. Human relation at Work. The Dynamic of Organization Behavior. New York:
McGraw-Hill Book Company, 1967.
- Hinshaw, 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.
- Mullins, Luanie J. (1985) Management and Organization Behavior. London:
Pitman Company.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
แบบสอบถาม

แบบสอบถาม
เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ
ที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าช้าง

แบบสอบถามนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อ ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าช้างเพื่อนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ในการปรับปรุงการให้บริการ และกำหนดนโยบายการให้บริการแก่ประชาชน คณะผู้วิจัยจึงขอความร่วมมือจากท่านในการตอบแบบสอบถามฉบับนี้

แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ตอน

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าช้าง

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับจุดเด่นของการบริการที่ท่านประทับใจและจุดที่ควรปรับปรุง

การตอบแบบสอบถาม ขอความกรุณาให้ท่านตอบให้ครบทุกข้อ ข้อมูลทุกข้อมีความสำคัญต่อความถูกต้องและเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าช้างเป็นอย่างยิ่ง คำตอบของท่านจะถูกเก็บเป็นความลับ จะไม่มีผลกระทบต่องานทางด้านการรับบริการแต่อย่างใด

ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

คณะผู้วิจัย

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย / ลงใน () หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงของท่าน

1. เพศ
☐ 1. ชาย ☐ 2. หญิง
2. อายุ.....ปี
3. ระดับการศึกษา
☐ 1. ประถมศึกษา ☐ 2. ม. ต้น ☐ 3. ม. ป้ายหรือเทียบเท่า
☐ 4. อนุปริญญาหรือเทียบเท่า ☐ 5. ปริญญาตรี ☐ 6. สูงกว่าปริญญาตรี
4. อาชีพ
☐ 1. รับราชการ/พนักงานของรัฐ ☐ 2. พนักงานรัฐวิสาหกิจ ☐ 3. พนักงานบริษัทเอกชน
☐ 4. เกษตรกรรม ☐ 5. ค้าขาย.....
☐ 6. รับจ้างทั่วไป ☐ 7. ธุรกิจส่วนตัว
☐ 8. อื่น ๆ (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 บาทขึ้นไป
6. ท่านมาใช้บริการเกี่ยวกับเรื่องใด
☐ 1. งานด้านการจัดเก็บรายได้หรือภาษี ☐ 2. งานด้านโยธา (การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง)
☐ 3. งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ☐ 4. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
☐ 5. งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ☐ 6. งานด้านการศึกษา
☐ 7. งานบริการสาธารณสุขและงานสาธารณสุขอื่นๆ ☐ 8. งานไฟฟ้าถนน
☐ 9. งานอื่นๆ
7. ท่านมาใช้บริการเกี่ยวกับงานตามข้อ 6. ในช่วงเดือน (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
☐ 1. ตุลาคม 2562 ☐ 2. พฤศจิกายน 2562 ☐ 3. ธันวาคม 2562
☐ 4. มกราคม 2563 ☐ 5. กุมภาพันธ์ 2563 ☐ 6. มีนาคม 2563
☐ 7. เมษายน 2563 ☐ 8. พฤษภาคม 2563 ☐ 9. มิถุนายน 2563
☐ 10. กรกฎาคม 2563 ☐ 11. สิงหาคม 2563 ☐ 12. กันยายน 2563
8. ท่านรับทราบข้อมูลข่าวสารต่างๆของเทศบาล. จากข้อใด(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
☐ 1. เอกสารสิ่งพิมพ์ ☐ 2. ดิปรประกาศต่างๆ
☐ 3. เว็บไซต์ ☐ 4. การจัดทำสื่อเผยแพร่
☐ 5. ผู้ใหญ่บ้าน/ผู้นำชุมชน ☐ 6. เสียงตามสาย/หอกระจายข่าว
☐ 7. เพื่อนบ้าน/การประชุม ☐ 8. อื่นๆ.....

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าช้าง

คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย / ลงในระดับความพึงพอใจที่ตรงกับความรู้สึกของท่านมากที่สุด โดยให้ระดับคะแนน ดังนี้ (5 = มากที่สุด 4 = มาก 3 = ปานกลาง 2 = น้อย 1 = น้อยที่สุด)

ประเด็นการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
1. การให้บริการถูกต้อง สะดวกรวดเร็วไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน					
2. การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน – หลัง					
3. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม					
4. การติดต่อประสานงานมีความสะดวก					
5. เครื่องมือ/อุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวกที่ใช้ในการปฏิบัติงานมีความเหมาะสมต่อการให้บริการ					
ด้านช่องทางการให้บริการ					
1. มีหลากหลายช่องทางการให้บริการ เช่น การให้บริการทางโทรศัพท์ สื่อออนไลน์ต่างๆ เช่น ไลน์เฟสบุ๊ค					
2. มีการให้บริการนอกสถานที่					
3. มีการให้บริการนอกเวลาทำการ					
4. การใช้บริการสามารถเข้าถึงและใช้บริการได้ง่าย					
5. มีช่องทางการรับรู้ข้อมูลข่าวสารการให้บริการที่สามารถรับรู้ได้อย่างทั่วถึง					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้น เอาใจใส่ในการให้บริการ					
2. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส มีความเป็นกันเอง					
3. เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ เหมาะสมกับการทำงาน					
4. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นได้เป็นอย่างดี					
5. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ คำปรึกษา ตอบข้อซักถามได้ดี					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน มีความเหมาะสมในการเดินทางมารับบริการ					
2. สถานที่ให้บริการมีความสะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อย					
3. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย					
4. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งพัก น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ และห้องน้ำ มีความเหมาะสมและเพียงพอ					
5. สถานที่จอดรถมีความสะดวกและเพียงพอ					

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับจุดเด่นของการบริการที่ท่านประทับใจและจุดที่ควรปรับปรุง

3.1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ

.....

.....

.....

3.2 ด้านช่องทางการให้บริการ

.....

.....

.....

3.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

.....

.....

.....

3.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

.....

.....

.....

3.5 ข้อเสนอแนะ ความคิดเห็น อื่นๆ

.....

.....

.....

ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

ภาคผนวก ข
ภาพการเก็บรวบรวมข้อมูล









