

คำแถลง

ตามที่เทศบาลตำบลท่าช้าง อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมา ได้เห็นชอบให้วิทยาลัยนครราชสีมา ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าช้าง ประจำปีงบประมาณ 2561 นั้น

การดำเนินโครงการสำเร็จลงได้ด้วยความช่วยเหลือเป็นอย่างดีจากผู้มีพระคุณหลายฝ่าย คณะทำงานขอกราบขอบพระคุณเจ้าหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดนครราชสีมาทุกท่าน ที่กรุณาให้คำปรึกษา ให้ข้อเสนอแนะและแนวทางในการดำเนินโครงการให้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

ท้ายนี้ คณะทำงานขอขอบคุณนายกเทศมนตรี ปลัดเทศบาล สมาชิกสภาเทศบาล ผู้อำนวยการกอง หัวหน้ากอง และเจ้าหน้าที่สำนักงานเทศบาลตำบลท่าช้าง ตลอดจนประชาชนในเขตพื้นที่ทุกท่านที่ได้ให้ข้อมูลและความคิดเห็นในการเก็บรวบรวมข้อมูลมา ณ โอกาสนี้

วิทยาลัยนครราชสีมา
จังหวัดนครราชสีมา
กันยายน 2561

บทสรุปผู้บริหาร

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตจังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ 2561 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจ และจัดเรียงลำดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าช้างอำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ 2561 ในด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

จากจำนวนประชากรที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่รับผิดชอบของเทศบาลตำบลท่าช้าง 4,984 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 57.50) ส่วนมากมีอายุมากกว่า 50 ปีขึ้นไป (ร้อยละ 36.25) ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับ ประถมศึกษา (ร้อยละ 36.75) ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร (ร้อยละ 39.25) ส่วนใหญ่มีรายได้อยู่ระหว่าง 6,0001 – 8,000 บาท (ร้อยละ 34.75) ส่วนมากเคยมาติดต่อขอรับบริการจากเทศบาลตำบลเพื่อขอรับบริการเกี่ยวกับ งานการให้บริการของหน่วยงานจัดเก็บภาษีเทศบาลตำบลท่าช้าง (ร้อยละ 43.30) ส่วนใหญ่ประชาชนมาติดต่อขอรับบริการในช่วงเดือน มกราคม 2561 และได้รับทราบข้อมูลข่าวสารของเทศบาลตำบลท่าช้างส่วนใหญ่จากเสียงตามสาย

การสำรวจความพึงพอใจพบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนพอใจในคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าช้างในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.59$) มีความพึงพอใจมากที่สุด ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.60$) รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.59$) และด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.58$) ตามลำดับ เมื่อพิจารณาในรายละเอียดแต่ละด้าน พบว่า

1) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ผู้รับบริการพอใจเรื่องแบบฟอร์ม/คำร้องต่างๆ และตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มมีความชัดเจน เข้าใจง่ายมากที่สุด ($\bar{X} = 4.62$) รองลงมา คือ เรื่องระยะเวลาการให้บริการเหมาะสมกับงาน ($\bar{X} = 4.60$) และเรื่องขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความสะดวกรวดเร็ว ($\bar{X} = 4.58$) ตามลำดับ

2) ด้านช่องทางการให้บริการ ผู้รับบริการพอใจเรื่องมีป้ายแสดงช่องทางการให้บริการอย่างชัดเจนมากที่สุด ($\bar{X} = 4.67$) รองลงมา คือ เรื่องมีการจัดระบบการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง ($\bar{X} = 4.60$) และเรื่องมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายเช่น ผ่านทางอินเทอร์เน็ต ทางโทรศัพท์ ฯลฯ และมีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการงานต่างๆอย่างทั่วถึง ($\bar{X} = 4.58$) ตามลำดับ

3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้รับบริการพอใจเรื่องให้บริการด้วยความเป็นกันเองสุภาพ และเป็นมิตรกับประชาชนมากที่สุด ($\bar{X} = 4.68$) รองลงมา คือ เรื่องให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็วถูกต้อง ($\bar{X} = 4.64$) และเรื่องดูแลเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการ และมีความรู้ความสามารถในการให้บริการ และให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ($\bar{X} = 4.58$) ตามลำดับ

4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้รับบริการพอใจเรื่องสถานที่ให้บริการมีความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อยมากที่สุด ($\bar{X} = 4.68$) รองลงมา คือ เรื่องป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายบอกจุดบริการชัดเจน เห็นได้ง่าย ($\bar{X} = 4.67$) และเรื่องเครื่องมือ/วัสดุ/อุปกรณ์มีการจัดวางเป็นระเบียบและสะดวกต่อการใช้งาน ($\bar{X} = 4.62$)ตามลำดับ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้มารับบริการแยกตามภาระงาน พบว่า

1) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมผู้รับบริการพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมากที่สุด ($\bar{X} = 4.60$) รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.59$) และด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.58$) ตามลำดับ

2) งานการให้บริการของอาคารแสดงโครงกระดูกซากช้างโบราณผู้รับบริการพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด ($\bar{X} = 4.60$) รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.58$) และด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.57$) ตามลำดับ

3) งานให้บริการศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลตำบลท่าช้าง ผู้รับบริการพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด ($\bar{X} = 4.60$) รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.59$) และด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.58$) ตามลำดับ

4) งานการให้บริการของหน่วยงานจัดเก็บภาษีเทศบาลตำบลท่าช้างผู้รับบริการพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด ($\bar{X} = 4.61$) รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.59$) และด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.58$) ตามลำดับ

ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าช้างในภาพรวม อยู่ในระดับร้อยละ 91.80 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 9 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 91.40 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 9 ด้านช่องทางการให้บริการ กลุ่มตัวอย่างประชาชนพอใจอยู่ในระดับร้อยละ 91.60 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 9 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ กลุ่มตัวอย่างประชาชนพอใจอยู่ในระดับร้อยละ 92.00 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 9 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก กลุ่มตัวอย่างประชาชนพอใจอยู่ในระดับร้อยละ 91.80 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 9

เมื่อพิจารณาผลการประเมิน ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าช้างจะเห็นว่าเทศบาลตำบลท่าช้างมีการพัฒนาการให้บริการเพิ่มขึ้น โดยในภาพรวมระดับความพึงพอใจระหว่างปี พ.ศ. 2559 ถึงปี พ.ศ. 2561 เพิ่มขึ้นจากร้อยละ 91.60 เป็นร้อยละ 91.80 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน จะเห็นว่าด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการระดับความพึงพอใจเพิ่มจากร้อยละ 91.20 เป็นร้อยละ 91.40 ด้านช่องทางการให้บริการ ระดับความพึงพอใจเพิ่มจากร้อยละ 91.40 เป็นร้อยละ 91.60 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ระดับความพึงพอใจเพิ่มจากร้อยละ 91.80 เป็นร้อยละ 92.00 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ระดับความพึงพอใจเพิ่มจากร้อยละ 91.60 เป็นร้อยละ 91.80

ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าช้างแยกตามงานสำคัญ 4 งาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าช้าง โดยภาพรวมทั้ง 4 งานอยู่ในระดับร้อยละ 91.70 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 9 เมื่อพิจารณาเป็นรายภาระงานพบว่ากลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมอยู่ในระดับร้อยละ 91.80 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 9 พอใจงานการให้บริการของอาคารแสดงโครงกระดูกซากช้างโบราณอยู่ในระดับร้อยละ 91.60 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 9 พอใจงานให้บริการศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลตำบลท่าช้างอยู่ในระดับร้อยละ 91.60 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 9 และพอใจงานการให้บริการของหน่วยงานจัดเก็บภาษีเทศบาลตำบลท่าช้างอยู่ในระดับร้อยละ 91.80 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 9

ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นเพิ่มเติม จากการสำรวจพบว่าประชาชนที่มารับบริการ มีความคิดเห็นต่อ การให้บริการของเทศบาลตำบลท่าช้างว่า มีการปรับปรุงการให้บริการที่ดีขึ้น ดังนี้ ด้านขั้นตอนกระบวนการทำงาน ขั้นตอนการให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว ไม่ยุ่งยาก มีการรับเรื่องร้องเรียนและแก้ไขได้เร็วขึ้น ระยะเวลารอคอยเพื่อรอรับบริการไม่นาน มีอุปกรณ์ทันสมัยพร้อมในการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ มีการให้บริการที่หลากหลาย เช่น การประชาสัมพันธ์หรือแจ้งข้อมูลข่าวสารทางอินเทอร์เน็ต มีการแยกการให้บริการของแต่ละส่วนงานออกเป็นสัดส่วนชัดเจน เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ในการให้บริการมากขึ้น และมีการติดตามข่าวสารการเคลื่อนไหวของเหตุการณ์ต่างๆในชุมชน และให้การช่วยเหลือได้เร็วขึ้น การแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์ก็รับเรื่องและแก้ไขปัญหาต่างๆได้เร็วขึ้น มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ และให้คำแนะนำดี มีความเป็นกันเอง ให้ความช่วยเหลือและดูแลประชาชนในพื้นที่ดีขึ้น ภายในสำนักงานมีความสะอาด กว้างขวาง มีที่นั่งรอรับบริการที่เพียงพอ สถานที่จอดรถมีความสะดวกและเพียงพอ

ความคิดเห็นเพิ่มเติมอื่นๆ คือ ประชาชนในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลท่าช้างมีความคิดเห็นต่อการทำงานในภาพรวมของเทศบาลตำบลท่าช้าง ว่า มีการพัฒนาภายในชุมชนที่ดีขึ้น การให้บริการของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กดีมาก ครู อุปกรณ์สถานที่มีความพร้อม ส่งบุตรหลานไปเรียนเห็นได้ชัดว่าเด็กมีพัฒนาการที่ดีขึ้น แต่จำนวนห้องน้ำน้อยและคับแคบ เทศบาลมีการโครงการที่ส่งเสริมประชาชนให้มีรายได้เพิ่ม โดยจัดให้มีการอบรมวิชาชีพให้กับประชาชนเพื่อสร้างรายได้ อาคารแสดงพิพิธภัณฑ์ซากช้างโบราณมีการให้บริการดี ส่งเสริมให้เกิดความรู้ที่ดีมาก แต่ต้องการให้เพิ่มแสงสีเพื่อความน่าสนใจมากกว่านี้ และต้องการให้เปิดในช่วงวันหยุดเพิ่มเติม นอกจากนี้เทศบาลยังมีการให้บริการด้านการส่งเสริมสุขภาพโดยมีบริการศูนย์ออกกำลังกายเทศบาลตำบลท่าช้าง ทำให้ประชาชนมีสถานที่ในการออกกำลังกายที่มากขึ้นและสะดวกขึ้น มีการจัดการขยะที่ดี โดยทำการจัดหาถังขยะในหมู่บ้านที่มีปริมาณที่เพียงพอและมีการจัดเก็บบ่อยทำให้ขยะไม่ล้นถัง และมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติม คือ เรื่องการจัดเก็บภาษี ต้องการให้เทศบาลมีการพิจารณาการจัดเก็บภาษีในอัตราที่ถูกกลงในช่วงที่ภาวะเศรษฐกิจไม่ดี เพราะค้าขายไม่ดี เพื่อเป็นการบรรเทาความเดือดร้อนของประชาชนอีกทางหนึ่ง ต้องการให้ทำการขุดลอกท่อระบายน้ำให้บ่อยครั้งขึ้น เนื่องจากเวลาที่ฝนตกหนักท่อระบายน้ำระบายไม่ทันเนื่องจากมีการอุดตันของขยะ สำรวจและทำการปรับปรุงถนนในบางช่วงที่ชำรุดเนื่องจากเดินทางสัญจรไม่สะดวก

สารบัญ

หน้า

คำแถลง	ก
บทสรุปผู้บริหาร	ข
สารบัญ	ฅ
สารบัญตาราง.....	ซ
สารบัญภาพประกอบ	ญ
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	6
2.2 ทฤษฎีและแนวคิดที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ	22
2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	25
2.4 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา.....	27
บทที่ 3 วิธีการศึกษา	28
3.1 ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา	28
3.2 ประชากรเป้าหมาย	28
3.3 ขนาดของกลุ่มตัวอย่างประชาชน	28
3.4 วิธีการสุ่มตัวอย่าง.....	29
3.5 เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูลและการเก็บรวบรวมข้อมูล	30
3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล.....	31

สารบัญ (ต่อ)

หน้า

บทที่ 4 ผลการศึกษา.....	32
4.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม	35
4.2 งานที่กลุ่มตัวอย่างประชาชนส่วนใหญ่มาติดต่อขอรับบริการ	38
4.3 ช่วงเวลาที่กลุ่มตัวอย่างประชาชนมาติดต่อขอรับบริการ	39
4.4 ช่องทางการรับข้อมูลข่าวสารจากเทศบาลตำบลท่าช้าง ของประชาชน	40
4.5 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ของเทศบาลตำบลท่าช้าง	41
4.6 การประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ของเทศบาลตำบลท่าช้าง	50
4.7 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของประชาชนผู้รับบริการ.....	57
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา	60
บรรณานุกรม.....	69
ภาคผนวก.....	72
ภาคผนวก ก คำสั่งวิทยาลัยนครราชสีมา.....	73
ภาคผนวก ข แบบสอบถาม	75
ภาคผนวก ค ภาพประกอบการเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชาชนผู้ใช้บริการ	80

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
3.1	จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างของประชาชน จำแนกตามเขตที่อยู่อาศัย 30
3.2	แสดงการจัดระดับคะแนนของความพึงพอใจ 32
4.1	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าช้าง จำแนกเป็นรายด้าน41
4.2	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าช้าง ใน ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ จำแนกเป็นรายข้อ42
4.3	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าช้าง ในด้านช่องทางการให้บริการจำแนกเป็นรายข้อ43
4.4	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าช้าง ในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจำแนกเป็นรายข้อ44
4.5	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ เทศบาลตำบลท่าช้าง ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกเป็นรายข้อ45
4.6	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการที่มีต่อ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม46
4.7	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการที่มีต่อ งานการให้บริการของอาคารแสดงโครงกระดูกซากช้างโบราณ จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม47

สารบัญภาพประกอบ

ภาพประกอบที่	หน้า
2.1	แสดงกรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา27
4.1	แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ..... 35
4.2	แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับอายุ..... 35
4.3	แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา.....36
4.4	แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ.....36
4.5	แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับรายได้.....37
4.6	แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามภาระงานที่กลุ่มตัวอย่างประชาชนส่วนใหญ่มาติดต่อขอรับบริการ 38
4.7	แสดงจำนวนของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่วงเวลา ที่มาติดต่อขอรับบริการจากเทศบาลตำบลท่าช้าง..... 39
4.8	แสดงจำนวนของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม ช่องทางการรับข้อมูลข่าวสารจากเทศบาลตำบลท่าช้าง 40
4.9	แสดงการเปรียบเทียบร้อยละของความพึงพอใจ ระหว่างปีงบประมาณ 2559 และ 256151

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของ
เทศบาลตำบลท่าช้าง อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมา
ประจำปีงบประมาณ 2561

1.1 หลักการและเหตุผล

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงนับว่าเป็นหน่วยงานราชการส่วนท้องถิ่นที่ได้รับการเลือกตั้งจากประชาชนในท้องถิ่นมีอำนาจหน้าที่ในการบริหารจัดการสาธารณะตามกฎหมายเพื่อประโยชน์สุขของชุมชนในท้องถิ่น ตามที่รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 มาตรา 78 และมาตรา 284 ได้กำหนดให้รัฐต้องกระจายอำนาจการปกครองโดยให้ท้องถิ่นพึ่งตนเอง และตัดสินใจในกิจการท้องถิ่นได้เองอย่างอิสระตามขอบเขตของกฎหมายตามหลักการกระจายอำนาจปกครอง (Decentralization) โดยดำเนินการปกครองตนเอง จัดตั้งบริการสาธารณะเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น มีอิสระในการกำหนดนโยบาย การปกครอง การบริหาร บริหารงาน บุคคล การเงินและการคลัง

ปัจจุบัน จังหวัดนครราชสีมา 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 อำเภอคง อำเภอชุมพวง อำเภอประทาย อำเภอบัวใหญ่ อำเภอห้วยแถลง อำเภอสูงเนิน อำเภอโนนไทย อำเภอหนองบุญมาก อำเภอโชคชัย อำเภอเสิงสาง อำเภอวังน้ำเขียว อำเภอพระทองคำ อำเภอแก้งสนามนาง อำเภอขามสะแกแสง อำเภอเฉลิม

พระเกียรติ อำเภอมืองยาง 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 เพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นในด้านต่างๆ ได้แก่
ด้านโครงสร้างพื้นฐาน เช่น การคมนาคมขนส่ง พัฒนาสาธารณูปโภคและสาธารณูปการ ด้านการ
ส่งเสริมคุณภาพชีวิต เช่น การส่งเสริมอาชีพ การศึกษา การสาธารณสุข ด้านจัดระเบียบชุมชน/สังคม
และการรักษาความสะอาดเรียบร้อย เช่น การส่งเสริมประชาธิปไตย การป้องกันสาธารณภัยการ
รักษาความสงบเรียบร้อย ด้านการวางแผนการส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรม และการท่องเที่ยว
เช่น การวางแผน พัฒนาท้องถิ่น การส่งเสริมการลงทุน การพาณิชยกรรม ด้านการบริหารจัดการ
และอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติสิ่งแวดล้อม เช่น การคุ้มครองดูแลรักษาทรัพยากรธรรมชาติและดูแล
ที่สาธารณะประโยชน์ และด้านศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น เช่น การดูแล
รักษาโบราณสถาน และโบราณวัตถุ เป็นต้น

การปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ดีจึงต้องปฏิบัติตามภารกิจดังกล่าวข้างต้น และ
เพื่อให้การบริหารจัดการสำเร็จลุล่วง สามารถแก้ไขปัญหา และ สนองตอบต่อความต้องการของ
ประชาชนในท้องถิ่น ตลอดจนประสานความร่วมมือกับหน่วยงานต่างทั้งภาครัฐและเอกชนที่เกี่ยวข้อง
เพื่อร่วมมือกันพัฒนาท้องถิ่นให้มีความเจริญก้าวหน้าได้นั้น การประเมินการปฏิบัติงานตามภารกิจ จึง
ประกอบด้วย 4 มิติ คือด้านประสิทธิผลตามยุทธศาสตร์ ด้านคุณภาพการให้บริการด้านประสิทธิภาพ
ของการปฏิบัติราชการ และด้านการพัฒนาองค์กร

การดำเนินงานตามโครงการในครั้งนี้จะดำเนินการเฉพาะมิติที่ 2 คือ คุณภาพการให้บริการ
ที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
ใน 4 ประเด็นหลัก ได้แก่ ความพึงพอใจ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจ ด้าน
ช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
นอกเหนือจากนี้ เพื่อให้การสำรวจสามารถสะท้อนความต้องการของประชาชนในพื้นที่ได้อย่าง

ชัดเจนและสอดคล้องกับความเป็นจริงมากยิ่งขึ้น จึงได้มีการสำรวจความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของประชาชนในพื้นที่หรือผู้ที่เกี่ยวข้องที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

1.2 วัตถุประสงค์

1) เพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าช้าง อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ 2561 ในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

2) เพื่อจัดเรียงลำดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าช้าง อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ 2561 ในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

3) เพื่อสำรวจปัญหาและอุปสรรค ตลอดจนความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าช้าง อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมา

1.3 ขอบเขตการดำเนินงาน

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าช้าง อำเภอเฉลิมพระเกียรติจังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ 2561 ในครั้งนี้ใช้กลุ่มตัวอย่างของประชาชนในท้องถิ่นที่เคยมารับบริการจากเทศบาลตำบลท่าช้างเป็นกรณีศึกษา ในการศึกษาจะใช้วิธีการสัมภาษณ์จากประชาชนในท้องถิ่นในเขตรับผิดชอบของเทศบาลตำบลท่าช้างใน 4 ประเด็นหลัก คือ ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

1.4 ข้อยกเว้นของการศึกษา

โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าช้างอำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ 2561 ครั้งนี้ จะทำการสำรวจเฉพาะกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่เคยมารับบริการจากเทศบาลตำบลท่าช้างบางส่วนที่ได้จากการสุ่ม เนื่องจากมีระยะเวลาจำกัดในการสำรวจ ฉะนั้นผลการศึกษาจึงครอบคลุมเฉพาะภาระงานหลักของ

เทศบาลตำบลท่าช้าง 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 หรือรายได้ ในท้องถิ่น และแบ่งออกเป็น 3 ขนาด คือ สำนักงานเทศบาลขนาดเล็ก สำนักงานเทศบาลขนาดกลาง และสำนักงานเทศบาลขนาดใหญ่ 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 ระดับความพึงพอใจต่อการได้รับบริการจากองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) จากงานทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง



โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในครั้งนี้ คณะผู้สำรวจได้ศึกษาเอกสาร งานวิจัย แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นพื้นฐานและแนวทางในการศึกษาโดยจะนำเสนอตามลำดับ 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”

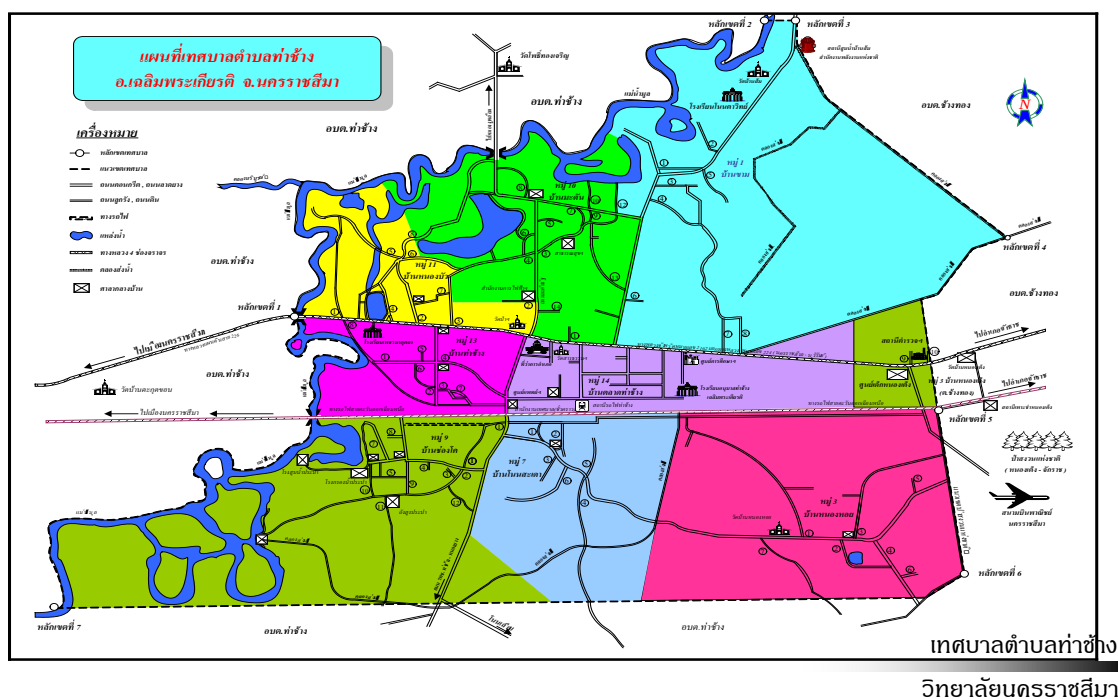
1.2 ที่ตั้งและอาณาเขต

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

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

จากหลักเขตที่ 1 เป็นเส้นเลียบริมแม่น้ำมูล ฝั่งตะวันตก และฝั่งเหนือไปทางทิศเหนือ และทิศตะวันออกเฉียงเหนือ ถึงหลักเขตที่ 2 ซึ่งตั้งอยู่ริมแม่น้ำมูล ฝั่งตะวันตก ตรงจุดที่อยู่ในแนวเส้นตั้งฉากกับศูนย์กลางถนนไปบ้านส้ม ตรงจุดที่อยู่ห่างจากจุดศูนย์กลางที่คลองส่งน้ำโครงการสูบน้ำด้วย ไฟฟ้าคลองชัยใหญ่ (สายเอ เดิม) บรรจบกับถนนไปบ้านส้ม ตามแนวถนนไปบ้านส้ม ไปทางทิศเหนือระยะ 100 เมตร

จากหลักเขตที่ 2 เป็นเส้นตั้งฉากกับศูนย์กลางถนนไปบ้านส้ม ไปทางทิศตะวันออกผ่านถนนไปบ้านส้ม ถึงหลักเขตที่ 3 ซึ่งตั้งอยู่ริมถนนไปบ้านส้มฟากตะวันออก ตรงจุดที่อยู่ห่างจากจุดศูนย์กลางที่คลองส่งน้ำโครงการ สูบน้ำด้วยไฟฟ้า คลองชัยใหญ่ (สายเอ เดิม) บรรจบกับถนนไปบ้านส้ม ตามแนวถนนไปบ้านส้ม ไปทางทิศเหนือ ระยะ 100 เมตร



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

ฤดูร้อน เริ่มตั้งแต่เดือนมีนาคม – พฤษภาคม ของทุกปี มีอุณหภูมิเฉลี่ย 33 องศาเซลเซียส

ฤดูฝน เริ่มตั้งแต่เดือนมิถุนายน – กันยายนของทุกปี ปริมาณน้ำฝนเฉลี่ย 79.60 มิลลิเมตร

ฤดูหนาว เริ่มตั้งแต่เดือนตุลาคม – กุมภาพันธ์ของทุกปี มีอุณหภูมิเฉลี่ย 25 องศาเซลเซียส

1.5 ลักษณะของดิน

สภาพดินโดยทั่วไปเป็นลักษณะดินร่วนปนทราย เก็บความชุ่มชื้นได้น้อย มีความอุดมสมบูรณ์ปานกลาง ซึ่งเหมาะแก่การเกษตรกรรม ประชาชนส่วนใหญ่จึงประกอบอาชีพเกษตรกรรม ได้แก่ การทำสวน ทำนา ทำไร่

1.6 ลักษณะของแหล่งน้ำ

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

1.7 ลักษณะของไม้และป่าไม้

ประชาชนในเขตอำเภอเฉลิมพระเกียรติ ให้ความสำคัญกับการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ ค้นพื้นที่ให้ป่าเพิ่มมากขึ้น

2. ด้านการเมือง/การปกครอง

2.1 เขตการปกครอง

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

2.2 การเลือกตั้ง

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

- สถิติและข้อมูลเกี่ยวกับการเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่นและผู้บริหารท้องถิ่น เมื่อวันที่ 26 สิงหาคม 2555 สรุปได้ดังนี้

ชื่อหมู่บ้าน	หมู่ที่	ผู้มีสิทธิเลือกตั้ง		คิดเป็นร้อยละ
		จำนวนผู้มีสิทธิเลือกตั้ง	จำนวนผู้มาใช้สิทธิเลือกตั้ง	
บ้านขาม	1	307	241	6.30
บ้านหนองหอย	3	532	463	12.12
บ้านโนนสะอาด	7	454	408	10.68
บ้านช่องโค	9	625	558	14.60
บ้านมะดัน	10	535	468	12.25
บ้านหนองบัว	11	335	294	7.70
บ้านท่าช้าง	13	351	318	8.33
บ้านตลาดท่าช้าง	14	681	590	15.45
รวม		3,820	3,340	87.43

ที่มา :ข้อมูลการเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่นและผู้บริหารท้องถิ่น ปี 2555 เมื่อวันที่ 26 สิงหาคม 2555

3. ประชากร

3.1 ข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนประชากร

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	159	187	205	392	ตำบลท่าช้าง
บ้านหนองหอย	3	192	375	361	736	ตำบลท่าช้าง
บ้านโนนสะเดา	7	149	296	303	599	ตำบลท่าช้าง
บ้านช่องโค	9	212	406	399	805	ตำบลท่าช้าง
บ้านมะดัน	10	266	311	362	673	ตำบลท่าช้าง
บ้านหนองบัว	11	155	215	244	459	ตำบลท่าช้าง
บ้านท่าช้าง	13	191	224	222	446	ตำบลท่าช้าง
บ้านตลาดท่าช้าง	14	410	371	392	763	ตำบลท่าช้าง
บ้านหนองเต็ง และ ชุมชนตำรวจ	3	87	65	46	111	ตำบลช้างทอง (บางส่วน)
รวม		1,821	2,450	2,534	4,984	

จำนวนประชากรแยกตามช่วงอายุ

ประชากร	ประชากร			หมายเหตุ
	ชาย (คน)	หญิง (คน)	รวม	
จำนวนประชากรเยาวชน	475	441	916	
จำนวนประชากรวัยทำงาน	1,663	1,655	3,318	
จำนวนประชากรผู้สูงอายุ	312	438	750	
รวม	2,450	2,534	4,984	

ที่มา : งานทะเบียนเทศบาลตำบลท่าช้าง ณ เดือน พฤษภาคม 2559

4. สภาพทางสังคม

4.1 การศึกษา

ในเขตเทศบาลตำบลท่าช้าง มีศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก มีโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา นครราชสีมา 3 แห่ง ดังนี้

ที่	ชื่อโรงเรียน	การจัดการศึกษา	จำนวนครู			จำนวนนักเรียน		
			ชาย	หญิง	รวม	ชาย	หญิง	รวม
1	ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก เทศบาลตำบลท่าช้าง	ปฐมวัย	-	4	4	37	34	71
2	โรงเรียนอนุบาลท่าช้างเฉลิมพระเกียรติ	อนุบาล-ประถม ปีที่ 1-6	1	14	15	160	151	311
3	โรงเรียนเพชรมาตุคลา	อนุบาล-ประถม ปีที่ 1-6	2	8	10	64	53	117
4	โรงเรียนโนนดาวิทย	อนุบาล-ประถมปีที่ 1-6	8	2	10	50	36	86
รวม			11	28	39	311	274	585

4.2 สาธารณสุข

ในเขตเทศบาลตำบลท่าช้าง มีสถานพยาบาลอยู่ในเขตพื้นที่ ดังนี้

- ศูนย์แพทย์ชุมชน 11 เฉลิมพระเกียรติ
- โรงพยาบาลเฉลิมพระเกียรติ
- โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพบ้านมะดัน

4.3 อาชญากรรม

เทศบาลไม่มีเหตุอาชญากรรมเกิดขึ้น แต่มีเหตุการณ์ลักขโมยทรัพย์สินประชาชน ซึ่งเทศบาลก็ได้ดำเนินการป้องกันการเกิดเหตุดังกล่าว จากการสำรวจข้อมูลพื้นฐานพบว่า ส่วนมากครัวเรือนมีการป้องกันอุบัติภัยอย่างถูกวิธีมีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

4.4 ยาเสพติด

ปัญหาเสพติดในชุมชนของเทศบาล จากการที่ทางสถานีตำรวจภูธร เฉลิมพระเกียรติ ได้แจ้งให้กับเทศบาลทราบนั้นพบว่าในเขตเทศบาลมีผู้ที่ติดยาเสพติดแต่เมื่อเทียบกับพื้นที่อื่นถือว่าน้อยและยังไม่พบผู้ค้า เหตุผลก็เนื่องมาจากกว่าได้รับความร่วมมือกับทางผู้นำ 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. ตั้งโครงการการจ้างนักเรียน/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 นอกจากกรโดยสายที่วิ่งระหว่างจังหวัดนครราชสีมา หรือจากกรุงเทพฯ ถึงบุรีรัมย์ สุรินทร์ อุบลราชธานี และยังมีรถประจำทางเป็นรถโดยสารขนาดกลาง และรถสองแถววิ่งระหว่าง จังหวัดนครราชสีมา – ท่าช้าง (เขตสุขาภิบาลท่าช้าง) อีกด้วย
- 2) เส้นทางหลวงหมายเลข 2 จากกรุงเทพฯ – นครราชสีมา – ขอนแก่น จากถนนหมายเลข 2 เมื่อออกจากจังหวัดนครราชสีมา ถึงทางแยกเข้าวัดพนมวัน และเขตตำบลหนองสูงเหลื่อม สามารถตัดเข้าอำเภอเฉลิมพระเกียรติได้
- 3) เส้นทางจากอำเภอโชคชัย จังหวัดนครราชสีมา เมื่อถึงบ้านด่านเกวียน สามารถเลี้ยวเข้าถนนของกรมโยธาธิการ มาออกที่บ้านพระพุทธรูปเขตอำเภอเฉลิมพระเกียรติ โดยเป็นถนนลาดยางมาตรฐาน
- 4) ทางรถไฟเดินทางโดยขบวนรถไฟสายตะวันออกเฉียงเหนือกรุงเทพฯ – อุบลราชธานี กรุงเทพฯ – สุรินทร์ มีรถผ่านเป็นประจำทุกวัน

ทางอากาศ กรมการบินพาณิชย์ได้ก่อสร้างท่าอากาศยานนครราชสีมา แห่งใหม่ขึ้นที่บ้านหนองเต็ง ตำบลช้างทอง อำเภอเฉลิมพระเกียรติ บริษัทการบินไทยได้จัดเที่ยวบินจากกรุงเทพฯ ถึงจังหวัดนครราชสีมา วันละ 1 เที่ยวบิน ไป – กลับ โดยให้บริการรับ – ส่ง ผู้โดยสาร และบริการ

ขนส่งสินค้าทางอากาศ ขณะนี้กำลังดำเนินการขอรับการสนับสนุนให้สนามบินพาณิชย์แห่งใหม่นี้เป็นสนามบินนานาชาติให้สามารถรองรับเครื่องบินได้ทุกขนาด

5.2 การไฟฟ้า

การขยายเขตไฟฟ้า ปัจจุบันมีไฟฟ้าใช้ทุกครัวเรือน คิดเป็น 100 เปอร์เซ็นต์ ปัญหาคือ ไฟฟ้าส่องสว่างทางหรือที่สาธารณะยังไม่สามารถดำเนินการครอบคลุมพื้นที่ได้ทั้งหมด เนื่องจากพื้นที่ที่มีความต้องการให้ติดตั้งไฟฟ้าส่องสว่างนั้นยังไม่เป็นที่สาธารณะ เทศบาลจึงไม่สามารถดำเนินการได้ เช่นเดียวกับถนนการแก้ปัญหา คือ ประสานความร่วมมือกันในหลายๆ ฝ่าย เพื่อที่จะทำความเข้าใจกับประชาชนในพื้นที่และวิธีการที่จะดำเนินการแก้ไขอย่างไร ทั้งนี้ เทศบาลก็ได้ตั้งงบประมาณในส่วนนี้ไว้แล้ว และได้แจ้งประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนได้รับทราบถึงเหตุผลเพื่อที่จะได้ช่วยกันแก้ไขปัญหากับชุมชน

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) กลีกรรรม ได้แก่ การทำนา ปลุกพืชผัก ทำสวนไม้ผล มีการปลูกข้าวเป็นหลักมีพื้นที่ในการปลูกข้าวจำนวน 943 ไร่ ทำสวน 1,193 ไร่ ทำไร่ 525 ไร่
- 2) ปศุสัตว์ ได้แก่ การเลี้ยงสุกร โค ไก่ เป็ด

6.2 การประมง

ส่วนใหญ่เป็นการจับปลาบริเวณแหล่งน้ำธรรมชาติ เพื่อการบริโภค การเลี้ยงปลาในกระชังในลำน้ำมูล

6.3 การปศุสัตว์

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.2500จนถึงปัจจุบัน ซึ่งขณะนี้ทางอำเภอได้ปรับปรุงพื้นที่ไทรงามไว้รองรับนักท่องเที่ยวให้ได้รับความสะดวกและปลอดภัยในทุก ๆ ด้าน

การเดินทางไปชมไทรงาม หากเดินทางจากตัวเมืองนครราชสีมา ตามถนนสาย จักราชถึงหน้าว่าการอำเภอเฉลิมพระเกียรติ แล้วเลี้ยวซ้ายตามถนนคอนกรีตข้ามสะพานบ้านมะดันรัฐ ถึงโรงเรียนไทรงามเฉลิมพระเกียรติเลี้ยวขวาตามถนนลูกรังผ่านบ้านใหม่ แล้วก็ให้เลี้ยวขวาอีกครั้งตาม

ทางรถยนต์ ระยะทางประมาณ 150 เมตร ก็จะพบโครงกระดูกระยะทางทั้งสิ้นประมาณ 2 กิโลเมตร จากหน้าที่ว่า การอำเภอลำน้ำมูลพระเกียรติ

(1) ล่องแพแม่น้ำมูล

เนื่องจากสภาพลำน้ำมูลมีน้ำตลอดปี สามารถรักษาปริมาณน้ำอย่างเพียงพอเนื่องจากมีเขื่อนยางกันน้ำ ทางอำเภอก็ได้ส่งเสริมให้ภาคเอกชนดำเนินการจัดล่องแพ ซึ่งก็ได้รับความเห็นชอบจากหัวหน้าส่วนราชการ กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน การล่องแพรับนักท่องเที่ยวจึงเกิดขึ้น มีนักธุรกิจในพื้นที่จำนวน 2 ราย จัดให้มีการล่องแพนำเที่ยวลำน้ำจากสะพานรถไฟถึงไพรงาม เพื่อชมแหล่งท่องเที่ยวที่สำคัญ ๆ และความงามของธรรมชาติริมฝั่งแม่น้ำมูล

(2) เขื่อนยาง

ตั้งอยู่ที่บ้านส้ม หมู่ที่ 1 ตำบลช้างทอง กรมชลประทานได้ก่อสร้างเพื่อยกระดับกักเก็บน้ำของ ลำน้ำมูล การควบคุมน้ำในลำมูลจะเป็นระบบบั้นลม หากน้ำมีระดับต่ำจะมีเครื่องบ้นลมไปยังสันเขื่อนยางเพื่อรักษาระดับ หากมีน้ำมากลมก็จะถูกปล่อยจากสันเขื่อนปล่อยน้ำไป โดยปกติจะมีน้ำไหลล้นเขื่อนยางตลอดเวลา คล้ายกับฝายแต่มีขนาดใหญ่กว่ามาก สำหรับเขื่อนยางหากได้ล่องแพตามลำน้ำมูลก็จะมาหยุดมีเขื่อนยาง ประโยชน์ของเขื่อนยาง นอกจากเก็บน้ำไว้ในฤดูแล้ง ราษฎรยังใช้ในการประมง และผลพลอยได้จากการท่องเที่ยว

(3) อนุสรณ์สถานช้างสะพานรถไฟ

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

จากเหตุการณ์สำคัญทางประวัติศาสตร์ที่กล่าวข้างต้น ชาวอำเภอลำน้ำมูลพระเกียรติ ได้มีความเห็นพ้องต้องกันว่า ควรที่จะได้มีการอนุรักษ์ และพัฒนาพื้นที่ตรงนี้ไว้ ให้เป็นอนุสรณ์ทางประวัติศาสตร์และเป็นสถานที่ท่องเที่ยว

(4) ชากช้างโบราณ

ชากช้างโบราณถูกค้นพบจากบ่อทรายที่อำเภอลำน้ำมูลพระเกียรติทุกบ่อทรายจะมีสภาพชั้นส่วนของชากแตกต่างกันไปแต่ละบ่อมีความลึกประมาณ 20 - 40 เมตร จากระดับดินเดิมจะพบชากสัตว์ต่าง ๆ มากมาย โดยเฉพาะชากช้างโบราณยุคดึกดำบรรพ์ ซึ่งผู้เชี่ยวชาญจากกรมทรัพยากรธรณี สถาบันราชภัฏนครราชสีมาและต่างประเทศได้วินิจฉัยว่าเป็นชากช้างโบราณ กอมโฟเธอเรียม มีความสูงประมาณ 2 เมตร มีวงสั้นกว่าช้างปัจจุบัน มีงาตรง 2 คู่ จากซากกระดูกและลำเป็นช้างที่มีวิวัฒนาการมาจากช้างรุ่นแรก ๆ ดินแดนอียิปต์ ที่มีขนาดเท่าหมูใหญ่ที่มีชื่อ “โมริเธอ

เรียม” สำหรับที่พบที่ตำบลท่าช้างนี้ อายุตอนปลายของสมัยไมโอซีนตอนกลาง มีอายุราว 13-15 ล้านปีก่อน ขณะนี้ชิ้นส่วนกระดูกช้างส่วนหนึ่งเก็บรักษาไว้ที่อาคารแสดงโครงกระดูกซากช้างโบราณ ของเทศบาลตำบลท่าช้าง ช้างที่ว่าการอำเภอเฉลิมพระเกียรติ

ขณะนี้สามารถชมซากช้างโบราณดังกล่าวได้ที่อาคารแสดงโครงกระดูกซากช้างโบราณ เทศบาลตำบลท่าช้าง ช้างที่ว่าการอำเภอเฉลิมพระเกียรติ ซึ่งกรมทรัพยากรธรณี ได้แจ้งว่าผลการตรวจซากดึกดำบรรพ์ จากบ่อทรายตำบลท่าช้าง ยืนยันว่าเป็นชิ้นส่วนของช้างที่สูญพันธุ์ไปหมดแล้ว มีอยู่ 3 ชนิด คือ

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

6.6 อุตสาหกรรม

การประกอบอุตสาหกรรมในเขตเทศบาล มีดังนี้

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

6.7 การพาณิชย์และกลุ่มอาชีพ

การประกอบธุรกิจการค้าพาณิชย์เกิดขึ้นมาแต่ดั้งเดิม โดยเฉพาะในเขตชุมชน ได้แก่

- 1) ร้านค้า ซูเปอร์มาร์เก็ต ร้านขายของชำ 49 แห่ง
- 2) ร้านเสริมสวย 12 ร้าน
- 3) ร้านซ่อมเครื่องยนต์ ฟันสีรถยนต์ 10 แห่ง
- 4) ร้านจำหน่ายยา 2 แห่ง
- 5) ร้านอาหารและสถานบริการ 20 แห่ง
- 6) ร้านจำหน่ายวัสดุก่อสร้าง 7 แห่ง
- 7) ร้านถ่ายรูป 3 แห่ง

6.8 แรงงาน

- 1) การรับจ้างทำงานโรงงานอุตสาหกรรมในเขตอำเภอ
- 2) การรับจ้างทำงานในเขตนิคมอุตสาหกรรมสุนารี อำเภอเมืองนครราชสีมาซึ่งมีพื้นที่ใกล้เคียงกัน
- 3) การรับจ้างทำงานในต่างประเทศ เช่นประเทศไต้หวันโดยไปทำงานเกี่ยวกับการก่อสร้างแม่บ้าน เป็นต้น
- 4) การประกอบอาชีพฟรีแลนซ์โดยสาร รถสองแถว 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	191	207	166	961.75
ชุมชนบ้านช่องโค	417	418	217	991
ชุมชนบ้านตลาดท่าช้าง	354	383	422	340
ชุมชนบ้านท่าช้าง	227	229	207	310
ชุมชนบ้านมะดัน	309	364	280	947
ชุมชนบ้านหนองบัว	219	255	159	479
ชุมชนบ้านหนองหอย	380	365	192	3,121.00
ชุมชนบ้านโนนสะเดา	293	307	150	603
สรุปรวม	2,448	2,564	1,881	7,903

7.2 ข้อมูลด้านการเกษตร

ชุมชน	การทำนา									
	ในเขตชลประทาน					นอกเขตชลประทาน				
	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)
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)
ชุมชนตำรวจ	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 มี น้ำกิน น้ำใช้เพียงพอ หรือไม่	
	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

ประชาชนส่วนใหญ่นับถือศาสนาพุทธ มีศาสนสถานจำนวน 5 แห่ง แยกเป็นวัด 4 แห่ง ได้แก่ วัดสารธรรมาราม , วัดป่าศรีวัลล , วัดหนองหอย , วัดส้ม และ ศาลเจ้า 1 แห่ง คือ ศาลเจ้าพ่อท่าช้าง

8.2 ประเพณีและงานประจำปี

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

8.3 ภูมิปัญญาท้องถิ่นและภาษาถิ่น

ภูมิปัญญาท้องถิ่น ประชาชนในเขตเทศบาลได้อนุรักษ์ภูมิปัญญาท้องถิ่น ได้แก่ วิธีการทำเครื่องจักสานใช้สำหรับในครัวเรือน วิธีการทอเสื่อจากต้นกก และวิธีการจับปลารวมชาติ

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

ในเขตเทศบาล ไม่มีภูเขา

9.4 คุณภาพของทรัพยากรธรรมชาติ

ในพื้นที่ของเทศบาลส่วนมากเป็นพื้นที่สำหรับเพาะปลูก ที่อยู่อาศัย ร้านค้า สถานประกอบการ ตามลำดับ และมีพื้นที่เพียงเล็กน้อยที่เป็นพื้นที่สาธารณะ ทรัพยากรธรรมชาติในพื้นที่ก็ได้แก่ ดิน น้ำ ต้นไม้ อากาศที่ไม่มีมลพิษ แต่มีปัญหาด้านขยะ เมื่อชุมชนแออัดขยะก็มากขึ้น การแก้ไขปัญหา เทศบาลได้จัดทำโครงการเพื่อแก้ปัญหาให้กับประชาชนและเป็นไปตามความต้องการของประชาชนเช่น โครงการจัดหาถังขยะรองรับขยะให้ครอบคลุมทั้งพื้นที่โครงการปลูกต้นไม้ในวัน

สำคัญต่างๆ ในพื้นที่ของตนเองและที่สาธารณะรวมทั้งปรับปรุงสภาพภูมิทัศน์ของเมืองให้ร่มรื่นสวยงาม ให้เป็นเมืองน่าอยู่ เป็นที่พักผ่อนหย่อนใจของประชาชน

2.2 ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

2.2.1 ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจหรือพอใจตรงกับภาษาอังกฤษว่า “Satisfaction” มีผู้ให้ความหมายไว้หลายความหมายดังนี้

Davis (1967) กล่าวว่า พฤติกรรมเกี่ยวกับความพึงพอใจของมนุษย์ คือ ความพยายามของมนุษย์ที่จะจัดความตึงเครียด หรือความกระวนกระวาย หรือภาวะไม่ได้ดลยภาพในร่างกาย 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 จเรรัชต์ และคณะ (2546) กล่าวว่า ความพึงพอใจหมายถึง ทำที่ความรู้สึก หรือทัศนคติในทางที่ดีของบุคคลที่มีต่องานที่ปฏิบัติ ร่วมปฏิบัติหรือได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติ โดยผลตอบแทนที่ได้รับรวมทั้งสภาพแวดล้อมต่างๆ ที่เกี่ยวข้องเป็นปัจจัย ที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจต่องานที่ทำ และวาทีนีไ้จ้อ (2549) ได้ให้ความหมายว่าความพึงพอใจหมายถึงความรู้สึกของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งเมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการทำให้บุคคลมีความรู้สึกในทางบวกหรือมีความรู้สึกในทางที่ดี

2.2.2 ลักษณะของความพึงพอใจ

อัจฉราสมสวย (2545: 5-6) กล่าวถึงลักษณะของความพึงพอใจไว้ ดังนี้

1) ความพึงพอใจคือการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดบุคคลจำเป็นต้องปฏิสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมรอบตัวและการตอบสนองความต้องการของบุคคลด้วยการตอบโต้กับบุคคลอื่นและสิ่งต่างๆ ในชีวิตประจำวัน ทำให้แต่ละคนมีประสบการณ์การเรียนรู้สิ่งที่จะได้รับตอบแทนแตกต่างกัน

2) ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์หนึ่ง

3) ความพึงพอใจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกชอบสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่ผันแปรได้ตามปัจจัยที่ไม่เกี่ยวข้องกับความคาดหวังของบุคคลในแต่ละสถานการณ์นอกจากนี้ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่แสดงออกมาในระดับมากน้อยได้ขึ้นอยู่กับความแตกต่างของการประเมินสิ่งที่ได้รับจริงกับสิ่งที่คาดหวังไว้ นอกจากนี้ ความพึงพอใจของบุคคลใดบุคคลหนึ่ง จะถูกกำหนดจากความรู้สึกของแต่ละบุคคล โดยจากการพิจารณาความแตกต่างระหว่างผลตอบแทนที่เกิดขึ้นจริงและผลตอบแทนที่เขามีความรู้สึกว่าเขาควรจะได้รับ แล้วถ้าหากผลตอบแทนที่ได้รับจริงมากกว่าผลตอบแทนที่เขาคาดว่าจะได้รับย่อมจะก่อให้เกิดความพึงพอใจขึ้น ซึ่งความพอใจจะมากหรือน้อยหรือไม่พึงพอใจ นั้น 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 ความพึงพอใจของประชาชนที่เข้ามารับบริการสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการบริหารงานราชการ ส่วน Hinshaw 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) รูปธรรม (Tangible) หมายถึง ลักษณะทางกายภาพของการบริการที่ผู้รับบริการได้รับ ทำให้เขาสามารถคาดคะเนถึงคุณภาพของบริการดังกล่าวได้
- 2) ความไว้วางใจ (Reliability) หมายถึง ผู้รับบริการเล็งเห็นถึงความสม่ำเสมอ และความถูกต้องในการให้บริการ รวมทั้งประสิทธิภาพของพนักงานที่ให้บริการ
- 3) การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) หมายถึง ผู้ใช้บริการจะคำนึงถึงเวลาและความสามารถในการแก้ไขปัญหาของผู้ให้บริการว่า 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) การสังเกตเป็นวิธีการสังเกตจากพฤติกรรมทั้งก่อนมารับบริการขณะรับบริการและหลังจากการได้รับบริการแล้วเช่นการสังเกตกิริยาท่าทางการพูดสีหน้าและความถี่ของการ มาขอรับบริการ เป็นต้น ผู้วัดจะต้องกระทำอย่างจริงจังและมีแบบแผนที่แน่นอน

2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

วรนุช บวรนนทเดช (2546) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการของหน่วยบริการปฐมภูมิ เขตหนองจอก กรุงเทพมหานคร พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ในด้านบริการหลัก การให้คำปรึกษา และบริการก่อนกลับบ้าน ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อบริการ ได้แก่ ระดับการศึกษา รายได้ และเขตที่อยู่อาศัยของประชาชนที่มารับบริการ และได้ให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม คือ หน่วยงานควรกำหนดมาตรฐานบริการให้เหมาะสมกับพื้นที่ มีการนิเทศติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ เน้นบริการเชิงรุกเข้าสู่ชุมชน ด้านการส่งต่อ/เยี่ยมบ้าน และด้านกิจกรรมในชุมชน

วลัยภรณ์วชิรเชื่อนพันธ์ (2548) ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานครูเทศบาลจังหวัดสมุทรปราการ พบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานครูเทศบาลจังหวัดสมุทรปราการอยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยเชิงจิตวิทยาอยู่ในระดับมาก ด้านปัจจัยด้านปัจจัยส่วนบุคคลอยู่ในระดับปานกลาง การทดสอบความสัมพันธ์ พบว่า เพศอายุตำแหน่งหน้าที่ระดับตำแหน่งประสบการณ์ในการทำงาน และขนาดของโรงเรียนไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานครูเทศบาลจังหวัดสมุทรปราการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยเชิงจิตวิทยาและปัจจัยด้านปัจจัยส่วนบุคคลมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานครูเทศบาลจังหวัดสมุทรปราการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ การทดสอบสมมติฐานพบว่า เพศอายุตำแหน่งหน้าที่ระดับตำแหน่งประสบการณ์ในการทำงานและขนาดของโรงเรียนไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานครูเทศบาลจังหวัดสมุทรปราการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ลันดา ลิทธิจักร และจิราภรณ์ จันทร์อารักษ์ (2550) ศึกษาความพึงพอใจของอาจารย์และนักศึกษาต่อการใช้ห้องสมุด วิทยาลัยบรมราชชนนี ชลบุรี พบว่า ความพึงพอใจของอาจารย์โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ด้านบุคลากรมีค่าเฉลี่ยคะแนนสูงสุด ส่วนด้านทรัพยากรสารสนเทศมีค่าเฉลี่ยคะแนนต่ำสุด และพบว่าความพึงพอใจของนักศึกษาโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจด้านบุคลากรมีค่าเฉลี่ยคะแนนสูงสุด ในขณะที่ด้านสภาพแวดล้อม มีค่าคะแนนเฉลี่ยต่ำสุด

ภาวนา เวชกิจ (2550) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการทำงาน และความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร: ศึกษากรณี บริษัท ฟาบริเนท จำกัด ผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจในงานอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณาตามตัวแปรในส่วนของความพึงพอใจ พบว่า ความตั้งใจที่จะก้าวหน้าในการทำงาน รู้สึกพึงพอใจกับบริษัทใน

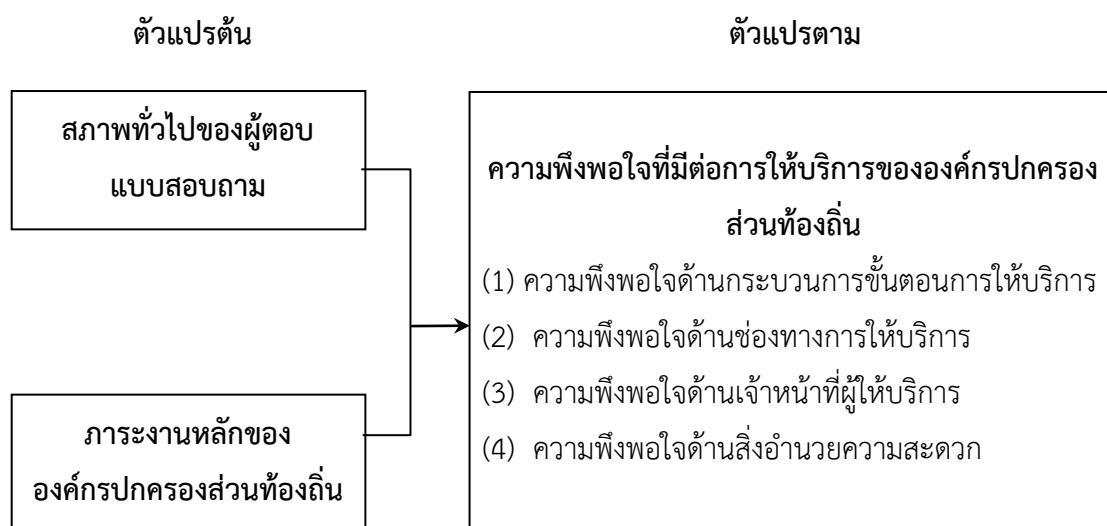
ฐานะที่เป็นที่ทำงาน มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับสูง ขณะที่ความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร พบว่า พนักงานพร้อมที่จะทุ่มเทความพยายาม ความสามารถเพื่อความสำเร็จของบริษัทด้วยความเต็มใจ พนักงานคิดว่าองค์กรนี้เปรียบเสมือนบ้านหลังที่ 2 และเมื่อมีผู้กล่าวถึงบริษัทในทางที่ไม่ดีผิดไปจากข้อเท็จจริงพนักงานจะรู้สึกไม่พอใจและจะพยายามชี้แจงให้เขาเข้าใจให้ถูกต้องเสมอ มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับสูง นอกจากนี้ยังพบว่า ลักษณะงาน ลักษณะการปฏิบัติงาน ลักษณะองค์การ มีความสัมพันธ์เชิงบวกระดับค่อนข้างสูงกับความพึงพอใจในงานและความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ธนิดา रिมนุสิทธ์ (2551) ได้ศึกษาและเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ที่ปฏิบัติงานในจังหวัดนนทบุรี 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) ศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินการด้านระบบสาธารณูปโภค ไฟฟ้า แสงสว่าง ระบบสัญญาณจราจร เครื่องหมายจราจรต่าง ๆ ในเทศบาลนครหาดใหญ่ ระหว่าง พ.ศ. 2552-พ.ศ.2553พบว่าประชาชนกลุ่มตัวอย่างพึงพอใจต่อการดำเนินการ โดยภาพรวมและในแต่ละโครงการอยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด และพบว่าปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ศาสนา อาชีพ รายได้ต่อเดือนโดยเฉลี่ย และระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในชุมชน ไม่มี ความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินการด้านโครงสร้างพื้นฐานของเทศบาลนครหาดใหญ่

2.4 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สามารถสรุปเป็นกรอบแนวคิด ซึ่งจะนำมาประยุกต์ใช้กับงานวิจัยในครั้งนี้ ดังแสดงในภาพที่ 2.1 ดังนี้



ภาพที่ 2.1 แสดงกรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา

บทที่ 3

วิธีการศึกษา

การสำรวจในครั้งนี้เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าช้างอำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมา รวมทั้งสำรวจสภาพปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจากประชาชนผู้รับบริการใน 4 ด้าน คือ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกซึ่งมีวิธีการศึกษา ดังนี้

3.1 ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา

ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้คือข้อมูลที่เก็บรวบรวมจากกลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้มารับบริการที่ได้รับแบบสอบถาม ซึ่งมีที่พักอาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลท่าช้าง เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าช้างอำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมา

3.2 ประชากรเป้าหมาย

ประชากรเป้าหมายสำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) คือประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลท่าช้าง จำนวน 4,984คน 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 = จำนวนขนาดตัวอย่างประชาชนที่ต้องการ
 N = จำนวนประชากรทั้งหมด
 e = ค่าความคลาดเคลื่อน (0.05)

$$\text{แทนค่าสูตร } n = \frac{4,984}{1 + 4,984 (0.05)^2} = 370.28 \text{ หรือ } 371 \text{ คน}$$

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	111	2.23	9
บ้านขาม	392	7.87	31
บ้านหนองหอย	736	14.77	59
บ้านโนนสะเดา	599	12.02	48
บ้านช่องโค	805	16.15	65
บ้านมะดัน	673	13.50	54
บ้านหนองบัว	459	9.21	37
บ้านท่าช้าง	446	8.95	36
บ้านตลาดท่าช้าง	763	15.31	61
รวม	4,984	100.00	400

หลังจากทำการกำหนดขนาดตัวอย่างของแต่ละเขตพื้นที่ได้แล้ว ในการเก็บรวบรวมข้อมูล จะสุ่มประชากรในแต่ละเขตพื้นที่โดย จะเก็บรวบรวมข้อมูล ให้ครอบคลุมทุกเดือนตั้งแต่เดือนตุลาคม 2558 ถึงเดือนกันยายน 2561 ที่กลุ่มตัวอย่างมาใช้บริการให้ได้ครบตามจำนวนที่ต้องการ

3.5 เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูลและการเก็บรวบรวมข้อมูล

3.5.1 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

(1) การสร้างเครื่องมือ เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมครั้งนี้ คณะผู้สำรวจใช้แบบสอบถามแบบปลายปิดและปลายเปิด โดยการศึกษาจากเอกสาร บทความ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง นำมา สร้างเป็นแบบสอบถามให้ครอบคลุมกับวัตถุประสงค์ โดยแบบสอบถามประกอบด้วย 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการของ เทศบาลตำบลท่าช้างใช้มาตรวัดแบบ 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
ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป ทางสถิติ 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 และดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล ด้วยการจัดจำแนกประเภทข้อความที่มีลักษณะเหมือนกันหรือคล้ายคลึงกันให้อยู่ในประเภทเดียวกัน จากนั้นวิเคราะห์เนื้อหาของข้อมูลและนำเสนอในรูปแบบของความเรียง

บทที่ 4

ผลการศึกษา

การศึกษาค้างนี้เป็นการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าช้าง ซึ่งผลการศึกษาค้างนี้คณะผู้สำรวจได้ดำเนินการวิเคราะห์ตามขั้นตอนต่างๆ โดยรายงานผลการศึกษาได้แบ่งออกเป็น 7 ตอน ซึ่งมีลำดับเนื้อหา ดังนี้

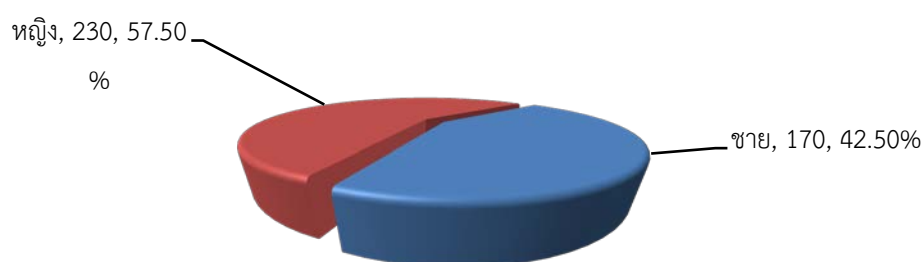
- 4.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม
- 4.2 งานที่กลุ่มตัวอย่างประชาชนส่วนใหญ่มาติดต่อขอรับบริการ
- 4.3 ช่วงเวลาที่กลุ่มตัวอย่างประชาชนมาติดต่อขอรับบริการ
- 4.4 ช่องทางการรับข้อมูลข่าวสารจากเทศบาลตำบลท่าช้างของประชาชน
- 4.5 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าช้าง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



4.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม

4.1.1 เพศ

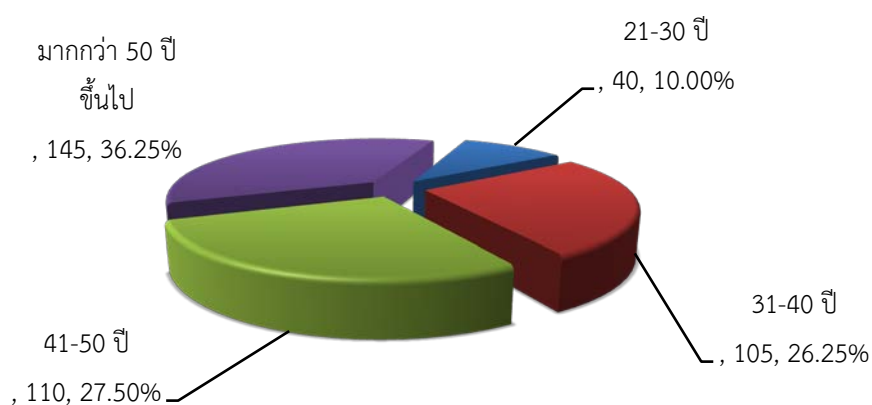
ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถามพบว่า ส่วนใหญ่ร้อยละ 57.50 เป็นเพศหญิง ในขณะที่เพศชาย มีอยู่ร้อยละ 42.50 ดังแสดงรายละเอียด ในภาพที่ 4.1



ภาพที่ 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

4.1.2 ระดับอายุ

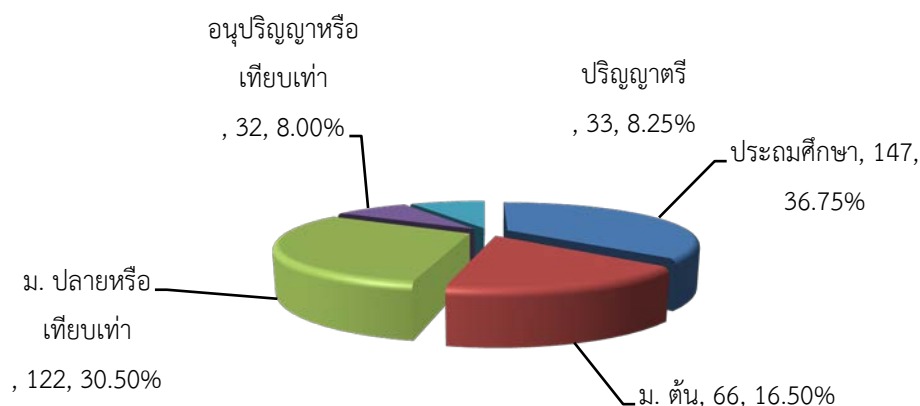
ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถามพบว่า ส่วนใหญ่ร้อยละ 36.25 มีอายุมากกว่า 50 ปีขึ้นไป รองลงมา มีอายุ ระหว่าง 41-50 ปี คิดเป็น ร้อยละ 27.50 และร้อยละ 26.25 มีอายุอยู่ระหว่าง 31-40 ปี ตามลำดับ ดังแสดงรายละเอียด ในภาพที่ 4.2



ภาพที่ 4.2 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับอายุ

4.1.3 ระดับการศึกษา

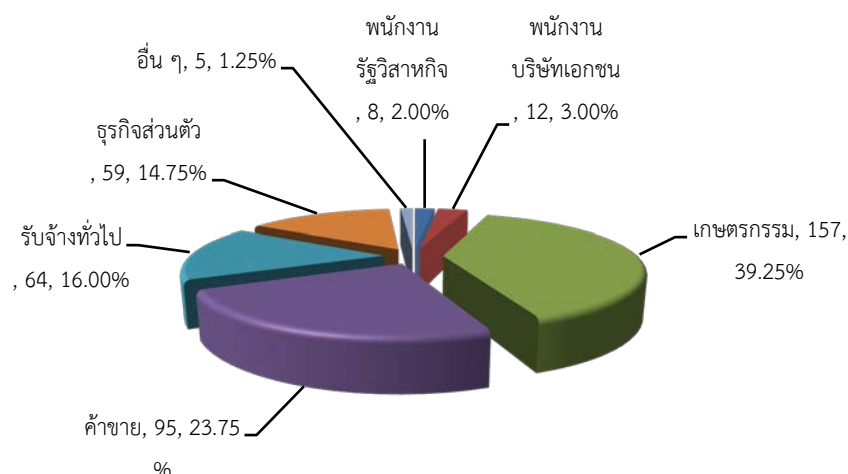
ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถามพบว่า ส่วนใหญ่ร้อยละ 36.75 มีการศึกษาอยู่ในระดับ ประถมศึกษารองลงมา มีการศึกษาอยู่ในระดับ มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 30.50 และร้อยละ 16.50 มีการศึกษาในระดับ มัธยมศึกษาตอนต้นตามลำดับดังแสดงรายละเอียดในภาพที่ 4.3



ภาพที่ 4.3 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

4.1.4 อาชีพ

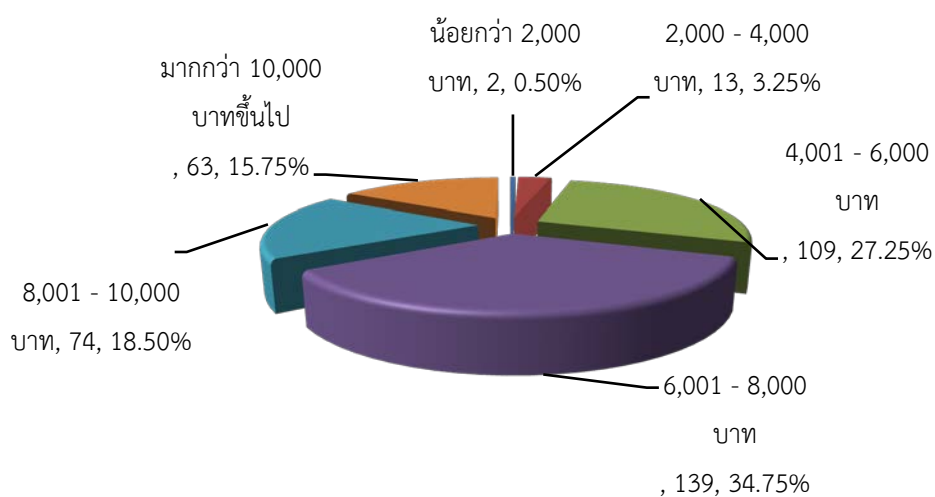
ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถามพบว่า ส่วนใหญ่ร้อยละ 39.25 ประกอบอาชีพเกษตรกร รองลงมา ประกอบอาชีพ ค้าขาย คิดเป็นร้อยละ 23.75 และร้อยละ 16.00 มีอาชีพรับจ้างทั่วไป ตามลำดับดังแสดงรายละเอียดในภาพที่ 4.4



ภาพที่ 4.4 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

4.1.5 ระดับรายได้

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถามพบว่า ส่วนใหญ่ร้อยละ 34.75 มีรายได้อยู่ระหว่าง 6,001 – 8,000 บาท รองลงมา มีรายได้อยู่ระหว่าง 4,001 – 6,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 27.25 และร้อยละ 18.50 มีรายได้อยู่ระหว่าง 8,001 – 10,000 บาท ตามลำดับดังแสดงรายละเอียดในภาพที่ 4.5

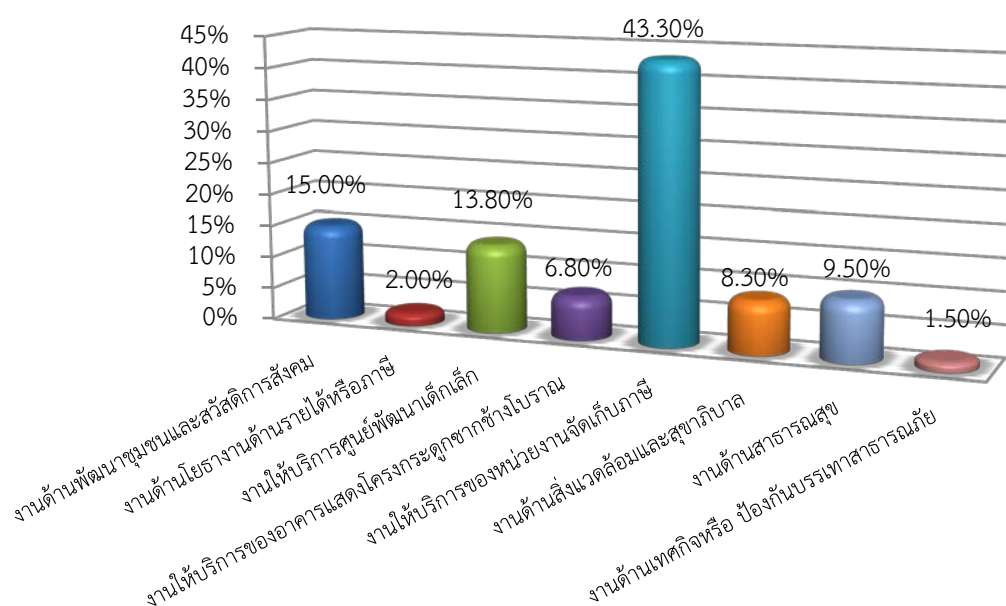


ภาพที่ 4.5 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับรายได้

4.2 งานที่กลุ่มตัวอย่างประชาชนส่วนใหญ่มาติดต่อขอรับบริการ



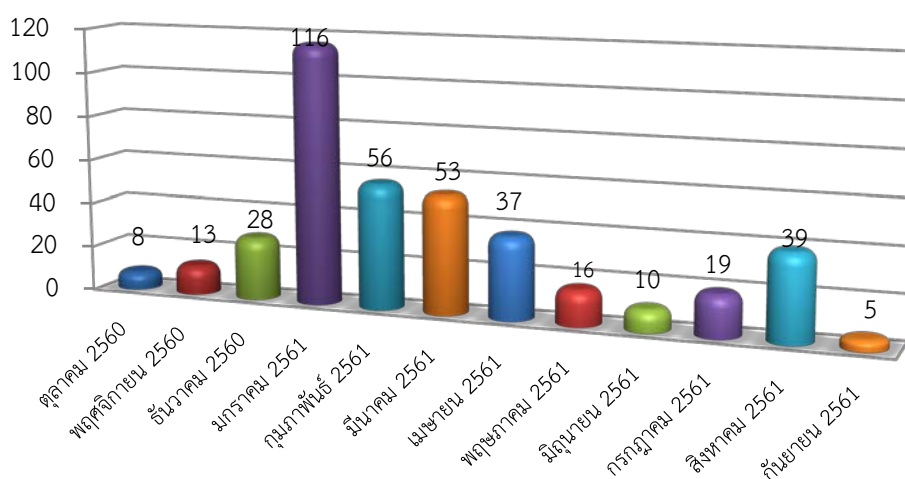
ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่ร้อยละ 43.30 มาติดต่องานการให้บริการของหน่วยงานจัดเก็บภาษีเทศบาลตำบลท่าช้าง รองลงมาติดต่อขอรับบริการเกี่ยวกับงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม คิดเป็นร้อยละ 15.00 และร้อยละ 13.80 มาติดต่อ งานให้บริการศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ตามลำดับ ดังแสดงรายละเอียดในภาพที่ 4.6



ภาพที่ 4.6 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามภาระงานที่กลุ่มตัวอย่างประชาชนส่วนใหญ่มาติดต่อขอรับบริการ

4.3 ช่วงเวลาที่กลุ่มตัวอย่างประชาชนมาติดต่อขอรับบริการ

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถามพบว่า ส่วนใหญ่ประชาชนมาติดต่อขอรับบริการกับเทศบาลตำบลท่าช้างในช่วงเดือน มกราคม 2561 รองลงมาเคยติดต่อขอรับบริการในเดือนกุมภาพันธ์ 2561 และเดือนมีนาคม 2561 ตามลำดับ ดังแสดงรายละเอียดในภาพที่ 4.7

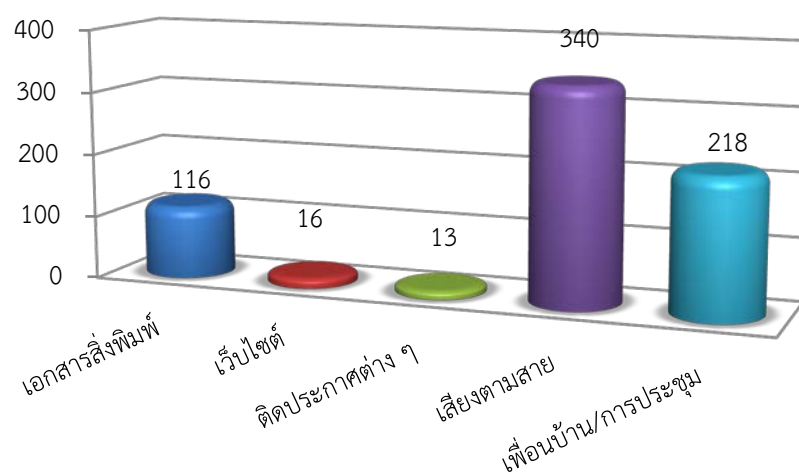


ภาพที่ 4.7 แสดงจำนวนของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่วงเวลาที่มาติดต่อขอรับบริการจากเทศบาลตำบลท่าช้าง

4.4 ช่องทางการรับข้อมูลข่าวสารจากเทศบาลตำบลท่าช้างของประชาชน



ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถามพบว่า ส่วนใหญ่รับทราบข้อมูลข่าวสารของเทศบาลตำบลท่าช้างจาก เสียงตามสาย รองลงมารับทราบข้อมูลข่าวสารจากเพื่อนบ้าน/การประชุมเอกสารสิ่งพิมพ์และเว็บไซต์ตามลำดับ ดังแสดงรายละเอียดในภาพที่ 4.8



	เอกสารสิ่งพิมพ์	เว็บไซต์	ดัดประกาศต่างๆ	เสียงตามสาย	เพื่อนบ้าน/การประชุม
จำนวน	116	16	13	340	218

หมายเหตุ : ผู้ตอบสามารถเลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

ภาพที่ 4.8 แสดงจำนวนของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่องทางการรับข้อมูลข่าวสารจากเทศบาลตำบลท่าช้าง

4.5 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าช้าง

4.5.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยภาพรวมจำแนกเป็นรายด้าน

ตารางที่ 4.1 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับ ความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าช้าง จำแนกเป็นรายด้าน

การให้บริการ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับการแปลผล
1. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	4.57	0.31	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.58	0.34	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.60	0.27	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.59	0.40	มากที่สุด
ภาพรวม	4.59	0.22	มากที่สุด

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าช้าง โดยภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.59 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.60 รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.59 และด้านช่องทางการให้บริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.58 ตามลำดับ



4.5.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยภาพรวมจำแนกเป็นรายชื่อในแต่ละด้าน

4.5.2.1 ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

ตารางที่ 4.2 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับ ความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าช้าง ใน ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ จำแนกเป็นรายชื่อ

ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับการแปลผล
1. แบบฟอร์ม/คำร้องต่างๆ และตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มมีความชัดเจน เข้าใจง่าย	4.62	0.49	มากที่สุด
2. ระยะเวลาการให้บริการเหมาะสมกับงาน	4.60	0.53	มากที่สุด
3. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความสะดวกรวดเร็ว	4.58	0.49	มากที่สุด
4. มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ	4.56	0.55	มากที่สุด
5. ให้บริการด้วยความโปร่งใสยุติธรรม	4.50	0.50	มาก
รวม	4.57	0.31	มากที่สุด

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าช้างในด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.57 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า เกือบทุกข้อประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยเรื่องแบบฟอร์ม/คำร้องต่างๆ และตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มมีความชัดเจน เข้าใจง่ายมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.62 รองลงมา คือ เรื่องระยะเวลาการให้บริการเหมาะสมกับงานมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.60 และเรื่องขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความสะดวกรวดเร็วมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.58 ตามลำดับ

4.5.2.2 ด้านช่องทางการให้บริการ

ตารางที่ 4.3 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับ ความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าช้างในด้านช่องทางการให้บริการ จำแนกเป็นรายชื่อ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	$\bar{x}$	<i>S. D.</i>	ระดับการแปลผล
1. มีป้ายแสดงช่องทางการให้บริการอย่างชัดเจน	4.67	0.49	มากที่สุด
2. มีการจัดระบบการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	4.60	0.51	มากที่สุด
3. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายเช่น ผ่านทางอินเทอร์เน็ต ทางโทรศัพท์ ฯลฯ	4.58	0.49	มากที่สุด
4. มีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการงานต่างๆอย่างทั่วถึง	4.58	0.51	มากที่สุด
5. มีการให้บริการนอกสถานที่/นอกเวลาราชการ	4.47	0.56	มาก
รวม	4.58	0.34	มากที่สุด

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าช้างในด้านช่องทางการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.58 เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อพบว่า เกือบทุกข้อประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยเรื่องมีป้ายแสดงช่องทางการให้บริการอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.67 รองลงมา คือ เรื่องมีการจัดระบบการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.60 และเรื่องมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายเช่น ผ่านทางอินเทอร์เน็ต ทางโทรศัพท์ ฯลฯ และมีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการงานต่างๆอย่างทั่วถึงมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ 4.58ตามลำดับ

4.5.2.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ตารางที่ 4.4 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับ ความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าช้าง ในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกเป็นรายชื่อ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	$\bar{x}$	S. D.	ระดับการแปลผล
1. ให้บริการด้วยความเป็นกันเองสุภาพ และเป็นมิตรกับประชาชน	4.68	0.47	มากที่สุด
2. ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็วถูกต้อง	4.64	0.48	มากที่สุด
3. ดูแลเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการ	4.58	0.49	มากที่สุด
4. มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ และให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน	4.58	0.49	มากที่สุด
5. แต่งกายเรียบร้อยและเหมาะสม	4.57	0.49	มากที่สุด
6. ให้บริการด้วยความเสมอภาคและเป็นธรรม	4.56	0.50	มากที่สุด
รวม	4.60	0.27	มากที่สุด

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าช้างในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.60 เมื่อพิจารณาเป็น รายชื่อพบว่า ทุกข้อประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยเรื่อง ให้บริการด้วยความเป็นกันเองสุภาพ และเป็นมิตรกับประชาชน มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.68 รองลงมา คือ เรื่อง ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็วถูกต้องมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.64 และเรื่องดูแลเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการ และมีความรู้ความสามารถในการให้บริการ และให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจนมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ 4.58 ตามลำดับ

4.5.2.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ตารางที่ 4.5 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับ ความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ เทศบาลตำบลท่าช้าง ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกเป็นรายชื่อ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	$\bar{x}$	<i>S. D.</i>	ระดับการแปลผล
1. สถานที่ให้บริการมีความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย	4.68	0.47	มากที่สุด
2. ป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายบอกจุดบริการชัดเจน เห็นได้ง่าย	4.67	0.47	มากที่สุด
3. เครื่องมือ/วัสดุ/อุปกรณ์มีการจัดวางเป็นระเบียบและสะดวกต่อการใช้งาน	4.62	0.49	มากที่สุด
4. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวก เช่นที่นั่งพัก น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ และ ห้องน้ำ มีความเหมาะสมและเพียงพอ	4.59	0.67	มากที่สุด
5. สถานที่จอดรถมีความสะดวกและเพียงพอ	4.52	0.63	มากที่สุด
6. มีการจัดเครื่องถ่ายเอกสารไว้ให้บริการในสถานที่ให้บริการ	4.49	0.55	มาก
รวม	4.59	0.40	มากที่สุด

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าช้างในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.59 เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อพบว่า เกือบทุกข้อ ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยเรื่องสถานที่ให้บริการมีความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.68 รองลงมา คือ เรื่องป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายบอกจุดบริการชัดเจน เห็นได้ง่ายมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.67 และเรื่องเครื่องมือ/วัสดุ/อุปกรณ์มีการจัดวางเป็นระเบียบและสะดวกต่อการใช้งานมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.62 ตามลำดับ

4.5.3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าช้าง จำแนกตามภาระงาน

4.5.3.1 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ตารางที่ 4.6 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชน
ผู้รับบริการที่มีต่อ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม จำแนกเป็นรายด้านและ
ภาพรวม

การให้บริการ	$\bar{x}$	S. D.	ระดับการแปลผล
1. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	4.57	0.17	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.58	0.22	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.59	0.20	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.60	0.42	มากที่สุด
ภาพรวม	4.59	0.16	มากที่สุด

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้มารับบริการ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ
สังคมมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าช้าง โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มี
ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.59 เมื่อพิจารณาเป็น รายด้านพบว่า ทุกด้านประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ
“มากที่สุด” โดยด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.60 รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่
ผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.59 และด้านช่องทางการให้บริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.58 ตามลำดับ



4.5.3.2 งานการให้บริการของอาคารแสดงโครงกระดูกซากช้างโบราณ

ตารางที่ 4.7 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการที่มีต่องานการให้บริการของอาคารแสดงโครงกระดูกซากช้างโบราณ จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม

การให้บริการ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับการแปลผล
1. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	4.56	0.40	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.57	0.28	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.60	0.32	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.58	0.50	มากที่สุด
ภาพรวม	4.58	0.28	มากที่สุด

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้มารับบริการงานการให้บริการของอาคารแสดงโครงกระดูกซากช้างโบราณมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าช้าง โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.58 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.60 รองลงมา คือด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.58 และด้านช่องทางการให้บริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.57 ตามลำดับ



4.5.3.3 งานให้บริการศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลตำบลท่าช้าง

ตารางที่ 4.8 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการที่มีต่องานให้บริการศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลตำบลท่าช้าง จำแนกเป็นราย ด้านและภาพรวม

การให้บริการ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับการแปลผล
1. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	4.58	0.45	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.57	0.41	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.60	0.34	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.59	0.35	มากที่สุด
ภาพรวม	4.58	0.22	มากที่สุด

จากตาราง พบว่ากลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้มารับบริการงานให้บริการศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาล ตำบลท่าช้างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าช้าง โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.58 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ใน ระดับ “มากที่สุด” โดยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.60 รองลงมา คือ ด้านสิ่ง อำนวยความสะดวกมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.59 และด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.58 ตามลำดับ

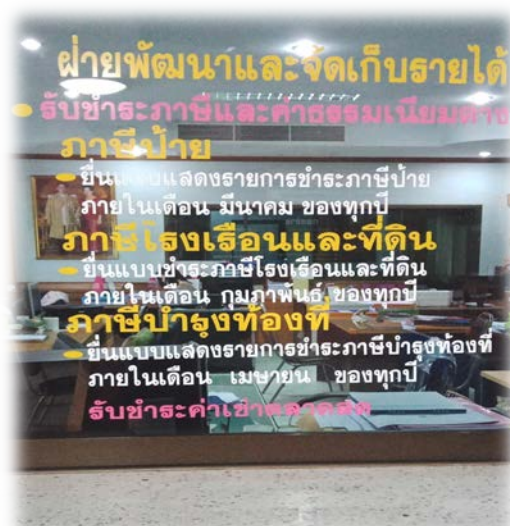


4.5.3.4 งานการให้บริการของหน่วยงานจัดเก็บภาษีเทศบาลตำบลท่าช้าง

ตารางที่ 4.9 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการที่มีต่อ งานการให้บริการของหน่วยงานจัดเก็บภาษีเทศบาลตำบลท่าช้าง จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม

การให้บริการ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับการแปลผล
1. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	4.57	0.32	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.58	0.33	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.61	0.26	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.59	0.38	มากที่สุด
ภาพรวม	4.59	0.23	มากที่สุด

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้มารับบริการงานการให้บริการของหน่วยงานจัดเก็บภาษีเทศบาลตำบลท่าช้างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าช้างโดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.59 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มาก” โดยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.61 รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.59 และด้านช่องทางการให้บริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.58 ตามลำดับ



4.6 การประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าช้าง

การประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าช้างในครั้งนี้ จะดำเนินการประเมินความพึงพอใจการให้บริการโดยภาพรวม และความพึงพอใจในการให้บริการใน 4 งาน ได้แก่ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมงานการให้บริการของอาคารแสดงโครงกระดูกซากช้างโบราณงานให้บริการศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลตำบลท่าช้างและงานการให้บริการของหน่วยงานจัดเก็บภาษีเทศบาลตำบลท่าช้างซึ่งผลการประเมินสามารถนำเสนอได้ ดังนี้

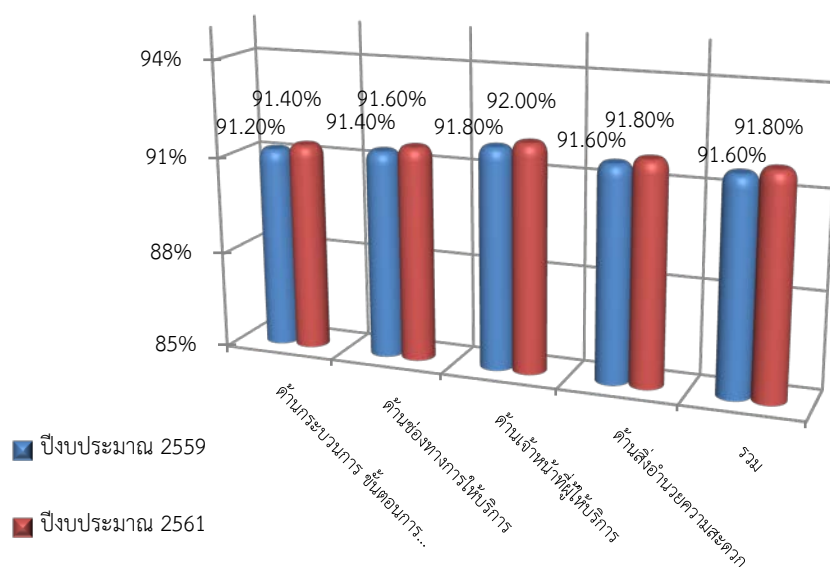
4.6.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยภาพรวม จำแนกเป็นรายด้าน

ตารางที่ 4.10 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับ ความพึงพอใจ และระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าช้างจำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม

คุณภาพการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$)	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับคะแนน
1. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	4.57	91.40	9
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.58	91.60	9
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.60	92.00	9
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.59	91.80	9
รวม	4.59	91.80	9

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าช้างในภาพรวม อยู่ในระดับร้อยละ 91.80 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 9 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 91.40 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 9 ด้านช่องทางการให้บริการ กลุ่มตัวอย่างประชาชนพอใจอยู่ในระดับร้อยละ 91.60 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 9 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ กลุ่มตัวอย่างประชาชนพอใจอยู่ในระดับร้อยละ 92.00 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 9 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก กลุ่มตัวอย่างประชาชนพอใจอยู่ในระดับร้อยละ 91.80 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 9

เมื่อพิจารณาผลการประเมิน ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าช้างจะเห็นว่าเทศบาลตำบลท่าช้างมีการพัฒนาการให้บริการเพิ่มขึ้น โดยในภาพรวมระดับความพึงพอใจระหว่างปี พ.ศ. 2559 ถึงปี พ.ศ. 2561 เพิ่มจากร้อยละ 91.60 เป็นร้อยละ 91.80 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน จะเห็นว่าด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการระดับความพึงพอใจเพิ่มจากร้อยละ 91.20 เป็นร้อยละ 91.40 ด้านช่องทางการให้บริการ ระดับความพึงพอใจเพิ่มจากร้อยละ 91.40 เป็นร้อยละ 91.60 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ระดับความพึงพอใจเพิ่มจากร้อยละ 91.80 เป็นร้อยละ 92.00 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ระดับความพึงพอใจเพิ่มจากร้อยละ 91.60 เป็นร้อยละ 91.80 ดังภาพที่ 4.9



ภาพที่ 4.9 แสดงการเปรียบเทียบร้อยละของความพึงพอใจ ระหว่างปีงบประมาณ 2559 และ 2561

4.6.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำแนกตามงาน

4.6.2.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ตารางที่ 4.11 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับ ความพึงพอใจ และระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมจำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม

คุณภาพการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับคะแนน
1. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	4.57	91.40	9
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.58	91.60	9
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.59	91.80	9
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.60	92.00	9
รวม	4.59	91.80	9

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ของเทศบาลตำบลท่าช้าง โดยรวมอยู่ในระดับร้อยละ 91.80 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 9 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 91.40 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 9 ด้านช่องทางการให้บริการ กลุ่มตัวอย่างประชาชนพอใจอยู่ในระดับร้อยละ 91.60 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 9 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ กลุ่มตัวอย่างประชาชนพอใจอยู่ในระดับร้อยละ 91.80 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 9 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก กลุ่มตัวอย่างประชาชนพอใจอยู่ในระดับร้อยละ 92.00 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 9

4.6.2.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานการให้บริการของอาคารแสดงโครงกระดูกซากช้างโบราณ

ตารางที่ 4.12 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับ ความพึงพอใจ และระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการงานการให้บริการของอาคารแสดงโครงกระดูกซากช้างโบราณ จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม

คุณภาพการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$)	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับคะแนน
1. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	4.56	91.20	9
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.57	91.40	9
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.60	92.00	9
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.58	91.60	9
รวม	4.58	91.60	9

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานการให้บริการของอาคารแสดงโครงกระดูกซากช้างโบราณ ของเทศบาลตำบลท่าช้าง โดยรวมอยู่ในระดับร้อยละ 91.60 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 9 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 91.20 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 9 ด้านช่องทางการให้บริการ กลุ่มตัวอย่างประชาชนพอใจอยู่ในระดับร้อยละ 91.40 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 9 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ กลุ่มตัวอย่างประชาชนพอใจอยู่ในระดับร้อยละ 92.00 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 9 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก กลุ่มตัวอย่างประชาชนพอใจอยู่ในระดับร้อยละ 91.60 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 9

4.6.2.3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานให้บริการศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลตำบลท่าช้าง

ตารางที่ 4.13 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับ ความพึงพอใจ และระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการงานให้บริการศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลตำบลท่าช้าง จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม

คุณภาพการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$)	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับคะแนน
1. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	4.58	91.60	9
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.57	91.40	9
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.60	92.00	9
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.59	91.80	9
รวม	4.58	91.60	9

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานให้บริการศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลตำบลท่าช้าง ของเทศบาลตำบลท่าช้าง โดยรวมอยู่ในระดับร้อยละ 91.60 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 9 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 91.60 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 9 ด้านช่องทางการให้บริการ กลุ่มตัวอย่างประชาชนพอใจอยู่ในระดับร้อยละ 91.40 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 9 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ กลุ่มตัวอย่างประชาชนพอใจอยู่ในระดับร้อยละ 92.00 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 9 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก กลุ่มตัวอย่างประชาชนพอใจอยู่ในระดับร้อยละ 91.80 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 9

4.6.2.4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานการให้บริการของหน่วยงานจัดเก็บภาษีเทศบาลตำบลท่าช้าง

ตารางที่ 4.14 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับ ความพึงพอใจ และระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการงานการให้บริการของหน่วยงานจัดเก็บภาษีเทศบาลตำบลท่าช้าง จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม

คุณภาพการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$)	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับคะแนน
1. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	4.57	91.40	9
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.58	91.60	9
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.61	92.20	9
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.59	91.80	9
รวม	4.59	91.80	9

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานการให้บริการของหน่วยงานจัดเก็บภาษีเทศบาลตำบลท่าช้างของเทศบาลตำบลท่าช้าง โดยรวมอยู่ในระดับร้อยละ 91.80 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 9 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 91.40 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 9 ด้านช่องทางการให้บริการ กลุ่มตัวอย่างประชาชนพอใจอยู่ในระดับร้อยละ 91.60 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 9 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ กลุ่มตัวอย่างประชาชนพอใจอยู่ในระดับร้อยละ 92.20 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 9 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก กลุ่มตัวอย่างประชาชนพอใจอยู่ในระดับร้อยละ 91.80 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 9

4.6.2.5 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อภาระงาน ในภาพรวมทั้ง 4 งาน

ตารางที่ 4.15 แสดงระดับ ความพึงพอใจ และระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการที่มีต่อภาระงาน
ในภาพรวมทั้ง 4 งาน

ภาระงาน	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับคะแนน
1. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	91.80	9
2. งานการให้บริการของอาคารแสดงโครงกระดูกซากช้างโบราณ	91.60	9
3. งานให้บริการศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลตำบลท่าช้าง	91.60	9
4. งานการให้บริการของหน่วยงานจัดเก็บภาษีเทศบาลตำบลท่าช้าง	91.80	9
ภาพรวมทั้ง 4 งาน	91.70	9

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าช้าง โดยภาพรวมทั้ง 4 งานอยู่ในระดับร้อยละ 91.70 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 9 เมื่อพิจารณาเป็นรายการภาระงานพบว่ากลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมอยู่ในระดับร้อยละ 91.80 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 9 พอใจงานการให้บริการของอาคารแสดงโครงกระดูกซากช้างโบราณอยู่ในระดับร้อยละ 91.60 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 9 พอใจงานให้บริการศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลตำบลท่าช้างอยู่ในระดับร้อยละ 91.60 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 9 และพอใจงานการให้บริการของหน่วยงานจัดเก็บภาษีเทศบาลตำบลท่าช้างอยู่ในระดับร้อยละ 91.80 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 9

4.7 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของประชาชนผู้รับบริการ

ในปีงบประมาณ 2561 นี้ ประชาชนผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของ เทศบาล ตำบลท่าช้างว่า มีการปรับปรุงการให้บริการที่ดีขึ้นดังนี้

1. ด้านขั้นตอนกระบวนการทำงาน
 - ขั้นตอนการให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว ไม่ยุ่งยาก
 - มีการรับเรื่องร้องเรียนและแก้ไขได้เร็วขึ้นระยะเวลารอคอยเพื่อรอรับบริการไม่นาน
 - มีอุปกรณ์ทันสมัยพร้อมในการให้บริการ
2. ด้านช่องทางการให้บริการ
 - มีการให้บริการที่หลากหลาย เช่น การประชาสัมพันธ์หรือแจ้งข้อมูลข่าวสารทาง อินเทอร์เน็ต มีการแยกการให้บริการของแต่ละส่วนงานออกเป็นสัดส่วนชัดเจน



3. ด้านเจ้าหน้าที่
 - เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ในการให้บริการมากขึ้น และมีการติดตามข่าวสารการเคลื่อนไหวของเหตุการณ์ต่างๆในชุมชน และให้การช่วยเหลือได้เร็วขึ้น การแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์ก็รับเรื่องและแก้ไขปัญหาต่างๆได้เร็วขึ้น
 - มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ และให้คำแนะนำดี มีความเป็นกันเอง
 - เจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือและดูแลประชาชนในพื้นที่ดีขึ้น

4. ด้านสิ่งแวดล้อม

- ภายในสำนักงานมีความสะอาด กว้างขวาง มีที่นั่งรอรับบริการที่เพียงพอ
- สถานที่จอดรถมีความสะดวกและเพียงพอ

5. ความคิดเห็นเพิ่มเติมอื่นๆ

ประชาชนในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลท่าช้างมีความคิดเห็นต่อการทำงานในภาพรวมของเทศบาลตำบลท่าช้างว่า มีการพัฒนาภายในชุมชนที่ดีขึ้น การให้บริการของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเล็กดีมาก ครู อุปกรณ์สถานที่ที่มีความพร้อม ส่งบุตรหลานไปเรียนเห็นได้ชัดว่าเด็กมีพัฒนาการที่ดีขึ้น แต่จำนวนห้องน้ำน้อยและคับแคบ เทศบาลมีการโครงการที่ส่งเสริมประชาชนให้มีรายได้เพิ่ม โดย จัดให้มีการอบรมวิชาชีพให้กับประชาชนเพื่อสร้างรายได้ อาคารแสดงพิพิธภัณฑ์ซากช้างโบราณมีการให้บริการดี ส่งเสริมให้เกิดความรู้ที่ดีมาก แต่ต้องการให้เพิ่มแสงสีเพื่อความน่าสนใจมากกว่านี้ และต้องการให้เปิดในช่วงวันหยุดเพิ่มเติม นอกจากนี้เทศบาลยังมีการให้บริการด้านการส่งเสริมสุขภาพโดยมีบริการศูนย์ออกกำลังกายเทศบาลตำบลท่าช้าง ทำให้ประชาชนมีสถานที่ในการออกกำลังกายที่มากขึ้นและสะดวกขึ้น มีการจัดการขยะที่ดี โดยทำการจัดหาถังขยะในหมู่บ้านที่มีปริมาณที่เพียงพอและมีการจัดเก็บบ่อขยะไม่ให้ขยะไม่ล้นถัง



และมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติม คือ เรื่องการจัดเก็บภาษี ต้องการให้เทศบาลมีการพิจารณาการจัดเก็บภาษีในอัตราที่ถูกกลงในช่วงที่ภาวะเศรษฐกิจไม่ดี เพราะค้าขายไม่ดี เพื่อเป็นการบรรเทาความเดือดร้อนของประชาชนอีกทางหนึ่ง ต้องการให้ทำการขุดลอกท่อระบายน้ำให้บ่อยครั้งขึ้น เนื่องจากเวลาที่ฝนตกหนักท่อระบายน้ำระบายไม่ทันเนื่องจากมีการอุดตันของขยะ สำรวจและทำการปรับปรุงถนนในบางช่วงที่ชำรุด เนื่องจากเดินทางสัญจรไม่สะดวก



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 57.50 เป็นเพศหญิง ในขณะที่เพศชาย มีอยู่ร้อยละ 42.50

5.1.2 ระดับอายุ

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถามพบว่า ส่วนใหญ่ร้อยละ 36.25 มีอายุมากกว่า 50 ปีขึ้นไป รองลงมาคืออายุ ระหว่าง 41-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 27.50 และร้อยละ 26.25 มีอายุอยู่ระหว่าง 31-40 ปี ตามลำดับ

5.1.3 ระดับการศึกษา

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถามพบว่า ส่วนใหญ่ร้อยละ 36.75 มีการศึกษาอยู่ในระดับ ประถมศึกษา รองลงมามีการศึกษาอยู่ในระดับ มัธยมศึกษาตอน ปลายหรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 30.50 และร้อยละ 16.50มีการศึกษาในระดับ มัธยมศึกษาตอนต้น ตามลำดับ

5.1.4 อาชีพ

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถามพบว่า ส่วนใหญ่ร้อยละ 39.25 ประกอบอาชีพเกษตรกรกรรม รองลงมาประกอบอาชีพ ค้าขายคิดเป็นร้อยละ 23.75 และร้อยละ 16.00 มีอาชีพรับจ้างทั่วไป ตามลำดับ

5.1.5 ระดับรายได้

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถามพบว่า ส่วนใหญ่ร้อยละ 34.75 มีรายได้อยู่ระหว่าง 6,0001 – 8,000 บาท รองลงมามีรายได้อยู่ระหว่าง 4,0001 – 6,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 27.25 และร้อยละ 18.50มีรายได้อยู่ระหว่าง 8,001 – 10,000 บาทตามลำดับ

5.2 งานที่กลุ่มตัวอย่างประชาชนส่วนใหญ่มาติดต่อขอรับบริการ

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่ ร้อยละ 43.30 มาติดต่องานการให้บริการของหน่วยงานจัดเก็บภาษีเทศบาลตำบลท่าช้าง รองลงมา ติดต่อขอรับบริการ เกี่ยวกับงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม คิดเป็นร้อยละ 15.00และร้อยละ 13.80 มาติดต่องานให้บริการศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ตามลำดับ

5.3 ช่วงเวลาที่กลุ่มตัวอย่างประชาชนมาติดต่อขอรับบริการ

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถามพบว่า ส่วนใหญ่ ประชาชนมาติดต่อขอรับบริการกับเทศบาลตำบลท่าช้างในช่วงเดือน มกราคม 2561 รองลงมาเคย ติดต่อขอรับบริการในเดือนกุมภาพันธ์ 2561 และเดือนมีนาคม 2561ตามลำดับ

5.4 ช่องทางการรับข้อมูลข่าวสารจากเทศบาลตำบลท่าช้างของประชาชน

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถามพบว่า ส่วนใหญ่รับทราบข้อมูลข่าวสารของเทศบาลตำบลท่าช้างจาก เสียงตามสาย รองลงมาได้รับทราบข้อมูลข่าวสารจากเพื่อนบ้าน/การประชุมเอกสารสิ่งพิมพ์และเว็บไซต์ตามลำดับ

5.5 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าช้าง

5.5.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยภาพรวมจำแนกเป็นรายด้าน

ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าช้าง โดยภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.59 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.60 รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.59 และด้านช่องทางการให้บริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.58 ตามลำดับ

5.5.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยภาพรวมจำแนกเป็นรายข้อในแต่ละด้าน

5.5.2.1 ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

การสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าช้างใน ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.57 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า เกือบทุกข้อประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยเรื่องแบบฟอร์ม/คำร้องต่างๆ และตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มมีความชัดเจน เข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.62 รองลงมา คือ เรื่องระยะเวลาการให้บริการเหมาะสมกับงานมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.60 และเรื่อง ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความสะดวกรวดเร็วมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.58 ตามลำดับ

5.5.2.2 ด้านช่องทางการให้บริการ

จากผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าช้างในด้านช่องทางการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.58 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า เกือบทุกข้อประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ

“มากที่สุด” โดยเรื่องมีป้ายแสดงช่องทางการให้บริการอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.67 รองลงมา คือ เรื่องมีการจัดระบบการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.60 และเรื่องมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายเช่น ผ่านทางอินเทอร์เน็ต ทางโทรศัพท์ ฯลฯ และ มีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการงานต่างๆอย่างทั่วถึงมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.58ตามลำดับ

5.5.2.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าช้างในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.60 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยเรื่องให้บริการด้วยความเป็นกันเองสุภาพ และเป็นมิตรกับประชาชน มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.68 รองลงมา คือ เรื่องให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็วถูกต้องมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.64 และเรื่องดูแลเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการ และมีความรู้ความสามารถในการให้บริการ และให้คำแนะนำตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจนมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.58ตามลำดับ

5.5.2.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าช้างในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.59 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า เกือบทุกข้อประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยเรื่องสถานที่ให้บริการมีความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.68 รองลงมา คือ เรื่องป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายบอกจุดบริการชัดเจน เห็นได้ง่ายมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.67 และเรื่องเครื่องมือ/วัสดุ/อุปกรณ์มีการจัดวางเป็นระเบียบและสะดวกต่อการใช้งานมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.62ตามลำดับ

5.5.3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าช้าง จำแนกตามภาระงาน

5.5.3.1 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้มารับบริการ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าช้าง โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.59 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.60

รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.59 และด้านช่องทางการให้บริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.58 ตามลำดับ

5.5.3.2 งานการให้บริการของอาคารแสดงโครงกระดูกซากช้างโบราณ

ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้มารับบริการ งานการให้บริการของอาคารแสดงโครงกระดูกซากช้างโบราณมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าช้างโดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.58 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.60 รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.58 และด้านช่องทางการให้บริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.57 ตามลำดับ

5.5.3.3 งานให้บริการศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลตำบลท่าช้าง

จากผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้มารับบริการ งานให้บริการศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลตำบลท่าช้าง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าช้างโดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.58 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.60 รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.59 และด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.58 ตามลำดับ

5.5.3.4 งานการให้บริการของหน่วยงานจัดเก็บภาษีเทศบาลตำบลท่าช้าง

จากผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้มารับบริการงานการให้บริการของหน่วยงานจัดเก็บภาษีเทศบาลตำบลท่าช้างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าช้างโดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.59 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มาก” โดยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.61 รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.59 และด้านช่องทางการให้บริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.58 ตามลำดับ

5.6 การประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าช้าง

การประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าช้างในครั้งนี้ จะดำเนินการประเมินความพึงพอใจการให้บริการโดยภาพรวม และความพึงพอใจในการให้บริการใน 4 งาน ได้แก่ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมงานการให้บริการของอาคารแสดงโครงกระดูกซากช้างโบราณงานให้บริการศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลตำบลท่าช้าง และงานการให้บริการของหน่วยงานจัดเก็บภาษีเทศบาลตำบลท่าช้างซึ่งผลการประเมินสามารถนำเสนอได้ ดังนี้

5.6.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยภาพรวม จำแนกเป็นรายด้าน

ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าช้างในภาพรวม อยู่ในระดับร้อยละ 91.80 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 9 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 91.40 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 9 ด้านช่องทางการให้บริการ กลุ่มตัวอย่างประชาชนพอใจอยู่ในระดับร้อยละ 91.60 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 9 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ กลุ่มตัวอย่างประชาชนพอใจอยู่ในระดับร้อยละ 92.00 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 9 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก กลุ่มตัวอย่างประชาชนพอใจอยู่ในระดับร้อยละ 91.80 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 9

เมื่อพิจารณาผลการประเมิน ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าช้างจะเห็นว่าเทศบาลตำบลท่าช้างมีการพัฒนาการให้บริการเพิ่มขึ้น โดยในภาพรวมระดับความพึงพอใจระหว่างปี พ.ศ. 2559 ถึงปี พ.ศ. 2561 เพิ่มจากร้อยละ 91.60 เป็นร้อยละ 91.80 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน จะเห็นว่าด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการระดับความพึงพอใจเพิ่มจากร้อยละ 91.20 เป็นร้อยละ 91.40 ด้านช่องทางการให้บริการ ระดับความพึงพอใจเพิ่มจากร้อยละ 91.40 เป็นร้อยละ 91.60 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ระดับความพึงพอใจเพิ่มจากร้อยละ 91.80 เป็นร้อยละ 92.00 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ระดับความพึงพอใจเพิ่มจากร้อยละ 91.60 เป็นร้อยละ 91.80

5.6.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำแนกตามงาน

5.6.2.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

จากผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ของเทศบาลตำบลท่าช้าง โดยรวมอยู่ในระดับร้อยละ 91.80 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 9 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 91.40 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 9 ด้านช่องทางการให้บริการ กลุ่มตัวอย่างประชาชนพอใจอยู่ในระดับร้อยละ 91.60 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 9 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ กลุ่มตัวอย่างประชาชนพอใจอยู่ในระดับร้อยละ 91.80 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 9 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก กลุ่มตัวอย่างประชาชนพอใจอยู่ในระดับร้อยละ 92.00 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 9

5.6.2.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานการให้บริการของอาคารแสดงโครงกระดูกซากช้างโบราณ

ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานการให้บริการของอาคารแสดงโครงกระดูกซากช้างโบราณ ของเทศบาลตำบลท่าช้าง โดยรวมอยู่ในระดับร้อยละ 91.60 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 9 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 91.20 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 9 ด้านช่องทางการให้บริการ กลุ่มตัวอย่างประชาชนพอใจอยู่ในระดับร้อยละ 91.40 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 9 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ กลุ่มตัวอย่างประชาชนพอใจอยู่ในระดับร้อยละ 92.00 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 9 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก กลุ่มตัวอย่างประชาชนพอใจอยู่ในระดับร้อยละ 91.60 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 9

5.6.2.3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานให้บริการศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลตำบลท่าช้าง

ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานให้บริการศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลตำบลท่าช้าง ของเทศบาลตำบลท่าช้าง โดยรวมอยู่ในระดับร้อยละ 91.60 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 9 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 91.60 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 9 ด้านช่องทางการให้บริการ กลุ่มตัวอย่างประชาชนพอใจอยู่ในระดับร้อยละ

91.40 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 9 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ กลุ่มตัวอย่างประชาชนพอใจอยู่ในระดับ ร้อยละ 92.00 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 9 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก กลุ่มตัวอย่างประชาชนพอใจ อยู่ในระดับร้อยละ 91.80 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 9

5.6.2.4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานการให้บริการของหน่วยงานจัดเก็บ ภาษีเทศบาลตำบลท่าช้าง

ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการ ให้บริการงานการให้บริการของหน่วยงานจัดเก็บภาษีเทศบาลตำบลท่าช้าง ของเทศบาลตำบลท่าช้าง โดยรวมอยู่ในระดับร้อยละ 91.80 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 9 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า กลุ่ม ตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 91.40 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 9 ด้านช่องทางการให้บริการ กลุ่มตัวอย่างประชาชนพอใจอยู่ในระดับ ร้อยละ 91.60 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 9 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ กลุ่มตัวอย่างประชาชนพอใจอยู่ใน ระดับร้อยละ 92.20 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 9 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก กลุ่มตัวอย่างประชาชน พอใจอยู่ในระดับร้อยละ 91.80 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 9

5.6.2.5 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อภาระงาน ในภาพรวมทั้ง 4 งาน

ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการ ให้บริการของเทศบาลตำบลท่าช้าง โดยภาพรวมทั้ง 4 งานอยู่ในระดับร้อยละ 91.70 โดยได้คะแนนอยู่ ในระดับ 9 เมื่อพิจารณาเป็นรายภาระงานพบว่ากลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อด้าน พัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมอยู่ในระดับร้อยละ 91.80 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 9 พอใจงานการ ให้บริการของอาคารแสดงโครงกระดูกซากช้างโบราณอยู่ในระดับร้อยละ 91.60 ได้คะแนนอยู่ใน ระดับ 9 พอใจงานให้บริการศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลตำบลท่าช้างอยู่ในระดับร้อยละ 91.60 ได้ คะแนนอยู่ในระดับ 9 และพอใจงานการให้บริการของหน่วยงานจัดเก็บภาษีเทศบาลตำบลท่าช้างอยู่ ในระดับร้อยละ 91.80 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 9

5.7 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของประชาชนผู้รับบริการ

ประชาชนผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าช้างว่า มีการปรับปรุงการให้บริการที่ดีขึ้น ดังนี้ ด้านขั้นตอนกระบวนการทำงาน ขั้นตอนการให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว ไม่ยุ่งยาก มีการรับเรื่องร้องเรียนและแก้ไขได้เร็วขึ้น ระยะเวลารอคอยเพื่อรับบริการไม่นาน มีอุปกรณ์ทันสมัยพร้อมในการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ มีการให้บริการที่หลากหลาย เช่น การประชาสัมพันธ์หรือแจ้งข้อมูลข่าวสารทางอินเทอร์เน็ต มีการแยกการให้บริการของแต่ละส่วนงานออกเป็นสัดส่วนชัดเจน เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ในการให้บริการมากขึ้น และมีการติดตามข่าวสารการเคลื่อนไหวของเหตุการณ์ต่างๆในชุมชน และให้การช่วยเหลือได้เร็วขึ้น การแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์กับเรื่องและแก้ไขปัญหาต่างๆได้เร็วขึ้น มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ และให้คำแนะนำดี มีความเป็นกันเอง ให้ความช่วยเหลือและดูแลประชาชนในพื้นที่ดีขึ้น ภายในสำนักงานมีความสะอาด กว้างขวาง มีที่นั่งรอรับบริการที่เพียงพอ สถานที่จอดรถมีความสะดวกและเพียงพอ

ความคิดเห็นเพิ่มเติมอื่นๆ คือ ประชาชนในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลท่าช้างมีความคิดเห็นต่อการทำงานในภาพรวมของเทศบาลตำบลท่าช้าง ว่า มีการพัฒนาภายในชุมชนที่ดีขึ้น การให้บริการของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กดีมาก ครู อุปกรณ์สถานที่มีความพร้อม ส่งบุตรหลานไปเรียนเห็นได้ชัดว่าเด็กมีพัฒนาการที่ดีขึ้น แต่จำนวนห้องน้ำน้อยและคับแคบ เทศบาลมีการโครงการที่ส่งเสริมประชาชนให้มีรายได้เพิ่ม โดยจัดให้มีการอบรมวิชาชีพให้กับประชาชนเพื่อสร้างรายได้ อาคารแสดงพิพิธภัณฑ์ซากช้างโบราณมีการให้บริการดี ส่งเสริมให้เกิดความรู้ที่ดีมาก แต่ต้องการให้เพิ่มแสงสีเพื่อความน่าสนใจมากกว่านี้ และต้องการให้เปิดในช่วงวันหยุดเพิ่มเติม นอกจากนี้เทศบาลยังมีการให้บริการด้านการส่งเสริมสุขภาพโดยมีบริการศูนย์ออกกำลังกายเทศบาลตำบลท่าช้าง ทำให้ประชาชนมีสถานที่ในการออกกำลังกายที่มากขึ้นและสะดวกขึ้น มีการจัดการขยะที่ดี โดยทำการจัดหาถังขยะในหมู่บ้านที่มีปริมาณที่เพียงพอและมีการจัดเก็บบ่อยทำให้ขยะไม่ล้นถัง และมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติม คือ เรื่องการจัดเก็บภาษี ต้องการให้เทศบาลมีการพิจารณาการจัดเก็บภาษีในอัตราที่ถูกลงในช่วงที่ภาวะเศรษฐกิจไม่ดี เพราะค้าขายไม่ดี เพื่อเป็นการบรรเทาความเดือดร้อนของประชาชนอีกทางหนึ่ง ต้องการให้ทำการขุดลอกท่อระบายน้ำให้บ่อยครั้งขึ้น เนื่องจากเวลาที่ฝนตกหนักท่อระบายน้ำระบายไม่ทันเนื่องจากมีการอุดตันของขยะ สำรวจและทำการปรับปรุงถนนในบางช่วงที่ชำรุดเนื่องจากเดินทางสัญจรไม่สะดวก

คณะทำงาน

โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการ

ให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ในเขตจังหวัดนครราชสีมา ประจำปี พ.ศ. 2561

กันยายน 2561

เทศบาลตำบลท่าช้าง

วิทยาลัยนครราชสีมา

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- ชานันท์ ถ้าคู่. (2545). ความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียน ที่มีต่อการบริหารงานของโรงเรียน
เลิศหล้า. วิทยานิพนธ์ ค.ม. (การบริหารการศึกษา) กรุงเทพมหานคร: สถาบันราชภัฏ
บ้านสมเด็จเจ้าพระยา.
- ทิพย์รัตน์ อุณการณวงษ์. (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 และความผูกพันของพนักงานองค์การ
ศึกษา กรณี บริษัท ฟาบริเนท จำกัด. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (การ
พัฒนาทรัพยากรมนุษย์และองค์การ), สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ลันดา สิทธิจักรและจิราภรณ์ จันทร์อารักษ์.(2550). ความพึงพอใจของอาจารย์และนักศึกษาต่อ
การใช้บริการห้องสมุด วิทยาลัยบรมราชชนนี ชลบุรี. ชลบุรี: วิทยาลัยบรมราชชนนี ชลบุรี.
- วรรณช บวรนนทเดช. (2546). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของหน่วยบริการปฐม
ภูมิ เขตหนองจอก กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต (สาขารัฐประศาสนศาสตร์),
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต.
- วลัยภรณ์วชิรเชื่อนขันธ. (2548). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานครูเทศบาล จังหวัด
สมุทรปราการ. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต (การบริหารการศึกษา
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์).

- วาทีนี้ ไ้จ้อ. (2549). ความพึงพอใจของผู้ดูแลเด็กที่มารับบริการต่อการให้บริการพยาบาลของ
ห้องตรวจโรคเล็ก โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ศูนย์อนามัยที่ 4 ราชบุรี. รายงานการวิจัย
ราชบุรี : กรมอนามัย ศูนย์อนามัยที่ 4.
- วิยะดา เสรีวิชัยสวัสดิ์. (2545). ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวดูต่อการบริการของธุรกิจนำเที่ยว
ทางเรือ ล่องน้ำโขง: กรณีศึกษาแม่ฮ่องสอน. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (การจัดการอุตสาหกรรม
การท่องเที่ยว), บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- สมศักดิ์ ศรีสันติสุข, (2548). ระเบียบวิธีวิจัยทางสังคมศาสตร์ แนวสู่การศึกษาเชิงปริมาณ
แลเชิงคุณภาพ. (พิมพ์ครั้งที่ 5) . สมุทรปราการ: โรงพิมพ์เดชกมลออฟเซต.
- สมิต สัจฉกร. (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
คำสั่งวิทยาลัยนครราชสีมา



“นำคุณค่าบัณฑิตสู่สังคม”

คำสั่งวิทยาลัยนครราชสีมา

ที่ ๑๕๓ / ๒๕๖๐

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ
ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตจังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑

ตามที่วิทยาลัยนครราชสีมาได้รับมอบหมายให้ดำเนินโครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตจังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑ นั้น เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปด้วยความเรียบร้อยและบรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๔๓ (๑) (๒) แห่งพระราชบัญญัติสถาบันอุดมศึกษาเอกชน พ.ศ. ๒๕๔๖ แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๕๐ จึงแต่งตั้งคณะกรรมการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตจังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑ ดังรายนามต่อไปนี้

- | | |
|--|-----------------|
| ๑. นายคมชาญ สระสมศรี (นักส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น ชำนาญการ) | ที่ปรึกษา |
| ๒. นางสาวลักขณาวรรณ พูนขุนทด (นักส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น ปฏิบัติการ) | ที่ปรึกษา |
| ๓. อาจารย์ณัฏฐา สุริยะ | หัวหน้าคณะทำงาน |
| ๔. รองศาสตราจารย์ (พิเศษ) กฤษฎา วัฒนศักดิ์ | คณะทำงาน |
| ๕. อาจารย์ ดร.ชุติมา พรหมสุย | คณะทำงาน |
| ๖. อาจารย์ชนิษฐา แก้วเอียด | คณะทำงาน |
| ๗. อาจารย์ภักธมธ ศิริอรุณภัทร | คณะทำงาน |
| ๘. อาจารย์นิธิกานต์ สนสนระน้อย | คณะทำงาน |
| ๙. อาจารย์นิพัทธวรรณ แสงพรม | คณะทำงาน |
| ๑๐. อาจารย์จิตติภักดิ์ ศรีสุริยกุล | คณะทำงาน |
| ๑๑. นางสาวสุภาพร พละศักดิ์ | คณะทำงาน |
| ๑๒. นางสาวอรสา วงศ์จันทร์ | คณะทำงาน |

ทั้งนี้ตั้งแต่วันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๐

สั่ง ณ วันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๐

(รองศาสตราจารย์ ดร.วิภาส ทองสุทธิ)

อธิการบดี

Nakhonratchasima College

290 หมู่ 2 อ.บ้านใหม่ อ.เมือง จ.นครราชสีมา 30000
290 M.2 Muang Nakhonratchasima Thailand 30000
Tel. (66)084-466111 Fax (66)084-465668
www.nmc.ac.th

Nakhonratchasima College (Bangkok)

11 อ.สุโขทัย แขวงสุโขทัย เขตสุโขทัย ถนน 10300
11 Sukhothai Rd. Dusit Bangkok Thailand 10300
Tel. (66)2-6687668 Fax (66)2-2413797
www.bkk.nmc.ac.th

ภาคผนวก ข
แบบสอบถาม

แบบสอบถาม
เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ
ที่มีต่อการให้บริการของทต.ท่าช้าง

แบบสอบถามนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อ ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของทต.ท่าช้างเพื่อนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ในการปรับปรุงการให้บริการ และกำหนดนโยบายการให้บริการแก่ประชาชน คณะผู้วิจัยจึงขอความร่วมมือจากท่านในการตอบแบบสอบถามฉบับนี้

แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ตอน

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของทต.ท่าช้าง

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับจุดเด่นของการบริการที่ท่านประทับใจและจุดที่ควรปรับปรุง

การตอบแบบสอบถาม ขอความกรุณาให้ท่านตอบให้ครบทุกข้อ ข้อมูลทุกข้อมีความสำคัญต่อความถูกต้อง และเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาการให้บริการของทต.ท่าช้างเป็นอย่างยิ่ง คำตอบของท่านจะถูกเก็บเป็นความลับ จะไม่มีผลกระทบต่อนานทางด้านการรับบริการแต่อย่างใด

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. ปลายหรือเทียบเท่า
☐ 4. อนุปริญญาหรือเทียบเท่า ☐ 5. ปริญญาตรี ☐ 6. สูงกว่าปริญญาตรี
4. อาชีพ
☐ 1. รับราชการ/พนักงานของรัฐ ☐ 2. พนักงานรัฐวิสาหกิจ ☐ 3. พนักงานบริษัทเอกชน
☐ 4. เกษตรกรรม ☐ 5. ค้าขาย.....
☐ 6. รับจ้างทั่วไป ☐ 7. ธุรกิจส่วนตัว
☐ 8. อื่นๆ (โปรดระบุ).....
5. รายได้ต่อเดือน (โดยประมาณ)
☐ 1. น้อยกว่า 2,000 บาท ☐ 2. 2,000 - 4,000 บาท ☐ 3. 4,001 - 6,000 บาท
☐ 4. 6,001 - 8,000 บาท ☐ 5. 8,001 - 10,000 บาท ☐ 6. มากกว่า 10,000 บาทขึ้นไป
6. ท่านมาใช้บริการเกี่ยวกับเรื่องใด
☐ 1. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ☐ 2. งานด้านโยธา งานด้านรายได้หรือภาษี
☐ 3. งานให้บริการศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก
☐ 4. งานให้บริการของอาคารแสดงโครงกระดูกซากช้างโบราณ
☐ 5. งานให้บริการของหน่วยงานจัดเก็บภาษี ☐ 6. งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ
☐ 7. งานด้านสาธารณสุข ☐ 8. งานด้านเทคนิคหรือ ป้องกันบรรเทาสาธารณภัย
☐ 9. งานอื่นๆ.....
7. ท่านมาใช้บริการเกี่ยวกับงานตามข้อ 6. ในช่วงเดือน (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
☐ 1. ตุลาคม 2560 ☐ 2. พฤศจิกายน 2560 ☐ 3. ธันวาคม 2560
☐ 4. มกราคม 2561 ☐ 5. กุมภาพันธ์ 2561 ☐ 6. มีนาคม 2561
☐ 7. เมษายน 2561 ☐ 8. พฤษภาคม 2561 ☐ 9. มิถุนายน 2561
☐ 10. กรกฎาคม 2561 ☐ 11. สิงหาคม 2561 ☐ 12. กันยายน 2561
8. ท่านรับทราบข้อมูลข่าวสารต่างๆของทต.จากข้อใด(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
☐ 1. เอกสารสิ่งพิมพ์ ☐ 2. แผ่นพับ ☐ 3. จดหมายข่าว
☐ 4. สื่อสิ่งพิมพ์ ☐ 5. เว็บไซต์ ☐ 6. การจัดทำสื่อเผยแพร่
☐ 7. ติดประกาศต่างๆ ☐ 8. หอกระจายข่าว ☐ 9. เพื่อนบ้าน/การประชุม
☐ 10. อื่นๆ.....

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าช้าง

คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย / ลงในระดับความพึงพอใจที่ตรงกับความรู้สึกของท่านมากที่สุด โดยให้ระดับ

คะแนน ดังนี้ (5 = มากที่สุด 4 = มาก 3 = ปานกลาง 2 = น้อย 1 = น้อยที่สุด)

ประเด็นการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
1. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนไม่ยุ่งยาก ซับซ้อนมีความสะดวกรวดเร็ว					
2. ให้บริการด้วยความโปร่งใส ยุติธรรม					
3. ระยะเวลาการให้บริการเหมาะสมกับงาน					
4. แบบฟอร์ม/คำร้องต่าง ๆ และตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มมีความชัดเจน เข้าใจง่าย					
5. มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ					
ด้านช่องทางการให้บริการ					
1. มีการจัดระบบการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง					
2. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น ผ่านทางอินเทอร์เน็ต ทางโทรศัพท์ ฯลฯ					
3. มีป้ายแสดงช่องทางการให้บริการอย่างชัดเจน					
4. มีการแยกช่องทางการให้บริการของแต่ละงานอย่างชัดเจน					
5. มีการให้บริการนอกสถานที่/นอกเวลาราชการ					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1. มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ และให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน					
2. ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง					
3. ดูแลเอาใจใส่ และกระตือรือร้นในการให้บริการ					
4. ให้บริการด้วยความเป็นกันเอง สุภาพ และเป็นมิตรกับประชาชน					
5. แต่งกายเรียบร้อยและเหมาะสม					
6. ให้บริการด้วยความเสมอภาคและเป็นธรรม					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. สถานที่ให้บริการมีความสะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อย					
2. ป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายบอกจุดบริการ ชัดเจน เห็นได้ง่าย					
3. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งพัก น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ และห้องน้ำ มีความเหมาะสมและเพียงพอ					
4. เครื่องมือ/วัสดุ/อุปกรณ์มีการจัดวางเป็นระเบียบและสะดวกต่อการใช้งาน					
5. สถานที่จอดรถมีความสะดวกและเพียงพอ					
6. มีการจัดเครื่องถ่ายเอกสารไว้ให้บริการในสถานที่ให้บริการ					

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับจุดเด่นของการบริการที่ท่านประทับใจและจุดที่ควรปรับปรุง

3.1 ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

.....

.....

.....

3.2 ด้านช่องทางการให้บริการ

.....

.....

.....

3.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

.....

.....

.....

3.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

.....

.....

.....

3.5 ข้อเสนอแนะ ความคิดเห็น อื่นๆ

.....

.....

.....

ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

ภาคผนวก ค

ภาพประกอบการเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชาชนผู้ใช้บริการ









