



www.thachangkorat.go.th

เทศบาลตำบลดำช้าง

อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมา



รายงานผลการสำรวจ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ

เทศบาลตำบลดำช้าง

อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมา
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

โดย มหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล



คำนำ

ตามที่เทศบาลตำบลท่าช้าง อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมา ได้เห็นชอบให้มหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าช้าง อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมา ประจำปี พ.ศ. 2566 นั้น

การดำเนินโครงการสามารถสำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี โดยได้รับความอนุเคราะห์จากท่านผู้มีพระคุณ หัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไป และเจ้าหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดนครราชสีมา ทุกท่านที่กรุณาให้คำปรึกษา พร้อมทั้งข้อเสนอแนะและได้ให้แนวทางในการดำเนินโครงการ เพื่อความสมบูรณ์ยิ่งขึ้นของโครงการ

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

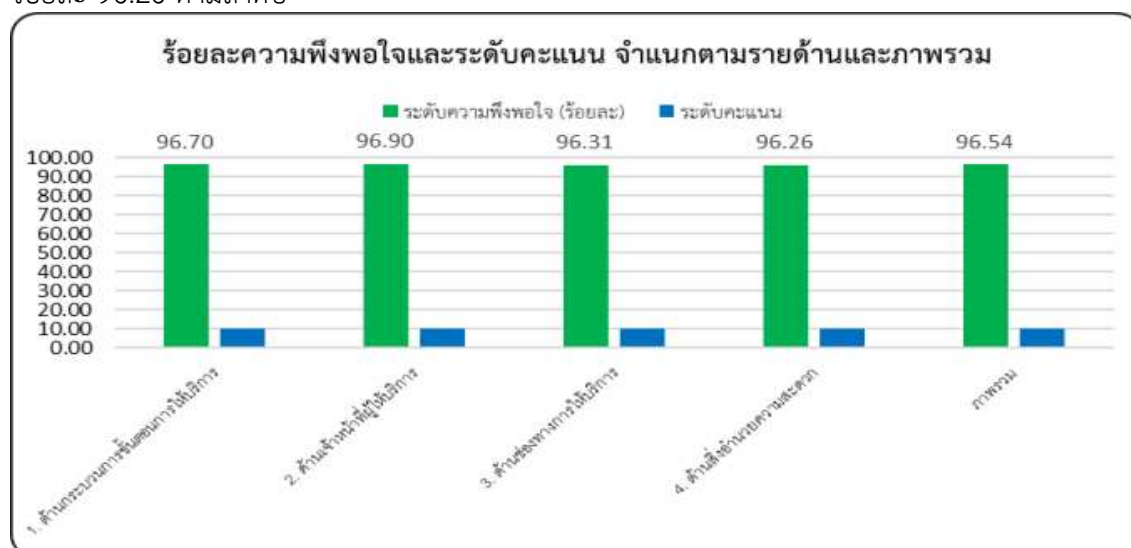
มหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล
จังหวัดนครราชสีมา
กันยายน 2566

บทสรุปผู้บริหาร

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตจังหวัดนครราชสีมา ประจำปี พ.ศ. 2566 มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าช้าง อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมา ประจำปี พ.ศ. 2566 ในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยจำแนกตามภาระงาน 5 งาน ได้แก่ 1) งานป้องกันและแก้ไขปัญหายาเสพติด 2) งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย 3) งานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม 4) งานให้บริการของหน่วยงานจัดเก็บภาษี และ 5) งานด้านการศึกษา โดยกลุ่มตัวอย่างเป็นประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลท่าช้าง อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมา จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ คือ แบบสอบถามมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scales) 5 ระดับ วิเคราะห์ข้อมูลโดยหาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการสำรวจลักษณะประชากรกลุ่มตัวอย่างพบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุมากกว่า 50 ปีขึ้นไป มีการศึกษาอยู่ในระดับประถมศึกษา ประกอบอาชีพเกษตรกร และมีรายได้ 6,001 - 8,000 บาทต่อเดือน มาติดต่อขอรับบริการจากเทศบาลตำบลท่าช้าง อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมา ในช่วงเดือนเมษายน'66 ส่วนใหญ่มาติดต่อขอรับบริการงานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม และกลุ่มตัวอย่างได้รับทราบข้อมูลข่าวสารของเทศบาลตำบลท่าช้าง อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมา จากหอกระจายข่าวในหมู่บ้าน

➡ ผลการสำรวจความพึงพอใจพบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าช้าง อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 มีระดับความพึงพอใจร้อยละ 96.54 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 4.81 – 4.85 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 ทุกด้าน ประชาชนมีความพึงพอใจสูงสุดด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 96.90 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 96.70 ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 96.31 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 96.26 ตามลำดับ



เมื่อพิจารณาความพึงพอใจในรายละเอียดแต่ละด้าน พบว่า

1) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 มีระดับพึงพอใจร้อยละ 96.70 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยระหว่าง 4.82 – 4.85 มีระดับความพึงพอใจอยู่ระหว่างร้อยละ 96.40 – 97.00 ทุกข้อมีคะแนนอยู่ในระดับ 10 ประชาชนมีความพึงพอใจสูงสุดในขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกคล่องตัว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน รองลงมาคือ เท่ากัน 2 ข้อในขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีการกำหนดระยะเวลาให้บริการอย่างชัดเจน และระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสมกับงานที่ให้บริการ เท่ากัน 2 ข้อในเอกสาร แบบฟอร์ม หรือคำร้องต่าง ๆ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย และมีอุปกรณ์หรือเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ และมีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้องต่าง ๆ ชัดเจน ตามลำดับ

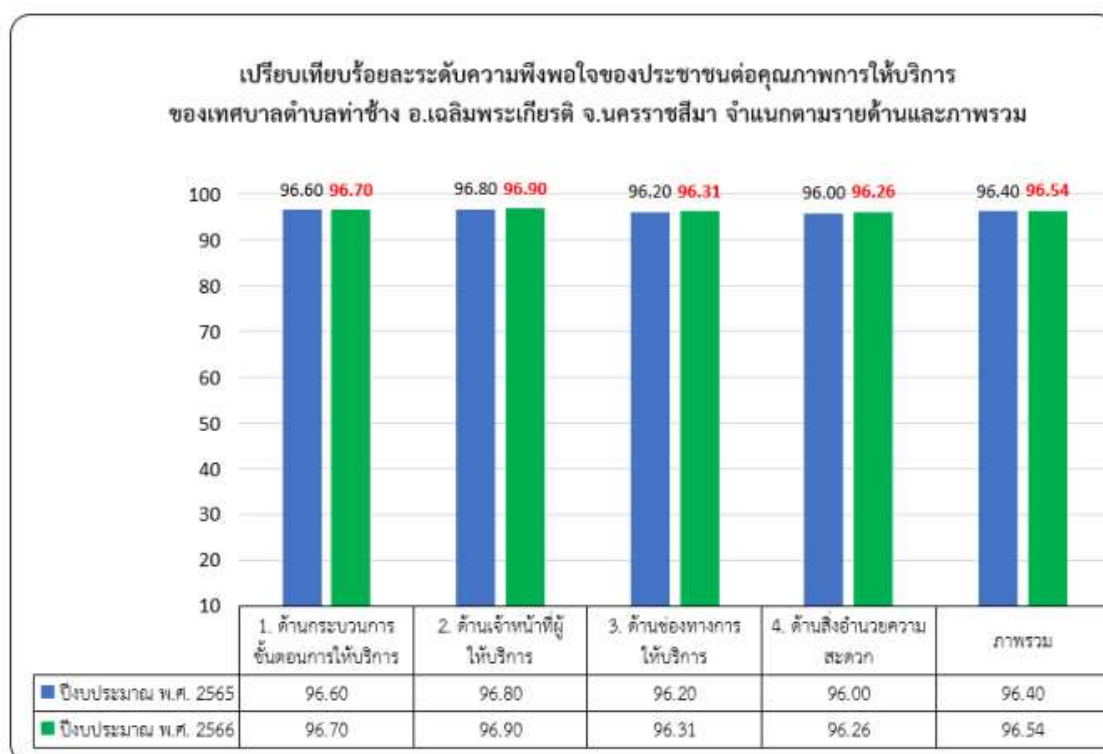
2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 มีระดับพึงพอใจร้อยละ 96.90 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยระหว่าง 4.83 – 4.86 มีระดับความพึงพอใจอยู่ระหว่างร้อยละ 96.60 – 97.20 ทุกข้อมีคะแนนอยู่ในระดับ 10 ประชาชนมีความพึงพอใจสูงสุดในเจ้าหน้าที่ที่เต็มใจ ดูแลเอาใจใส่ และกระตือรือร้นในการให้บริการ รองลงมา คือ เท่ากัน 2 ข้อในเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ การตอบข้อซักถาม ปัญหาข้อสงสัยและอธิบายได้อย่างชัดเจน และเจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อย สุภาพและให้บริการด้วยความเป็นมิตร เท่ากัน 2 ข้อในเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว ถูกต้อง และการให้เกียรติและการให้ความสำคัญกับประชาชนที่มาใช้บริการอย่างเท่าเทียมกัน และเจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ ตามลำดับ

3) ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 มีระดับพึงพอใจร้อยละ 96.31 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยระหว่าง 4.79 – 4.85 มีระดับความพึงพอใจอยู่ระหว่างร้อยละ 95.80 – 97.00 ทุกข้อมีคะแนนอยู่ในระดับ 10 ประชาชนมีความพึงพอใจสูงสุดในแต่ละงานมีการแยกช่องทางการให้บริการอย่างชัดเจน รองลงมาคือ แต่ละช่องทางการให้บริการมีป้ายอธิบายอย่างชัดเจน มีช่องทางการให้ข้อมูล/ให้บริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เท่ากัน 2 ข้อในการให้บริการนอกเวลาราชการ เช่น ในวันหยุดราชการ วันเสาร์ วันอาทิตย์ เป็นต้น และมีการให้บริการนอกสถานที่สำนักงาน และมีการจัดระบบการให้บริการตามลำดับ ก่อน-หลัง ตามลำดับ

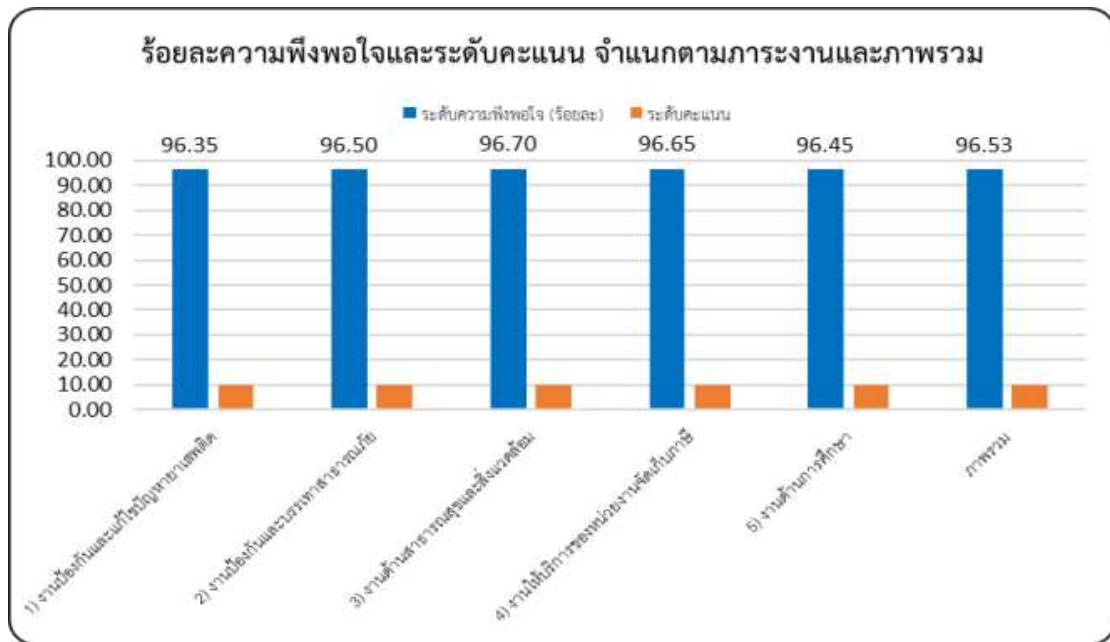
4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจโดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 มีระดับพึงพอใจร้อยละ 96.26 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยระหว่าง 4.76 – 4.84 มีระดับความพึงพอใจอยู่ระหว่างร้อยละ 95.80 – 96.80 ทุกข้อมีคะแนนอยู่ในระดับ 10 ประชาชนมีความพึงพอใจสูงสุดในสถานที่ให้บริการ ตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกแก่การเดินทางไปรับบริการ รองลงมาคือ เท่ากัน 2 ข้อในสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม สะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อย และสถานที่จอดรถมีความสะดวกและเพียงพอ มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดง

สถานที่ให้บริการเห็นได้ง่าย มีการจัดเครื่องถ่ายเอกสารไว้ให้บริการในสถานที่ให้บริการ และเท่ากัน 2 ข้อในการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสมเกี่ยวกับที่นั่งพักรอรับบริการ บริการน้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ และห้องน้ำ เป็นต้น และมีเครื่องมือ/วัสดุ/อุปกรณ์ที่มีคุณภาพและเพียงพอ ต่อการใช้งาน ตามลำดับ

➡ เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบร้อยละระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าช้าง พบว่า เทศบาลตำบลท่าช้างมีพัฒนาการในการให้บริการเพิ่มขึ้น โดยในภาพรวม ระดับความพึงพอใจระหว่างปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ถึงปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 เพิ่มขึ้นจากเดิมร้อยละ 96.40 เป็นร้อยละ 96.54



➡ เมื่อพิจารณาเป็นภาระงานพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าช้าง อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมา โดยในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 มีระดับพึงพอใจร้อยละ 96.53 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายการงานพบว่า ทุกภาระงานประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยระหว่าง 4.82 – 4.84 มีระดับความพึงพอใจอยู่ระหว่างร้อยละ 96.35 – 96.70 ทุกภาระงานมีคะแนนอยู่ในระดับ 10 ประชาชนมีความพึงพอใจสูงสุดในงานด้านสาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม รองลงมาคือ งานให้บริการของหน่วยงานจัดเก็บภาษี งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานด้านการศึกษา และงานป้องกันและแก้ไขปัญหายาเสพติด ตามลำดับ



จากการสำรวจความคิดเห็นของประชาชน พบว่า คุณภาพในการบริการทุกด้านสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนผู้รับบริการในระดับมากที่สุด แต่ในขณะเดียวกันประชาชนผู้รับบริการมีการให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับจุดเด่น/จุดที่ควรปรับปรุง พบว่า เจ้าหน้าที่เต็มใจ ดูแลเอาใจใส่ และกระตือรือร้นในการให้บริการเป็นอย่างดี เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ การตอบข้อซักถามปัญหาข้อสงสัยและอธิบายได้อย่างชัดเจน อย่างไรก็ตามมีข้อเสนอแนะว่าอยากให้เจ้าหน้าที่สื่อสารกับประชาชนด้วยถ้อยคำที่เป็นกันเองมากขึ้นเนื่องจากจะทำให้เข้าใจได้โดยง่าย เทศบาลตำบลท่าช้างมีช่องทางการให้ข้อมูล/ให้บริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต เช่น facebook, Line ทำให้ประชาชนรับรู้ข่าวสารและกิจกรรมต่างๆได้ตลอดเวลา สำนักงานเทศบาลตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกแก่การเดินทางไปรับบริการ ภายในสำนักงานมีความเหมาะสม สะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อย นอกจากนี้ประชาชนมีความคิดเห็นเพิ่มเติมว่า เทศบาลตำบลท่าช้างสามารถรับเรื่องร้องเรียนและนำมาแก้ไขตามเรื่องที่ร้องขอได้อย่างรวดเร็ว ต้องการให้เทศบาลเพิ่มจุดที่ตั้งถังขยะ และเพิ่มไฟส่องสว่างในซอยของหมู่บ้านให้มากขึ้นเช่นกัน

สารบัญ

	หน้า
คำนำ.....	ก
บทสรุปผู้บริหาร.....	ข
สารบัญ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ซ
บทที่ 1 บทนำ.....	1
1.1 หลักการและเหตุผล.....	1
1.2 วัตถุประสงค์.....	3
1.3 ขอบเขตการดำเนินงาน.....	4
1.4 ข้อจำกัดของการศึกษา.....	4
1.5 นิยามศัพท์ในการศึกษา.....	4
1.6 ประโยชน์ที่ได้รับ.....	5
 บทที่ 2 แนวคิดและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	 6
2.1 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	6
2.2 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ.....	8
2.3 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	13
2.4 ข้อมูลพื้นฐานของเทศบาลตำบลท่าช้าง.....	15
 บทที่ 3 วิธีการศึกษา.....	 29
3.1 ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา.....	29
3.2 ประชากรเป้าหมาย.....	29
3.3 ขนาดของกลุ่มตัวอย่างประชาชน.....	29
3.4 วิธีการสุ่มตัวอย่าง.....	30
3.5 เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูลและการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	30
3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล.....	31

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการศึกษา.....	33
4.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม.....	33
4.2 การติดต่อขอรับบริการจากเทศบาลตำบลท่าช้าง อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมา ของกลุ่มตัวอย่างประชาชน.....	35
4.3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบล ท่าช้าง อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมา.....	38
4.4 การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ.....	46
4.5 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับจุดเด่น/จุดที่ควรปรับปรุงของประชาชนผู้รับบริการ.....	48
 บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา.....	 49
 บรรณานุกรม.....	 55
 ภาคผนวก.....	 57
ภาคผนวก ก คำสั่งมหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล.....	58
ภาคผนวก ข ประกาศคณะกรรมการพนักงานส่วนตำบลจังหวัดนครราชสีมา เรื่องการ ขึ้นบัญชีสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษา เพื่อให้ดำเนินการสำรวจความ พึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2558.....	60
ภาคผนวก ค หนังสือตอบรับการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการ ให้บริการของเทศบาลตำบลท่าช้าง.....	63
ภาคผนวก ง แบบสอบถาม.....	65
ภาคผนวก จ ภาพถ่ายการลงพื้นที่เก็บรวบรวมข้อมูล.....	69

สารบัญตาราง

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

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
14 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานที่มีต่อ คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าช้าง อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมา ในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ จำแนกเป็นรายชื่อ.....	41
15 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานที่มีต่อ คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าช้าง อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมา ในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกเป็นรายชื่อ.....	43
16 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานที่มีต่อ คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าช้าง อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมา ในด้านช่องทางการให้บริการ จำแนกเป็นรายชื่อ.....	44
17 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานที่มีต่อ คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าช้าง อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมา ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกเป็นรายชื่อ.....	45
18 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ และระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการของ เทศบาลตำบลท่าช้าง อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมา จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม.....	46
19 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ และระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการของ เทศบาลตำบลท่าช้าง อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมา จำแนกเป็นภาระงานและภาพรวม.....	47

บทที่ 1 : บทนำ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของ
เทศบาลตำบลท่าช้าง อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมา
ประจำปี พ.ศ. 2566

1.1 หลักการและเหตุผล

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

การปกครองท้องถิ่นถือเป็นส่วนหนึ่งของการบริหารราชการแผ่นดิน ซึ่งเป็นไปตามหลักการกระจายอำนาจ ที่รัฐบาลมอบอำนาจในการบริหารงานตามภารกิจต่าง ๆ โดยหลักการกระจายอำนาจและให้อิสระแก่ท้องถิ่นเพื่อปกครองตนเองตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 มาตรา 78 ได้กำหนดให้รัฐต้องกระจายอำนาจ การปกครองโดยให้ท้องถิ่นพึ่งตนเอง และตัดสินใจในกิจการท้องถิ่นได้เอง ซึ่งรัฐบาลได้มอบอำนาจให้ประชาชนในท้องถิ่นไปดำเนินการปกครองตนเอง และจัดตั้งบริการสาธารณะบางอย่างเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น แต่ทั้งนี้ในด้านนโยบายที่สำคัญๆ ยังคงยึดนโยบายแห่งรัฐอยู่ เช่น นโยบายการเงินการคลัง นโยบายในการป้องกันประเทศ เป็นต้น ดังนั้นหน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่น จึงมีความเป็นอิสระในระดับหนึ่งในการที่จะดำเนินกิจกรรมทางการบริหารของตนเองได้ แต่อีกส่วนหนึ่งนั้นรัฐบาลยังคงต้องเอกสิทธิ์ในการควบคุมเอาไว้ และมาตรา 284 ได้กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอิสระในการกำหนดนโยบาย การปกครอง การบริหาร บริหารงานบุคคล การเงินและการคลัง โดยมีอิสระตามสมควรภายในขอบเขตของกฎหมายตามหลักการกระจายอำนาจปกครอง (Decentralization) ดังนั้น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงเป็นหน่วยงานราชการส่วนท้องถิ่นที่ได้รับการเลือกตั้งจากประชาชนในท้องถิ่น มีอำนาจหน้าที่ในการบริหารจัดการสาธารณะตามกฎหมายเพื่อประโยชน์สุขของชุมชนในท้องถิ่น

ในปี 2537 ได้มีการรับมอบพื้นที่หลายตำบล หลายหมู่บ้าน ให้เข้ามาอยู่ในความรับผิดชอบของแต่ละเทศบาล องค์การบริหารส่วนตำบล จึงทำให้ปริมาณประชากรมีเพิ่มมากขึ้น ซึ่งการเพิ่มของ

พื้นที่และการมีประชากรที่ค่อนข้างหนาแน่น ย่อมจะมีผลกระทบต่อการดำเนินกิจการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยเฉพาะในเรื่องที่เกี่ยวกับการให้บริการประชาชนทั้งในแง่คุณภาพและปริมาณ ไม่ว่าจะเป็นในด้านกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สิ่งเหล่านี้จึงส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการให้บริการ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงมีแนวคิดที่จะนำเอางานทางด้านการบริการหลักๆ ที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับประชาชน เช่น งานบริหารจัดการศึกษา งานกฎหมาย งานสวัสดิการและสังคม งานจัดเก็บรายได้ งานการเงินและบัญชี งานบริหารทั่วไป งานขออนุญาตต่างๆ งานส่งเสริมการเกษตร งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย อินเทอร์เน็ตตำบลและงานอื่นๆ ขยายลงไปสู่ประชาชนที่อยู่ในพื้นที่ให้ใกล้ชิดและถึงประชาชนให้เข้ามามีส่วนร่วมมากที่สุด

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

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

ในส่วนของการดำเนินการตามโครงการในครั้งนี้จะดำเนินการเฉพาะมิติที่ 2 คือ คุณภาพการให้บริการที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใน 4 ประเด็นหลัก คือ ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ และความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก รวมทั้งสำรวจความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของประชาชนในท้องถิ่นหรือผู้ที่เกี่ยวข้องที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

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

สำนักเทศบาลตำบลท่าช้าง เดิมเป็นสุขาภิบาลท่าช้างซึ่งจัดตั้งขึ้นตามพระราชกฤษฎีกา เล่มที่ 108 ตอนที่ 177 ลงวันที่ 7 ตุลาคม 2534 ต่อมาได้รับการเปลี่ยนแปลงยกฐานะจากสุขาภิบาลมาเป็นเทศบาลตำบลท่าช้าง ตามพระราชบัญญัติ เปลี่ยนแปลงฐานะของสุขาภิบาลเป็นเทศบาล พ.ศ.2542 เมื่อวันที่ 25 พฤษภาคม 2542 เป็นต้นมา ตั้งอยู่ที่ 222 หมู่ที่ 14 ในพื้นที่ตำบลท่าช้าง อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมา โดยมีระยะทางถึงกรุงเทพฯ ประมาณ 285 กิโลเมตร และมีจำนวนพื้นที่ทั้งสิ้น 8 ตารางกิโลเมตร แบ่งการปกครองออกเป็น 2 เขต ทั้งหมด 8 ชุมชน เขตที่ 1 ได้แก่ ชุมชนบ้านหนองหอย ชุมชนบ้านโนนสะอาด ชุมชนบ้านช่องโค ชุมชนบ้านท่าช้าง เขตที่ 2 ได้แก่ ชุมชนบ้านขาม ชุมชนบ้านมะดัน ชุมชนบ้านหนองบัว ชุมชนบ้านตลาดท่าช้างและชุมชนตำรวจ ประชาชนให้ความสนใจทางด้านการเมืองอย่างมาจะเห็นได้จากการเลือกตั้ง แต่ละครั้ง ทั้งระดับการเลือกตั้ง สมาชิกสภาเทศบาล สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร สมาชิกสภาจังหวัด สมาชิกวุฒิสภา จะมีผู้มาใช้สิทธิในการเลือกตั้งเป็นจำนวนมาก เทศบาลตำบลท่าช้างมีลักษณะภูมิประเทศเป็นที่ราบสูง มีสภาพภูมิอากาศ อยู่ภายใต้อิทธิพลของมรสุม 2 ชนิด คือ มรสุมตะวันออกเฉียงเหนือ ทำให้อากาศเย็นและแห้ง และ มรสุมตะวันตกเฉียงใต้ ทำให้มีเมฆมากและฝนตกชุก เทศบาลตำบลท่าช้าง มีการแบ่งส่วนการบริหารออกเป็นหน่วยงานต่าง ๆ ดังนี้ 1) สำนักปลัดเทศบาล 2) กองคลัง 3) กองช่าง 4) กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม 5) กองการศึกษา 6) กองสวัสดิการสังคม และ 7) หน่วยตรวจสอบภายใน

ดังนั้นเพื่อให้เป็นไปตามนโยบายของกระทรวงมหาดไทย หน่วยงานจะต้องทำการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานในด้านการให้บริการ ซึ่งในการปฏิบัติงาน หน่วยงานจะต้องให้บริการแก่ประชาชนที่อยู่ในเขตพื้นที่บริการเป็นจำนวนมาก เพื่อเป็นการพัฒนาประสิทธิภาพของการให้บริการในแต่ละหน่วยงานของเทศบาลตำบลท่าช้าง อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมา จึงมีความประสงค์ที่จะสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการของเทศบาลตำบลท่าช้าง โดยทำการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการใน 5 งาน ได้แก่ 1) งานป้องกันและแก้ไขปัญหายาเสพติด 2) งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย 3) งานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม 4) งานให้บริการของหน่วยงานจัดเก็บภาษี และ 5) งานด้านการศึกษา โดยขอความร่วมมือกับทางคณะผู้วิจัย คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล ได้ทำการศึกษาเพื่อให้ทราบถึงศักยภาพในการปฏิบัติงานด้านบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นของเทศบาลตำบลท่าช้าง อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมา เพื่อที่จะได้ทราบมุมมองและความคาดหวังของประชาชนในท้องถิ่นว่าเป็นอย่างไร ทั้งนี้หากมีข้อบกพร่องก็จะได้ปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาการให้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพให้เกิดแก่งานเพื่อสร้างความพึงพอใจให้เกิดแก่ผู้มาใช้บริการให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนในเขตพื้นที่รับผิดชอบให้มากยิ่งขึ้นและมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลที่ดียิ่งขึ้นต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์

เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าช้าง อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมา ประจำปี พ.ศ. 2566 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

1.3 ขอบเขตการดำเนินงาน

1.3.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าช้าง อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมา ประจำปี พ.ศ. 2566 ใน 4 ประเด็นหลัก คือ ความพึงพอใจ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความพึงพอใจด้าน ช่องทางการให้บริการ และความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยจำแนกตามภาระงาน 5 งาน ได้แก่

- 1) งานป้องกันและแก้ไขปัญหายาเสพติด
- 2) งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
- 3) งานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม
- 4) งานให้บริการของหน่วยงานจัดเก็บภาษี
- 5) งานด้านการศึกษา

1.3.2 ขอบเขตด้านประชากร

ในครั้งนี้จะใช้กลุ่มตัวอย่างจากประชาชนที่มีภูมิลำเนาอยู่ในท้องถิ่นและได้เคยมารับบริการจาก เทศบาลตำบลท่าช้าง อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมา เพื่อเป็นกรณีศึกษา ในการศึกษาจะ ใช้วิธีการสัมภาษณ์และแบบสอบถามเพื่อรวบรวมข้อมูลจากประชาชนในท้องถิ่นในเขตรับผิดชอบของ เทศบาลตำบลท่าช้าง อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมา

1.4 ข้อยกเว้นของการศึกษา

โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าช้าง อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมา ประจำปี พ.ศ. 2566 ครั้งนี้จะทำการสำรวจเฉพาะกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่เคยมารับบริการจากเทศบาลตำบลท่าช้าง บางส่วนที่ได้จากการสุ่ม เนื่องจากมี ระยะเวลาจำกัดในการสำรวจ ฉะนั้นผลการศึกษาก็จะครอบคลุมเฉพาะภาระงานหลักขององค์การบริหาร ส่วนตำบลโชคชัย ซึ่งไม่อาจครอบคลุมข้อเท็จจริงของภาระอื่น ๆ ทั้งหมดของเทศบาลตำบลท่าช้าง อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมาได้

1.5 นิยามศัพท์ในการศึกษา

1.5.1 องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) หมายถึง ราชการส่วนท้องถิ่นที่ได้รับการเลือกตั้งจากประชาชนในท้องถิ่น มีอำนาจหน้าที่การบริหารจัดการสาธารณะตามกฎหมายเพื่อประโยชน์สุขของชุมชนในท้องถิ่นนั้น ซึ่งประกอบด้วย

1.5.1.1 องค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.)

1.5.1.2 สำนักงานเทศบาล ได้แก่ เทศบาลนคร เทศบาลเมือง และเทศบาลตำบล

1.5.1.3 องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.)

1.5.1.4 การปกครองท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ

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

1.5.3 ความพึงพอใจ หมายถึง การรับรู้ของบุคคลต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่งหรือสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยปรากฏออกมาในลักษณะที่ชอบหรือไม่ชอบ เห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วย พอใจหรือไม่พอใจ ซึ่งจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลนั้นได้ในการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าช้าง อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมา

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

1.6 ประโยชน์ที่ได้รับ

1.6.1 คณะผู้บริหารของเทศบาลตำบลท่าช้าง ได้ทราบข้อมูลด้านความพึงพอใจ ของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานต่าง ๆ ของเทศบาลตำบลท่าช้าง และสามารถนำไปเป็นแนวทางในการกำหนดนโยบายในการบริหารและจัดสรรงบประมาณสนับสนุนหน่วยงานให้ตรงตามความต้องการของประชาชนได้อย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ

1.6.2 เจ้าหน้าที่และหน่วยงานของเทศบาลตำบลท่าช้างได้รับข้อมูลในการดำเนินงานของตนเอง และสามารถนำข้อมูลจากการประเมินไปใช้ในการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการในหน่วยงานของตนเองได้

1.6.3 ผลจากการประเมินทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าช้าง ทั้งในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งจะเป็นข้อมูลพื้นฐานที่นำไปสู่การปรับปรุงคุณภาพการให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

1.6.4 ผลจากการประเมินในทุกด้านสามารถเป็นข้อมูลเพื่อสนับสนุนการตัดสินใจของผู้บริหารในการดำเนินการพัฒนางานให้ตรงตามความต้องการของประชาชน พร้อมทั้งเป็นแนวทางในการกำหนดรูปแบบการสื่อสารข้อมูลงานด้านต่าง ๆ ให้ประชาชนได้รับทราบและเข้าใจการทำงานของหน่วยงานมากยิ่งขึ้น

บทที่ 2 : แนวคิดและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตจังหวัดนครราชสีมา ประจำปี พ.ศ. 2566 ซึ่งทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลตำบลท่าช้าง อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมา โดยมีแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องดังนี้

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

2.1 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ในการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เทศบาลตำบลท่าช้าง อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมา ประจำปี พ.ศ. 2566 ผู้วิจัยได้รวบรวมแนวคิด ทฤษฎี ที่เกี่ยวข้อง ดังต่อไปนี้

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

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

แรงจูงใจ = ผลของความพึงพอใจ+ความคาดหวัง

ซึ่งหมายถึง แรงจูงใจของบุคคลใดบุคคลหนึ่งต่อการกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เช่น ต่อการประเมินผลงานขององค์กรที่เกี่ยวกับชีวิตความเป็นอยู่ของตน หรือแรงจูงใจที่บุคคลจะเข้าไปมีส่วนร่วมในกิจกรรมขององค์กรใดจะเป็นผลที่เกิดจากทัศนคติขององค์กร หรือการทำงานขององค์กรนั้นรวมกัน ความคาดหวังที่เราหมายไว้ ถ้ามีทัศนคติที่ดีต่อองค์กร ต่อผลงานขององค์กร และได้รับการตอบสนองทั้งรูปธรรมและนามธรรมเป็นไปตามที่คาดหวังไว้ แรงจูงใจที่จะมีความรู้สึกพึงพอใจก็จะสูง แต่ในทางกลับกัน ถ้ามีทัศนคติในเชิงลบต่องานและการตอบสนองไม่เป็นไปตามที่คาดหวังไว้ แรงจูงใจที่จะมีความรู้สึกพึงพอใจก็จะต่ำไปด้วย

ชัยวัฒน์ เทพสาร (2544, หน้า 15) ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติซึ่งเป็นผลรวมของความรู้สึก ความเข้าใจ อารมณ์และพฤติกรรมที่บุคคลได้รับการแสดงออกมาในเชิงของการประเมินค่าต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่งในลักษณะที่เป็นเชิงบวกว่า มีความสุขหรือไม่มีความสุข เมื่อได้รับสิ่งที่ตรงกับความต้องการตรงตามจุดมุ่งหมายความต้องการหรือตามแรงจูงใจของตน

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

ความพึงพอใจจากการสรุปของวิรุฬ พรรณเทวี (2542, หน้า 111) หมายถึง ความรู้สึกภายในจิตใจของมนุษย์ที่ไม่เหมือนกัน ขึ้นอยู่กับแต่ละบุคคลว่าจะคาดหวังกับสิ่งใดสิ่งหนึ่งอย่างไร ถ้าคาดหวังหรือมีความตั้งใจมากและได้รับการตอบสนองด้วยดีจะมีความพึงพอใจมาก แต่ในทางตรงกันข้ามอาจผิดหวังหรือไม่พึงพอใจเป็นอย่างยิ่งเมื่อไม่ได้รับการตอบสนองตามที่คาดหวังไว้ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสิ่งที่ตนตั้งใจไว้ว่ามีมากหรือน้อย

สิ่งจูงใจที่ใช้เป็นเครื่องมือกระตุ้นให้บุคคลเกิดความพึงพอใจจากการศึกษา รวบรวมและสรุปได้ดังนี้

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

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

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

จากปัจจัยดังกล่าว สรุปได้ว่าความพึงพอใจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลา ตามปัจจัย แวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ซึ่งผันแปรไปตามปัจจัยที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับ ความคาดหวังของบุคคลในแต่ละสถานการณ์ ช่วงเวลาหนึ่งบุคคลอาจจะไม่พอใจต่อสิ่งหนึ่ง เพราะไม่เป็นไปตามที่คาดหวังไว้ แต่ในช่วงหนึ่งหากสิ่งที่คาดหวังไว้ได้รับการตอบสนองอย่างถูกต้อง บุคคลก็สามารถเปลี่ยนความรู้สึกเดิมต่อสิ่งนั้นได้อย่างทันทีทันใด นอกจากนี้ ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่สามารถแสดงออกในระดับมากน้อยได้ขึ้นอยู่กับความแตกต่างของการประเมินสิ่งที่ได้รับจริงกับสิ่งที่คาดหวังไว้ ส่วนใหญ่ประชาชนจะใช้เวลาเป็นมาตรฐานในการเปรียบเทียบความคาดหวังจากบริการต่างๆ

2.2 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ

2.2.1 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

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

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

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

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

การให้บริการ กล่าวได้ว่าเป็นหน้าที่หลักที่สำคัญในการบริหารงานในลักษณะที่ต้องมีการติดต่อพบปะสังสรรค์กับลูกค้าโดยตรง โดยหน่วยงานและพนักงานผู้ให้บริการทำหน้าที่ในการให้บริการ (Delivery Services) แก่ผู้รับบริการ โดยสมาคมการตลาดแห่งสหรัฐอเมริกา ได้ให้ความหมายของการบริการ (Service) ว่าการบริการเป็นกิจกรรม ผลประโยชน์หรือความพึงพอใจที่สนองความต้องการแก่ลูกค้า เช่น โรงพยาบาล โรงเรียน โรงงาน ตามความหมายดังกล่าว ทำให้สามารถอธิบายลักษณะของการบริการได้เป็น 4 ประการ คือ

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

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

- บุคคล (People) พนักงานที่ขายบริการต้องมีการแต่งตัวที่เหมาะสม บุคลิกดีหน้าตายิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาดี เพื่อให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ และเกิดความเชื่อมั่นว่าบริการที่ซื้อจะดีด้วย

- เครื่องมือ (Equipment) อุปกรณ์ภายในสำนักงานจะต้องทันสมัย มีประสิทธิภาพในการบริการที่รวดเร็ว และให้ลูกค้าพอใจ

- วัสดุสื่อสาร (Communication Material) สื่อโฆษณาและเอกสารการโฆษณาต่างๆ จะต้องสอดคล้องกับลักษณะของบริการที่เสนอขาย และลักษณะของลูกค้า

- สัญลักษณ์ (Symbols) ก็คือชื่อตราสินค้าหรือเครื่องหมายตราสินค้าหรือที่ใช้บริการเพื่อให้ผู้บริโภคเรียกชื่อได้ถูกควรมีลักษณะสื่อความหมายที่ดีเกี่ยวกับบริการที่เสนอขาย

- ราคา (Price) การกำหนดราคาการให้บริการควรเหมาะสมกับระดับการให้บริการชัดเจน และง่ายต่อการจำแนกระดับบริการที่แตกต่างกัน

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

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

- ตรวจสอบ คัดเลือก และฝึกอบรมพนักงานที่ให้บริการ รวมทั้งมนุษยสัมพันธ์ของพนักงานที่ให้บริการ เช่น ธุรกิจสายการบิน โรงแรม ธนาคาร ต้องเน้นในด้านการฝึกอบรมในการให้บริการที่ดี

- ต้องสร้างความพอใจให้ลูกค้า โดยเน้นการใช้การรับฟังคำแนะนำและข้อเสนอแนะของลูกค้า การสำรวจข้อมูลลูกค้า และการเปรียบเทียบ ทำให้ได้รับข้อมูลเพื่อการแก้ไขปรับปรุงบริการให้ดีขึ้น

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

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

S = Service Concept คือ แนวคิดรวบยอดในการบริการและการสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้าผู้มาติดต่อหรือมาขอใช้บริการและรับบริการ

E = Enthusiasm คือ ความกระตือรือร้น หมายความว่า พนักงานทุกคนจะต้องมีความกระตือรือร้นพร้อมที่จะตอบสนองความต้องการของลูกค้าตลอดเวลา

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

V = Values คือ ความมีคุณค่า หมายถึง การทำทุกวิถีทางให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกประทับใจ ตลอดทั้งได้คุณค่าไปจากการบริการ

I = Interesting, Impression คือ ความสนใจและความประทับใจ หมายถึง การให้ความสนใจอย่างจริงจังต่อลูกค้า และสร้างความประทับใจให้กับลูกค้าทุกระดับ

C = Cleanliness, Correctives, Courtesy คือ ความสะอาด ความถูกต้องและความมีเมตตา สิ่งเหล่านี้เป็นส่วนประกอบของการขายสถานที่ต้อนรับลูกค้า ควรมีความสะอาด และมีความเป็นระเบียบเรียบร้อยในเรื่องความถูกต้องและมีเมตตาต่อลูกค้า ให้การต้อนรับด้วยใบหน้ายิ้มแย้มแจ่มใส

E = Endurance คือ ความอดกลั้น และการรู้จักควบคุมอารมณ์

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

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

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

- 1) การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (Equivalent Services) โดยยึดหลักว่า คนเราทุกคนเกิดมาเท่าเทียมกัน ความเท่าเทียมกันนั้นหมายถึง ประชาชนทุกคนควรมีสถานะที่เท่าเทียมกันทั้งทางกฎหมายและทางการเมือง ไม่แบ่งแยกเชื้อชาติ ศาสนา หรือความยากจน ตลอดจนสถานะทางสังคม
- 2) การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา (Timely Services) จะไม่มีผลงานทางสาธารณะใด ๆ ที่เป็นผลงานที่มีประสิทธิภาพ หากไม่ตรงเวลา หรือทันต่อเหตุการณ์
- 3) การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Services) เป็นการคำนึงถึงจำนวนคนที่เหมาะสม จำนวนความต้องการ มีสถานที่ที่เพียงพอ ในเวลาที่เหมาะสม
- 4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Services) คือ การให้บริการตลอดเวลา ต้องพร้อม และเตรียมตัวบริการต่อความสนใจของสาธารณชนเสมอ มีการฝึกอบรมอยู่เป็นประจำ
- 5) การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Services) เป็นการบริการที่มีความเจริญ คืบหน้าไปทั้งทางด้านผลงานและคุณภาพ เทคโนโลยีที่ทันสมัย

การบริการจะต้องมีคุณภาพจึงจะประสบความสำเร็จ ซึ่งคุณภาพการบริการ ประกอบด้วย (อศิราภ คำคง, 2544 : 26)

- 1) ความสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนที่มาใช้บริการ
- 2) ระดับความสามารถของบริการ ในการบำบัดความต้องการของประชาชน ที่มาใช้บริการ
- 3) ระดับความพึงพอใจของประชาชนหลังจากได้รับบริการไปแล้ว ซึ่งจากการวิจัยของ Professor Berry และคณะ ได้พบว่า ปัจจัยที่เป็นตัวตัดสินระดับคุณภาพของบริการในสายตาของประชาชนผู้ใช้บริการมักอ้างอิงอยู่ 10 ปัจจัย คือ
 - 3.1) Reliability ความเชื่อถือได้ของการให้บริการ
 - 3.2) Responsiveness การตอบสนองต่อความรู้สึกของผู้มาใช้บริการ
 - 3.3) Competence ความสามารถในการให้บริการอย่างรอบรู้ ถูกต้อง เหมาะสม และเชี่ยวชาญ รู้จริง
 - 3.4) Access การเข้าถึงง่าย การเข้าถึงการใช้บริการได้อย่างไม่ยุ่งยาก
 - 3.5) Courtesy ความสุภาพ เคารพบนอบ ความอ่อนน้อมให้เกียรติ และมีมารยาทที่ดีของผู้ให้บริการ

3.6) Communication ความสามารถและสมบุรณ์ในการสื่อความ และสัมพันธ์กับผู้มาใช้บริการ ทำให้ผู้ใช้บริการทราบ เข้าใจ และได้รับคำตอบในข้อสงสัย หรือความไม่เข้าใจต่าง ๆ ได้อย่างกระจ่างชัด

3.7) Creditability ความเชื่อถือได้ ความมีเครดิตของผู้ให้บริการ

3.8) Security ความมั่นคง ปลอดภัย อบอุ่น สบายใจของประชาชนในขณะที่ใช้บริการ

3.9) Customer Understanding ความเข้าใจในผู้มาใช้บริการโดยการเอาใจผู้มาใช้บริการมาใส่ใจตน

3.10) Tangibles ส่วนที่สัมผัสได้ และรับรู้ได้ทางกายภาพของปัจจัยการบริการ เช่น สถานที่ให้บริการ

ตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการ

จากการศึกษาวิจัยและผลงานเขียนของนักวิชาการจำนวนมาก เห็นพ้องกันว่า ตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการประกอบไปด้วย

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

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

3. ประสบการณ์การรับบริการกับคุณภาพการให้บริการ ประสบการณ์ในอดีตที่เกี่ยวกับการรับบริการในทางทฤษฎีแล้วถือได้ว่าเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีอิทธิพลหรือส่งผล หรือเป็นตัวกำหนดความ

คาดหวังต่อคุณภาพในการให้บริการของผู้รับบริการเช่นที่ได้กล่าวโดยอาศัยทัศนะของซีแธมล์ พาราซูรามาน และเบอร์รี่ (Ziethaml, Parasuraman, and Berry) อันมีอิทธิพลต่อความคาดหวังในปัจจุบันของผู้รับบริการ ในทางการตลาด ประสพการณ์ของการเคยรับบริการ นับเป็นส่วนประสมทางการตลาด (Marketing Mix) ของธุรกิจบริการหนึ่งใน 7 องค์ประกอบ (7 P's) ที่นักการตลาดคำนึงถึงในการจัดการทางด้านการตลาดของสินค้าหรือบริการ

แนวคิดการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนที่ดีขึ้น

แนวคิดการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนที่ดีขึ้น นับได้ว่าเป็นเรื่องหนึ่งที่สำคัญงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ ได้เร่งรัดผลักดันการดำเนินการในช่วงหลายปีที่ผ่านมา นอกเหนือจากการมุ่งพัฒนาระบบการบริหารจัดการภาครัฐตามกรอบแนวคิดที่ได้เสนอไปข้างต้นแล้ว สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ

(อ้างถึงใน http://www.opdc.go.th/special.php?spc_id=1&content_id=160) เสนอไว้ว่าการให้บริการประชาชนเป็นนโยบายที่ทุกรัฐบาลให้ความสำคัญ และพยายามผลักดันให้มีการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนให้ดีขึ้นมาโดยตลอด ทั้งนี้เนื่องจากในสังคมประชาธิปไตยนั้นการตอบสนองความต้องการของประชาชนเป็นพันธกิจสำคัญอันดับแรกที่รัฐพึงกระทำ ยิ่งในช่วงปัจจุบันเป็นกระแสการเรียกร้องให้ปรับเปลี่ยนสภาพสังคมให้เข้าสู่ความเป็นประชาธิปไตยที่สมบูรณ์ที่เกิดขึ้นในทุกภูมิภาคของโลกล้วนมุ่งเป้าไปสู่จุดหมายเดียวกันคือ การยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง (Citizen Centered) ประกอบกับในปัจจุบันความสัมพันธ์ระหว่างภาครัฐและประชาชนได้เพิ่มมากขึ้น รวมทั้งประชาชนมีการเรียกร้องการบริการที่ดีขึ้น เนื่องจากเทคโนโลยีสมัยใหม่เปิดโอกาสให้ประชาชนทั่วไปหรือองค์กรประชาชนเปิดเผยความต้องการของตนให้สังคมได้รับรู้ง่ายขึ้น ประชาชนมีระดับการศึกษาและค่านิยมประชาธิปไตยที่สูงขึ้นทำให้ต้องการภาครัฐที่มีความโปร่งใสและรับผิดชอบในการดำเนินงานมากขึ้น รวมถึงการทำงานที่มีประสิทธิภาพและคุ้มค่ากับเงินภาษีของประชาชน และการที่ภาครัฐเองก็ตระหนักดีว่าหากไม่ได้รับความร่วมมือที่ดีจากประชาชนแล้วนโยบายของรัฐก็จะไม่เกิดผลและจะกระทบถึงเสถียรภาพของรัฐบาลในระยะยาวอีกด้วย และด้วยแรงกดดันดังกล่าวจำเป็นที่ภาครัฐต้องตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของประชาชน ซึ่งความต้องการและความคาดหวังดังกล่าวเปลี่ยนแปลงไปตามกระแสการเปลี่ยนแปลงของโลก จึงจำเป็นต้องปรับปรุงคุณภาพให้สนองความต้องการดังกล่าวแต่อย่างไรก็ตามการดำเนินการเป็นสิ่งที่ทำได้ไม่มากนัก เนื่องจากความต้องการของประชาชนมีหลากหลายและซับซ้อน ยิ่งไปกว่านั้นการดำเนินการดังกล่าวของภาครัฐต้องได้รับความร่วมมือจากส่วนราชการต่างๆ ในการปรับปรุงการบริการให้มีประสิทธิภาพ

ตัวอย่างของผลการดำเนินงานของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการเพื่อให้เป็นไปตามหลักการและแนวคิดการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ ในรอบ 4 ปี (พ.ศ.2546-2549) ที่ผ่านมา พบว่า ได้มีการส่งเสริมสนับสนุนและผลักดันให้ส่วนราชการต่างๆ พัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชน โดยกำหนดทิศทางการดำเนินการไว้ในแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย (พ.ศ.2546-2550) และพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 โดยตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย (พ.ศ. 2546-2550) สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการได้กำหนดเป้าหมายของการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนที่ดีขึ้นไว้ได้แก่ (1) ประชาชนร้อยละ 80 โดยเฉลี่ยมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานราชการ และ (2) ขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการเพื่อให้บริการประชาชนลดลงได้มากกว่าร้อยละ 50 โดยเฉลี่ยภายในปี พ.ศ.2550

2.3 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

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

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

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา (2565) ประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนางรำ อำเภอประทาย จังหวัดนครราชสีมา มีวัตถุประสงค์สำคัญคือ เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การ

บริหารส่วนตำบลนางรำ อำเภอบึงสามพัน จังหวัดนครราชสีมา ในด้านกระบวนการและขั้นตอน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ กลุ่มตัวอย่างในการประเมิน ได้แก่ ประชาชนที่มาใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลนางรำใน 4 งาน ได้แก่ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานด้านสาธารณสุข งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และงานด้านการศึกษา พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดมีจำนวนเท่ากัน 2 ด้าน คือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ ตามลำดับ

กิตติศักดิ์ กลิ่นหมื่นไวย, วริศรา วงษ์เตมีย์ และณัฐพงษ์ ฉายแสงประทีป (2564) เรื่องความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสูงเนิน อำเภอสูงเนิน จังหวัดนครราชสีมา พบว่า ในด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจมีอุปกรณ์หรือเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ รองลงมาคือขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีการกำหนดระยะเวลาให้บริการอย่างชัดเจน ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสมกับงานที่ให้บริการ เอกสาร แบบฟอร์ม หรือคำร้องต่างๆ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย และมีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้องต่างๆ ชัดเจนตามลำดับ ส่วนในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ การตอบข้อซักถาม ปัญหาข้อสงสัยและอธิบายได้อย่างชัดเจน และเจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อย สุภาพ และให้บริการด้วยความเป็นมิตรเท่ากัน และการให้เกียรติและการให้ความสำคัญกับประชาชนที่มาใช้บริการอย่างเท่าเทียมกันตามลำดับ ส่วนในด้านช่องทางการให้บริการ พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการนอกสถานที่สำนักงาน รองลงมาคือมีช่องทางการให้ข้อมูลให้บริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ให้บริการนอกเวลาราชการ เช่น ในวันหยุดราชการ วันเสาร์ วันอาทิตย์ เป็นต้น ส่วนในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจมีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสมเกี่ยวกับที่นั่งพักรอรับบริการ บริการน้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ และห้องน้ำ เป็นต้น

สุทิน นพเกตุ (2562) คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลวัดสิงห์ อำเภอวัดสิงห์ จังหวัดชัยนาท ข้อมูลพื้นฐานทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย มีอายุระหว่าง 20 – 30 ปี ระดับการศึกษา ปวส. หรืออนุปริญญาตรี ประกอบอาชีพรับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ มีรายได้ 10,001 – 15,000 บาท 2. ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลวัดสิงห์ อำเภอวัดสิงห์จังหวัดชัยนาท โดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า อยู่ในระดับมาก โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากัน 2 ด้าน คือ ด้านพนักงานผู้ให้บริการและด้านความรู้ของพนักงานผู้ให้บริการ รองลงมา คือ ด้านความสะดวกของสถานที่ให้บริการ ด้านคุณภาพของงานบริการ และด้านข้อมูลข่าวสารที่ได้รับจากการให้บริการมีค่าน้อยที่สุด การเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาล ตำบลวัดสิงห์ อำเภอวัดสิงห์ จังหวัดชัยนาท จำแนกตามเพศ อายุ การศึกษา อาชีพ และรายได้ ที่แตกต่างกัน พบว่า ประชาชนผู้ให้บริการที่มีเพศ การศึกษา รายได้ แตกต่างกัน มีความ คิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลวัดสิงห์ โดยรวมไม่แตกต่างกัน ประชาชนผู้ให้บริการที่มีอายุ อาชีพ แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาล ตำบลวัดสิงห์ โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน

อภิรักษ์ จันตะณี, วลัยชัชชา เลิศรัชชาพันธุ์, วันเฉลิม จันทรากุลและโยธิต จันตะณี (2562) เรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการของเทศบาลตำบล บ้านแพรง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ได้แก่

ด้านการให้บริการ ไม่ซับซ้อน/มีความคล่องตัว ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ผู้ให้บริการประชาชน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกบริการที่ให้บริการและด้านระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ โดยความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการให้บริการกับการให้บริการไม่ซับซ้อน/คล่องตัว มีความสัมพันธ์กับเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ระดับค่อนข้างสูง มีความสัมพันธ์กับสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ระดับค่อนข้างสูง และมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ อยู่ระดับค่อนข้างสูง ส่วนเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความสัมพันธ์กับสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ระดับค่อนข้างสูง และ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ อยู่ระดับค่อนข้างสูง

ชัชชัย รัตพันธ์และคณะ (2561) เรื่องความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลแร่ อำเภอพังโคน จังหวัดสกลนคร ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลแร่ อำเภอพังโคน จังหวัดสกลนคร ในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อประเมินความพึงพอใจในส่วนของการบริการ สรุปได้ดังนี้ งานบริการด้านการศึกษา งานบริการด้านสาธารณสุข งานบริการด้านการโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง และงานบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีกรอบงานที่ประเมินทั้ง 4 ด้าน ประกอบด้วย ความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่ามีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด

วิจิตร วิชัยสาร, พรภัทร์ หวังดี, อรทิณี ทวยนาคและธนพล สราญจิตร (2560) การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองบึงยี่โถ อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี สรุปผลการวิจัย ดังนี้ (1) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ควรมีการบริการที่รวดเร็วมากยิ่งขึ้นกว่าเดิมในปัจจุบัน เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้มาใช้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น (2) ด้านช่องทางการให้บริการ เทศบาลควรมีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับทราบข้อมูลข่าวสารอย่างทั่วถึง โดยมีการจัดหาเอกสารหรือให้บริการแบบออกหน่วยเคลื่อนที่ประชาสัมพันธ์ตอบข้อซักถามหรือให้บริการประชาชน (3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เทศบาลควรส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน เพื่อให้บริการประชาชนได้รับความพึงพอใจและตอบสนองความต้องการของประชาชนให้ได้มากที่สุด (4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เทศบาลควรจัดให้มีอุปกรณ์เครื่องมือ โต๊ะเก้าอี้ ให้เพียงพอกับการให้บริการประชาชน รวมทั้งมีป้ายบอกจุดบริการ ป้ายประชาสัมพันธ์ข่าวสาร และมีช่องทางในการติดต่อกับเทศบาลที่หลากหลายมากขึ้น

2.4 ข้อมูลพื้นฐานของเทศบาลตำบลท่าช้าง

บริบทและลักษณะทั่วไปของพื้นที่เทศบาลตำบลท่าช้าง อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมา

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

กิโลเมตร แบ่งการปกครองออกเป็น 2 เขต ทั้งหมด 8 ชุมชน เขตที่ 1 ได้แก่ ชุมชนบ้านหนองหอย ชุมชนบ้านโนนสะอาด ชุมชนบ้านช่องโค ชุมชนบ้านท่าช้าง เขตที่ 2 ได้แก่ ชุมชนบ้านขาม ชุมชนบ้านมะดัน ชุมชนบ้านหนองบัว ชุมชนบ้านตลาดท่าช้างและชุมชนตำรวจ ประชาชนให้ความสนใจทางด้านการเมืองอย่างมากจะเห็นได้จากการเลือกตั้ง แต่ละครั้ง ทั้งระดับการเลือกตั้ง สมาชิกสภาเทศบาล สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร สมาชิกสภาจังหวัด สมาชิกวุฒิสภา จะมีผู้มาใช้สิทธิในการเลือกตั้งเป็นจำนวนมาก เทศบาลตำบลท่าช้างมีลักษณะภูมิประเทศเป็นที่ราบสูง มีสภาพภูมิอากาศอยู่ภายใต้อิทธิพลของมรสุม 2 ชนิด คือ มรสุมตะวันออกเฉียงเหนือ ทำให้อากาศเย็นและแห้ง และ มรสุมตะวันตกเฉียงใต้ ทำให้มีเมฆมากและฝนตกชุก เทศบาลตำบลท่าช้าง มีการแบ่งส่วนการบริหารออกเป็นหน่วยงานต่าง ๆ ดังนี้ 1) สำนักปลัดเทศบาล 2) กองคลัง 3) กองช่าง 4) กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม 5) กองการศึกษา 6) กองสวัสดิการสังคม และ 7) หน่วยตรวจสอบภายใน ซึ่งมีสภาพโดยทั่วไปและข้อมูลพื้นฐาน ดังนี้

1. ด้านกายภาพ

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

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

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

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

ทิศตะวันออกเฉียงเหนือ จากหลักเขตที่ 3 เป็นเส้นเลียบริมถนนไปบ้านส้ม ฟากตะวันออกไปทางทิศใต้ และเลียบริมคลองส่งน้ำโครงการสูบน้ำด้วยไฟฟ้า คลองซ้ายใหญ่ (สายเอ เดิม) ฝั่งตะวันออก ไปทางทิศตะวันออกเฉียงใต้ ผ่านคลองซอย 1 ซ้ายเดิม ถึงหลักเขตที่ 4 ซึ่งตั้งอยู่ริมคลองซอย 1 ซ้ายเดิม ฝั่งใต้ ตรงจุดที่แนวริมคลองส่งน้ำ โครงการสูบน้ำด้วยไฟฟ้า คลองซ้ายใหญ่ (สายเอ เดิม) ฝั่งตะวันออกบรรจบกับริมคลองซอย 1 ซ้ายเดิม ฝั่งใต้

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

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

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

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

ที่ตั้งของหมู่บ้านในเขตเทศบาลตำบลท่าช้าง อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมาประกอบด้วย

- หมู่ที่ 1 บ้านขาม
- หมู่ที่ 3 บ้านหนองหอย
- หมู่ที่ 7 บ้านโนนสะอาด
- หมู่ที่ 9 บ้านช่องโค
- หมู่ที่ 10 บ้านมะดัน
- หมู่ที่ 11 บ้านหนองบัว
- หมู่ที่ 13 บ้านท่าช้าง
- หมู่ที่ 14 บ้านตลาดท่าช้าง และชุมชนตำรวจ (บางส่วน)

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

1.2 ลักษณะภูมิประเทศ

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

1.3 ลักษณะภูมิอากาศ

สภาพภูมิอากาศ อยู่ภายใต้อิทธิพลของมรสุม 2 ชนิด คือ มรสุมตะวันออกเฉียงเหนือ ทำให้อากาศเย็นและแห้ง และ มรสุมตะวันตกเฉียงใต้ ทำให้มีเมฆมากและฝนตกชุก

ฤดูร้อน เริ่มตั้งแต่เดือนมีนาคม – พฤษภาคม ของทุกปี มีอุณหภูมิเฉลี่ย 33 องศาเซลเซียส

ฤดูฝน เริ่มตั้งแต่เดือนมิถุนายน – กันยายนของทุกปี ปริมาณน้ำฝนเฉลี่ย 79.60 มิลลิเมตร

ฤดูหนาว เริ่มตั้งแต่เดือนตุลาคม – กุมภาพันธ์ของทุกปี มีอุณหภูมิเฉลี่ย 25 องศาเซลเซียส

1.4 ลักษณะของดิน

สภาพดินโดยทั่วไปเป็นลักษณะดินร่วนปนทราย เก็บความชุ่มชื้นได้น้อย มีความอุดมสมบูรณ์ปานกลาง ซึ่งเหมาะแก่การเกษตรกรรม ประชาชนส่วนใหญ่จึงประกอบอาชีพเกษตรกรรม ได้แก่ การทำสวน ทำนา ทำไร่

1.5 ลักษณะของแหล่งน้ำ

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

1.6 ลักษณะของไม้และป่าไม้

ประชาชนในเขตอำเภอเฉลิมพระเกียรติ ให้ความสำคัญกับการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ คัดพื้นที่ให้ป่าเพิ่มมากขึ้น

2. ด้านการเมือง/การปกครอง

2.1 เขตการปกครอง

เทศบาลตำบลท่าช้าง แบ่งการปกครองออกเป็น 2 เขต

เขตที่ 1 ได้แก่ ชุมชนบ้านหนองหอย ชุมชนบ้านโนนสะอาด ชุมชนบ้านช่องโค ชุมชนบ้านท่าช้าง

เขตที่ 2 ได้แก่ ชุมชนบ้านขาม ชุมชนบ้านมะดัน ชุมชนบ้านหนองบัว ชุมชนบ้านตลาดท่าช้างและชุมชนตำรวจ (บางส่วน)

2.2 การเลือกตั้ง

ราษฎรส่วนใหญ่ให้ความสนใจทางการเมืองอย่างมากจะเห็นได้จากการเลือกตั้ง แต่ละครั้ง ทั้งระดับการเลือกตั้ง สมาชิกสภาเทศบาล สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร สมาชิกสภาจังหวัด สมาชิกวุฒิสภา จะมีผู้มาใช้สิทธิในการเลือกตั้งเป็นจำนวนมาก ประชาชนให้ความเชื่อถือและปฏิบัติตามกฎหมายระเบียบวินัยของทางราชการ ให้ความร่วมมือ และเสียสละเพื่อประโยชน์ทางสังคมในเกณฑ์ดี เลื่อมใสและศรัทธาในการปกครองระบอบประชาธิปไตยที่มีพระมหากษัตริย์เป็นประมุข

สถิติและข้อมูลเกี่ยวกับการเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่นและผู้บริหารท้องถิ่น เมื่อวันที่ 28 มีนาคม พ.ศ. 2564 สรุปได้ดังนี้

ชื่อหมู่บ้าน	หมู่ที่	ผู้มีสิทธิเลือกตั้ง		คิดเป็นร้อยละ
		จำนวนผู้มีสิทธิเลือกตั้ง	จำนวนผู้มาใช้สิทธิเลือกตั้ง	
บ้านขาม	1	348	302	86.78
บ้านหนองหอย	3	632	546	86.39
บ้านโนนสะอาด	7	478	432	90.38
บ้านช่องโค	9	668	604	90.42
บ้านมะดัน	10	585	498	85.13
บ้านหนองบัว	11	368	332	90.22
บ้านท่าช้าง	13	369	327	88.62
บ้านตลาดท่าช้างและชุมชนตำรวจ (บางส่วน)	14	636	544	85.53
รวม		4,084	3,585	87.78

ที่มา : ข้อมูลการเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่นและผู้บริหารท้องถิ่น ปี พ.ศ. 2564 เมื่อวันที่ 28 มีนาคม 2564

3. ประชากร

3.1 ข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนประชากร

ปัจจุบันประชากรในเขตเทศบาลตำบลท่าช้าง มีจำนวนทั้งสิ้น 5,005 คน จำนวนครัวเรือน 2,076 ครัวเรือน อาชีพส่วนใหญ่ของคนจะมีอาชีพด้านการเกษตร

3.2 ช่วงอายุและจำนวนประชากร

ชื่อหมู่บ้าน	หมู่ที่	ครัวเรือน	ประชากร			หมายเหตุ
			ชาย (คน)	หญิง (คน)	รวม	
บ้านขาม	1	196	212	239	451	ตำบลท่าช้าง
บ้านหนองหอย	3	217	378	391	769	ตำบลท่าช้าง
บ้านโนนสะอาด	7	172	290	311	601	ตำบลท่าช้าง
บ้านช่องโค	9	251	427	419	846	ตำบลท่าช้าง
บ้านมะดัน	10	307	323	385	708	ตำบลท่าช้าง
บ้านหนองบัว	11	170	211	250	461	ตำบลท่าช้าง
บ้านท่าช้าง	13	227	205	223	428	ตำบลท่าช้าง
บ้านตลาดท่าช้าง	14	447	323	348	671	ตำบลท่าช้าง
และ ชุมชนตำรวจ		89	39	31	70	ตำบลช้างทอง
รวม		2,076	2,408	2,597	5,005	(บางส่วน)

จำนวนประชากรแยกตามช่วงอายุ

ประชากร	ประชากร		
	ชาย (คน)	หญิง (คน)	รวม
จำนวนประชากรเยาวชน	437	413	850
จำนวนประชากรวัยทำงาน	1,515	1,574	3,089
จำนวนประชากรผู้สูงอายุ	455	611	1066
รวม	2,407	2,598	5,005

ที่มา : งานทะเบียนเทศบาลตำบลท่าช้าง ณ เดือน มิถุนายน 2564

4. สภาพทางสังคม

4.1 การศึกษา

ในเขตเทศบาลตำบลท่าช้าง มีศูนย์พัฒนาเด็กเล็กและ มีโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา นครราชสีมา จำนวน 4 แห่ง ดังนี้

ที่		การจัดการศึกษา	จำนวนครู			จำนวนนักเรียน		
			ชาย	หญิง	รวม	ชาย	หญิง	รวม
1	ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก เทศบาลตำบลท่าช้าง		-	5	5	26	24	50
2	โรงเรียนอนุบาลท่าช้างเฉลิมพระเกียรติ	อนุบาล-ประถม ปีที่ 1-6	4	9	13	146	149	295
3	โรงเรียนเพชรมาตุคลา	อนุบาล-ประถม ปีที่ 1-6	1	7	8	43	38	81
4	โรงเรียนโนนดาวิทย	อนุบาล-ประถม ปีที่ 1-6	5	4	9	41	7	78
รวม			10	25	35	256	248	504

4.2 สาธารณสุข

ในเขตเทศบาลตำบลท่าช้าง มีสถานพยาบาลอยู่ในเขตพื้นที่ ดังนี้

- ศูนย์แพทย์ชุมชน 11 เฉลิมพระเกียรติ
- โรงพยาบาลเฉลิมพระเกียรติ
- โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพบ้านมะดัน

4.3 อาชญากรรม

เทศบาลไม่มีเหตุอาชญากรรมเกิดขึ้น แต่มีเหตุการณ์ลักขโมยทรัพย์สินประชาชน ซึ่งเทศบาลก็ได้ดำเนินการป้องกันการเกิดเหตุดังกล่าว จากการสำรวจข้อมูลพื้นฐานพบว่า ส่วนมากครัวเรือนมีการป้องกันอุบัติภัยอย่างถูกวิธี มีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

4.4 ยาเสพติด

ปัญหาเสพติดในชุมชนของเทศบาล จากการที่ทางสถานีตำรวจภูธรเฉลิมพระเกียรติ ได้แจ้งให้กับเทศบาลทราบนั้นพบว่าในเขตเทศบาลมีผู้ที่ติดยาเสพติดแต่เมื่อเทียบกับพื้นที่อื่นถือว่าน้อย และยังไม่มีพบผู้ค้าเหตุผลก็เนื่องมาจากว่าได้รับความร่วมมือกับทางผู้นำ 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 นอกจากรถโดยสารที่วิ่งระหว่างจังหวัดนครราชสีมา หรือจากกรุงเทพฯ ถึงบุรีรัมย์ สุรินทร์ อุบลราชธานี และยังมีรถประจำทางเป็นรถโดยสารขนาดกลาง และรถสองแถววิ่งระหว่างจังหวัดนครราชสีมา – ท่าช้าง (เขตสุขาภิบาลท่าช้าง) อีกด้วย
- 2) เส้นทางหลวงหมายเลข 2 จากกรุงเทพฯ-นครราชสีมา-ขอนแก่น จากถนนหมายเลข 2 เมื่อออกจากจังหวัดนครราชสีมา ถึงทางแยกเข้าวัดพนมวัน และเขตตำบลหนองงูเหลือม สามารถตัดเข้าอำเภอเฉลิมพระเกียรติได้
- 3) เส้นทางจากอำเภอโชคชัย จังหวัดนครราชสีมา เมื่อถึงบ้านด่านเกวียน สามารถเลี้ยวเข้าถนนของกรมโยธาธิการ มาออกที่บ้านพระพุทธเขตอำเภอเฉลิมพระเกียรติ โดยเป็นถนนลาดยางมาตรฐาน
- 4) ทางรถไฟเดินทางโดยขบวนรถไฟสายตะวันออกเฉียงเหนือกรุงเทพฯ - อุบลราชธานี กรุงเทพฯ - สุรินทร์ มีรถผ่านเป็นประจำทุกวัน

5.2 การไฟฟ้า

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

5.3 การประปา

เทศบาลไม่มีการประปาบริการประชาชนภายในเขตเทศบาล เนื่องจากการประปาอยู่ในความรับผิดชอบของการประปาส่วนภูมิภาคจังหวัดนครราชสีมา

5.4 ไปรษณีย์หรือการสื่อสารหรือการขนส่งและวัสดุ ครุภัณฑ์

ระบบการสื่อสารหรือการขนส่งวัสดุ ครุภัณฑ์ในเขตเทศบาลตำบลท่าช้าง จะมีที่ทำการไปรษณีย์หมู่บ้าน และบริการขนส่งวัสดุ ครุภัณฑ์ จำนวน 4 แห่ง อยู่ภายใต้การดำเนินการของภาคเอกชน

6. ระบบเศรษฐกิจ

6.1 การเกษตร

ประชาชนส่วนใหญ่มีรายได้มาจากการประกอบอาชีพด้านการเกษตร ได้แก่ การทำนาทำไร่ เป็นรายได้หลัก แต่มักจะประสบปัญหาภัยแล้งและน้ำท่วมทำให้ผลผลิตตกต่ำได้รับความเสียหาย

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

6.2 การประมง

ส่วนใหญ่เป็นการจับปลาบริเวณแหล่งน้ำธรรมชาติ เพื่อการบริโภค การเลี้ยงปลาในกระชังในลำน้ำมูล

6.3 การปศุสัตว์

ส่วนใหญ่ประชาชนจะทำการเลี้ยง ไก่ สุกร เป็ด เป็นการหารายได้เสริม และเลี้ยงสัตว์เศรษฐกิจได้แก่ โค กระบือ สุกร เป็ด ไก่

6.4 การบริการ

โรงแรม	1	แห่ง
ร้านอาหาร	3	แห่ง
ร้านเกมส์/คอมพิวเตอร์	-	แห่ง

6.5 การท่องเที่ยว

สภาพของแหล่งท่องเที่ยวเป็นโครงการที่มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องโครงการเดิมซึ่งได้มีการพัฒนาเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่สำคัญหลายแห่ง ในอำเภอเฉลิมพระเกียรติ มีศักยภาพด้านแหล่งท่องเที่ยว ดังนี้

(1) ไทรงาม

ไทรงาม ตั้งอยู่ริมฝั่งลำน้ำมูล บ้านใหม่ หมู่ที่ 12 ตำบลท่าช้าง บนเนื้อที่ 8 ไร่ มีอายุหลายร้อยปี มีความสวยงามมาก แผ่กิ่งก้านสาขาอวดสายตาแก่ผู้ได้พบเห็น ต่างออกปากชมว่าสวยและสมบูรณ์กว่าที่อื่นที่เคยพบเห็นมาในเทศบาลวันสงกรานต์ของทุกปี ชาวท่าช้างได้ร่วมกันจัดงานวันสงกรานต์ขึ้นที่บริเวณไทรงามตั้งแต่ พ.ศ. 2500 จนถึงปัจจุบัน ซึ่งขณะนี้ทางอำเภอได้ปรับปรุงพื้นที่ไทรงามไว้รองรับนักท่องเที่ยวให้ได้รับความสะดวกและปลอดภัยในทุก ๆ ด้าน

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

(2) ล่องแพแม่น้ำมูล

เนื่องจากสภาพลำน้ำมูลมีน้ำตลอดปี สามารถรักษาปริมาณน้ำอย่างเพียงพอเนื่องจากมีเขื่อนยางกันน้ำ ทางอำเภอจึงได้ส่งเสริมให้ภาคเอกชนดำเนินการจัดล่องแพ ซึ่งก็ได้รับความเห็นชอบจากหัวหน้าส่วนราชการ กำหนด ผู้ใหญ่บ้าน การล่องแพให้นักท่องเที่ยวจึงเกิดขึ้น มีนักธุรกิจในพื้นที่จำนวน 2 ราย จัดให้มีการล่องแพนำเที่ยวลำน้ำจากสะพานรถไฟถึงไทรงาม เพื่อชมแหล่งท่องเที่ยวที่สำคัญ ๆ และความงามของธรรมชาติริมฝั่งแม่น้ำมูล

(3) เขื่อนยาง

ตั้งอยู่ที่บ้านส้ม หมู่ที่ 1 ตำบลช้างทอง กรมชลประทานได้ก่อสร้างเพื่อยกระดับกักเก็บน้ำของ ลำน้ำมูล การควบคุมน้ำในลำมูลจะเป็นระบบบีบลม หากน้ำมีระดับต่ำจะมีเครื่องบีบลงไปยังสันเขื่อนยางเพื่อรักษาระดับ หากมีน้ำมากลมก็จะถูกปล่อยจากสันเขื่อนปล่อยน้ำไป โดยปกติจะมีน้ำไหลล้นเขื่อนยางตลอดเวลา คล้ายกับฝายแต่มีขนาดใหญ่กว่ามาก สำหรับเขื่อนยางหากได้ล่องแพตามลำน้ำมูลก็

จะมาหยุดมีเชื่อนยาง ประโยชน์ของเชื่อนยาง นอกจากเก็บน้ำไว้ในฤดูแล้ง ราษฎรยังใช้ในการประมง และผลพลอยได้จากการท่องเที่ยว

(4) อนุสรณ์สถานช้างสะพานรถไฟ

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

จากเหตุการณ์สำคัญทางประวัติศาสตร์ที่กล่าวข้างต้น ชาวอำเภอเฉลิมพระเกียรติ ได้มีความเห็นพ้องต้องกันว่า ควรที่จะได้มีการอนุรักษ์ และพัฒนาพื้นที่ตรงนี้ไว้ ให้เป็นอนุสรณ์ทางประวัติศาสตร์และเป็นสถานที่ท่องเที่ยว

(5) พิพิธภัณฑ์ซากช้างโบราณ

ซากช้างโบราณถูกค้นพบจากบ่อทรายที่อำเภอเฉลิมพระเกียรติทุกบ่อทรายจะมีสภาพชิ้นส่วนของซากแตกต่างกันไปแต่ละบ่อมีความลึกประมาณ 20 - 40 เมตร จากระดับดินเดิมจะพบซากสัตว์ต่าง ๆ มากมาย โดยเฉพาะซากช้างโบราณยุคดึกดำบรรพ์ ซึ่งผู้เชี่ยวชาญจากกรมทรัพยากรธรณี สถาบันราชภัฏนครราชสีมาและต่างประเทศได้วินิจฉัยว่าเป็นซากช้างโบราณ กอมโฟเธอเรียม มีความสูงประมาณ 2 เมตร มีวงสั้นกว่าช้างปัจจุบัน มีงาตรง 2 คู่ จากซากกระดูกและลำเป็นช้างที่มีวิวัฒนาการมาจากช้างรุ่นแรก ๆ ดินแดนอียิปต์ ที่มีขนาดเท่าหมูใหญ่ที่มีชื่อ “โมริเธอเรียม” สำหรับที่พบที่ตำบลท่าช้างนี้ อายุตอนปลายของสมัยไมโอซีนตอนกลาง มีอายุราว 13-15 ล้านปีก่อน ขณะนี้ชิ้นส่วนกระดูกช้างส่วนหนึ่งเก็บรักษาไว้ที่อาคารแสดงโครงกระดูกช้างโบราณ ของเทศบาลตำบลท่าช้าง ข้างที่ว่าการอำเภอเฉลิมพระเกียรติ

ขณะนี้สามารถชมซากช้างโบราณดังกล่าวได้ที่อาคารแสดงโครงกระดูกช้างโบราณ เทศบาลตำบลท่าช้าง ข้างที่ว่าการอำเภอเฉลิมพระเกียรติ ซึ่งกรมทรัพยากรธรณี ได้แจ้งว่าผลการตรวจซากดึกดำบรรพ์ จากบ่อทรายตำบลท่าช้าง ยืนยันว่าเป็นชิ้นส่วนของช้างที่สูญพันธุ์ไปหมดแล้ว มีอยู่ 3 ชนิด คือ

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

6.6 อุตสาหกรรม

การประกอบอุตสาหกรรมในเขตเทศบาล มีดังนี้

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

6.7 การพาณิชย์และกลุ่มอาชีพ

การประกอบธุรกิจการค้าพาณิชย์เกิดขึ้นมาแต่ดั้งเดิม โดยเฉพาะในเขตชุมชน ได้แก่

- 1) ร้านค้า ซุปเปอร์มาร์เก็ต ร้านขายของชำ 49 แห่ง

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

6.8 แรงงาน

- 1) การรับจ้างทำงานโรงงานอุตสาหกรรมในเขตอำเภอ
- 2) การรับจ้างทำงานในเขตนิคมอุตสาหกรรมสุนารี อำเภอเมืองนครราชสีมาซึ่งมีพื้นที่ใกล้เคียงกัน
- 3) การรับจ้างทำงานในต่างประเทศ เช่น ประเทศไต้หวันโดยไปทำงานเกี่ยวกับการก่อสร้างแม่บ้าน เป็นต้น
- 4) การประกอบอาชีพรถโดยสาร 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	212	239	196	961.75
ชุมชนบ้านช่องโค	427	419	251	991
ชุมชนบ้านตลาดท่าช้าง	323	348	447	340
ชุมชนบ้านท่าช้าง	205	223	227	310
ชุมชนบ้านมะดัน	323	385	307	947
ชุมชนบ้านหนองบัว	211	250	170	479
ชุมชนบ้านหนองหอย	378	391	217	3,121
ชุมชนบ้านโนนสะอาด	290	311	172	603
สรุปรวม	2,369	2,566	1,887	7,903

7.2 ข้อมูลด้านการเกษตร

ชุมชน	การทำนา									
	ในเขตชลประทาน					นอกเขตชลประทาน				
	จำนวน ครัวเรือน (ครัวเรือน)	จำนวน ไร่ (ไร่)	ผลผลิต เฉลี่ย (กก./ไร่)	ต้นทุน เฉลี่ย (บาท./ไร่)	ราคาขาย เฉลี่ย (บาท./ไร่)	จำนวน ครัวเรือน (ครัวเรือน)	จำนวนไร่ (ไร่)	ผลผลิต เฉลี่ย (กก./ไร่)	ต้นทุนเฉลี่ย (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	๓	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
ชุมชนบ้านโนนสะเดา	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 (ไร่)	ผลผลิต เฉลี่ย (กก./ไร่)	ต้นทุน เฉลี่ย (บาท./ไร่)	ราคาขาย เฉลี่ย (บาท./ไร่)	จำนวน ครัวเรือน (ครัวเรือน)	จำนวน ไร่ (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
ชุมชนบ้านโนนสะเดา	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
ชุมชนบ้านโนนสะเดา	0	1
สรุปรวม	4	4

	แหล่งน้ำทางการเกษตร (แหล่งน้ำธรรมชาติ)							
	แม่น้ำ				หนองน้ำ/บึง			
	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	0	0	1	0	0	0	0	0
ชุมชนบ้านช่องโค	0	0	0	0	1	0	1	0
ชุมชนบ้านตลาดท่าช้าง	0	0	0	0	0	0	0	0
ชุมชนบ้านท่าช้าง	1	0	1	0	0	0	0	0
ชุมชนบ้านมะดัน	1	0	1	0	1	0	1	0
ชุมชนบ้านหนองบัว	1	0	1	0	0	0	0	0
ชุมชนบ้านหนองหอย	0	0	0	0	0	0	0	0
ชุมชนบ้านโนนสะอาด	0	0	0	0	0	0	0	0
สรุปรวม	3	0	4	0	2	0	2	0

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

7.4 ข้อมูลด้านแหล่งน้ำกิน น้ำใช้ (หรือน้ำเพื่อการอุปโภค บริโภค)

ชุมชน	แหล่งน้ำกิน น้ำใช้ (หรือน้ำเพื่อการอุปโภค บริโภค)						
	ระบบประปา (การประปาส่วนภูมิภาค)					ครัวเรือนในหมู่บ้านนี้ มีน้ำกิน น้ำใช้ เพียงพอหรือไม่	
	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	1	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	1	9	0

8. การศาสนา ประเพณี วัฒนธรรม

8.1 การนับถือศาสนา

ประชาชนส่วนใหญ่นับถือศาสนาพุทธ มีศาสนสถานจำนวน 5 แห่ง แยกเป็นวัด 4 แห่ง ได้แก่ วัดสาร-ธรรมาราม , วัดป่าศรีวิไล , 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 และวิธีการจับปลาธรรมชาติ

ภาษาถิ่น ส่วนมากร้อยละ 90 % พูดภาษาโคราช

9. ทรัพยากรธรรมชาติ

9.1 น้ำ

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

9.2 ป่าไม้

ในเขตเทศบาลไม่มีป่าไม้ แต่มีต้นไม้ที่ชาวบ้านปลูกลักษณะของไม้เป็นไม้ยืนต้น ผลัดใบ

9.3 ภูเขา

ในเขตเทศบาลไม่มีภูเขา

9.4 คุณภาพของทรัพยากรธรรมชาติ

ในพื้นที่ของเทศบาลส่วนมากเป็นพื้นที่สำหรับเพาะปลูก ที่อยู่อาศัย ร้านค้า สถานประกอบการ ตามลำดับ และมีพื้นที่เพียงเล็กน้อยที่เป็นพื้นที่สาธารณะ ทรัพยากรธรรมชาติในพื้นที่ ก็ได้แก่ ดิน น้ำ ต้นไม้ อากาศที่ไม่มีมลพิษ แต่มีปัญหาด้านขยะ เมื่อชุมชนแออัดขยะก็มากขึ้น การแก้ไขปัญหา เทศบาลได้จัดทำโครงการเพื่อแก้ปัญหาให้กับประชาชนและเป็นไปตามความต้องการของประชาชน เช่น โครงการจัดหาถังขยะรองรับขยะให้ครอบคลุมทั้งพื้นที่ โครงการปลูกต้นไม้ในวันสำคัญต่างๆ ในพื้นที่ของตนเองและที่สาธารณะรวมทั้งปรับปรุงสภาพภูมิทัศน์ของเมืองให้ ร่มรื่นสวยงาม ให้เป็นเมืองน่าอยู่ เป็นที่พักผ่อนหย่อนใจของประชาชน

บทที่ 3 : วิธีการศึกษา

การสำรวจในครั้งนี้เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพของการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าช้าง อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมา รวมทั้งสำรวจสภาพปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจากประชาชนผู้รับบริการใน 4 ด้าน คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยจำแนกตามภาระงาน 5 งาน ได้แก่ 1) งานป้องกันและแก้ไขปัญหายาเสพติด 2) งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย 3) งานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม 4) งานให้บริการของหน่วยงานจัดเก็บภาษี และ 5) งานด้านการศึกษา ซึ่งมีวิธีการศึกษาดังนี้

3.1 ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา

ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้คือข้อมูลที่เก็บรวบรวมจากกลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้มารับบริการที่ได้รับแบบสอบถาม ซึ่งมีที่พักอาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลท่าช้าง อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมา เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าช้าง อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมา

3.2 ประชากรเป้าหมาย

ประชากรเป้าหมายสำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) คือประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลท่าช้าง อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมา จำนวน 5,005 คน จาก 8 หมู่บ้าน(ชุมชน) คือ ชุมชนบ้านหนองหอย ชุมชนบ้านโนนสะอาด ชุมชนบ้านช่องโค ชุมชนบ้านท่าช้าง ชุมชนบ้านขาม ชุมชนบ้านมะดัน ชุมชนบ้านหนองบัว และชุมชนบ้านตลาดท่าช้างและชุมชนตำรวจ

3.3 ขนาดของกลุ่มตัวอย่างประชาชน

เนื่องจากประชากรที่ศึกษามีจำนวนมาก ดังนั้นผู้สำรวจจึงใช้วิธีการของทาโรยามาเน (Taro Yamana, 1973: 125) เพื่อหาจำนวนขนาดกลุ่มตัวอย่างจากประชาชนทั้งหมด โดยได้กำหนดความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมให้เกิดระหว่างค่าจริงและค่าประมาณร้อยละ 0.05 ตามสูตร

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

โดยที่	n	=	จำนวนขนาดตัวอย่างประชากรที่ต้องการ
	N	=	จำนวนประชากรทั้งหมด
	e	=	ค่าความคลาดเคลื่อน (0.05)
แทนค่าสูตร	n	=	$5,005 / 1 + 5,005 (0.05)^2$
	N	=	370.39 ปัดเป็นจำนวนเต็ม = 370 คน

ดังนั้น เพื่อความสมบูรณ์ของการประเมินมากยิ่งขึ้นจึงเพิ่มจำนวนกลุ่มตัวอย่างเป็น 400 คน

3.4 วิธีการสุ่มตัวอย่าง

การสุ่มตัวอย่างในการศึกษานี้ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบกลุ่ม (Cluster Random Sampling) โดยแบ่งประชากรออกเป็นพื้นที่ต่างๆ รวม 8 หมู่บ้าน และในแต่ละหมู่บ้านจะสุ่มตัวอย่างประชาชนอย่างเป็นสัดส่วน (Proportional Random Sampling) เพื่อให้ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างจากแต่ละหมู่บ้านรวมเป็น 400 คน จากทั้งหมด 8 หมู่บ้าน สุ่มจำนวนประชากรในแต่ละหมู่บ้าน โดยได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามหมู่บ้านที่เป็นพื้นที่รับผิดชอบของเทศบาลตำบลท่าช้าง อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมา ดังตาราง

ตารางแสดงจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างของประชาชน จำแนกตามเขตที่อยู่อาศัยที่สุ่มได้

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	จำนวนประชากร (คน)	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง (คน)
1	บ้านขาม	451	36
3	บ้านหนองหอย	769	61
7	บ้านโนนสะอาด	601	48
9	บ้านช่องโค	846	68
10	บ้านมะดัน	708	57
11	บ้านหนองบัว	461	37
13	บ้านท่าช้าง	428	34
14	บ้านตลาดท่าช้างและชุมชนตำรวจ (บางส่วน)	741	59
รวมกลุ่มประชากรและกลุ่มตัวอย่าง		5,005	400

หลังจากทำการกำหนดขนาดตัวอย่างของแต่ละหมู่บ้านได้แล้ว ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจะสุ่มประชากรในแต่ละหมู่บ้าน โดยวิธีสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) ทั้งนี้เพราะประชากรมีจำนวนมากและมีเขตพื้นที่กว้าง ในเขตพื้นที่รับผิดชอบของเทศบาลตำบลท่าช้าง อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมา

3.5 เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูลและการเก็บรวบรวมข้อมูล

3.5.1 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

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

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

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

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

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อปัญหา อุปสรรค ในการรับบริการจากเทศบาลตำบลท่าช้าง อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมา

3.5.1.2 การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

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

3.5.2 การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.5.2.1 ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ได้จากการออกแบบสอบถามโดยใช้วิธีการสัมภาษณ์ตามแบบสอบถามที่ได้สร้างขึ้น จำนวนทั้งสิ้น 400 คน

3.5.2.2 ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ได้จากเอกสารข้อมูลทางสถิติที่รวบรวมจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดนครราชสีมา และเทศบาลตำบลท่าช้าง อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมา

3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล

3.6.1 การวิเคราะห์ข้อมูล

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

3.6.2 การประเมินผล

สำหรับข้อมูลระดับความพึงพอใจ ได้ทำการหาค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเป็นรายกลุ่ม โดยมีเกณฑ์การพิจารณาเกี่ยวกับค่าเฉลี่ย ดังนี้

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

ในส่วนของการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าช้าง อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมา นั้น คณะผู้สำรวจได้กำหนดเกณฑ์ในการคำนวณค่าคะแนนร้อยละ โดยคิดจากค่าคะแนนเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในการให้บริการที่ได้จากกลุ่มตัวอย่างประชาชนในแต่ละด้าน และนำค่าคะแนนเฉลี่ยที่ได้มาเทียบหาค่าร้อยละจากคะแนนเต็มของแต่ละด้าน เพื่อจัดระดับของความพึงพอใจได้ ดังนี้

ระดับความพึงพอใจ(ร้อยละ)	คะแนน
มากกว่า 95.00 ขึ้นไป	10
ระหว่าง 90.01 – 95.00	9
ระหว่าง 85.01 – 90.00	8
ระหว่าง 80.01 – 85.00	7
ระหว่าง 75.01 – 80.00	6
ระหว่าง 70.01 – 75.00	5
ระหว่าง 65.01 – 70.00	4
ระหว่าง 60.01 – 65.00	3
ระหว่าง 55.01 – 60.00	2
ตั้งแต่ 50.01 – 55.00	1
ต่ำกว่า 50	0

สำหรับข้อมูลที่ได้จากคำถามปลายเปิดได้ทำการรวบรวมข้อมูลทั้งหมด และดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการจัดจำแนกประเภทข้อความที่มีลักษณะเหมือนกันหรือคล้ายคลึงกันให้อยู่ในประเภทเดียวกัน จากนั้นวิเคราะห์เนื้อหาของข้อมูลและนำเสนอในรูปของความเรียง

บทที่ 4 : ผลการศึกษา

การศึกษานี้เป็นการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าช้าง อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมา ซึ่งผลการศึกษาครั้งนี้คณะผู้สำรวจได้ดำเนินการวิเคราะห์ขั้นตอนต่าง ๆ โดยรายงานผลการศึกษาได้แบ่งออกเป็น 5 ตอน ซึ่งมีลำดับเนื้อหา ดังนี้

4.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม

4.2 การติดต่อขอรับบริการจากเทศบาลตำบลท่าช้าง อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมา ของกลุ่มตัวอย่างประชาชน

4.3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าช้าง อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมา

4.4 การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ

4.5 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับจุดเด่น/จุดที่ควรปรับปรุงจากประชาชนผู้รับบริการ

4.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม

4.1.1 เพศ

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถาม พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน 203 คน ร้อยละ 50.70 เพศชาย จำนวน 197 คน ร้อยละ 49.30 ดังแสดงรายละเอียดในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	197	49.30
หญิง	203	50.70
รวม	400	100.00

4.1.2 ระดับอายุ

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถามพบว่าส่วนใหญ่มีอายุมากกว่า 50 ปีขึ้นไป จำนวน 127 คน ร้อยละ 31.75 รองลงมา มีอายุระหว่าง 41 – 50 ปี จำนวน 111 คน ร้อยละ 27.75 และมีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี จำนวน 107 คน ร้อยละ 26.75 ตามลำดับ ดังแสดงรายละเอียดในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับอายุ

ระดับอายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20 ปี	12	3.00
20 - 30 ปี	43	10.75
31 - 40 ปี	107	26.75
41 - 50 ปี	111	27.75
มากกว่า 50 ปีขึ้นไป	127	31.75
รวม	400	100.00

4.1.3 ระดับการศึกษา

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถามพบว่าส่วนใหญ่มีการศึกษาอยู่ในระดับประถมศึกษา จำนวน 126 คน ร้อยละ 31.50 รองลงมาที่มีการศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 110 คน ร้อยละ 27.50 และมีการศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า จำนวน 78 คน ร้อยละ 19.50 ตามลำดับ ดังแสดงรายละเอียดในตารางที่ 3

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ประถมศึกษา	126	31.50
มัธยมศึกษาตอนต้น	110	27.50
มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า	78	19.50
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	40	10.00
ปริญญาตรี	41	10.25
สูงกว่าปริญญาตรี	5	1.25
รวม	400	100.00

4.1.4 อาชีพ

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถามพบว่า ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร จำนวน 154 คน ร้อยละ 38.50 รองลงมาประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน 104 คน ร้อยละ 26.00 และพนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 66 คน ร้อยละ 16.50 ตามลำดับ ดังแสดงรายละเอียดในตารางที่ 4

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
รับราชการ/พนักงานของรัฐ	16	4.00
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	9	2.25
พนักงานบริษัทเอกชน	66	16.50
เกษตรกร	154	38.50
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	37	9.25
รับจ้างทั่วไป	104	26.00
อื่นๆ ได้แก่ แม่บ้าน/ พ่อบ้าน	14	3.50
รวม	400	100.00

4.1.5 ระดับรายได้

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถามพบว่า ส่วนใหญ่มีรายได้ระหว่าง 6,001 – 8,000 บาท จำนวน 157 คน ร้อยละ 39.25 รองลงมา มีรายได้ ระหว่าง 4,001 – 6,000 บาท จำนวน 123 คน ร้อยละ 30.75 และมีรายได้ระหว่าง 2,000 – 4,000 บาท จำนวน 73 คน ร้อยละ 18.25 ตามลำดับ ดังแสดงรายละเอียดในตารางที่ 5

ตารางที่ 5 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับรายได้

ระดับรายได้ต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 2,000 บาท	14	3.50
2,000 – 4,000 บาท	73	18.25
4,001 – 6,000 บาท	123	30.75
6,001 – 8,000 บาท	157	39.25
8,001 – 10,000 บาท	18	4.50
มากกว่า 10,000 บาท	15	3.75
รวม	400	100.00

4.2 การติดต่อขอรับบริการจากเทศบาลตำบลท่าช้าง

อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมา ของกลุ่มตัวอย่างประชาชน

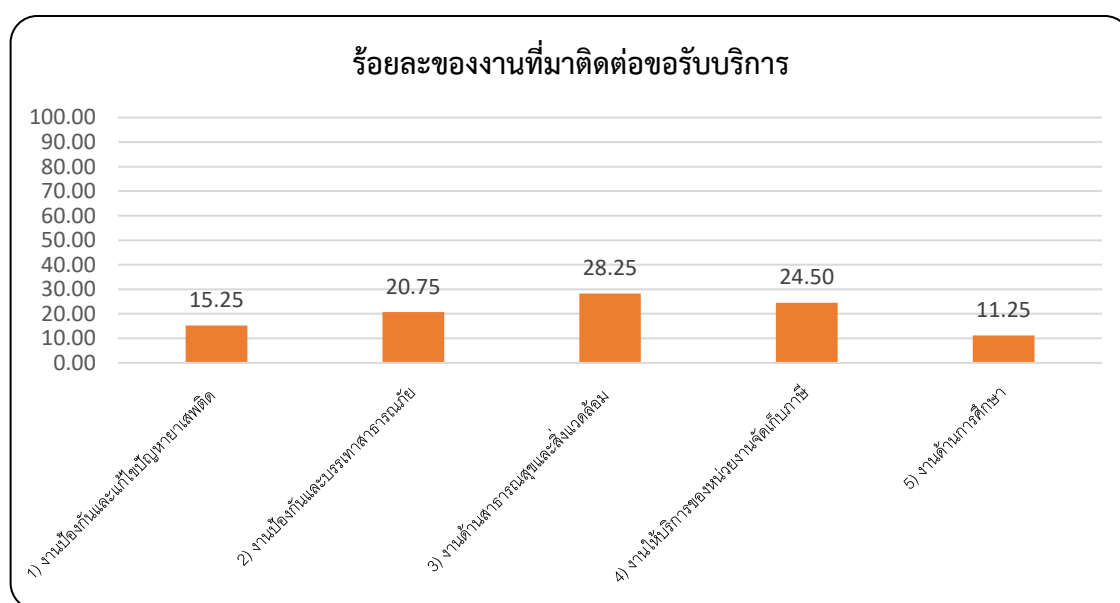
4.2.1 กลุ่มงานที่กลุ่มตัวอย่างมาติดต่อขอรับบริการจากเทศบาลตำบลท่าช้าง อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมา

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถามพบว่า ส่วนใหญ่มาติดต่อขอรับบริการงานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม จำนวน 113 คน ร้อยละ 28.25 รองลงมาติดต่อขอรับบริการงานให้บริการของหน่วยงานจัดเก็บภาษี จำนวน 98 คน ร้อยละ 24.50 มาติดต่อขอรับบริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย จำนวน 83 คน ร้อยละ 20.75 มาติดต่อขอรับ

บริการงานป้องกันและแก้ไขปัญหายาเสพติด จำนวน 61 คน ร้อยละ 15.25 และมาติดต่อขอรับบริการงานด้านการศึกษา จำนวน 45 คน ร้อยละ 11.25 ตามลำดับ ดังแสดงรายละเอียดในตารางที่ 6

ตารางที่ 6 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามส่วนงานที่กลุ่มตัวอย่างประชาชนส่วนใหญ่มาติดต่อขอรับบริการจากเทศบาลตำบลท่าช้าง อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมา

งานที่มาติดต่อขอรับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
1) งานป้องกันและแก้ไขปัญหายาเสพติด	61	15.25
2) งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	83	20.75
3) งานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม	113	28.25
4) งานให้บริการของหน่วยงานจัดเก็บภาษี	98	24.50
5) งานด้านการศึกษา	45	11.25
รวม	400	100.00



4.2.2 ช่วงเดือนที่กลุ่มตัวอย่างมาติดต่อขอรับบริการจากเทศบาลตำบลท่าช้าง อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมา

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถามพบว่า ส่วนใหญ่ มาติดต่อขอรับบริการงานจากเทศบาลตำบลท่าช้าง อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมา ในช่วงเดือนเมษายน'66 จำนวน 50 คน ร้อยละ 12.50 รองลงมาติดต่อขอรับบริการในช่วงเดือนมิถุนายน'66 จำนวน 47 คน ร้อยละ 11.75 และมาติดต่อขอรับบริการในช่วงเดือนมกราคม'66 จำนวน 46 คน ร้อยละ 11.50 ตามลำดับ ดังแสดงรายละเอียดในตารางที่ 7

ตารางที่ 7 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่วงเดือนที่กลุ่มตัวอย่างประชาชนมาติดต่อขอรับบริการจากเทศบาลตำบลท่าช้าง อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมา

เดือน	จำนวน	ร้อยละ
ตุลาคม'65	14	3.50
พฤศจิกายน'65	18	4.50
ธันวาคม'65	35	8.75
มกราคม'66	46	11.50
กุมภาพันธ์'66	38	9.50
มีนาคม'66	29	7.25
เมษายน'66	50	12.50
พฤษภาคม'66	26	6.50
มิถุนายน'66	47	11.75
กรกฎาคม'66	45	11.25
สิงหาคม'66	39	9.75
กันยายน'66	13	3.25
รวม	400	100.00

4.2.3 ช่องทางการรับข้อมูลข่าวสารจากเทศบาลตำบลท่าช้าง อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมา ของประชาชน

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถามพบว่า ส่วนใหญ่รับทราบข้อมูลข่าวสารของเทศบาลตำบลท่าช้าง อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมาจาก หอกระจายข่าวในหมู่บ้าน รองลงมารับทราบข้อมูลข่าวสารจากการแจ้งข่าว และรับทราบข้อมูลข่าวสารของเทศบาลจากเว็บไซต์/เฟซบุ๊ก ตามลำดับ ดังแสดงรายละเอียดในตารางที่ 8

ตารางที่ 8 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่องทางการรับข้อมูลข่าวสารจากเทศบาลตำบลท่าช้าง อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมา

ช่องทางการรับข้อมูลข่าวสารจากเทศบาลตำบลท่าช้าง	จำนวน	ร้อยละ
เอกสารสิ่งพิมพ์	6	1.28
เว็บไซต์/เฟซบุ๊ก	64	13.68
แผนผังขั้นตอนการปฏิบัติงาน	7	1.50
การแจ้งข่าว	133	28.42
ติดประกาศต่างๆ	23	4.91
หอกระจายข่าว	199	42.52
สื่อสิ่งพิมพ์	8	1.71
การจัดทำแผ่นพับ	7	1.50
การประชุม/อบรม/ประชาคม	21	4.49
รวม	481	100.00

หมายเหตุ: ผู้ตอบสามารถเลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

เทศบาลตำบลท่าช้าง อ.เฉลิมพระเกียรติ จ.นครราชสีมา
มหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล

4.3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าช้าง อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมา

4.3.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าช้าง อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมา ในภาพรวมและรายด้าน จำแนกตามภาระงาน

1) งานป้องกันและแก้ไขปัญหายาเสพติด

ตารางที่ 9 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ งานป้องกันและแก้ไขปัญหายาเสพติด เทศบาลตำบลท่าช้าง อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมา จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม

คุณภาพการให้บริการ	Mean	S.D.	ระดับการแปลผล ความพึงพอใจ ของค่าเฉลี่ย	ระดับความ พึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับ คะแนน
1. ด้านกระบวนการขั้นตอน การให้บริการ	4.80	0.45	มากที่สุด	96.00	10
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.84	0.41	มากที่สุด	96.80	10
3. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.82	0.45	มากที่สุด	96.40	10
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.81	0.40	มากที่สุด	96.20	10
ภาพรวม	4.82	0.43	มากที่สุด	96.35	10

จากตารางที่ 9 พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ งานป้องกันและแก้ไขปัญหายาเสพติดของเทศบาลตำบลท่าช้าง อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 มีระดับพึงพอใจร้อยละ 96.35 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 4.80 – 4.84 ประชาชนมีความพึงพอใจสูงสุดด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 96.80 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 รองลงมาคือด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 96.40 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 96.20 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 และด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 96.00 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 ตามลำดับ

2) งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ตารางที่ 10 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เทศบาลตำบลท่าช้าง อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมา จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม

คุณภาพการให้บริการ	Mean	S.D.	ระดับการแปลผล ความพึงพอใจ ของค่าเฉลี่ย	ระดับความ พึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับ คะแนน
1. ด้านกระบวนการขั้นตอน การให้บริการ	4.83	0.45	มากที่สุด	96.60	10
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.84	0.47	มากที่สุด	96.80	10
3. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.82	0.44	มากที่สุด	96.40	10
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.81	0.40	มากที่สุด	96.20	10
ภาพรวม	4.83	0.44	มากที่สุด	96.50	10

จากตารางที่ 10 พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงาน งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลตำบลท่าช้าง อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 มีระดับพึงพอใจร้อยละ 96.50 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 4.81 – 4.84 ประชาชนมีความพึงพอใจสูงสุดด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 96.80 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 รองลงมาคือด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 96.60 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 96.40 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 96.20 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 ตามลำดับ

3) งานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

ตารางที่ 11 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ งานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลท่าช้าง อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมา จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม

คุณภาพการให้บริการ	Mean	S.D.	ระดับการแปลผล ความพึงพอใจ ของค่าเฉลี่ย	ระดับความ พึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับ คะแนน
1. ด้านกระบวนการขั้นตอน การให้บริการ	4.84	0.45	มากที่สุด	96.80	10
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.85	0.46	มากที่สุด	97.00	10
3. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.84	0.47	มากที่สุด	96.80	10
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.81	0.47	มากที่สุด	96.20	10
ภาพรวม	4.84	0.46	มากที่สุด	96.70	10

จากตารางที่ 11 พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ งานด้านสาธารณสุข และสิ่งแวดล้อมของเทศบาลตำบลท่าช้าง อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 มีระดับพึงพอใจร้อยละ 96.70 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 4.81 – 4.85 ประชาชนมีความพึงพอใจสูงสุดด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 97.00 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 รองลงมาคือด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการและด้านช่องทางการให้บริการ เท่ากันร้อยละ 96.80 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 96.20 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 ตามลำดับ

4) งานให้บริการของหน่วยงานจัดเก็บภาษี

ตารางที่ 12 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ งานให้บริการของหน่วยงานจัดเก็บภาษี เทศบาลตำบลท่าช้าง อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมา จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม

คุณภาพการให้บริการ	Mean	S.D.	ระดับการแปลผล ความพึงพอใจ ของค่าเฉลี่ย	ระดับความ พึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับ คะแนน
1. ด้านกระบวนการขั้นตอน การให้บริการ	4.83	0.43	มากที่สุด	96.60	10
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.85	0.45	มากที่สุด	97.00	10
3. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.84	0.44	มากที่สุด	96.80	10
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.81	0.42	มากที่สุด	96.20	10
ภาพรวม	4.83	0.44	มากที่สุด	96.65	10

จากตารางที่ 12 พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ งานให้บริการของหน่วยงานจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลท่าช้าง อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 มีระดับพึงพอใจร้อยละ 96.65 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 4.81 – 4.85 ประชาชนมีความพึงพอใจสูงสุดด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 97.00 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 รองลงมาคือด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 96.80 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 96.60 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 96.20 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 ตามลำดับ

5) งานด้านการศึกษา

ตารางที่ 13 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ งานด้านการศึกษา เทศบาลตำบลท่าช้าง อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมา จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม

คุณภาพการให้บริการ	Mean	S.D.	ระดับการแปลผล ความพึงพอใจ ของค่าเฉลี่ย	ระดับความ พึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับ คะแนน
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.83	0.45	มากที่สุด	96.60	10
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.85	0.47	มากที่สุด	97.00	10
3. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.80	0.41	มากที่สุด	96.00	10
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.81	0.45	มากที่สุด	96.20	10
ภาพรวม	4.82	0.45	มากที่สุด	96.45	10

จากตารางที่ 13 พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ งานด้านการศึกษาของเทศบาลตำบลท่าช้าง อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 มีระดับพึงพอใจร้อยละ 96.45 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 4.80 – 4.85 ประชาชนมีความพึงพอใจสูงสุดด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 97.00 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 96.60 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 96.20 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 96.00 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 ตามลำดับ

4.3.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าช้าง อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมา ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ จำแนกเป็นรายข้อ

1. ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าช้าง อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมา ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

ตารางที่ 14 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าช้าง อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมาในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ จำแนกเป็นรายข้อ

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	Mean	S.D.	ระดับการแปลผล ความพึงพอใจ ของค่าเฉลี่ย	ระดับ ความ พึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับ คะแนน
1. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกคล่องตัว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.85	0.37	มากที่สุด	97.00	10

ตารางที่ 14 (ต่อ)

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	Mean	S.D.	ระดับการแปลผล ความพึงพอใจ ของค่าเฉลี่ย	ระดับ ความ พึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับ คะแนน
2. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอน มีการกำหนดระยะเวลาให้บริการอย่างชัดเจน	4.84	0.46	มากที่สุด	96.80	10
3. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสมกับงานที่ให้บริการ	4.84	0.42	มากที่สุด	96.80	10
4. เอกสาร แบบฟอร์ม หรือคำร้องต่าง ๆ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย	4.83	0.40	มากที่สุด	96.60	10
5. มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้องต่าง ๆ ชัดเจน	4.82	0.44	มากที่สุด	96.40	10
6. มีอุปกรณ์หรือเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ	4.83	0.38	มากที่สุด	96.60	10
ภาพรวม	4.84	0.41	มากที่สุด	96.70	10

จากตารางที่ 14 พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าช้าง อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมา ในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 มีระดับพึงพอใจร้อยละ 96.70 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 4.82 – 4.85 ประชาชนมีความพึงพอใจสูงสุดในขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก คล่องตัว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน ร้อยละ 97.00 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 รองลงมาคือ ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีการกำหนดระยะเวลาให้บริการอย่างชัดเจน และระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสมกับงานที่ให้บริการ เท่ากันร้อยละ 96.80 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 เอกสาร แบบฟอร์ม หรือคำร้องต่าง ๆ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย และมีอุปกรณ์หรือเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ เท่ากันร้อยละ 96.60 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 และมีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้องต่าง ๆ ชัดเจน ร้อยละ 96.40 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 ตามลำดับ

2. ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าช้าง อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ตารางที่ 15 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าช้าง อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมา ในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกเป็นรายชื่อ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	Mean	S.D.	ระดับการแปลผล ความพึงพอใจ ของค่าเฉลี่ย	ระดับ ความพึง พอใจ (ร้อยละ)	ระดับ คะแนน
1. เจ้าหน้าที่ที่มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ	4.83	0.38	มากที่สุด	96.60	10
2. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ การตอบข้อซักถาม ปัญหาข้อสงสัยและอธิบายได้อย่างชัดเจน	4.85	0.37	มากที่สุด	97.00	10
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว ถูกต้อง	4.84	0.43	มากที่สุด	96.80	10
4. เจ้าหน้าที่เต็มใจ ดูแลเอาใจใส่ และกระตือรือร้นในการให้บริการ	4.86	0.35	มากที่สุด	97.20	10
5. เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อย สุภาพ และให้บริการด้วยความเป็นมิตร	4.85	0.46	มากที่สุด	97.00	10
6. การให้เกียรติและการให้ความสำคัญกับประชาชนที่มาใช้บริการอย่างเท่าเทียมกัน	4.84	0.43	มากที่สุด	96.80	10
ภาพรวม	4.85	0.40	มากที่สุด	96.90	10

จากตารางที่ 15 พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าช้าง อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมาในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 มีระดับพึงพอใจร้อยละ 96.90 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 4.83 – 4.86 ประชาชนมีความพึงพอใจสูงสุดในเจ้าหน้าที่เต็มใจ ดูแลเอาใจใส่ และกระตือรือร้นในการให้บริการ ร้อยละ 97.20 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ การตอบข้อซักถาม ปัญหาข้อสงสัยและอธิบายได้อย่างชัดเจน และเจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อย สุภาพและให้บริการด้วยความเป็นมิตร เท่ากันร้อยละ 97.00 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว ถูกต้อง และการให้เกียรติและการให้ความสำคัญกับประชาชนที่มาใช้บริการอย่างเท่าเทียมกัน เท่ากันร้อยละ 96.80 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 และเจ้าหน้าที่ที่มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ ร้อยละ 96.60 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 ตามลำดับ

3. ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าช้าง อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมา ด้านช่องทางการให้บริการ

ตารางที่ 16 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าช้าง อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมา ในด้านช่องทางการให้บริการ จำแนกเป็นรายชื่อ

ด้านช่องทางการให้บริการ	Mean	S.D.	ระดับการแปลผล ความพึงพอใจ ของค่าเฉลี่ย	ระดับความ พึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับ คะแนน
1. แต่ละช่องทางการให้บริการมี ป้ายอธิบายอย่างชัดเจน	4.84	0.45	มากที่สุด	96.80	10
2. มีช่องทางการให้บริการที่ หลากหลาย	4.81	0.40	มากที่สุด	96.20	10
3. มีการจัดระบบการให้บริการ ตามลำดับก่อน-หลัง	4.79	0.46	มากที่สุด	95.80	10
4. แต่ละงานมีการแยกช่องทางการ ให้บริการอย่างชัดเจน	4.85	0.41	มากที่สุด	97.00	10
5. ให้บริการนอกเวลาราชการ เช่น ในวันหยุดราชการ วันเสาร์ วันอาทิตย์ เป็นต้น	4.80	0.42	มากที่สุด	96.00	10
6. มีช่องทางการให้ข้อมูล/ ให้บริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต	4.82	0.44	มากที่สุด	96.00	10
7. การให้บริการนอกสถานที่ สำนักงาน	4.80	0.42	มากที่สุด	96.40	10
ภาพรวม	4.82	0.43	มากที่สุด	96.31	10

จากตารางที่ 16 พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าช้าง อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมา ในด้านช่องทางการให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 มีระดับพึงพอใจร้อยละ 96.31 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อพบว่า ทุกข้อประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 4.79 – 4.85 ประชาชนมีความพึงพอใจสูงสุดในแต่ละงานมีการแยกช่องทางการให้บริการอย่างชัดเจน ร้อยละ 97.00 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 รองลงมาคือ แต่ละช่องทางการให้บริการมีป้ายอธิบายอย่างชัดเจน ร้อยละ 96.80 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 มีช่องทางการให้ข้อมูล/ให้บริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ร้อยละ 96.40 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย ร้อยละ 96.20 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 ให้บริการนอกเวลาราชการ เช่น ในวันหยุดราชการ วันเสาร์ วันอาทิตย์ เป็นต้น และมีการให้บริการนอกสถานที่สำนักงาน เท่ากันร้อยละ 96.00 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 และมีการจัดระบบการให้บริการตามลำดับ ก่อน-หลัง ร้อยละ 95.80 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 ตามลำดับ

4. ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าช้าง อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ตารางที่ 17 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าช้าง อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมา ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกเป็นรายชื่อ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	Mean	S.D.	ระดับการแปลผล ความพึงพอใจ ของค่าเฉลี่ย	ระดับความ พึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับ คะแนน
1. สถานที่ให้บริการ ตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกแก่การเดินทางไปรับบริการ	4.84	0.38	มากที่สุด	96.80	10
2. มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่การให้บริการเห็นได้ง่าย	4.81	0.41	มากที่สุด	96.20	10
3. สถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม สะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อย	4.83	0.42	มากที่สุด	96.60	10
4. มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสมเกี่ยวกับที่นั่งพักรอรับบริการ บริการน้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ และห้องน้ำ เป็นต้น	4.79	0.46	มากที่สุด	95.80	10
5. มีเครื่องมือ/ วัสดุ/ อุปกรณ์ที่มีคุณภาพและเพียงพอ ต่อการใช้งาน	4.79	0.46	มากที่สุด	95.80	10
6. สถานที่จอดรถมีความสะดวกและเพียงพอ	4.83	0.42	มากที่สุด	96.60	10
7. มีการจัดเครื่องถ่ายเอกสารไว้ให้บริการในสถานที่ให้บริการ	4.80	0.39	มากที่สุด	96.00	10
ภาพรวม	4.81	0.42	มากที่สุด	96.26	10

จากตารางที่ 17 พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าช้าง อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมา ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 มีระดับพึงพอใจร้อยละ 96.26 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อพบว่า ทุกข้อประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 4.76 – 4.84 ประชาชนมีความพึงพอใจสูงสุดในสถานที่ให้บริการ ตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกแก่การเดินทางไปรับบริการ ร้อยละ 96.80 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 รองลงมาคือ สถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม สะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อย และสถานที่จอดรถมีความสะดวกและเพียงพอ เท่ากันร้อยละ 96.60 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่การ

ให้บริการเห็นได้ง่าย ร้อยละ 96.20 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 มีการจัดเครื่องถ่ายเอกสารไว้ให้บริการในสถานที่ให้บริการ ร้อยละ 96.00 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสมเกี่ยวกับที่นั่งพักรับบริการ บริการน้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ และห้องน้ำ เป็นต้น และมีเครื่องมือ/วัสดุ/อุปกรณ์ที่มีคุณภาพและเพียงพอต่อการใช้งาน เท่ากันร้อยละ 95.80 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 ตามลำดับ

4.4 การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ

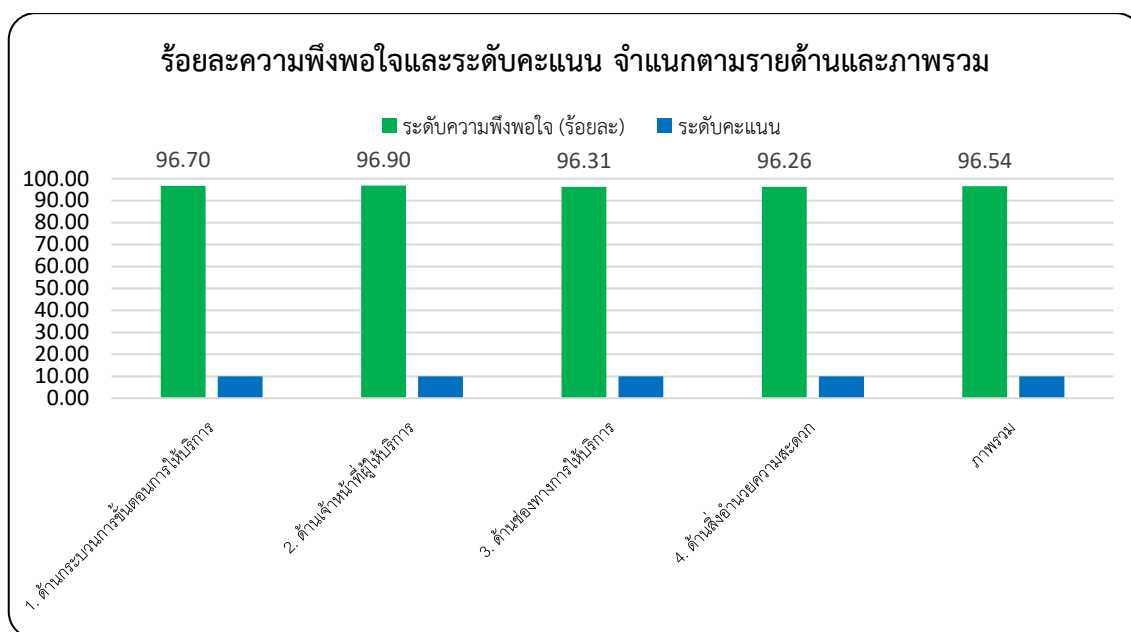
การประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าช้าง อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมาในครั้งนี้ จะดำเนินการประเมินความพึงพอใจการให้บริการโดยภาพรวม และความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และงานในการให้บริการ 5 งาน ได้แก่ 1) งานป้องกันและแก้ไขปัญหายาเสพติด 2) งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย 3) งานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม 4) งานให้บริการของหน่วยงานจัดเก็บภาษี และ 5) งานด้านการศึกษา ซึ่งผลการประเมินสามารถนำเสนอได้ ดังนี้

4.4.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยภาพรวม จำแนกเป็นรายด้าน

ตารางที่ 18 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ และระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าช้าง อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมา จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม

คุณภาพการให้บริการ	Mean	S.D.	ระดับการแปลผล ความพึงพอใจ ของค่าเฉลี่ย	ระดับความ พึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับ คะแนน
1. ด้านกระบวนการขั้นตอน การให้บริการ	4.84	0.41	มากที่สุด	96.70	10
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.85	0.40	มากที่สุด	96.90	10
3. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.82	0.43	มากที่สุด	96.31	10
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.81	0.42	มากที่สุด	96.26	10
ภาพรวม	4.83	0.42	มากที่สุด	96.54	10

จากตารางที่ 18 พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าช้าง อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 มีระดับความพึงพอใจร้อยละ 96.54 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 4.81 – 4.85 ประชาชนมีความพึงพอใจสูงสุดด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 96.90 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 96.70 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 96.31 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 96.26 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 ตามลำดับ ดังภาพ

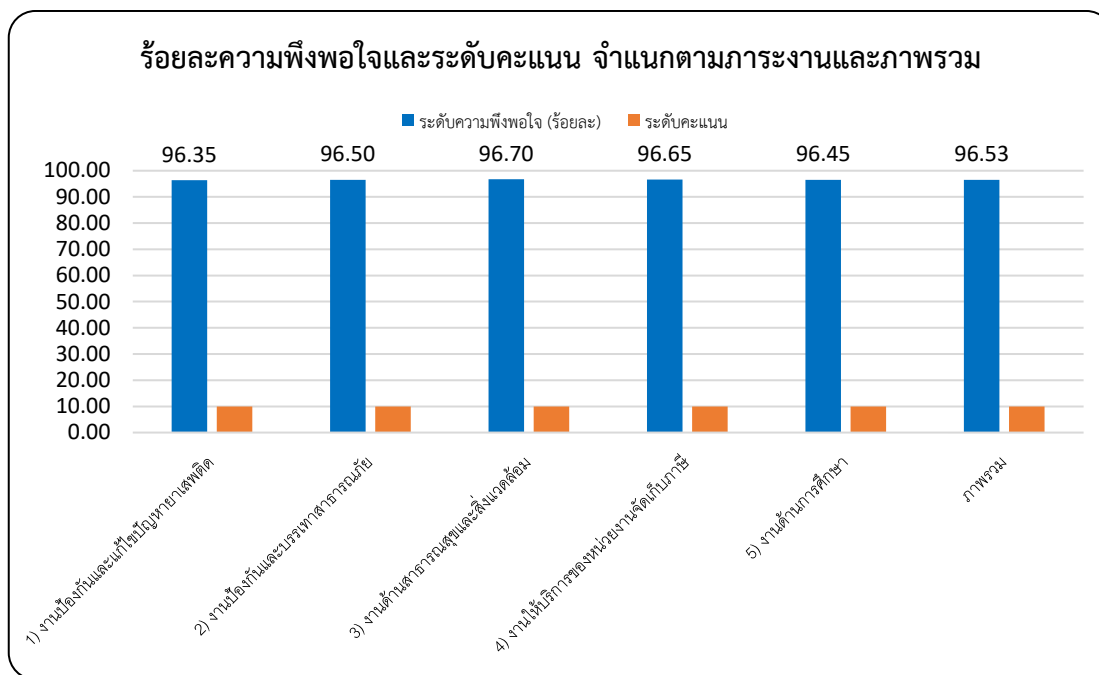


4.4.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยภาพรวม จำแนกเป็นภาระงาน

ตารางที่ 19 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ และระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าช้าง อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมา จำแนกเป็นภาระงานและภาพรวม

คุณภาพการให้บริการ	Mean	S.D.	ระดับการแปลผล ความพึงพอใจ ของค่าเฉลี่ย	ระดับความ พึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับ คะแนน
1) งานป้องกันและแก้ไขปัญหายาเสพติด	4.82	0.43	มากที่สุด	96.35	10
2) งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	4.83	0.44	มากที่สุด	96.50	10
3) งานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม	4.84	0.46	มากที่สุด	96.70	10
4) งานให้บริการของหน่วยงานจัดเก็บภาษี	4.83	0.44	มากที่สุด	96.65	10
5) งานด้านการศึกษา	4.82	0.45	มากที่สุด	96.45	10
ภาพรวม	4.83	0.44	มากที่สุด	96.53	10

จากตารางที่ 19 พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าช้าง อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 มีระดับความพึงพอใจร้อยละ 96.53 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นภาระงานพบว่า ทุกภาระงานประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 4.82 – 4.84 ประชาชนมีความพึงพอใจสูงสุดในงานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ร้อยละ 96.70 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 รองลงมาคือ งานให้บริการของหน่วยงานจัดเก็บภาษี ร้อยละ 96.65 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ร้อยละ 96.50 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 งานด้านการศึกษา ร้อยละ 96.45 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 และงานป้องกันและแก้ไขปัญหายาเสพติด ร้อยละ 96.35 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 ตามลำดับ ดังภาพ



4.5 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับจุดเด่น/จุดที่ควรปรับปรุงจากประชาชนผู้รับบริการ

จากการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนที่เข้ามาใช้บริการของเทศบาลตำบลท่าช้าง อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมา พบว่า เจ้าหน้าที่เต็มใจ ดูแลเอาใจใส่ และกระตือรือร้นในการให้บริการเป็นอย่างดี เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ การตอบข้อซักถามปัญหาข้อสงสัยและอธิบายได้อย่างชัดเจน อย่างไรก็ตามมีข้อเสนอแนะว่าอยากให้เจ้าหน้าที่สื่อสารกับประชาชนด้วยถ้อยคำที่เป็นกันเองมากขึ้นเนื่องจากจะทำให้เข้าใจได้ง่าย เทศบาลตำบลท่าช้างมีช่องทางการให้ข้อมูล/ให้บริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต เช่น facebook, Line ทำให้ประชาชนรับรู้ข่าวสารและกิจกรรมต่างๆ ได้ตลอดเวลา สำนักงานเทศบาลตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกแก่การเดินทางไปรับบริการ ภายในสำนักงานมีความเหมาะสม สะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อย นอกจากนี้ประชาชนมีความคิดเห็นเพิ่มเติมว่า เทศบาลตำบลท่าช้างสามารถรับเรื่องร้องเรียนและนำมาแก้ไขตามเรื่องที่ร้องขอได้อย่างรวดเร็ว ต้องการให้เทศบาลเพิ่มจุดที่ตั้งถังขยะ และเพิ่มไฟส่องสว่างในซอยของหมู่บ้านให้มากขึ้นเช่นกัน

บทที่ 5 : สรุปผลการศึกษา

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าช้าง อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมา มีวัตถุประสงค์สำคัญเพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าช้าง อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมา ประจำปี พ.ศ. 2566 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก กลุ่มตัวอย่างในการประเมิน ได้แก่ ประชาชนที่มาใช้บริการเทศบาลตำบลท่าช้าง โดยทำการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการ 5 งาน ได้แก่ 1) งานป้องกันและแก้ไขปัญหายาเสพติด 2) งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย 3) งานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม 4) งานให้บริการของหน่วยงานจัดเก็บภาษี และ 5) งานด้านการศึกษา ซึ่งได้มาจากการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของ Taro Yamane (1973) ได้กลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำเท่ากับ 370 คน เพื่อให้การประเมินมีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น ผู้ประเมินจึงใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน ตามสัดส่วนของงานที่ขอรับบริการ จำนวน 8 หมู่บ้าน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้เป็นแบบประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าช้าง ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ และมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ เพื่อแสดงระดับความพึงพอใจ การเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม ณ หมู่บ้านที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ในเขตพื้นที่บริการของเทศบาลตำบลท่าช้าง การวิเคราะห์ข้อมูลใช้การวิเคราะห์หาค่าความถี่และร้อยละ ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่อแสดงความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเทศบาล โดยวิเคราะห์ภาพรวมและแยกตามงานที่มารับบริการ สรุปผลการประเมินได้ดังนี้

5.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม

5.2 การติดต่อขอรับบริการจากเทศบาลตำบลท่าช้าง อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมาของกลุ่มตัวอย่างประชาชน

5.3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าช้าง อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมา

5.4 การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ

5.5 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของประชาชนผู้รับบริการ

5.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถามพบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 50.70 มีอายุมากกว่า 50 ปีขึ้นไป ร้อยละ 31.75 มีการศึกษาอยู่ในระดับประถมศึกษา ร้อยละ 31.50 ประกอบอาชีพเกษตรกรกรรม ร้อยละ 38.50 และมีรายได้ต่อเดือน 6,001 – 8,000 บาท ร้อยละ 39.25

5.2 การติดต่อขอรับบริการจากเทศบาลตำบลท่าช้าง อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมา

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถามพบว่าส่วนใหญ่มาติดต่อขอรับบริการจากเทศบาลตำบลท่าช้าง อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมา ในช่วงเดือนเมษายน'66 ส่วนใหญ่มาติดต่อขอรับบริการงานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ร้อยละ 28.25 และประชาชนส่วนใหญ่ได้รับทราบข้อมูลข่าวสารของเทศบาลตำบลท่าช้างมาจากหอกระจายข่าวในหมู่บ้าน

5.3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ของเทศบาลตำบลท่าช้าง อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมา

5.3.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าช้าง อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมา ในภาพรวมและรายด้าน จำแนกตามภาระงาน

1) งานป้องกันและแก้ไขปัญหายาเสพติด

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ งานป้องกันและแก้ไขปัญหายาเสพติด เทศบาลตำบลท่าช้าง อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 มีระดับพึงพอใจร้อยละ 96.35 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยระหว่าง 4.80 – 4.84 มีระดับความพึงพอใจอยู่ระหว่างร้อยละ 96.00 – 96.80 ทุกด้านมีคะแนนอยู่ในระดับ 10 ประชาชนมีความพึงพอใจสูงสุดด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รองลงมาคือด้านช่องทางการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการตามลำดับ

2) งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เทศบาลตำบลท่าช้าง อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 มีระดับพึงพอใจร้อยละ 96.50 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยระหว่าง 4.81 – 4.84 มีระดับความพึงพอใจอยู่ระหว่างร้อยละ 96.20 – 96.80 ทุกด้านมีคะแนนอยู่ในระดับ 10 ประชาชนมีความพึงพอใจสูงสุดด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รองลงมาคือด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกตามลำดับ

3) งานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ งานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลท่าช้าง อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 มีระดับพึงพอใจร้อยละ 96.70 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยระหว่าง 4.81 – 4.85 มีระดับความพึงพอใจอยู่ระหว่างร้อยละ 96.20 – 97.00 ทุกด้านมีคะแนนอยู่ในระดับ 10 ประชาชนมีความพึงพอใจสูงสุดด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รองลงมาคือ เท่ากันในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการและด้านช่องทางการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกตามลำดับ

4) งานให้บริการของหน่วยงานจัดเก็บภาษี

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ งานให้บริการของหน่วยงานจัดเก็บภาษี เทศบาลตำบลท่าช้าง อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 มีระดับพึงพอใจร้อยละ 96.65 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยระหว่าง 4.81 – 4.85 มีระดับความพึงพอใจอยู่ระหว่างร้อยละ 96.20 – 97.00 ทุกด้านมีคะแนนอยู่ในระดับ 10 ประชาชนมีความพึงพอใจสูงสุดด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกตามลำดับ

5) งานด้านการศึกษา

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ งานด้านการศึกษา เทศบาลตำบลท่าช้าง อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 มีระดับพึงพอใจร้อยละ 96.45 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยระหว่าง 4.80 – 4.85 มีระดับความพึงพอใจอยู่ระหว่างร้อยละ 96.00 – 97.00 ทุกด้านมีคะแนนอยู่ในระดับ 10 ประชาชนมีความพึงพอใจสูงสุดด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รองลงมาคือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ ตามลำดับ

5.3.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าช้าง อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมา จำแนกรายด้าน

1) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าช้าง อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมา ในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 มีระดับพึงพอใจร้อยละ 96.70 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยระหว่าง 4.82 – 4.85 มีระดับความพึงพอใจอยู่ระหว่างร้อยละ 96.40 – 97.00 ทุกข้อมีคะแนนอยู่ในระดับ 10 ประชาชนมีความพึงพอใจสูงสุดในขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความ

สะดวก คล่องตัว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน รองลงมาคือ เท่ากัน 2 ข้อในขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีการกำหนดระยะเวลาให้บริการอย่างชัดเจน และระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสมกับงานที่ให้บริการ เท่ากัน 2 ข้อในเอกสาร แบบฟอร์ม หรือคำร้องต่าง ๆ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย และมีอุปกรณ์หรือเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ และมีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้องต่าง ๆ ชัดเจน ตามลำดับ

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าช้าง อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมา ในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 มีระดับพึงพอใจร้อยละ 96.90 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยระหว่าง 4.83 – 4.86 มีระดับความพึงพอใจอยู่ระหว่างร้อยละ 96.60 – 97.20 ทุกข้อมีคะแนนอยู่ในระดับ 10 ประชาชนมีความพึงพอใจสูงสุดในเจ้าหน้าที่เต็มใจ ดูแลเอาใจใส่ และกระตือรือร้นในการให้บริการ รองลงมา คือ เท่ากัน 2 ข้อในเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ การตอบข้อซักถาม ปัญหาข้อสงสัยและอธิบายได้อย่างชัดเจน และเจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อย สุภาพและให้บริการด้วยความเป็นมิตร เท่ากัน 2 ข้อในเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว ถูกต้อง และการให้เกียรติและการให้ความสำคัญกับประชาชนที่มาใช้บริการอย่างเท่าเทียมกัน และเจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ ตามลำดับ

3) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าช้าง อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมา ในด้านช่องทางการให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 มีระดับพึงพอใจร้อยละ 96.31 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยระหว่าง 4.79 – 4.85 มีระดับความพึงพอใจอยู่ระหว่างร้อยละ 95.80 – 97.00 ทุกข้อมีคะแนนอยู่ในระดับ 10 ประชาชนมีความพึงพอใจสูงสุดในแต่ละงานมีการแยกช่องทางการให้บริการอย่างชัดเจน รองลงมาคือ แต่ละช่องทางการให้บริการมีป้ายอธิบายอย่างชัดเจน มีช่องทางการให้ข้อมูล/ให้บริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เท่ากัน 2 ข้อในการให้บริการนอกเวลาราชการ เช่น ในวันหยุดราชการ วันเสาร์ วันอาทิตย์ เป็นต้น และมีการให้บริการนอกสถานที่สำนักงาน และมีการจัดระบบการให้บริการตามลำดับ ก่อน-หลัง ตามลำดับ

4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าช้าง อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมา ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 มีระดับพึงพอใจร้อยละ 96.26 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยระหว่าง 4.76 – 4.84 มีระดับความพึงพอใจอยู่ระหว่างร้อยละ 95.80 – 96.80 ทุกข้อมีคะแนนอยู่ในระดับ 10 ประชาชนมีความพึงพอใจสูงสุดในสถานที่ให้บริการ ตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกแก่การเดินทางไปรับบริการ รองลงมาคือ เท่ากัน 2 ข้อในสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม สะอาด และเป็นระเบียบ

เรียบง่าย และสถานที่จอดรถมีความสะดวกและเพียงพอ มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่ให้บริการเห็นได้ง่าย มีการจัดเครื่องถ่ายเอกสารไว้ให้บริการในสถานที่ให้บริการ และเท่ากัน 2 ข้อ ในการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสมเกี่ยวกับที่นั่งพักรับบริการ บริการน้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ และห้องน้ำ เป็นต้น และมีเครื่องมือ/วัสดุ/อุปกรณ์ที่มีคุณภาพและเพียงพอต่อการใช้งาน ตามลำดับ

5.4 การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าช้าง อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมา โดยในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 มีระดับพึงพอใจร้อยละ 96.54 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยระหว่าง 4.81 – 4.85 มีระดับความพึงพอใจอยู่ระหว่างร้อยละ 96.26 – 96.90 ทุกด้านมีคะแนนอยู่ในระดับ 10 ประชาชนมีความพึงพอใจสูงสุดด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รองลงมาคือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาเป็นภาระงานพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าช้าง อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมา โดยในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 มีระดับพึงพอใจร้อยละ 96.53 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายภาระงานพบว่า ทุกภาระงานประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยระหว่าง 4.82 – 4.84 มีระดับความพึงพอใจอยู่ระหว่างร้อยละ 96.35 – 96.70 ทุกภาระงานมีคะแนนอยู่ในระดับ 10 ประชาชนมีความพึงพอใจสูงสุดในงานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม รองลงมาคือ งานให้บริการของหน่วยงานจัดเก็บภาษี งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานด้านการศึกษา และงานป้องกันและแก้ไขปัญหายาเสพติด ตามลำดับ

5.5 สรุปข้อเสนอแนะเกี่ยวกับจุดเด่น/จุดที่ควรปรับปรุงจากประชาชนผู้รับบริการ

จากการสำรวจความคิดเห็นของประชาชน พบว่า คุณภาพในการบริการทุกด้านสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนผู้รับบริการในระดับมากที่สุด แต่ในขณะเดียวกันประชาชนผู้รับบริการมีการให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับจุดเด่น/จุดที่ควรปรับปรุง พบว่า เจ้าหน้าที่ที่เต็มใจ ดูแลเอาใจใส่ และกระตือรือร้นในการให้บริการเป็นอย่างดี เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ การตอบข้อซักถามปัญหาข้อสงสัยและอธิบายได้อย่างชัดเจน อย่างไรก็ตามมีข้อเสนอแนะว่าอยากให้เจ้าหน้าที่สื่อสารกับประชาชนด้วยถ้อยคำที่เป็นกันเองมากขึ้นเนื่องจากจะทำให้เข้าใจได้โดยง่าย เทศบาลตำบลท่าช้างมีช่องทางการให้ข้อมูล/ให้บริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต เช่น facebook, Line ทำให้ประชาชนรับรู้ข่าวสารและกิจกรรมต่างๆได้

ตลอดเวลา สำนักงานเทศบาลตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกแก่การเดินทางไปรับบริการ ภายในสำนักงานมีความเหมาะสม สะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อย นอกจากนี้ประชาชนมีความคิดเห็นเพิ่มเติมว่าเทศบาลตำบลท่าช้างสามารถรับเรื่องร้องเรียนและนำมาแก้ไขตามเรื่องที่ร้องขอได้อย่างรวดเร็ว ต้องการให้เทศบาลเพิ่มจุดที่ตั้งถังขยะ และเพิ่มไฟส่องสว่างในซอยของหมู่บ้านให้มากขึ้นเช่นกัน

คณะทำงาน

โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อ
คุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
ในเขตจังหวัดนครราชสีมา ประจำปี พ.ศ.2566
มหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล

บรรณานุกรม

- กาญจนา จันทรสิงห์. (2555) ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร. งานวิจัย. สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร.
- กาญจนา อรุณสุขจุ. (2546). ความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ต่อการดำเนินงานของของสหกรณ์การเกษตรไชยปราการ จำกัด อำเภอไชยปราการ จังหวัดเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์ปริญญาเกษตรศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- กิตติศักดิ์ กลิ่นหมื่นไวย, วริศรา วงษ์เทมีย์และณัฐพงษ์ ฉายแสงประทีป. (2564). ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสูงเนิน อำเภอสูงเนิน จังหวัดนครราชสีมา. งานวิจัย. คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล.
- ชัยวัฒน์ เทพสาร. (2544). ความพึงพอใจของข้าราชการมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ที่มีต่อการเป็นมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐบาล. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (รัฐศาสตร์) บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ชุตินาถ วาฤทธิ, กิตติพงษ์ จันทรถาวร, ศศิธร อิมวุฒิ และคณะ. (2565). รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ(ประชาชน) ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโชคชัยอำเภอโชคชัย จังหวัดนครราชสีมา ประจำปี พ.ศ. 2565. งานวิจัย. คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล.
- พวงทอง ตั้งธิดกุล. (2542). ความพึงพอใจของผู้รับบริการบัตรประกันสุขภาพโดยความสมัครใจต่อการบริการของสถานอนามัยในเขตจังหวัดอุทัยธานี. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (สาขาสาธารณสุขศาสตร์) , สาขาวิชาเอกบริหารสาธารณสุข บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล.
- วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น. (2565). การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าพระ อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น ประจำปี งบประมาณ 2565. [ออนไลน์]. จาก <https://thapracity.go.th/wp-content/uploads/2022/09/รายงานผลการสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ-ประจำปี2565.pdf>
- วิรุฬ พรรณเทวี. (2542). ความพึงพอใจของประชาชนของการให้บริการของหน่วยงานกระทรวงมหาดไทยในอำเภอเมือง จังหวัดแม่ฮ่องสอน. วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- สมหมาย เปียถนอม. (2551). รายงานการวิจัย “เรื่องความพึงพอใจของนักศึกษาในการได้รับการจากมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม” นครปฐม : มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม.
- สายฝน ราชลำ. (2554) ความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการจัดการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอเกาะคา จังหวัดลำปาง. วิทยานิพนธ์. ครุศาสตรมหาบัณฑิต, การบริหารการศึกษา, มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง).
- สมิต สัจฉกร. (2545). การต้อนรับและการบริการที่เป็นเลิศ. กรุงเทพฯ : สายธาร.
- สุภัทร เรืองศรี.(2553).ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองพิจิตร จังหวัดพิจิตร. ภาคนิพนธ์บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.

- สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา. (2565) **ประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนางรำ อำเภอประทาย จังหวัดนครราชสีมา**. [ออนไลน์]. จาก <https://nangrum.go.th/public/list/data/detail/id/3000/menu/1700/page/1>
- สันติ วัตต์ผำพับ . (2548). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารงานเทศบาลตำบลบางปะหัน อำเภอบางปะหัน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา** [ออนไลน์] (ภาคนิพนธ์,คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์). จาก www.polsci.tu.ac.th/mpe/thesisMPE13/mpe13_27.doc
- สันต์ รอดสุด. (2550). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธร จังหวัดพังงา**. ภาคนิพนธ์สาขาการจัดการทั่วไป คณะบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ อ้างถึงใน http://www.opdc.go.th/special.php?spc_id=1&content_id=160
- Aday,Lu Ann,and Andersor. (1971). **Ronald.Development of Access to Medical Care**. Michigan Ann Arbor: Health Adiministration Press.
- Davis, Kaith. **Human relation at Work. The Dynamic of Organization Behavior**. New York: McGraw-Hill Book Company, 1967.
- Good, c. V. (Ed.). (1973). **Dictionary of education** (3rded.). New York: McGraw-Hill.
- Herbert A. Simon.(1960). **Administrative Behavior**. New York: Toe McMillan Company.
- Hinhaw,A.S. and Atwood J.R.(1982). **A Patient Satisfactory Instrument: Precision by Replication.Nursing Research**.31 May-June.
- John, D.Millett. **Human Relation at work. The Dynamic of Organizational Bahavior**. New York: The Macmillan Company,1951.
- Kotler, P. (2000). **Marketing Management**. The Millennium ed. New Jersey : Prentice-Hall Kotler, P., and Anderson, A. R. (1987). **Strategic Marketing for Nonprofit Organizations**. New Jersey : Prentice-Hall
- Likert, R. (1967). **The Method of Constructing and Attitude Scale**.Reading in Fishbeic, Fishbeic, Matin Ed. **Attitude Theory and Measurement**. New York: Wiley & Son.
- Mullins, Lualie J. (1985) **Management and Organization Behavior**. London : Pitman Company
- Vroom, V. H. (1990). **Manage people not personnel: Motivation and performance appraisal**. Boston: Harvard Business School Press.
- Yamane, Taro. (1973). **Mathematics for Economists : An Elementary Survey**. 2nd ed. New Delhi: Prentice-Hall of India Private Limited.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
คำสั่งมหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล



มหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล VONGCHAVALITKUL UNIVERSITY

๔๔ หมู่ ๔ ถนนมิตรภาพ-หนองคาย ต.บ้านเกาะ อ.เมือง จ.นครราชสีมา ๓๐๐๐๐ โทร. ๐-๔๔๐๐-๘๗๑๑ โทรสาร ๐-๔๔๐๐-๘๗๑๒
84 Moo 4 Mitraparb-Nongkai Highway, Banko, Muang, Nakhomratchasima 30000 Tel. 0-4400-8711 Fax. 0-4400-8712

คำสั่งมหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล

ที่ ๑๗๓/๒๕๖๖

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ
เทศบาลตำบลท่าช้าง อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมา
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖

ตามที่มหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล ได้รับมอบหมายจากเทศบาลตำบลท่าช้าง อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมา ให้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาล ตำบลท่าช้าง จังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖ นั้น เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปด้วยความ เรียบร้อย มหาวิทยาลัยจึงพิจารณาแต่งตั้งคณะกรรมการดังต่อไปนี้

๑. คณะกรรมการที่ปรึกษา

๑.๑ นายทองใบ	หนูไพล	นักส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นชำนาญการ
๑.๒ นางสาวพิชญ์สินี	รัตนพันธ์ดำรง	นักส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นชำนาญการ

๒. คณะกรรมการดำเนินงาน

๒.๑ อาจารย์ ดร.ชุตินาฏ	วาทธี	ประธานคณะกรรมการ
๒.๒ อาจารย์กิตติพงษ์	จันทร์ถาวร	คณะกรรมการ
๒.๓ อาจารย์จักรินทร์	สันติรัตนภักดิ์	คณะกรรมการ
๒.๔ นางสาวชิตชนก	แก่นสกุลสุข	คณะกรรมการ
๒.๕ นางสาวนิชาภัทร	ตุลาธาร	คณะกรรมการ

ทั้งนี้ตั้งแต่วันที่นี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๒๐ มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๖๖

(อาจารย์ ดร.ณัฐวัฒน์ วงษ์ชวลิตกุล)
อธิการบดีมหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล



ภาคผนวก ข

ประกาศคณะกรรมการพนักงานส่วนตำบลจังหวัดนครราชสีมา
เรื่อง การขึ้นบัญชีสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษา เพื่อให้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจ
ของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2558



ประกาศคณะกรรมการพนักงานส่วนตำบลจังหวัดนครราชสีมา
เรื่อง การขึ้นบัญชีสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษา เพื่อให้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.๒๕๕๘

ด้วยคณะกรรมการพนักงานส่วนตำบลจังหวัดนครราชสีมา (ก.อบต.จ.นม.) ได้ประกาศ คณะกรรมการพนักงานส่วนตำบลจังหวัดนครราชสีมา เรื่อง หลักเกณฑ์ เงื่อนไข และวิธีการกำหนดเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษอันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปีสำหรับพนักงานส่วนตำบล ลูกจ้าง และพนักงานจ้างขององค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.๒๕๕๘ ลงวันที่ ๒๒ เมษายน ๒๕๕๘ ซึ่งในการประเมินเพื่อขอรับเงินรางวัลประจำปีขององค์การบริหารส่วนตำบลดังกล่าว ต้องมีการดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ตามตัวชี้วัดที่ ๑ มิติที่ ๒ มิติด้านคุณภาพการให้บริการ โดยให้คณะกรรมการพนักงานส่วนตำบลจังหวัดนครราชสีมา (ก.อบต.จ.นม.) ดำเนินการคัดเลือกและขึ้นบัญชีสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาที่มีการสอนในระดับปริญญาตรีขึ้นไป ภายในเขตจังหวัดหรือนอกเขตจังหวัดที่ได้มาตรฐานและเป็นกลางดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการตามตัวชี้วัดดังกล่าว

คณะกรรมการพนักงานส่วนตำบลจังหวัดนครราชสีมา (ก.อบต.จ.นม.) ในการประชุมครั้งที่ ๗/๒๕๕๘ เมื่อวันที่ ๒๔ กรกฎาคม ๒๕๕๘ ได้มีมติคัดเลือกและขึ้นบัญชีสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาที่ได้มาตรฐานและเป็นกลาง เพื่อดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการตามตัวชี้วัดที่ ๑ มิติที่ ๒ มิติด้านคุณภาพการให้บริการ โดยให้ดำเนินการสำรวจกับผู้มารับบริการสาธารณะโดยตรงกับองค์การบริหารส่วนตำบลทั้งปวงประมาณที่ขอรับการประเมินผล ดังนี้

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

จึงประกาศมาเพื่อทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๓ สิงหาคม พ.ศ.๒๕๕๘

(นายบุญยืน คำหงษ์)

รองผู้ว่าราชการจังหวัด ปฏิบัติราชการแทน
ผู้ว่าราชการจังหวัดนครราชสีมา

ที่ นม ๐๐๒๓.๒/๕๗๑๕

ศาลากลางจังหวัดนครราชสีมา
ถนนมหาศาลไทย นม ๓๐๐๐๐

๓ สิงหาคม ๒๕๕๘

เรื่อง ประกาศคณะกรรมการพนักงานส่วนตำบลจังหวัดนครราชสีมา เรื่อง การขึ้นบัญชีสถาบันการศึกษา
ระดับอุดมศึกษา เพื่อให้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
พ.ศ.๒๕๕๘

เรียน นายอำเภอ ทุกอำเภอ

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

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

จึงเรียนมาเพื่อทราบ และแจ้งองค์การบริหารส่วนตำบลทราบและถือปฏิบัติต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(นายบุญยืน คำหงษ์)

รองผู้ว่าราชการจังหวัด ปฏิบัติราชการแทน
ผู้ว่าราชการจังหวัดนครราชสีมา

สำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัด
กลุ่มงานมาตรฐานการบริหารงานบุคคลท้องถิ่น
โทร. ๐-๔๔๒๔-๘๘๐๓

ภาคผนวก ค

หนังสือตอบรับการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
ของเทศบาลตำบลท่าช้าง

ภาคผนวก ง
แบบสอบถาม

แบบสอบถาม

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ เทศบาลตำบลท่าช้าง อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมา

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจงโปรดเขียนเครื่องหมาย / ลงใน () หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงของท่าน

1. เพศ
☐ 1. ชาย ☐ 2. หญิง
2. อายุ
☐ 1. ต่ำกว่า 20 ปี ☐ 2. 20 - 30 ปี ☐ 3. 31 - 40 ปี
☐ 4. 41 - 50 ปี ☐ 5. มากกว่า 50 ปีขึ้นไป
3. ระดับการศึกษา
☐ 1. ประถมศึกษา ☐ 2. ม.ต้น ☐ 3. ม.ปลายหรือเทียบเท่า
☐ 4. อนุปริญญาหรือเทียบเท่า ☐ 5. ปริญญาตรี ☐ 6. สูงกว่าปริญญาตรี
4. อาชีพ
☐ 1. รับราชการ/พนักงานของรัฐ ☐ 2. พนักงานรัฐวิสาหกิจ ☐ 3. พนักงานบริษัทเอกชน
☐ 4. เกษตรกรรม ☐ 5. ประกอบธุรกิจส่วนตัว (โปรดระบุ).....
☐ 6. รับจ้างทั่วไป ☐ 7. อื่นๆ (โปรดระบุ).....
5. รายได้ต่อเดือน (โดยประมาณ)
☐ 1. น้อยกว่า 2,000 บาท ☐ 2. 2,000 - 4,000 บาท ☐ 3. 4,001 - 6,000 บาท
☐ 4. 6,001 - 8,000 บาท ☐ 5. 8,001 - 10,000 บาท ☐ 6. มากกว่า 10,000 บาท
6. ท่านมาใช้บริการในส่วนงานที่เกี่ยวกับเรื่องใด
☐ 1. งานป้องกันและแก้ไขปัญหายาเสพติด
☐ 2. งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
☐ 3. งานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม
☐ 4. งานให้บริการของหน่วยจัดเก็บภาษี
☐ 5. งานด้านการศึกษา
7. ท่านมาใช้บริการในส่วนงานตามข้อ 7. ในช่วงเดือนใด
☐ 1. ตุลาคม 65 ☐ 2. พฤศจิกายน 65 ☐ 3. ธันวาคม 65 ☐ 4. มกราคม 66
☐ 5. กุมภาพันธ์ 66 ☐ 6. มีนาคม 66 ☐ 7. เมษายน 66 ☐ 8. พฤษภาคม 66
☐ 9. มิถุนายน 66 ☐ 10. กรกฎาคม 66 ☐ 11. สิงหาคม 66 ☐ 12. กันยายน 66
8. ท่านรับทราบข้อมูลข่าวสารต่างๆของเทศบาลตำบลท่าช้างจากข้อใด(ตอบได้มากกว่า1ข้อ)
☐ 1. เอกสารสิ่งพิมพ์ ☐ 2. จดหมายข่าว ☐ 3. เว็บไซต์/เฟซบุ๊ก
☐ 4. แผ่นผังขั้นตอนการปฏิบัติงาน ☐ 5. การจัดนิทรรศการ ☐ 6. การแจ้งข่าว
☐ 7. การติดประกาศต่างๆ ☐ 8. หอกระจายข่าว ☐ 9. สื่อสิ่งพิมพ์
☐ 10. การจัดทำ Spot โฆษณา ☐ 11. สื่อโทรทัศน์ ☐ 12. สื่อวิทยุ
☐ 13. การจัดทำแผ่นพับ ☐ 14. การประชุม/อบรม/ประชุม

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าช้าง

อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมา

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในระดับความพึงพอใจที่ตรงกับความรู้สึกของท่านมากที่สุด โดยมีความหมาย ดังนี้

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

ประเด็นการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ					
1. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก คล่องตัว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน					
2. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีการกำหนดระยะเวลาให้บริการอย่างชัดเจน					
3. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสมกับงานที่ให้บริการ					
4. เอกสาร แบบฟอร์ม หรือคำร้องต่างๆ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย					
5. มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้องต่างๆ ชัดเจน					
6. มีอุปกรณ์หรือเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1. เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ					
2. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำการตอบข้อซักถาม ปัญหาข้อสงสัยและอธิบายได้อย่างชัดเจน					
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว ถูกต้อง					
4. เจ้าหน้าที่เต็มใจ ดูแลเอาใจใส่ และกระตือรือร้นในการให้บริการ					
5. เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อย สุภาพ และให้บริการด้วยความเป็นมิตร					
6. การให้เกียรติและการให้ความสำคัญกับประชาชนที่มาใช้บริการอย่างเท่าเทียมกัน					
ด้านช่องทางในการให้บริการ					
1. แต่ละช่องทางการให้บริการมีป้ายอธิบายอย่างชัดเจน					
2. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย					
3. มีการจัดระบบการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง					
4. แต่ละงานมีการแยกช่องทางการให้บริการอย่างชัดเจน					
5. ให้บริการนอกเวลาราชการ เช่น ในวันหยุดราชการ วันเสาร์ วันอาทิตย์ เป็นต้น					
6. มีช่องทางการให้ข้อมูล/ให้บริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต					
7. ให้บริการนอกสถานที่สำนักงาน					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. สถานที่ให้บริการ ตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกแก่การเดินทางไปรับบริการ					
2. มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่ให้บริการเห็นได้ง่าย					
3. สถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม สะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อย					
4. มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสมเกี่ยวกับที่นั่งพักรอรับบริการ บริการน้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ และห้องน้ำ เป็นต้น					
5. มีเครื่องมือ/วัสดุ/อุปกรณ์ที่มีคุณภาพและเพียงพอต่อการใช้งาน					
6. สถานที่จอดรถมีความสะดวกและเพียงพอ					
7. มีการจัดเครื่องถ่ายเอกสารไว้ให้บริการในสถานที่ให้บริการ					

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับจุดเด่นของการบริการที่ท่านประทับใจและจุดที่ควรปรับปรุง

3.1 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

.....

.....

.....

3.2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

.....

.....

.....

3.3 ด้านช่องทางการให้บริการ

.....

.....

.....

3.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

.....

.....

.....

ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามนี้

ภาคผนวก จ
ภาพถ่ายการลงพื้นที่เก็บรวบรวมข้อมูล



เทศบาลตำบลท่าช้าง อ.เฉลิมพระเกียรติ จ.นครราชสีมา
มหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล



เทศบาลตำบลท่าช้าง อ.เฉลิมพระเกียรติ จ.นครราชสีมา
มหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล







