



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัดเทศบาล

ที่ สป. / ๒๕๖๔

วันที่ ๑๐ กันยายน ๒๕๖๔

เรื่อง ขออนุมัติแต่งตั้งคณะกรรมการประเมินผลการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ ของเทศบาลตำบลท่าช้าง อำเภอเมือง จังหวัดนครนายก ประจำปี ๒๕๖๕

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลท่าช้าง, ปลัดเทศบาลตำบลท่าช้าง

ตามพระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารราชการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ และแนวทางวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตามหนังสือกระทรวงมหาดไทย ที่ มท ๐๘๙๒.๔/ว ๔๓๕ ลงวันที่ ๑๑ กุมภาพันธ์ ๒๕๔๘ เป็นไปด้วยความถูกต้อง เรียบร้อย อันจะทำให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อเทศบาลตำบลท่าช้างและประชาชน กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จะต้องมีการประเมินผลการปฏิบัติราชการ โดยมีการวัดผลการบริหารและปฏิบัติราชการว่ามีผลสัมฤทธิ์ตรงตามเป้าหมายหรือไม่ ตลอดจนเป็นการตรวจสอบการปฏิบัติในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นๆ ซึ่งผลการประเมินดังกล่าวจะถูกนำมาใช้ในการปรับปรุง แก้ไข ส่งเสริม พัฒนา ขยาย หรือยุติการดำเนินการซึ่งจะบ่งชี้ว่ากระบวนการ วิธีการ แผน/โครงการนั้น ผลเป็นอย่างไร ทั้งนี้เพื่อนำผลการพัฒนาไปสู่ความสำเร็จได้ตรงตามวัตถุประสงค์ต่อไป

เพื่อให้การประเมินผลการปฏิบัติราชการของเทศบาลตำบลท่าช้าง เป็นไปด้วยความเรียบร้อย จึงขออนุมัติดำเนินการประเมินผลการปฏิบัติราชการ ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ รายละเอียดตามเอกสารที่แนบมาพร้อมบันทึกนี้

จึงเรียนมาเพื่อทราบและพิจารณาดำเนินการต่อไป

(นางสาวศศิรินทร์ โทหนอง)
หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

บันทึกรายงานการประชุมคณะกรรมการ
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕
ครั้งที่ ๑/๒๕๖๕ วันที่ ๕ ตุลาคม ๒๕๖๕
ณ ห้องประชุมเทศบาลตำบลท่าช้าง

ผู้เข้าร่วมประชุม

๑. นายกำหนด ชื่อตรง	ผู้แทนชุมชนองค์กรภาคประชาชน
๒. นายธนะพัฒน์ อีร์พรกุลธนนท์	ผู้แทนชุมชนองค์กรภาคประชาชน
๓. นางอารี กลิ่นหอม	ผู้แทนสมาชิกสภาเทศบาล
๔. นายไชยรัตน์ ศรีวิไล	ผู้แทนสมาชิกสภาเทศบาล
๕. นางสาวนพวรรณ มากเปี่ยม	ผู้ทรงคุณวุฒิ
๖. นางกรรณิกา บุญวิบูลวัฒน์	ผู้ทรงคุณวุฒิ
๗. นางสาวรัตนภรณ์ เพิ่มทวี	ปลัดเทศบาลตำบลท่าช้าง
๘. นางสาวศศิรินทร์ โทนทอง	หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาลตำบลท่าช้าง
๙. นายวุฒิสักดิ์ กองวงษา	นิติกรปฏิบัติการ
๑๐. นายสุรเดช อินทชิต	นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ
๑๑. นางสาวพรปวีณ ประุงปรีชา	เจ้าพนักงานพัสดุชำนาญงาน
๑๒. นางกรรณิการ์ คงกระพันธ์	นายช่างเขียนแบบชำนาญงาน
๑๓. นายอำนาจ สำอางค์	เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน
๑๔. นางสาวทิพมาศ จันงาม	ผู้ช่วยเจ้าพนักงานธุรการ

เริ่มประชุมเวลา ๑๐.๐๐ น.

ระเบียบวาระที่ ๑ เรื่อง ประธานแจ้งให้ที่ประชุมทราบ

๑. เรื่องแต่งตั้งคณะทำงานตามข้อตกลงการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ ของเทศบาลตำบลท่าช้าง อำเภอเมือง จังหวัดนครนายก ประจำปี ๒๕๖๕ ในการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการ ให้บริการของเทศบาลตำบลท่าช้าง ประจำปี ๒๕๖๕

๒. โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเทศบาลตำบลท่าช้าง อำเภอเมืองนครนายก จังหวัดนครนายก ประจำปี ๒๕๖๕

ระเบียบวาระที่ ๒ เรื่อง รับรองรายงานการประชุมครั้งที่ แล้ว

- ไม่มี - เนื่องจากเป็นการประชุมครั้งแรก

ระเบียบวาระที่ ๓ เรื่อง เสนอเพื่อพิจารณา

๑. เรื่องแต่งตั้งคณะทำงานตามข้อตกลงการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ ของเทศบาลตำบลท่าช้าง อำเภอเมือง จังหวัดนครนายก ประจำปี ๒๕๖๕

ทน.สป

ตามคำสั่งเทศบาลตำบลท่าช้าง ที่ ๔๖๕ /๒๕๖๔ เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการประเมินผลการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น แห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ ของเทศบาลตำบลท่าช้าง ประจำปี ๒๕๖๕ ลงวันที่ ๑๐ กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๔ โดยมีผล ณ วันที่ ๑ ตุลาคม พ.ศ.๒๕๖๔ และคำสั่งเทศบาลตำบลท่าช้าง ที่ ๔๖๖ /๒๕๖๔ เรื่องแต่งตั้งคณะทำงานตามข้อตกลงการปฏิบัติราชการของเทศบาลตำบลท่าช้างอำเภอเมือง จังหวัดนครนายก ประจำปี ๒๕๖๕ ลงวันที่ ๑๖ กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๔ โดยมีผล ณ วันที่ ๑ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๔ นั้น

ซึ่ง คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการนั้น นอกจากจะต้องรวบรวมเอกสารเกี่ยวกับการจัดทำบันทึกข้อตกลงการปฏิบัติของหัวหน้าส่วนราชการ กับผู้บริหารท้องถิ่นแล้ว ตามหลักการของพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ จะต้องมีการประเมินความพึงพอใจของประชาชนในพื้นที่ ต่อการให้บริการของส่วนราชการด้วย

จากความเป็นมาดังกล่าว เทศบาลตำบลท่าช้าง จึงจัดทำโครงการสำรวจความพึงพอใจของใช้บริการเทศบาลตำบลท่าช้าง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ ซึ่งรายละเอียดดังนี้จะให้ นายสุรเดช อินทชิต เป็นผู้ให้รายละเอียดค่ะ

นายสุรเดช หลักเกณฑ์และแนวทางการประเมินความพึงพอใจ ในปี พ.ศ.๒๕๖๕ นี้ ผมได้จัดทำเอกสาร ให้คณะกรรมการทุกท่านครับ (เอกสารแนบหมายเลข ๒)

โดยการประเมินผล “โครงการสำรวจความพึงพอใจของใช้บริการเทศบาลตำบลท่าช้าง” ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ เป็นการประเมินเชิงสำรวจ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นประชาชนที่อาศัยอยู่ในพื้นที่เทศบาลตำบลท่าช้าง จำนวน ๑,๐๑๓ คน โดยกำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของด้วยวิธีของ Taro Yamane ผลการการยอมรับการคลาดเคลื่อนที่ ๑๐% สรุปลกลุ่มตัวอย่างคือ ๙๑ คน แต่เพื่อความสะดวกในการจัดเก็บแบบสอบถามและประมวลผล จึงจัดเก็บกลุ่มตัวอย่าง จำนวน ๑๐๐ คน โดยแบ่งกลุ่มตัวอย่าง ๒ ชุมชนเท่าๆ กัน จำนวน ๕๐ คน เก็บแบบสอบถามโดยแบบบังเอิญ เทศบาลตำบลท่าช้าง นำข้อมูลที่ได้มาตรวจสอบความถูกต้องความสมบูรณ์ของข้อมูล แล้วนำมาวิเคราะห์ทางสถิติ โดยใช้โปรแกรมวิเคราะห์ข้อมูลสำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์สำหรับคอมพิวเตอร์ สำหรับสถิติที่นำมาใช้ ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย (mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) หรือ S.D สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ และการวิเคราะห์ความแปรปรวน ทั้งนี้ ได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้วิธีบรรยายประกอบตาราง โดยจัดลำดับขั้นตอนในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น ๓ ตอน มีรายละเอียดดังนี้

ส่วนที่ ๑ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของประชากรที่ใช้ในการศึกษา

ส่วนที่ ๒ ความรู้เกี่ยวกับความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับเทศบาลตำบลท่าช้าง ของประชาชน
ผู้ใช้บริการ

ส่วนที่ ๓ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าช้างด้านผลสัมฤทธิ์
ของภารกิจเทศบาล

ส่วนที่ ๔ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการใช้บริการของเทศบาลตำบลท่าช้าง
ด้านคุณภาพการบริการ

ส่วนที่ ๕ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการใช้บริการของเทศบาลตำบลท่าช้าง ด้านความพึง
พอใจของประชาชน

ส่วนที่ ๖ คำถามปลายเปิดแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการใ้
บริการของเทศบาลตำบลท่าช้าง

โดยจะจัดเก็บข้อมูลและสรุปผล 1 ตุลาคม 2564 – 30 สิงหาคม 2565 11 เดือนครับ และจะชี้แจง
ในที่ประชุมให้ทราบอีกครั้งครับ

น.ส.พรปวีณ์ ดิฉันขอเสนอว่า ในการสรุปผลการประชุมการความพึงพอใจของประชาชนต่อการใช้บริการของเทศบาลตำบลท่าช้าง ให้ประชุมพร้อมกับคณะกรรมการประเมินผลการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ ประจำปี ๒๕๖๕ เลยค่ะ เพราะผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนเป็นคะแนนตัวชี้วัดส่วนหนึ่งในบันทึกข้อตกลงการปฏิบัติราชการ ประจำปี ๒๕๖๕ ด้วย ทั้งนี้เพื่อการประชุมจะได้ให้คณะกรรมการ ๒ ชุด รับทราบไปเลยค่ะ

มติที่ประชุม - เห็นด้วยกับเกณฑ์การประเมิน และการนัดประชุมครั้งต่อไป -
ระเบียบวาระที่ ๔ เรื่องอื่นๆ
- ไม่มี -

จะมีการนัดประชุมเพื่อติดตามประเมินผลการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น แห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ ประจำปี ๒๕๖๕ เพื่อสรุปคะแนนประเมินต่อไป

ปิดประชุม เวลา ๑๑.๓๐ น.

(ลงชื่อ)



ผู้บันทึกรายงานการประชุม

(นางสาวรัตนภรณ์ เพิ่มทวี)
ปลัดเทศบาลตำบลท่าช้าง
กรรมการ / เลขานุการ

(ลงชื่อ)



ผู้ตรวจรายงานการประชุม

(กำหนด ชื่อตรง)
ประธานกรรมการ

บันทึกรายงานการประชุมคณะกรรมการ
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕
ครั้งที่ ๒/๒๕๖๕ วันที่ ๒๐ กันยายน ๒๕๖๕
ณ ห้องประชุมเทศบาลตำบลท่าช้าง

ผู้เข้าร่วมประชุม

๑. นายกำหนด ชื่อดตรง	ผู้แทนชุมชนองค์กรภาคประชาชน
๒. นายธนะพัฒน์ อีร์พรกุลธนนท์	ผู้แทนชุมชนองค์กรภาคประชาชน
๓. นางอารี กลิ่นหอม	ผู้แทนสมาชิกสภาเทศบาล
๔. นายไชยรัตน์ ศรีวิไล	ผู้แทนสมาชิกสภาเทศบาล
๕. นางสาวนพวรรณ มากเปี่ยม	ผู้ทรงคุณวุฒิ
๖. นางกรรณิกา บุญวิบูลวัฒน์	ผู้ทรงคุณวุฒิ
๗. นางสาวรัตนาภรณ์ เพิ่มทวี	ปลัดเทศบาลตำบลท่าช้าง
๘. นางสาวศศิรินทร์ โทหนอง	หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาลตำบลท่าช้าง
๙. นายวุฒิศักดิ์ กองวงษา	นิติกรปฏิบัติการ
๑๐. นายสุรเดช อินทชิต	นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ
๑๑. นางสาวพรปวีณ ประุงปรีชา	เจ้าพนักงานพัสดุชำนาญงาน
๑๒. นางกรรณิการ์ คงกระพันธ์	นายช่างเขียนแบบชำนาญงาน
๑๓. นายอำนาจ ส้าอังก์	เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน
๑๔. นางสาวทิพมาศ จันงาม	ผู้ช่วยเจ้าพนักงานธุรการ

เริ่มประชุมเวลา ๑๐.๐๐ น.

ระเบียบวาระที่ ๑ เรื่อง ประธานแจ้งให้ที่ประชุมทราบ

๑. โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเทศบาลตำบลท่าช้าง อำเภอเมืองนครนายก จังหวัดนครนายก ประจำปี ๒๕๖๑

ระเบียบวาระที่ ๒ เรื่อง รับรองรายงานการประชุมครั้งที่ ๑ /๒๕๖๔ วันที่ ๕ ตุลาคม ๒๕๖๔

- เห็นชอบ -

ระเบียบวาระที่ ๓ เรื่อง เสนอเพื่อพิจารณา

ประธาน ๑. เรื่องโครงการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าช้าง ประจำปี ๒๕๖๕

ประธาน

ผมขอให้ หัวหน้าคณะทำงานได้ชี้แจงครับ

หน.สป

ตามและคำสั่ง เทศบาลตำบลท่าช้างที่ ๔๖๖ /๒๕๖๔ เรื่องแต่งตั้งคณะทำงานตาม ข้อตกลงการปฏิบัติราชการของเทศบาลตำบลท่าช้าง อำเภอเมือง จังหวัดนครนายก ประจำปี ๒๕๖๕ ลงวันที่ ๑๖ กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๔ และให้ปฏิบัติงานในด้านของการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าช้าง นั้น สำนักปลัดได้จัดทำการประเมินผล “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าช้าง ประจำปี ๒๕๖๕ การประเมินครั้งนี้เป็นการประเมินเชิงสำรวจ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นประชาชนที่อาศัยอยู่ในพื้นที่เทศบาลตำบลท่าช้าง จำนวน ๑,๐๑๓ คน โดยกำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ ด้วยวิธีของ Taro Yamane ผลการการยอมรับการคลาดเคลื่อนที่ ๑๐% สรุปลุ่มตัวอย่างคือ ๙๑ คน ซึ่ง คณะทำงานได้แจกแบบสอบถาม จำนวน ๑๐๐ ชุด เพื่อความสะดวกในจัดเก็บ และแบ่งกลุ่มตัวอย่าง ๒ ชุมชน เท่าๆ กัน จำนวน ๕๐ คน เก็บแบบสอบถามโดยแบบบังเอิญ เทศบาลตำบลท่าช้างนำข้อมูลที่ได้มาตรวจสอบ ความถูกต้องความสมบูรณ์ของข้อมูล แล้วนำมาวิเคราะห์ทางสถิติ โดยใช้โปรแกรมวิเคราะห์ข้อมูลสำเร็จรูป ทางสังคมศาสตร์สำหรับคอมพิวเตอร์ สำหรับสถิติที่นำมาใช้ ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย (mean) ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (standard deviation) หรือ S.D สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ และการวิเคราะห์ความแปรปรวน ทั้งนี้ ได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้วิธีบรรยายประกอบตาราง โดยจัดลำดับขั้นตอนในการนำเสนอผลการ วิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น ๓ ตอน มีรายละเอียดดังนี้

ส่วนที่ ๑ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของประชากรที่ใช้ในการศึกษา

ส่วนที่ ๒ ความรู้เกี่ยวกับความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับเทศบาลตำบลท่าช้าง ของประชาชน ผู้ใช้บริการ

ส่วนที่ ๓ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าช้าง ด้าน ผลสัมฤทธิ์ของภารกิจเทศบาลตำบล

ส่วนที่ ๔ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าช้าง ด้านคุณภาพการบริการ

ส่วนที่ ๕ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าช้าง ด้านความ พึงพอใจของประชาชน

ส่วนที่ ๖ คำถามปลายเปิดแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการ ให้บริการของเทศบาลตำบลท่าช้าง

ข้อมูลทั่วไปกลุ่มตัวอย่าง

ประชาชนส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน ๓๕ คน ร้อยละ ๓๕.๐ เพศหญิงจำนวน ๖๕ คน ร้อยละ ๖๕.๐ มีอายุ ๓๑ - ๔๕ ปี ร้อยละ ๓๗.๖ โดยมีการศึกษาอยู่ที่ระดับประถมศึกษา ร้อยละ ๔๖.๓ และประกอบอาชีพเกษตรกร ร้อยละ ๕๒.๖ มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง ๑๐,๐๐๑ - ๑๕,๐๐๐ บาท ร้อย ละ ๓๘.๑๘ โดยมาติดต่อใช้บริการที่เทศบาลตำบลท่าช้าง เฉลี่ยไม่เกิน ๓ ครั้ง ร้อยละ ๗๐.๒ และกลุ่มตัวอย่างมีความรู้ความเข้าใจการบริหารงานของเทศบาลตำบลท่าช้าง ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย

๓.๘๘ โดยมีความเข้าใจในเรื่องสมาชิกสภาเทศบาลตำบล มาจากการเลือกตั้ง คนอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย ๓.๗๙

ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าช้างด้านผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าช้าง ด้านผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย ๓.๖๙ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือ เทศบาลตำบลท่าช้างมีการสร้างความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการจัดทำแผนพัฒนาสี่ปี ค่าเฉลี่ย ๔.๑๓ รองลงมา คือ เทศบาลตำบลท่าช้างส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการวางแผนพัฒนาท้องถิ่น ค่าเฉลี่ย ๔.๐๑ และด้านท่านมีความพึงพอใจเกี่ยวกับการบริการด้านการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด ๒.๑๐

ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าช้างด้านคุณภาพการบริการ

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าช้างด้านคุณภาพการบริการในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย ๔.๑๗ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือ เทศบาลตำบลท่าช้างมีการอำนวยความสะดวกให้บริการ เช่นมีเก้าอี้รับรอง,ป้ายบอกทิศทางจุดที่ตั้งบริการ,มีจุดบริการน้ำดื่ม, มีจุดบริการ Wi-Fi และมีห้องน้ำบริการที่สะอาด ค่าเฉลี่ย ๔.๙๗ รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่มีแบบฟอร์มให้กรอก พร้อมกับแบบฟอร์มตัวอย่างบริการประชาชน ค่าเฉลี่ย ๔.๑๓ และเทศบาลตำบลท่าช้างมีการบริการในช่วงพักเที่ยง มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด ๒.๙๙

ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าช้างด้านความคุ้มค่าของภารกิจ

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าช้าง ด้านความคุ้มค่าของภารกิจเทศบาลตำบลท่าช้าง ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย ๓.๖๘ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือ เทศบาลตำบลท่าช้างมีการติดป้ายประชาสัมพันธ์งานโครงการก่อสร้างในพื้นที่ทุกจุด ๔.๐๑ รองลงมา คือ เทศบาลตำบลท่าช้างมีการติดประกาศและเอกสารต่างๆ เกี่ยวกับการสอบราคา ประกวดราคา ไปเผยแพร่ตามหลักเกณฑ์ที่ระเบียบกำหนดไว้ ค่าเฉลี่ย ๓.๙๘ และเทศบาลตำบลท่าช้างมีการจัดทำระบบแผนที่ภาษี และทะเบียนทรัพย์สิน (ด้วยมือ หรือ IT) มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด ๒.๔๑

ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าช้างด้านความพึงพอใจของประชาชน

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าช้าง ด้านความพึงพอใจของประชาชน โดยแบ่งออกเป็น ๒ ประเด็น คือ

(๑) ความพึงพอใจด้านการระบุนการขึ้นตอนให้บริการ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย ๓.๗๗ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือ เทศบาลตำบลท่าช้างการให้บริการชัดเจน และถูกต้อง ๔.๒๒ รองลงมา คือ ระยะเวลาในการบริการรวดเร็ว ค่าเฉลี่ย ๔.๑๔ และเทศบาลตำบลท่าช้างมี

การประชาสัมพันธ์ พ.ร.บ.การอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๘ มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด ๒.๙๘

(๒) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย ๓.๕๒ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ เจ้าหน้าที่แต่งกายอย่างเหมาะสม ๔.๐๒ รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่มีความรู้ในงานที่ปฏิบัติค่าเฉลี่ย ๔.๐๑ และเทศบาลตำบลท่าช้างมีเจ้าหน้าที่ให้บริการมีจำนวนเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยน้อย ๑.๗๔

อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าช้าง อำเภอเมือง จังหวัดนครนายก ใน ๔ ด้าน คือ ตามพ.ร.ฎ. ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖

๑. ด้านผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ รวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย ๓.๖๙
๒. ด้านคุณภาพการบริการ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย ๔.๑๗
๓. ด้านความคุ้มค่าของภารกิจ ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย ๓.๖๘
๔. ด้านความพึงพอใจของประชาชน แบ่งเป็น ๒ ประเด็น คือ
 - ความพึงพอใจด้านการระบอบการขึ้นตอนให้บริการ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย ๓.๗๗
 - ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย ๓.๕๒

ทั้งนี้ผลการศึกษา ดังกล่าว สามารถวิเคราะห์ได้ว่า เทศบาลตำบลท่าช้างต้องปฏิบัติงานเชิงรุกต่อไป เนื่องจากปัจจุบันภาคราชการได้ออกระเบียบออกมาให้ทุกส่วนราชการต้องเร่งปฏิบัติงานและบริการประชาชนให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด โดยเมื่อปี พ.ศ.๒๕๕๘ ออก พ.ร.บ. การอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘ ซึ่งองค์การบริหารส่วนตำบลได้กำหนดระเบียบคู่มือการบริการประชาชน ตามพ.ร.บ. ดังกล่าว ๔๐ กระบวนการงาน เมื่อวันที่ ๒๑ กรกฎาคม ๒๕๕๘ โดยประกาศ และจัดทำคู่มือส่งให้กับผู้นำชุมชนไปแจ้งให้กับประชาชนในหมู่บ้านต่อไป แต่ทั้งนี้คู่มือบริการดังกล่าว มีระเบียบจำนวนมากรวมทั้งเจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลท่าช้าง ยังขาดความเข้าใจในการบริการที่เป็นเลิศ จึงจำเป็นต้องมีการอบรมให้ความรู้ กับพนักงาน รวมทั้งผู้บริการทั้งนี้เพื่อบริการประชาชนให้เกิดประสิทธิภาพต่อไป

ข้อเสนอแนะจากการเก็บข้อมูล

ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ

๑. ด้านขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนผู้มารับบริการพอใจระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม และมีความสะดวกรวดเร็ว แต่ได้เสนอแนะเพิ่มเติมให้ปรับลดบางขั้นตอนลงบ้างเพื่อลด

ปัญหาความยุ่งยาก ซับซ้อน และเพิ่มช่องทางการให้บริการให้หลากหลายมากยิ่งขึ้น ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนผู้มารับบริการพอใจความเป็นกันเองกับประชาชน ที่มารับบริการของเจ้าหน้าที่ และการให้บริการ กับประชาชนที่มารับบริการอย่างเท่าเทียมกัน แต่ต้องการให้จัดเจ้าหน้าที่คอยต้อนรับ และให้คำแนะนำในการ ใช้บริการกับประชาชน ที่มารับบริการ และออกพบปะกับประชาชนให้มากขึ้น

๑. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชน ผู้มารับบริการพอใจสถานที่ให้บริการมีความ สะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อย มีความสะดวก ในการเดินทางไปรับบริการ แต่ต้องการให้ปรับปรุงสิ่งอา นวยความสะดวกเพิ่มเติม เช่น ปรับปรุงการให้บริการถ่ายเอกสารให้ดียิ่งขึ้น เพิ่มที่นั่งพักรอรับบริการให้ เพียงพอ และจัดหาหนังสือพิมพ์ ให้หลากหลายมากขึ้นประชาชนผู้มารับบริการยังได้เสนอแนะเพิ่มเติม คือ ต้องการ ให้ปรับปรุงถนนและติดตั้งป้ายจราจรให้เหมาะสม ปรับปรุงร่องระบายน้ำ ปรับปรุงระบบไฟฟ้า ให้ ทัวถึง ปรับปรุงระบบ

๒. น้ำประปาให้สะอาด เพียงพอ และจัดเก็บค่าน้ำในอัตราที่ถูกลง และการขยายเขต น้ำประปาจากประปาภูมิภาคพนัสนิคม เพิ่มปริมาณถังขยะให้เพียงพอ พัฒนาศูนย์เด็กเล็ก จัดเบียงยังชีพ ผู้สูงอายุให้เพียงพอและทั่วถึง และควรจัดอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับอาชีพเสริมให้กับประชาชน

๓. ประชาชนส่วนใหญ่ยังมีการศึกษาในระดับมัธยมศึกษา ซึ่งเทศบาลตำบลท่าช้าง ควรให้ การสนับสนุนด้านการศึกษาอย่างจริงจัง โดยอาจจัดให้มีทุนการศึกษาสำหรับนักเรียนที่ขาดแคลนทุนทรัพย์ หรือ จัดหาทุนกับสถานศึกษาต่างๆ

๔. จัดให้มีการอบรมให้ความรู้ กับพนักงาน รวมทั้งผู้บริการเกี่ยวพ.ร.บ. การอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘ ซึ่งเทศบาลตำบลท่าช้าง ได้กำหนด ระเบียบคู่มือการบริการประชาชน ตามพ.ร.บ. ดังกล่าว ๔๐ กระบวนการงาน เมื่อวันที่ ๒๑ กรกฎาคม ๒๕๕๘

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยต่อไป

๑. ควรมีการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชนในพื้นที่เทศบาล ตำบลท่าช้าง

๒. ควรมีการวิจัยเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของผู้บริหาร สมาชิก พนักงาน ลูกจ้าง เพื่อนำมาเป็นแนวทางการปรับปรุงการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

๓. การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเฉพาะประชาชนในตำบลท่าประดู่ อำเภอพานทองเท่านั้น ดังนั้น ผลการศึกษาในครั้งต่อไป ควรมีการวิจัยในพื้นที่อื่น หรือจังหวัดอื่นๆ และภาคอื่นๆ ของประเทศ เพื่อให้มีการนำผลการวิจัยไปใช้ได้อย่างกว้างขวาง และครอบคลุมมากขึ้น

ประธาน มีคณะกรรมการท่านใดจะมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมใหม่ครับ หากไม่มีผมจะให้ เลขานุการสรุปข้อเสนอแนะและทำบันทึกเสนอผ่านคณะผู้บริหารเพื่อนำไปเป็นแนวทางการในการจัดทำ แผนงาน /โครงการพัฒนาพื้นที่เทศบาลตำบลท่าช้าง ต่อไปครับ

มติที่ประชุม - รับทราบ เห็นชอบจัดทำข้อเสนอแนะและทำบันทึกเสนอผ่านคณะผู้บริหารเพื่อนำไปเป็นแนวทางการในการจัดทำแผนงาน /โครงการพัฒนาพื้นที่เทศบาลตำบลท่าช้าง -

ระเบียบวาระที่ ๔ เรื่องอื่น ๆ
ประธาน - ไม่มี -
ประธาน - มีผู้ใดสงสัยหรือจะเสนอความคิดเห็นเรื่องอื่นหรือไม่ ถ้าไม่มีผมขอปิดการประชุม -
เลิกประชุม เวลา ๑๒.๓๐ น.
ปิดประชุม เวลา ๑๒.๓๐ น.

(ลงชื่อ)



ผู้บันทึกรายงานการประชุม

(นางสาวรัตนภรณ์ เพิ่มทวี)
ปลัดเทศบาลตำบลท่าช้าง
กรรมการ / เลขานุการ

(ลงชื่อ)



ผู้ตรวจรายงานการประชุม

(กำหนด ชื่อตรง)
ประธานกรรมการ



ประกาศเทศบาลตำบลท่าช้าง
เรื่อง การประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อให้บริการ
ของเทศบาลตำบลท่าช้าง อำเภอเมืองนครนายก จังหวัดนครนายก
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

ตามพระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารราชการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๕๖ และแนวทางวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตามหนังสือกระทรวงมหาดไทย ที่ มท ๐๘๙๒.๔/ว ๔๓๕ ลงวันที่ ๑๑ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๘ ได้กำหนดแนวทางการปฏิบัติในการบริหารจัดการภารกิจในความรับผิดชอบตามหลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี และประกาศให้ประชาชน พนักงานเทศบาล ลูกจ้างประจำและพนักงานจ้าง ทราบเป็นการทั่วไป

เทศบาลตำบลท่าช้าง ได้ดำเนินการจัดทำโครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเทศบาลตำบลท่าช้าง อำเภอ เมืองนครนายก จังหวัดนครนายก ประจำปี ๒๕๖๕ ตามรายละเอียดที่ปรากฏแนบท้ายประกาศนี้

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๑ ตุลาคม พ.ศ.๒๕๖๕

(นายปิยะวัฒน์ บุญวิบูลวัฒน์)
นายกเทศมนตรีตำบลท่าช้าง



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัดเทศบาลตำบลท่าช้าง.....
ที่ /๒๕๖๔ วันที่ ๔ ตุลาคม พ.ศ.๒๕๖๔.....
เรื่อง ขออนุมัติดำเนินโครงการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการใช้บริการเทศบาลตำบลท่าช้าง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕.....

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลท่าช้าง, ปลัดเทศบาล, ผู้อำนวยการกอง และหัวหน้าสำนักปลัด

เรื่องเดิม

ตามที่ เทศบาลตำบลท่าช้างได้ปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามหลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี เกี่ยวกับการลดขั้นตอนการปฏิบัติงานและการอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ และเทศบาลตำบล ได้จัดทำข้อตกลงการปฏิบัติราชการระหว่างข้าราชการ / พนักงานส่วนท้องถิ่นกับผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อกำหนดเป้าหมายและตัวชี้วัดในการประเมินผลไปแล้ว นั้น

ข้อเท็จจริง

สำนักปลัดเทศบาล มีความประสงค์จะดำเนินการจัดทำโครงการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการใช้บริการเทศบาลตำบลท่าช้าง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ ทั้งนี้เพื่อเป็นเกณฑ์ตัวชี้วัดส่วนหนึ่งในการประเมินผลการปฏิบัติราชการของเทศบาลตำบลท่าช้างต่อไป

ข้อปฏิบัติ

ทั้งนี้ เพื่อให้การดำเนินการเป็นไปด้วยความเรียบร้อย ขอให้ผู้อำนวยการกอง หัวหน้าส่วนราชการจัดส่งประเด็นคำถามที่จะใช้ในการจัดทำแบบสอบถามให้กับสำนักปลัด ทั้งนี้เพื่อจัดทำแบบสอบถามประชาชนในพื้นที่ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดดำเนินการ

(นางสาวศรินทร์ โทนทอง)
หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

ความคิดเห็นของปลัดเทศบาล

(นางสาวรัตนาภรณ์ เพิ่มทวี)
ปลัดเทศบาลตำบลท่าช้าง

ความคิดเห็นของนายกเทศมนตรีตำบลท่าช้าง

- อนุมัติ และให้กองคลังดำเนินการตามระเบียบฯ ต่อไป
 ไม่อนุมัติ เนื่องจาก

(นายปิยะวัฒน์ บุญวิบูลวัฒน์)
นายกเทศมนตรีตำบลท่าช้าง



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานปลัดเทศบาลตำบลท่าช้าง.....

ที่ - / ๒๕๖๕ วันที่ ๑๒ กันยายน พ.ศ.๒๕๖๕.....

เรื่องสรุปผลการดำเนินโครงการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการใช้บริการเทศบาลตำบลท่าช้างประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕.....

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลท่าช้าง, ปลัดเทศบาล, ผู้อำนวยการกอง และหัวหน้าสำนักปลัด

เรื่องเดิม

ตามคำสั่ง เทศบาลตำบลท่าช้างที่ ๔๖๖ / ๒๕๖๔ เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการประเมินผลการปฏิบัติงานเกี่ยวกับผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ คุณภาพการบริการ ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ของเทศบาลตำบลท่าช้าง ประจำปี ๒๕๖๕ ลงวันที่ ๑๖ กันยายน พ.ศ.๒๕๖๔ โดยมีผล ณ วันที่ ๑ ตุลาคม พ.ศ.๒๕๖๔ ให้ดำเนินโครงการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการใช้บริการของเทศบาลตำบลท่าช้าง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ นั้น

บัดนี้ สำนักงานปลัด ได้ดำเนินการจัดทำโครงการฯ ดังกล่าวเรียบร้อยแล้ว ขอรายงานผลการดำเนินโครงการฯ ให้กับคณะผู้บริหาร ผู้อำนวยการกอง ทั้งนี้เพื่อนำผลการประเมินไปดำเนินการพัฒนาการบริการประชาชนในพื้นที่เทศบาลตำบลท่าช้าง และเห็นควรประกาศผลการดำเนินโครงการฯ ตามช่องทางการประชาสัมพันธ์ของเทศบาล ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณา

(นางสาวศรีรินทร์ โทนทอง)
หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

ความคิดเห็นของปลัดเทศบาล

(นางสาวรัตนารณ์ เพิ่มทวี)
ปลัดเทศบาลตำบลท่าช้าง

ความคิดเห็นของนายกเทศมนตรี

(นายปิยะวัฒน์ บุญวิบูลวัฒน์)
นายกเทศมนตรีตำบลท่าช้าง

**สรุปผลโครงการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการใช้บริการของเทศบาลตำบลท่าช้าง
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕**

จากการดำเนินโครงการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการใช้บริการของเทศบาลตำบลท่าช้าง ซึ่งประชาชนมีความพึงพอใจร้อยละ 98.00 ซึ่งสามารถสรุปผล มีรายละเอียดดังนี้

ความพึงพอใจ	\bar{X}	s	ค่าเฉลี่ย	ระดับ
ความพึงพอใจของประชาชนต่อการใช้บริการของเทศบาลตำบลด้านผลสัมฤทธิ์ของภารกิจเทศบาล	4.08	0.32	81.60	มาก
ความพึงพอใจของประชาชนต่อการใช้บริการของเทศบาลด้านคุณภาพของบริการ	4.39	1.47	87.80	มาก
ความพึงพอใจของประชาชนต่อการใช้บริการของเทศบาลตำบลท่าช้างด้านความคุ้มค่าของภารกิจ	4.02	1.72	80.40	มาก
ความพึงพอใจของประชาชนต่อการใช้บริการของเทศบาลตำบลท่าช้างด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ,เจ้าหน้าที่ และสถานที่อำนวยความสะดวก	3.77	0.59	75.40	มาก
รวม	3.92	1.87	98.00	มาก

ซึ่งประชาชนมีการแสดงความคิดเห็นเพิ่มเติมให้เทศบาลพิจารณาการให้บริการของเทศบาลมีรายละเอียดดังนี้

1. งานสาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม
 - พัฒนาลาดท่าหุบให้มีความปลอดภัยจากโรคระบาดอย่างต่อเนื่อง
 - ควบคุม ติดตามโรคระบาดโควิด - 19 อย่างต่อเนื่องและใกล้ชิด
 - สร้างความรู้ความเข้าใจโรคโควิด - 19
2. งานบริหารทั่วไป และงานสวัสดิการ
 - ห้องบริการค้ำค้ำ ควรจัดห้องให้รองรับการบริการให้มากขึ้น
 - ห้องบริการประชาชนค้ำค้ำ ควรจัดที่นั่งรอรับบริการให้มากขึ้น
 - สร้างกระบวนการความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับสวัสดิการของประชาชน
 - ควรติดตั้งกล้องวงจรปิดให้ครบทุกพื้นที่
 - ควรมีการส่งเสริมการประกอบอาชีพประชาชนให้มากที่สุด
 - พัฒนาคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุ และผู้พิการ
 - ควรส่งเสริมและรณรงค์ให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการพัฒนาให้มากที่สุด

3. งานโยธา

- ปรับปรุงอาคารอเนกประสงค์เทศบาลตำบลท่าช้างให้เหมาะสม
- ปรับปรุงระบบสาธารณูปโภคสนามกีฬาเทศบาลตำบลท่าช้าง
- ควรเร่งรัดปรับปรุงถนนที่ชำรุดอยู่ในสภาพที่มีความปลอดภัยต่อการคมนาคม
- ควรมีการขุดลอกคลองอย่างสม่ำเสมอ

4. งานศาสนาและวัฒนธรรม

- ควรจัดกิจกรรมแข่งขัน หรือกิจกรรมอื่นๆ ระหว่างผู้บริหาร เจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลท่าช้างร่วมกับประชาชนในตำบลเพื่อเป็นการกระชับไมตรี
- ควรฟื้นฟูประเพณีวัฒนธรรมท้องถิ่นของตำบลท่าช้าง



คำสั่งเทศบาลตำบลท่าช้าง

ที่ ๔๖๖/๒๕๖๔

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการประเมินผลการปฏิบัติงานเกี่ยวกับผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ คุณภาพของบริการ ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ของเทศบาลตำบลท่าช้าง อำเภอเมือง จังหวัดนครนายก ประจำปี ๒๕๖๕

ด้วยเทศบาลตำบลท่าช้าง จะดำเนินการประเมินผลการปฏิบัติราชการ เพื่อใช้เป็นข้อมูลพื้นฐาน ในการปรับปรุง แก้ไข และพัฒนาเพิ่มเติมประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการภายในองค์กรตามพระราชกฤษฎีกา ว่า ด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารราชการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ และแนวทางวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตามหนังสือกระทรวงมหาดไทย ที่ มท ๐๘๙๒.๔/ว ๔๓๕ ลงวันที่ ๑๑ กุมภาพันธ์ ๒๕๔๘ เป็นไปด้วยความถูกต้อง เรียบร้อย อันจะทำให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อเทศบาลตำบลท่าช้างและประชาชน จึงแต่งตั้งคณะกรรมการประเมินผลการปฏิบัติงาน ตามหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒ ประกอบด้วย

๑. นายกำหนด ชี้อตรง	ผู้แทนชุมชนองค์กรภาคประชาชน ประธานกรรมการ
๒. นายธนะพัฒน์ อีร์พรกุลธนนท์	ผู้แทนชุมชนองค์กรภาคประชาชน กรรมการ
๓. นางอารี กลิ่นหอม	ผู้แทนสมาชิกสภาเทศบาล กรรมการ
๔. นายสุตใจ ทัพดี	ผู้แทนสมาชิกสภาเทศบาล กรรมการ
๕. นางสมศรี มณีนาค	ผู้ทรงคุณวุฒิ กรรมการ
๖. นางกรรณิกา บุญวิบูลวัฒน์	ผู้ทรงคุณวุฒิ กรรมการ
๗. นางสาวรัตนภรณ์ เพิ่มทวี	ปลัดเทศบาลตำบลท่าช้าง กรรมการ/เลขานุการ
๘. นางสาวศศิรินทร์ โทนทอง	หัวหน้าสำนักปลัด ผู้ช่วยเลขานุการ
๙. นายสุรเดช อินทชิต	นักวิเคราะห์และแผนชำนาญการ ผู้ช่วยเลขานุการ

โดยให้คณะกรรมการที่ได้รับการแต่งตั้ง มีหน้าที่ดังต่อไปนี้

๑. ประเมินผลการปฏิบัติราชการในเทศบาลตำบลท่าช้างใน ๔ มิติ ได้แก่ ผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ คุณภาพของบริการ ความคุ้มค่าของภารกิจและความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ดังนี้

- มิติที่ ๑ ประเมินผลสัมฤทธิ์ของงาน : พิจารณาจากผลการปฏิบัติงานที่เกิดขึ้นจริงในรอบการ ประเมินว่าบรรลุวัตถุประสงค์มากน้อย

- มิติที่ ๒ ประเมินคุณภาพบริการ : พิจารณาประสิทธิภาพและประสิทธิผล คือ ๑) ระดับ กระบวนการ เป็นการวัดพฤติกรรมและวิธีการให้บริการ ๒) ระดับปัจจัยนำออก การวัดความสามารถที่ผู้ให้บริการ มีอยู่ ๓) ระดับผลลัพธ์ที่บังเกิด การวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการ

- มิติที่ ๓ ประเมินความคุ้มค่าของภารกิจ : พิจารณาการดำเนินงานของหน่วยงานเพื่อให้ได้ผลผลิต/ผลลัพธ์ตามวัตถุประสงค์

- มิติที่ ๔ ประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการสาธารณะ : พิจารณาเป็นระดับความพอใจของผู้รับบริการ

๒. ให้คณะกรรมการฯ วิเคราะห์ผลการประเมินและจัดทำสรุปเสนอนายกเทศมนตรีตำบลท่าช้าง

ทั้งนี้ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๑๖ กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๔



(นายปิยะวัฒน์ บุญวิบูลวัฒน์)
นายกเทศมนตรีตำบลท่าช้าง

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการใช้บริการ
ของเทศบาลตำบลท่าช้าง
อำเภอเมืองนครนายก จังหวัดนครนายก
ประจำปีงบประมาณ 2565



เทศบาลตำบลท่าช้าง
อำเภอเมืองนครนายก จังหวัดนครนายก

บทที่ 1

บทนำ

๑. หลักการและเหตุผล

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย ปีพุทธศักราช 2560 กำหนดให้ความสำคัญกับการกระจายอำนาจการปกครองสู่ท้องถิ่น โดยให้ท้องถิ่นมีความเป็นอิสระในการกำหนดนโยบายการปกครอง การบริหาร การบริหารงานบุคคล การเงินการคลังและมีอำนาจหน้าที่เป็นของตนเองโดยเฉพาะ โดยมีรัฐบาลเป็นผู้มีหน้าที่กำกับดูแลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเท่าที่จำเป็นตามกรอบกฎหมายและเพื่อกระจายอำนาจให้แก่ท้องถิ่นเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ดังนั้น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นยุคหลังรัฐธรรมนูญฉบับปัจจุบันประกาศใช้ จึงมีบทบาทอำนาจหน้าที่อย่างกว้างขวาง โดยมีใช้เพียงจะมีหน้าที่ในการให้บริการสาธารณะพื้นฐานแก่ประชาชน ในท้องถิ่นเท่านั้นแต่ยังขยายบทบาท หน้าที่ออกไปรวมถึงการพัฒนาคุณภาพชีวิต และการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของท้องถิ่นด้วย และเป็นองค์กรที่เปิดให้ประชาคมท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการบริหารและการตรวจสอบการปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพิ่มมากขึ้น

จากเจตนารมณ์ของกฎหมายรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 ได้ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงการปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดใหญ่ และส่งผลให้บทบาทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเปลี่ยนแปลงไปจากเดิม ภายใต้ขอบเขตของกฎหมายรัฐธรรมนูญกำหนดแบ่งภารกิจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรับผิดชอบการจัดบริการสาธารณะระดับชุมชน ส่วนราชการบริหารส่วนกลางและส่วนภูมิภาค รับผิดชอบการดำเนินการกิจของรัฐในระดับประเทศและภูมิภาค ให้คำปรึกษาและสนับสนุน กำกับดูแลการปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพียงเท่าที่จำเป็น แตกต่างจากในอดีตที่ผ่านมาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีบทบาทในการจัดบริการสาธารณะไม่กี่ด้านและส่วนใหญ่ไม่ใช่บทบาทหลักในการพัฒนาท้องถิ่นเป็นแค่การจัดบริการสาธารณะขั้นพื้นฐาน เช่น การจัดเก็บขยะและกำจัดขยะ งานดูแลความสะอาดของถนนและท่อระบายน้ำ ส่วนบทบาทหลักในการพัฒนาท้องถิ่นเป็นหน้าที่ของส่วนราชการระดับภูมิภาค รวมทั้งเจตนารมณ์ของกฎหมายยังมุ่งเน้นและเปิดโอกาสให้ประชาชนได้เข้ามีส่วนร่วมในการปกครอง การตรวจสอบกรใช้อำนาจรัฐรวมถึงการปรับปรุงโครงสร้างของสถาบันการเมืองให้มีเสถียรภาพและประสิทธิภาพมากขึ้น โดยประชาชนเป็นผู้ได้รับประโยชน์สูงสุด

เทศบาลตำบลท่าช้าง ได้ดำเนินการตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 แก้ไขครั้งสุดท้าย โดยพระราชบัญญัติเทศบาล (ฉบับที่ 12) พ.ศ. 2543 ซึ่งได้กำหนดให้ส่วนของเทศบาลมีอำนาจหน้าที่ที่ต้องทำคือ(๑) รักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน (๒) ให้มีและบำรุงทางบกและทางน้ำ (๓) รักษาความสะอาดของถนน หรือทางเดินและที่สาธารณะ รวมทั้งการกำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล (๔) ป้องกันและระงับโรคติดต่อ (๕) ให้มีเครื่องใช้ในการดับเพลิง (๖) ให้ราษฎรได้รับการศึกษาอบรม (๗) ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ (๘) **บำรุงศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น (๙) **หน้าที่อื่นตามที่กฎหมายบัญญัติให้เป็นหน้าที่ของเทศบาล

นอกจากนี้แล้วตามพระราชบัญญัติการกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2542 หมวด 2 การกำหนดอำนาจหน้าที่ในการจัดระบบการบริการสาธารณะ มาตรา 16 ให้เทศบาล มีอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบการบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตนเอง คือ การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น การจัดระบบการคมนาคมขนส่ง การจัดสาธารณูปโภคและสาธารณูปการ การส่งเสริมอาชีพและการพาณิชย์ การจัดการศึกษา ส่งเสริมกีฬาและการท่องเที่ยว การสังคมสงเคราะห์ การจัดการที่อยู่อาศัยและสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ การรักษาศิลปวัฒนธรรม การส่งเสริมประชาธิปไตยและการมีส่วนร่วมของประชาชน การจัดระบบสาธารณสุข การจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม การป้องกันและรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน

จะพบว่างานหลักของเทศบาล คือการนำภารกิจหน้าที่มาเป็นกรอบการดำเนินการเพื่อการบริหารและการบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชนอย่างแท้จริง เทศบาลตำบลท่าช้างได้ปฏิบัติงานให้เป็นไปตามกฎระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการวางแผนพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2541 นำแผนงานโครงการไปสู่การปฏิบัติในรูปของข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่าย ได้แก่ การปฏิบัติงานด้านการพัฒนาคุณภาพชีวิต การพัฒนาเศรษฐกิจและโครงสร้างพื้นฐาน การพัฒนาคุณภาพชีวิตและสิ่งแวดล้อม การพัฒนาด้านการเมืองการบริหาร ตลอดจนการบริหารจัดการด้านอื่นๆ

จากความเป็นมาดังกล่าว เจตนารมณ์ของกฎหมายรัฐธรรมนูญ พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 และการปรับปรุงโครงสร้างระบบราชการส่วนท้องถิ่นให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล รวมทั้งเพื่อให้เทศบาลตำบลท่าช้างสามารถบริการประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ นั่นคือ การสร้างความพึงพอใจและความรู้สึกที่ดีแก่ประชาชนผู้มาใช้บริการ เทศบาลตำบลท่าช้างแต่งตั้งคณะทำงานด้านตามคำสั่งเทศบาลตำบลท่าช้าง ที่ 466 /2564 เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการประเมินผลการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น แห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 ของเทศบาลตำบลท่าช้าง ประจำปี 2565 ลงวันที่ 16 กันยายน พ.ศ. 2564 โดยมีผล ณ วันที่ 1 ตุลาคม พ.ศ.2564 เพื่อใช้ในการวางแผนและพัฒนาการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าช้างต่อไป

2. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการใช้บริการของเทศบาลตำบลท่าช้าง อำเภอเมืองนครนายก จังหวัดนครนายก

๒. เพื่อให้คณะผู้บริหาร สมาชิกสภา พนักงานเทศบาลนำผลการศึกษาไปพัฒนาท้องถิ่นของเทศบาลตำบลท่าช้าง ให้มีขีดความสามารถเพิ่มขึ้น

3. เป้าหมาย

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้เป็นประชากรที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลท่าช้าง จำนวน 2 ชุมชน 972 คน โดยกำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของด้วยวิธีของ Taro Yamane ผลการการยอมรับการคลาดเคลื่อนที่ 10% สรุปลุ่มตัวอย่างคือ 91 คน แต่เพื่อความสะดวกในการจัดเก็บแบบสอบถาม เทศบาลตำบลท่าช้างกำหนดการเก็บแบบสอบถาม จำนวน 100 คน โดยแบ่งกลุ่มตัวอย่าง 2 ชุมชนเท่าๆ กัน จำนวน 50 คน เก็บแบบสอบถามโดยแบบบังเอิญ

4. วิธีดำเนินการ

4.1 ขออนุมัติดำเนินการตามโครงการจากคณะผู้บริหาร

4.2 ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจจากประชาชนในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลท่าช้างตามรูปแบบที่กำหนด มี 4 ด้าน

- 1) ด้านผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ
- 2) ด้านคุณภาพการบริการ
- 3) ด้านความคุ้มค่าของภารกิจ
- 4) ด้านความพึงพอใจของประชาชน

4.3 สรุปรวมผลผลการสำรวจความพึงพอใจแจ้งให้เทศบาลตำบลท่าช้างทราบ

4.4 ปิดประกาศผลสำรวจความพึงพอใจให้ประชาชนทราบ

4.6 นำผลการประเมินมาปรับปรุงการทำงานด้านบริการสาธารณะ เพื่อประโยชน์สุขแก่ประชาชน

5. ระยะเวลาดำเนินการ

1 ตุลาคม 2564 – 30 สิงหาคม 2565

6. งบประมาณ

ไม่ใช้งบประมาณ-

7. สถานที่ดำเนินการ

เทศบาลตำบลท่าช้าง จำนวน 2 ชุมชน หมู่ ที่ 8 และ 11

8. ผลที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของประชาชนต่อการใช้บริการของเทศบาลตำบลท่าช้าง อำเภอเมืองนครนายก จังหวัดนครนายก

2. ทำให้ทราบถึงปัญหา อุปสรรคการดำเนินงาน รวมทั้งข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการดำเนินงานการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าช้าง

๓. คณะผู้บริหาร สมาชิกสภา พนักงานเทศบาลนำผลการศึกษาไปพัฒนาท้องถิ่นของพื้นที่เทศบาลตำบลท่าช้างให้มีขีดความสามารถเพิ่มขึ้น

บทที่ 2

แนวคิดเกี่ยวกับการศึกษาประเมินความพึงพอใจ

โครงการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการใช้บริการของเทศบาลตำบลท่าช้าง อำเภอเมือง นครนายก จังหวัดนครนายก เทศบาลตำบลท่าช้างได้ศึกษาทบทวนวรรณกรรม เอกสาร ข้อมูล สถิติต่างๆ ทั้งในรูปแบบของเอกสาร กฎหมายระเบียบ คำสั่ง และนโยบายของรัฐบาล หรือบทความอื่นๆ และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งเป็นประโยชน์ต่อการประเมินความพึงพอใจของประชาชนในสภาพข้อเท็จจริงอันเป็นปรากฏการณ์ และปัญหาที่เกี่ยวกับผลการศึกษา แล้วสรุปโดยอาศัยแนวคิดและทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังต่อไปนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองท้องถิ่น
2. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
3. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ
4. บริษัทเทศบาลตำบลท่าช้าง

1. แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองท้องถิ่น

การปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นการจัดการปกครองเขตการปกครองย่อยๆ ของรัฐ ซึ่งเป็นการมุ่งเน้นถึงการจัดการปกครองของประชาชนในท้องถิ่น โดยท้องถิ่น และเพื่อท้องถิ่น ทั้งนี้หลักการบริหารต้องอยู่ในกรอบที่รัฐบาลกำกับดูแล โดยมีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของการปกครองส่วนท้องถิ่นไว้หลายท่านซึ่งสรุปได้ดังนี้ (โกวิท พวงงาม. 2543 : 20, จักรกฤษณ์ นรินติผดุงการ และคณะ. 2524 : 128)

การปกครอง ท้องถิ่น หมายถึง การจัดการปกครองที่มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวข้องกับการให้บริการประชาชน ในเขตพื้นที่หนึ่งพื้นที่ใดพื้นที่หนึ่งโดยเฉพาะ และหน่วยการปกครองดังกล่าวนี้ได้รับการจัดตั้งและอยู่ในความดูแลของรัฐบาลกลาง

การปกครองท้องถิ่น หมายถึง การปกครองที่ดำเนินการอยู่ใต้การกำกับดูแลของ รัฐบาลกลางหรือรัฐบาลในระดับที่เหนือกว่า โดยมีอำนาจในการปกครองท้องถิ่นของตนเอง มีความรับผิดชอบที่จะต้องทำงานให้บริการต่อท้องถิ่นนั้น รวมทั้งได้รับมอบอำนาจบางประการ ที่ทำให้สามารถดำเนินกิจกรรมที่จำเป็นของท้องถิ่นได้อย่างเป็นอิสระโดยที่ไม่ต้องรอให้ได้รับการอนุมัติจากรัฐบาลกลาง การปกครองส่วนท้องถิ่นจะเป็นผลผลิตของการกระจายอำนาจ ทั้งในด้านการบริหารและการเมืองของรัฐ โดยจะมีองค์การของตนเองที่มีได้เป็นส่วนหนึ่งของ รัฐบาลกลาง รวมทั้งมีอำนาจในการตัดสินใจและบริหารงานภายในท้องถิ่นในเขตอำนาจของตน

1. หลักการสำคัญของการปกครองท้องถิ่น

*****จากแนวคิดต่างๆ ของนักวิชาการ ได้ให้ความหมายของของการปกครองท้องถิ่นที่กล่าวได้ในข้างต้นนั้น ได้ถูกนำไปใช้ เป็นแนวทางในการกำหนดหลักการสำคัญของการปกครองท้องถิ่น โดยได้จำแนกหลักการปกครองท้องถิ่นที่ควรจะเป็นไว้ 12 ประเด็นหลัก ดังนี้ (วิรัช วิรัชนิภาวรรณ. 2541 : 34 – 38)

1.1 การปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องมีองค์การหรือหน่วยการบริหารท้องถิ่น เป็นหลักหรือเป็นแกนนำในการบริหาร โดยการจัดกิจการสาธารณะบางอย่างแทนรัฐบาล ในส่วนกลางอันถือได้ว่าเป็นการปฏิบัติงานผ่านกลุ่ม ใช้พลังกลุ่มหรือการมีส่วนร่วม ของประชาชนในกลุ่มเป็นกำลังสำคัญในการปฏิบัติงาน โดยขนาดของหน่วยการปกครอง ส่วนท้องถิ่น ไม่ควรใหญ่เกินไป

1.2 หน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่นอาจแบ่งออกเป็น 2 ฝ่าย ได้แก่ ฝ่ายบริหารและฝ่ายนิติบัญญัติ เช่น เทศบาล ประกอบด้วยฝ่ายบริหาร คือ คณะเทศมนตรี และฝ่ายนิติบัญญัติ คือ สมาชิกสภาเทศบาล เป็นต้น โดยทั้งฝ่ายบริหารและฝ่ายนิติบัญญัติในหน่วยการ ปกครองส่วนท้องถิ่น ต้องมาจากการเลือกตั้งมิใช่มาจากการแต่งตั้ง ฝ่ายบริหารอาจมาจากการเลือกตั้งทางตรงหรือทางอ้อมก็ได้ ฝ่ายบริหารหรือหัวหน้าผู้บริหารมาจากการเลือกตั้ง ทางตรง หมายถึง การที่ประชาชนในท้องถิ่นลงคะแนนเสียงเลือกตั้งหัวหน้าผู้บริหารโดยตรง ส่วนทางอ้อม หมายถึง ประชาชนในท้องถิ่นลงคะแนนเสียงเลือกสมาชิกสภาท้องถิ่นก่อน หลังจากนั้น สมาชิกสภาท้องถิ่นก็จะไปเลือกหัวหน้าผู้บริหารหรือผู้บริหารอีกทอดหนึ่งโดย เสียงข้างมาก

1.3 หน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่น ต้องมีความเป็นอิสระหรือมีอำนาจอิสระ (autonomy) ในการบริหารงานภายในท้องถิ่นของตน การกำกับดูแลจากรัฐบาลในส่วนกลางหรือส่วนภูมิภาคจะต้องมีอยู่ในวงจำกัด ในเวลาเดียวกัน ความเป็นอิสระหรืออำนาจอิสระของ หน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่นก็ต้องมีขอบเขตด้วย มิใช่เป็นอิสระมากเกินไป อันนำไปสู่ การแยกตัวเป็นอิสระ (independence) จากรัฐบาลในส่วนกลาง หน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่นจะมีโครงสร้างความเป็นอิสระหรือมีอำนาจหน้าที่ในการบริหารในท้องถิ่นมากน้อยเพียงใด ขึ้นอยู่กับระบบบริหารที่แต่ละประเทศยึด

1.4 หน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่น ต้องมีฐานะเป็นนิติบุคคล คือ มีอำนาจ ในการทำนิติกรรมสัญญาตามกฎหมายกับหน่วยงานต่างๆ ของภาครัฐแลภาคเอกชนได้ ซึ่งการทำนิติกรรมสัญญาอาจมีขอบเขตหรือวงเงินจำกัดมากน้อยเพียงใด ขึ้นอยู่กับขนาด ความรู้ความสามารถและฐานะทางเศรษฐกิจของหน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละแห่ง

1.5 หน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่นต้องสังกัดการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น มิใช่สังกัดการบริหารราชการส่วนภูมิภาคหรือส่วนกลาง เพราะจะทำให้ขาดความเป็นอิสระ ต้องถูกควบคุมการกำกับดูแลจากส่วนกลางหรือส่วนภูมิภาค อีกทั้งแนวคิดของการบริหาร ราชการส่วนกลางและส่วนภูมิภาค ส่วนใหญ่เป็นแนวคิดที่รวมอำนาจ ซึ่งตรงกันข้ามกับ การบริหารราชการส่วนท้องถิ่นที่เป็นแนวคิดที่กระจายอำนาจ

1.6 หน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่นต้องได้รับอำนาจหน้าที่จากรัฐบาล ในส่วนกลางให้เพียงพอกับขนาด ความรู้ความสามารถ และฐานะทางเศรษฐกิจของหน่วยการ ปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น มิใช่รัฐบาลในส่วนกลางให้อำนาจหน้าที่แก่หน่วยการปกครอง ส่วนท้องถิ่นมากมายจนไม่อาจปฏิบัติได้ แต่ควรให้อำนาจหน้าที่ที่เหมาะสมโดยคำนึงถึงความเป็นไปได้หรือความสำเร็จของงานด้วย

1.7 หน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่นต้องมีสิทธิตามกฎหมาย (legal rights) ที่จะดำเนินการบริหารท้องถิ่น โดยเฉพาะสิทธิที่จะตรากฎหมายหรือกฎระเบียบข้อบังคับต่างๆ ของหน่วยการปกครองส่วน

ท้องถิ่น ทั้งนี้เพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติหน้าที่ รวมทั้งเพื่อใช้บังคับแก่ประชาชนในท้องถิ่น เช่น มีสิทธิในการตราเทศบัญญัติ เป็นต้น นอกจากนี้แล้วหน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่นต้องมีสิทธิในการกำหนดงบประมาณเพื่อบริหารกิจการอันเป็นอำนาจหน้าที่ของหน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่นด้วย

1.8 หน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่นต้องมีงบประมาณและแหล่งรายได้ ของตนเอง เช่น มีแหล่งรายได้จากการเก็บภาษีต่างๆ จากการกู้ยืมหรือจากการทำธุรกิจ เป็นต้น โดยหน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่นต้องพยายามไม่ขอรับเงินอุดหนุนจากส่วนกลาง หรือส่วนภูมิภาคหรือขอรับเงินอุดหนุนน้อยที่สุด เพราะยิ่งอาศัยเงินอุดหนุนจากส่วนกลาง หรือส่วนภูมิภาคมากเท่าใด ก็ยิ่งต้องถูกควบคุมกำกับดูแลมากขึ้น โดยส่วนกลางหรือ ส่วนภูมิภาคจะอ้างว่าตนเองเป็นเจ้าของเงิน จึงต้องมาควบคุมกำกับดูแล

1.9 ข้าราชการประจำจะต้องไม่เข้าไปเป็นหัวหน้าหรือเข้าไปมีบทบาทสำคัญ อยู่ในหน่วยการบริหารส่วนท้องถิ่น ยกเว้นในระยะเริ่มแรก โดยอาจเข้าไปเป็นที่ปรึกษา คอยให้คำแนะนำหรือช่วยเหลือทางวิชาการได้

1.10 ประชาชนในท้องถิ่นจะต้องเข้ามามีบทบาทสำคัญในหน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่น หรือเรียกว่าต้องเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารท้องถิ่นทุกขั้นตอน นับตั้งแต่การคิด การวางแผน การตัดสินใจ และการลงมือปฏิบัติ

1.11 รัฐบาลในส่วนกลางต้องมีเจตนารมณ์ พร้อมทั้งลงมือปฏิบัติ เพื่อให้บังเกิดผลอย่างชัดเจนในการกระจายอำนาจให้แก่ประชาชนในท้องถิ่นอย่างจริงจัง และต่อเนื่อง

1.12 หน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่นต้องมีจิตสำนึกในการรักและห่วงหาผูกพันชุมชนหรือท้องถิ่นของตน พร้อมกับมีจิตสำนึกของการเสียสละและร่วมกันทำงานเพื่อส่วนรวม ตลอดจนมีความซื่อสัตย์สุจริต ขยันและอดทน อย่่างไรก็ดีควรคำนึงถึงผลประโยชน์ ของประเทศชาติโดยส่วนรวมควบคู่กันไปด้วย

2. รูปแบบของการปกครองท้องถิ่น

จากหลักการสำคัญของการปกครองท้องถิ่น ที่มีการกระจายอำนาจหน้าที่ด้านการบริหารไปให้แก่ประชาชนในท้องถิ่น ซึ่งมีรูปแบบของการปกครองท้องถิ่น 5 รูปแบบคือ รูปแบบที่ใช้ระบบสภา รูปแบบสภาและผู้บริหารได้รับการเลือกตั้งโดยตรงจากประชาชน ปกครองท้องถิ่นรูปคณะกรรมการ การปกครองท้องถิ่นรูปแบบอำนาจการ การปกครองท้องถิ่นรูปแบบผสม ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้ (โกวิท งาม. 2544 : 23)

2.1 รูปแบบที่ใช้ระบบสภา (Parliamentary System) การปกครองรูปแบบนี้ได้จำลองการปกครองแห่งรัฐ ลงมาใช้กับท้องถิ่น ประกอบด้วยสภาท้องถิ่นและผู้บริหารท้องถิ่น สมาชิกของสภาท้องถิ่นได้รับการเลือกตั้ง โดยตรงจากประชาชน โดยสภาท้องถิ่นมีหน้าที่สำคัญ 2 ประการ คือ 1) กำหนดนโยบายและออกกฎหมายท้องถิ่น 2) เลือกคณะผู้บริหารและควบคุมการบริหารงาน

ของคณะผู้บริหารงานคณะผู้บริหารงานท้องถิ่น เป็นสมาชิกสภาท้องถิ่น โดยนับคะแนนเสียงข้างมากจากสมาชิกสภาท้องถิ่นให้เข้าดำรงตำแหน่งผู้บริหารของท้องถิ่นนั้น

2.2 รูปแบบสภาและผู้บริหารได้รับการเลือกตั้งโดยตรงจากประชาชนรูปแบบและผู้บริหารได้รับการเลือกตั้งโดยตรงจากประชาชน (Presidential System) การปกครองท้องถิ่นรูปแบบนี้มุ่งหมายที่จะให้ฝ่ายบริหารมีความเข้มแข็งในการบริหารงานไม่ต้องพะวงและเอาใจสภาท้องถิ่นมากนัก โดยให้ประชาชนเป็นผู้เลือกโดยตรงทั้งฝ่ายสภาและฝ่ายบริหาร ฝ่ายบริหารเข้ามาบริหารงาน โดยไม่ต้องผ่านมติไว้วางใจจากสภาและคะแนน ให้ฝ่ายบริหารออกจากตำแหน่งได้ เพราะทั้งฝ่ายสภาและฝ่ายบริหารต่างถือว่าตนมาจากเสียงไว้วางใจจากประชาชนโดยตรง

2.3 ปกครองท้องถิ่นรูปคณะกรรมการ (Commission Form) การปกครองท้องถิ่นรูปแบบนี้จะเป็นการปกครองท้องถิ่นที่ยกเลิกระบบสภาท้องถิ่นและฝ่ายบริหารของท้องถิ่น โดยรวมเอาอำนาจตามกฎหมายท้องถิ่นกับอำนาจในการบริหารงาน ได้แก่ คณะกรรมการซึ่งมีจำนวนหนึ่งประมาณ 5 – 10 คน โดยคณะกรรมการจะได้รับการเลือกตั้งโดยตรงจากประชาชน โดยเมื่อได้รับการเลือกตั้งแล้วจะทำหน้าที่ 2 ประการ คือการทำหน้าที่นิติบัญญัติของท้องถิ่นและฝ่ายบริหารของท้องถิ่นพร้อมกันไป คณะกรรมการบริหารจำนวน 5 – 10 คน หนึ่งในคณะกรรมการรับฐานะเป็นหัวหน้าฝ่ายบริหาร แต่บุคคลที่เป็นประธานในที่ประชุมของคณะกรรมการ ซึ่งมีอำนาจออกเสียงแต่ไม่มีอำนาจยับยั้งหรือแต่งตั้งเจ้าหน้าที่แต่อย่างใด ส่วนคณะกรรมการอื่นทำหน้าที่เป็นทั้งออกกฎหมายท้องถิ่นและบริหารงานควบคุมหน่วยงานรับผิดชอบแยกกันไป คณะกรรมการนี้ทำหน้าที่ทั้งด้านกฎหมายท้องถิ่นกำหนดนโยบายท้องถิ่นและทำหน้าที่บริหารงาน ลักษณะของรูปแบบนี้ คือ 1) อำนาจและความรับผิดชอบในการบริหารงานท้องถิ่นตกอยู่แก่คณะกรรมการจำนวน 5 – 10 คน 2) คณะกรรมการทั้งหมดได้รับการเลือกตั้งโดยตรงจากประชาชน 3) คณะกรรมการบริหารทั้งหมดตรากฎหมายท้องถิ่นไว้ และกำหนดนโยบายในการบริหารงานท้องถิ่น 4) กรรมการผู้หนึ่งจะได้รับเลือกตั้งจากคณะกรรมการให้เป็นประธานกรรมการแต่มีอำนาจเล็กน้อย กรรมการผู้นี้เป็นประธานในที่ประชุมคณะกรรมการมีฐานะเป็นประมุขของท้องถิ่นแต่คณะกรรมการทุกคนมีอำนาจในการบริหารเท่ากัน

2.4 การปกครองท้องถิ่นรูปแบบอำนวยการ (City Manager) ท้องถิ่นในรูปแบบอำนวยการหรือผู้จัดการ เป็นขั้นวิวัฒนาการอีกขั้นหนึ่งของรูปคณะกรรมการ ทั้งนี้โดยจัดให้มีหัวหน้าผู้รับผิดชอบคนหนึ่งของท้องถิ่น รูปแบบนี้ผู้มีสิทธิออกเสียงจะเลือกสภาท้องถิ่น สภาท้องถิ่นมีอำนาจในการกำหนดนโยบายและออกข้อบัญญัติท้องถิ่น และควบคุมการเงินท้องถิ่น โดยสภาจะไปจ้างบุคคลภายนอกผู้มีความรู้ความสามารถเข้ามาบริหารงาน โดยสภาจะต้องกำหนดสัญญาจ้าง มีอำนาจในการจ้างและเลิกจ้างถอดถอนผู้จัดการหรือผู้อำนวยการท้องถิ่นได้

2.5 การปกครองท้องถิ่นรูปแบบผสมการปกครองท้องถิ่นรูปแบบนี้จะเห็นได้ว่าเป็นการผสมระหว่างการเลือกตั้งและการแต่งตั้งสภาท้องถิ่น ซึ่งถือได้ว่ามาจากการเลือกตั้งจากประชาชนทำหน้าที่

กำหนดนโยบายและทำหน้าที่นิติบัญญัติหรือกฎหมายท้องถิ่น ส่วนฝ่ายบริหารนั้นมาจากการแต่งตั้งโดยรัฐบาลกลางอันนี้เห็นได้จากการปกครองในประเทศฝรั่งเศสโดยสภาจังหวัด ประกอบด้วยสมาชิกสภาจังหวัด ซึ่งได้รับการเลือกตั้งโดยตรงจากประชาชนหรือฝ่ายบริหารของท้องถิ่นหรือสภาจังหวัด คือผู้ว่าราชการจังหวัด ซึ่งได้รับการเลือกตั้งโดยตรงจาก

3. รูปแบบขององค์กรปกครองท้องถิ่นประเทศไทย

จากรูปแบบการปกครองท้องถิ่นของนักวิชาการในข้างต้น รวมทั้งเมื่อมีการประกาศใช้กฎหมายรัฐธรรมนูญฉบับที่ 2540 ได้มีการออกพระราชบัญญัติระเบียบบริหารฉบับต่างๆ ตามมาหลายฉบับ ทั้งนี้เพื่อให้เกิดความชัดเจนในบทบาท อำนาจหน้าที่ ภารกิจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในแต่ละรูปแบบ เป็นสำคัญ โดยหลังการประกาศใช้รัฐธรรมนูญฉบับปัจจุบันแล้ว ได้กำหนดรูปแบบขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไว้ 5 แบบ ดังนี้ 1) องค์การบริหารส่วนจังหวัด 2) เทศบาล 3) องค์การบริหารส่วนตำบล 4) กรุงเทพมหานคร 5) เมืองพัทยา ซึ่งมีรูปแบบ โครงสร้าง และองค์ประกอบขององค์กรปกครองท้องถิ่นแต่ละประเภทที่ได้บัญญัติไว้ในกฎหมาย โดยการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาจะขอกล่าวถึงรูปแบบองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่เกี่ยวข้องกับการศึกษา คือ เทศบาล โดยมีรายละเอียดดังนี้ (จักรกฤษณ์ นรินดิพตุงการ. 2524 : 48 - 53)

3.1 ความเป็นมา

เทศบาล เป็นรูปแบบการปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่งที่ใช้ในประเทศไทยปัจจุบัน การปกครองรูปแบบเทศบาลเป็นการกระจายอำนาจให้แก่ท้องถิ่นดำเนินการปกครองตนเองตามระบอบประชาธิปไตย เกิดขึ้นในรัชสมัยพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว โดยเริ่มจากการจัดตั้งสุขาภิบาลกรุงเทพฯ ร.ศ.116 (พ.ศ. 2440) โดยมีพระราชกำหนดสุขาภิบาลกรุงเทพฯ ร.ศ. 116 ในส่วนภูมิภาค มีการตราพระราชบัญญัติจัดการสุขาภิบาลท่าฉลอม ร.ศ. 124 (พ.ศ. 2448) ขึ้นมีวิวัฒนาการเรื่อยมา จนถึงปี พ.ศ. 2475 ได้มีการเปลี่ยนแปลงการปกครอง ได้มีการกระจายอำนาจการปกครองที่สมบูรณ์แบบยิ่งขึ้น

โดยมีการจัดตั้งเทศบาลขึ้นในปี พ.ศ. 2476 โดยมีการตราพระราชบัญญัติจัดระเบียบเทศบาล พ.ศ. 2476 มีการยกฐานะสุขาภิบาลขึ้นเป็นเทศบาลหลายแห่ง ต่อมาได้มีการแก้ไขเปลี่ยนแปลงยกเลิกกฎหมายเกี่ยวกับเทศบาลหลายครั้ง จนในที่สุดได้มีการตราพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 ยกเลิกพระราชบัญญัติเดิม ทั้งหมดขณะนี้ยังมีผลบังคับใช้ซึ่งมีการแก้ไขครั้งสุดท้าย โดยพระราชบัญญัติเทศบาล (ฉบับที่ 12) พ.ศ. 2543 ในปัจจุบันเทศบาลทั่วประเทศมีจำนวนประมาณสองพันแห่ง 4 กรกฎาคม พ.ศ. 2532 กระทรวงมหาดไทยได้มีการประกาศ กำหนดให้ 24 เมษายน เป็นวันเทศบาล

การปกครองท้องถิ่นได้เริ่มต้นมาเป็นเวลานานพอสมควรแล้ว แต่การปกครองท้องถิ่นไม่ว่าจะเป็นรูปใดก็ยังไม่เข้มแข็งพอแต่พอจะเป็นหลักได้บ้างก็คือการปกครองท้องถิ่นรูปแบบของกรุงเทพมหานครและเทศบาลเท่านั้น ซึ่งรัฐบาลหลายรัฐบาลได้พยายามที่จะพัฒนารูปแบบให้เหมาะสมกับประเทศไทยอยู่หลายครั้ง โดยมีการทดลองรูปแบบเมืองพัทยาแต่ก็ไม่ได้ผลเท่าที่ควร จึงกลับมาดำเนินการใน

รูปแบบเทศบาล โดยให้เมืองพัทยาบริหารตามรูปแบบของเทศบาลนคร ในปัจจุบันนี้กฎหมายรัฐธรรมนูญได้บัญญัติให้สามารถรวมการปกครองท้องถิ่นในจังหวัดให้เป็นท้องถิ่นขนาดใหญ่ทั้งจังหวัดได้ดังนี้

"มาตรา 78 รัฐต้องกระจายอำนาจให้ท้องถิ่นพึ่งตนเองและตัดสินใจในกิจการท้องถิ่นได้เอง พัฒนาเศรษฐกิจท้องถิ่นและระบบสาธารณสุขโรคและสาธารณสุขการ ตลอดจนโครงสร้างพื้นฐานสารสนเทศในท้องถิ่นให้ทั่วถึงและเท่าเทียมกันทั่วประเทศ รวมทั้งพัฒนาจังหวัดที่มีความพร้อมให้ เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดใหญ่โดยคำนึงถึงเจตนารมณ์

3.2 โครงสร้างเทศบาล

เทศบาลในประเทศไทยแบ่งออกเป็น 3 ประเภทตามจำนวนประชากรและรายได้ของเทศบาลนั้น ๆ ในพระราชบัญญัติเทศบาล พุทธศักราช 2496 มาตรา 9, 10, 11 ได้กำหนดขนาดเทศบาลดังนี้

1. มาตรา 9 เทศบาลตำบล ได้แก่ ท้องถิ่นซึ่งมีการประกาศกระทรวงมหาดไทยยกฐานะเป็นเทศบาลตำบล ประกาศกระทรวงมหาดไทยนั้นให้ระบุชื่อและเขตเทศบาลไว้ด้วย

2. มาตรา 10 เทศบาลเมือง ได้แก่ ท้องถิ่นอันเป็นที่ตั้งศาลากลางจังหวัดหรือท้องถิ่นชุมนุมชนที่มีราษฎรตั้งแต่ 10,000 คนขึ้นไป ทั้งมีรายได้พอควรแก่การที่จะปฏิบัติหน้าที่อันต้องทำตามพระราชบัญญัตินี้ และซึ่งมีพระราชกฤษฎีกายกฐานะเป็นเทศบาลเมือง พระราชกฤษฎีกานั้นให้ระบุชื่อและเขตของเทศบาลไว้ด้วย

3. มาตรา 11 เทศบาลนคร ได้แก่ ท้องถิ่นชุมนุมชนที่มีราษฎรตั้งแต่ 50,000 คนขึ้นไป ทั้งมีรายได้พอควรแก่การที่จะปฏิบัติหน้าที่อันต้องทำตามพระราชบัญญัตินี้ และซึ่งมีพระราชกฤษฎีกายกฐานะเป็นเทศบาลนคร พระราชกฤษฎีกานั้นให้ระบุชื่อและเขตของเทศบาลไว้ด้วย

จากความหมาย หลักการ และรูปแบบการปกครองท้องถิ่นประเทศไทย ผู้ศึกษาสรุปหลักการสำคัญการปกครองท้องถิ่นไทย คือ การปกครองในชุมชนหนึ่งที่มีอาณาเขตแน่นอน มีอำนาจอิสระตามความเหมาะสม มีสิทธิตามกฎหมายในการตราข้อบังคับ ที่จำเป็น มีองค์กรรองรับเพื่อปฏิบัติหน้าที่ที่จำเป็นและประชาชนในเขตชุมชนนั้นต้องมีส่วนร่วมในการปกครองอย่างกว้างขวาง

2. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ (Satisfaction) เป็นทัศนคติที่เป็นนามธรรมไม่สามารถมองเห็นเป็นรูปร่างได้ การที่เราจะทราบว่าบุคคลมีความพึงพอใจหรือไม่ สามารถสังเกตโดยการแสดงออกที่ค่อนข้างสลับซับซ้อน จึงเป็นการยากที่จะวัดความพึงพอใจโดยตรง แต่สามารถวัดได้โดยทางอ้อมโดยการวัดความคิดเห็นของบุคคลเหล่านั้น และการแสดงความคิดเห็นนั้นจะต้องตรงกับความรู้สึกที่แท้จริงจึงสามารถวัดความพึงพอใจนั้นได้ พจนานุกรมฉบับบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525 กล่าวไว้ว่า "พึง" เป็นคำช่วยกริยาอื่น หมายความว่า "ควร" เช่น พึงใจ หมายความว่า พื่อใจ ชอบใจ และคำว่า "พอ" หมายความว่า เท่าที่ต้องการ เต็มความต้องการ ถูกชอบ เมื่อนำคำสองคำมาผสมกัน "พึงพอใจ" จะหมายถึง ชอบใจ ถูกใจตามที่ต้องการ ซึ่งสอดคล้องกับ Wolman (1973)

(อ้างโดยวิยะดา เสรวิชัยสวัสดิ์. 2545.) กล่าวถึง ความพึงพอใจว่าเป็นความรู้สึกที่ได้รับความสำเร็จตามมุ่งหวัง และความต้องการ

1. ความหมายความพึงพอใจ

ความหมายของความพึงพอใจ (Satisfaction) ได้มีนักวิชาการ ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจ ดังนี้

ความพึงพอใจ หมายถึง ชอบ ชอบใจ พึงใจ สมใจ จุใจ (พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน. 2537 : 659)

ความพึงพอใจ หมายถึง ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่ดีของบุคคลที่ได้รับการตอบสนอง เมื่อบรรลุวัตถุประสงค์ในสิ่งที่ต้องการก็จะทำให้รู้สึกดี ชอบและสบายใจ หากสอดคล้องกับความคาดหวัง หรือมากกว่าที่คาดหวังไว้ก็จะมีความรู้สึกพึงพอใจ (วิยะดา เสรวิชัยสวัสดิ์. 2545 : 11)

ความพึงพอใจ หมายถึง ท่าทีความรู้สึก หรือทัศนคติในทางที่ดีของบุคคลที่มีต่องานที่ปฏิบัติ ร่วมปฏิบัติหรือได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติ โดยผลตอบแทนที่ได้รับ รวมทั้งสภาพแวดล้อมต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง เป็นปัจจัย ที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจต่องานที่ทำ (วัชรภรณ์ จันทร์พุดผิงศ์.2546 : 18)

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการ ทำให้บุคคล มีความรู้สึกในทางบวก หรือมีความรู้สึกในทางที่ดี (วาทีณี ไฉ่จ้อ. 2549 : 31)

ความพึงพอใจ หมายถึง ทัศนคติทางบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เป็นความรู้สึกหรือทัศนคติที่ดีต่องานที่ทำของบุคคลที่มีต่องานในทางบวก ความสุขของบุคคลอันเกิดจากการปฏิบัติงานและได้รับผลเป็นที่พึงพอใจ ทำให้บุคคลเกิดความกระตือรือร้น มีความสุข ความมุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญและมีกำลังใจ มีความผูกพันกับหน่วยงาน มีความภาคภูมิใจในความสำเร็จของงานที่ทำ และสิ่งเหล่านี้จะส่งผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงาน ส่งผลต่อถึงความก้าวหน้าและความสำเร็จขององค์การอีกด้วย (บรรจบ เนียมมณี. 2523 . : 11)

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจเป็นทัศนคติอย่างหนึ่งที่มีลักษณะเป็นนามธรรม ไม่สามารถมองเห็นรูปร่างได้ เป็นความรู้สึกส่วนตัวที่เป็นสุข เมื่อได้รับการตอบสนองตามความต้องการของตนในสิ่งที่ขาดหายไป และเป็นสิ่งที่กำหนดพฤติกรรมในการแสดงออกของบุคคลที่มีผลต่อการเลือกที่จะปฏิบัติในกิจกรรมนั้น ๆ

2. ลักษณะของความพึงพอใจ

มีนักวิชาการได้กล่าวถึงลักษณะความพึงพอใจ

1) ความพึงพอใจคือการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด บุคคลจำเป็นต้องปฏิสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมรอบตัว และการตอบสนอง ความต้องการของบุคคลด้วยการตอบโต้กับบุคคลอื่นและสิ่งต่างๆ ในชีวิตประจำวัน ทำให้แต่ละคนมีประสบการณ์การเรียนรู้สิ่งที่จะได้รับตอบแทนแตกต่างกัน

2) ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์หนึ่ง

3) ความพึงพอใจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกชอบสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่ผันแปรได้ตามปัจจัยที่ไม่เกี่ยวข้อง กับความคาดหวังของบุคคลในแต่ละสถานการณ์ นอกจากนี้ความพึงพอใจเป็นความรู้สึก ที่แสดงออกมาในระดับมากน้อยได้ ขึ้นอยู่กับความแตกต่างของการประเมินสิ่งที่ได้รับจริงกับสิ่งที่คาดหวังไว้ นอกจากนี้ความพึงพอใจของบุคคลใดบุคคลหนึ่งจะถูกกำหนดจากความรู้สึก ของแต่ละบุคคล โดยจากการพิจารณาความแตกต่างระหว่างผลตอบแทนที่เกิดขึ้นจริงและ ผลตอบแทนที่เขามีความรู้สึกว่าเขาควรจะได้รับแล้ว ถ้าหากผลตอบแทนที่ได้รับจริงมากกว่าผลตอบแทนที่เขาคาดว่าจะได้รับย่อมจะก่อให้เกิดความพึงพอใจขึ้น ซึ่งความพอใจจะมาก หรือน้อยหรือไม่พึงพอใจนั้น ขึ้นอยู่กับความยุติธรรมของผลตอบแทน (สมิต สัชฌุกร. 2542.: 5-6)

3. การวัดความพึงพอใจ

การวัดความพึงพอใจนั้น ได้ให้ทรรศนะเกี่ยวกับเรื่องนี้ว่า ทักษะคติหรือเจตคติเป็นนามธรรม เป็นการแสดงออกค่อนข้างซับซ้อน จึงเป็นการยากที่จะวัด ทักษะคติได้โดยตรง แต่เราสามารถที่จะวัดทักษะคติได้โดยอ้อมโดยวัดความคิดเห็นของบุคคล เหล่านั้นแทน ฉะนั้น การวัดความพึงพอใจก็มีขอบเขตที่จำกัดด้วย อาจมีความคลาดเคลื่อนเกิดขึ้นถ้าบุคคลเหล่านั้นแสดงความคิดเห็นไม่ตรงกับความรู้สึกที่แท้จริง ซึ่งความคลาดเคลื่อนเหล่านี้ย่อม เกิดขึ้นได้เป็นธรรมดาของการวัดโดยทั่ว ๆ ไป (สมิต สัชฌุกร. 2542.: 22)

การวัดความพึงพอใจนั้น สามารถทำได้หลายวิธี ดังต่อไปนี้ (ภณิดา ชัยปัญญา 2541)

1. การใช้แบบสอบถาม เพื่อต้องการทราบความคิดเห็น ซึ่งสามารถกระทำได้ในลักษณะกำหนดคำตอบให้เลือกหรือตอบคำถามอิสระ คำถามดังกล่าว อาจถามความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ

2. การสัมภาษณ์ เป็นวิธีการวัดความพึงพอใจทางตรง ซึ่งต้องอาศัยเทคนิคและวิธีการที่ดีจะได้ข้อมูลที่แท้จริง

3. การสังเกต เป็นวิธีวัดความพึงพอใจโดยการสังเกตพฤติกรรมของบุคคลเป้าหมาย ไม่ว่าจะแสดงออกจากการพูดจา กริยา ท่าทาง วิธีนี้ต้องอาศัยการกระทำอย่างจริงจัง และสังเกตอย่างมีระเบียบแบบแผน

4. ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ผู้บริโภคจะมีความพึงพอใจมากน้อยเพียงไร ขึ้นอยู่กับความต้องการของตนว่าได้รับการตอบสนองมากน้อยเพียงไร หากได้รับการตอบสนองมากก็จะก่อให้เกิดความจงรักภักดีและเกิดการสื่อสารแบบปากต่อปาก แต่ถ้าได้รับการตอบสนองน้อยก็จะรู้สึกในแง่ลบ

พฤติกรรมของมนุษย์เกิดขึ้นต้องมีสิ่งจูงใจ (motive) หรือแรงขับ (drive) เป็นความต้องการที่กดดันจนมากพอที่จะจูงใจให้บุคคลเกิดพฤติกรรม เพื่อตอบสนองความต้องการของตนเอง ซึ่งความต้องการของแต่ละคนไม่เหมือนกัน ความต้องการบางอย่างเป็นความต้องการทาง ชีววิทยา (biological) เกิดขึ้นจาก

สภาวะตึงเครียด เช่น ความหิวกระหาย หรือความลำบาก บางอย่างเป็นความต้องการทางจิตวิทยา (psychological) เกิดจากความต้องการการยอมรับ (recognition) การยกย่อง (esteem) หรือการเป็นเจ้าของทรัพย์สิน (belonging) ความต้องการส่วนใหญ่อาจจะไม่มากพอที่จะจูงใจให้บุคคลกระทำในช่วงเวลานั้น ความต้องการกลายเป็นสิ่งจูงใจ เมื่อได้รับการกระตุ้นอย่างเพียงพอจนเกิดเป็นความตึงเครียด โดยทฤษฎีที่ได้รับการยอมรับมากที่สุด 2 ทฤษฎี คือ ทฤษฎีของ ซิกมันด์ ฟรอยด์ และทฤษฎีของอับราฮัม มาสโลว์ (Kotler and Armstrong, 2002 : 49 (อ้างในบุญเลิศ บูรณุปกรณ์. 2546.)

4.1 ทฤษฎีการจูงใจของฟรอยด์

ฟรอยด์ (Freud) ตั้งสมมติฐานว่าบุคคลมักไม่รู้ตัวมากกว่าพลังทางจิตวิทยามีส่วนช่วยสร้างให้เกิดพฤติกรรม ฟรอยด์พบว่าบุคคลเพิ่มและควบคุมสิ่งเร้าหลายอย่าง สิ่งเร้าเหล่านี้อยู่นอกเหนือการควบคุมอย่างสิ้นเชิง บุคคลจึงมีความฝัน พูดคำที่ไม่ตั้งใจพูด มีอารมณ์อยู่เหนือเหตุผล และมีพฤติกรรมหลอกหลอนหรือเกิดอาการวิตกกังวลอย่างมาก

4.2 ทฤษฎีแรงจูงใจของมาสโลว์

อับราฮัม มาสโลว์ (A.H.Maslow) ค้นหาวิธีที่จะอธิบายว่าทำไมคนจึงถูกผลักดันโดยความต้องการบางอย่าง ณ เวลาหนึ่ง ทำไมคนหนึ่งจึงทุ่มเทเวลาและพลังงานอย่างมากเพื่อให้ได้มาซึ่งความปลอดภัยของตนเอง แต่อีกคนหนึ่งกลับทำสิ่งเหล่านั้น เพื่อให้ได้รับการยกย่องนับถือจากผู้อื่น คำตอบของมาสโลว์ คือ ความต้องการของมนุษย์จะถูกเรียงตามลำดับจากสิ่งที่กดดันมากที่สุดไปจนถึงน้อยที่สุด ทฤษฎีของมาสโลว์ได้จัดลำดับความต้องการตามความสำคัญ คือ

4.1.1. ความต้องการทางกาย (physiological needs) เป็นความต้องการพื้นฐาน คือ อาหาร ที่พัก อากาศ ยารักษาโรค

4.1.2 ความต้องการความปลอดภัย (safety needs) เป็นความต้องการที่เหนือกว่า ความต้องการเพื่อความอยู่รอด เป็นความต้องการในด้านความปลอดภัยจากอันตราย

4.1.3 ความต้องการทางสังคม (social needs) เป็นการต้องการการยอมรับจากเพื่อน

4.1.4 ความต้องการการยกย่อง (esteem needs) เป็นความต้องการการยกย่องส่วนตัว ความนับถือ และสถานะทางสังคม

4.1.5 ความต้องการให้ตนประสบความสำเร็จ (self-actualization needs) เป็นความต้องการสูงสุดของแต่ละบุคคล ความต้องการทำทุกสิ่งทุกอย่างได้สำเร็จ

จากแนวคิดดังกล่าวข้างต้นพอจะสรุปได้ว่า “ความพึงพอใจ” เป็นการแสดงความรู้สึกดีใจยินดีของเฉพาะบุคคลในการตอบสนองความต้องการในส่วนที่ขาดหายไป ซึ่งเป็นผลมาจากปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง โดย

ปัจจัยเหล่านั้นสามารถสนองความต้องการของบุคคลทั้งทางร่างกายและจิตใจได้เหมาะสม และเป็นการ แสดงออกทางพฤติกรรมของบุคคลที่จะเลือกปฏิบัติในกิจกรรมนั้น ๆ

3. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ

1. ความหมายการให้บริการ

ความหมายของการให้บริการ ได้มีนักวิชาการ ได้ให้ความหมายของการให้บริการ ดังนี้
การบริการ หมายถึง การปฏิบัติ รับผิดชอบ ให้ความสะดวกต่างๆ (พจนานุกรมฉบับ ราชบัณฑิตยสถาน. 2536 : 577)

การบริการ หมายถึง การกระทำหรือ การปฏิบัติอันแสดงออกในรูปของความสะดวก สบาย ความปลอดภัย คุณสมบัติที่สำคัญของบริการ ได้แก่ ผู้รับบริการที่มีส่วนเกี่ยวข้องโดยตรงกับการให้บริการ หลากหลายบริการไม่มีบริการคงคลัง ไม่สามารถจัดเก็บตลอดจนขนส่งบริการได้ บริการไม่ได้เหมือนกันสนิท หมดทุกอย่างหรือทุกกรณี และการกำหนดมาตรฐานบริการเป็นไปอย่างยากยิ่ง (วีรพงษ์ เฉลิเมธรัตน์. 2539 : 1-2)

การบริการ หมายถึง การทำประโยชน์ให้กับคนอื่นให้คนอื่นมีความสุขความพอใจ ซึ่งคนที่ทำก็ น่าจะมีความสุขที่ตนเองมีคุณค่าแก่คนอื่น ฉะนั้นเราตั้งอุดมการณ์ไว้ว่า งานของ เราคือการบริการแล้วละก็ งานที่เราทำจะเป็นที่พึงพอใจของผู้รับบริการเสมอ ผู้ที่มีหัวใจบริการ (เทพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ. 2540 : 16-21)

2. ลักษณะการบริการ

นักวิชาการได้แสดงความเห็นเกี่ยวกับลักษณะการบริการว่า ถ้าเรารู้อุปมาอุปไมยว่าสินค้าคือ รูปธรรม บริการนั้นก็คือนามธรรม ด้วยสาเหตุที่ว่าบริการหมายถึง การกระทำหรือการปฏิบัติ (Performance) อันแสดงออกในรูปของความสะดวกสบาย ความปลอดภัย เช่น การคมนาคม การสื่อสาร การประกันภัย ซึ่ง แน่แน่นอนว่าไม่มีผู้ใดสามารถจับต้องได้ ซึ่ง คุณสมบัติที่สำคัญของบริการมี 2 ประการ คือ (อนงค์ เอื้อวัฒนา. 2542 : 1-2)

2.1 ผู้ใช้บริการมักมีส่วนเกี่ยวข้องโดยตรงกับการให้บริการหลายอย่าง เช่น โรงแรม สถานเสริม ความงาม โรงพยาบาล เป็นต้น ซึ่งจะส่งผลถึงคุณภาพบริการที่ให้

2.2 บริการไม่มีบริการคงคลัง อันเนื่องมาจากลักษณะที่จับต้องไม่ได้ดังกล่าว อาจมีหลายท่านคิดว่า บริการก็คือบริการ ไม่น่าจะมีอะไรแตกต่างกันเลยในการ ให้บริการเพราะหัวใจของบริการคือความพอใจ ของลูกค้าหรือผู้รับบริการแต่เพียงอย่างเดียว แท้จริงแล้วหาเป็นเช่นนั้นไม่ จึงควรทำความเข้าใจใหม่ ดังนี้

1) การบริการไม่ได้เหมือนกันหมดทุกอย่างหรือกรณี ความคล้ายคลึงกัน เป็นการบรรยายที่ถูกต้องกว่า ความสับสนมิได้จำกัดอยู่เพียงเท่านั้น หากยังรวมถึงการจ้างงานด้วยว่า ผู้ที่ทำงานใน ภาคบริการ ล้วนแล้วแต่เป็นผู้ที่มีทักษะ มีความรู้ความสามารถสูงทั้งสิ้น

2) เนื่องจากบริการไม่สามารถจัดเก็บตลอดจนขนส่งบริการได้ จึงมีข้อจำกัดต่อขนาดของกิจการ กล่าวคือ ผู้ให้บริการจะสามารถให้บริการแก่ลูกค้าเฉพาะพื้นที่หรือเป็นแห่ง ๆ ไป เช่น ร้านเสริมสวย ร้านขายของชำ หรืออีกนัยหนึ่งคือ ขนาดของตลาดเป็นตัวตัดสินขนาดของกิจกรรม ที่จะเกิดขึ้นหรือกำลังดำเนินการอยู่ มิใช่ว่าการผลิตบริการในรูปแบบของการประหยัดต่อขนาด เป็นตัวกำหนดขนาดการให้บริการ แต่มีข้อยกเว้นสำหรับการบริการบางประเภทที่สามารถรองรับ ลูกค้าจากหลายๆที่ได้ในเวลาเดียวกัน เช่น บริษัทประกันภัย สำนักงานทนายความ เป็นต้น

3) งานบริการเป็นตัวที่ไม่มีสินค้า ไม่มีการผลิต สิ่งที่ผู้รับบริการจะได้คือ ความพึงพอใจ ความรู้สึกคุ้มค่าที่ได้มาใช้บริการ ดังนั้นคุณภาพของงานจึงเป็นสิ่งสำคัญมาก

4) งานบริการ เป็นงานที่ต้องการตอบสนองในทันทีที่ผู้รับบริการต้องการให้ลงมือปฏิบัติ ในทันที ดังนั้น ผู้ให้บริการต้องพร้อมที่จะตอบสนองตลอดเวลา เมื่อนัดเวลาใดก็ต้องตรงตาม เวลานั้น

จากความหมายของบริการข้างต้น คณะผู้วิจัย สรุปได้ว่าบริการไม่ได้เหมือนกันทุกอย่าง ไม่สามารถผลิตล่วงหน้าไว้ได้ ไม่สามารถจัดเก็บหรือขนส่งได้ และบริการนั้นต้องตอบสนองต่อ ความต้องการของผู้รับบริการในทันที

3. องค์ประกอบของการบริการ

การให้บริการจะต้องประกอบด้วยคุณลักษณะ 3 ประการ คือ Gothberg (อ้างใน ฤดี เนื่องบุผา และคณะ. 2537 : 15)

- 1.คุณภาพของทรัพยากรต้องเลือกสรรแล้วว่าสอดคล้องกับความต้องการผู้ใช้และมีคุณภาพดี
- 2.คุณภาพของบุคลากรผู้ให้บริการ ผู้ให้บริการต้องมีความรู้ในงานบริการนั้นเป็นอย่างดี
- 3.การสื่อสาร เช่น การสื่อสารระหว่างผู้ใช้บริการ การใช้ภาษา สัญลักษณ์ต้องสามารถสื่อความหมายให้เข้าใจกันได้เป็นอย่างดี

รวมทั้งยังมีนักวิชาการได้กล่าวว่า การบริการที่ประสบความสำเร็จจะต้องประกอบด้วยคุณสมบัติต่างๆ ดังนี้ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ ปริญญา ลักษิตานนท์ และศุภร เสรีรัตน์. 2539 : 42) คือ

1. ความเชื่อถือได้ ประกอบด้วย
 - ความสม่ำเสมอ
 - ความพึงพาได้
2. การตอบสนอง ประกอบด้วย
 - ความเต็มใจที่จะให้บริการ
 - ความพร้อมที่จะให้บริการและอุทิศเวลามีการติดต่ออย่างต่อเนื่อง
 - ปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการเป็นอย่างดี

เกินไป

3. ความสามารถ ประกอบด้วย
 - ความสามารถการให้บริการ
 - ความสามารถในการสื่อสาร
 - ความสามารถในความรู้วิชาการที่จะให้บริการ
4. เข้าถึงบริการ ประกอบด้วย
 - ผู้ใช้บริการสามารถเข้าใช้หรือรับบริการได้สะดวก ระเบียบขั้นตอนไม่ควรมากมายซับซ้อน
 - ผู้ใช้บริการใช้เวลารอคอยน้อย
 - เวลาที่ใช้บริการต้องเป็นเวลา
 - อยู่ในสถานที่ ที่ผู้ใช้บริการติดต่อได้สะดวก
5. ความสุภาพอ่อนโยน ประกอบด้วย
 - การแสดงความสุภาพต่อผู้ใช้บริการ
 - ให้การต้อนรับที่เหมาะสม
 - ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี
6. การสื่อสาร ประกอบด้วย
 - การสื่อสารชี้แจงขอบเขตและลักษณะงานบริการ
 - การอธิบายขั้นตอนให้บริการ
7. ความซื่อสัตย์ ประกอบด้วย
 - ความไว้วางใจเชื่อใจได้
 - ความตรงไปตรงมาต่อหน้าที่ของการให้บริการ
8. ความมั่นคง ประกอบด้วย
 - ความปลอดภัยทางกายภาพ เช่น เครื่องมือ อุปกรณ์
9. ความเข้าใจ
 - การเรียนรู้ผู้ใช้บริการ
 - การให้คำแนะนำและเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ
 - การให้ความสนใจต่อผู้ใช้บริการ
10. การสร้างสิ่งจำเป็นที่จับต้องได้ ประกอบด้วย
 - การเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ ให้พร้อมสำหรับให้บริการ
 - การเตรียมอุปกรณ์ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ
 - ความเต็มใจที่จะให้บริการ
 - ความพร้อมที่จะให้บริการและอุทิศเวลาในการติดต่ออย่างต่อเนื่อง
 - ปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการเป็นอย่างดี
10. ความสามารถ ประกอบด้วย
 - ความสามารถการให้บริการ
 - ความสามารถในการสื่อสาร
 - ความสามารถในความรู้วิชาการที่จะให้บริการ

4. บริบทเทศบาลตำบลท่าช้าง

๑. ประวัติความเป็นมา

เทศบาลตำบลท่าช้าง ได้จัดตั้งขึ้นตามประกาศกระทรวงมหาดไทย เมื่อวันที่ ๒๕ พฤษภาคม ๒๕๔๒ ตั้งอยู่เลขที่ ๙ หมู่ที่ ๘ ตำบลท่าช้าง อำเภอเมืองนครนายก จังหวัดนครนายก โดยมีอาณาเขตครอบคลุมพื้นที่ หมู่ที่ ๑๑ และหมู่ที่ ๘ (บางส่วน) ตำบลท่าช้าง อำเภอเมืองนครนายก จังหวัดนครนายก แต่เดิมพื้นที่ตำบลท่าช้างและบริเวณใกล้เคียงเป็นพื้นที่ป่าไม้เบญจพรรณ เป็นที่อยู่อาศัยของสัตว์นานาชนิด สัตว์ที่มีมากที่สุด คือ ช้างป่า และมีเส้นทางที่ช้างข้ามไปมาระหว่างป่าแถบดงละครและป่าแถบบริเวณเขาชะงอก ปัจจุบันยังมีทางซึ่งเป็นทางช้างข้ามแม่น้ำนครนายกตรงบริเวณวัดท่าช้าง เนื่องจากเป็นท้องที่มีช้างมาก และมีทำซึ่งเป็นทางข้ามของช้างนี้เอง ชาวบ้านจึงขนานนามท้องที่นี้ว่า "ท่าช้าง"

ในปี พ.ศ.2514 กระทรวงมหาดไทยได้พิจารณาเห็นว่า ท้องที่บางส่วนของตำบลท่าช้าง อำเภอเมืองนครนายก มีสภาพอันสมควรยกฐานะเป็นสุขาภิบาลได้ และได้พิจารณายกฐานะท้องที่นั้นบางส่วนของตำบลท่าช้าง อำเภอเมืองนครนายก จังหวัดนครนายก (บริเวณตลาดท่าหุบ) จัดตั้งเป็นสุขาภิบาลท่าช้าง ตามประกาศกระทรวงมหาดไทย เรื่องการจัดตั้งสุขาภิบาลท่าช้าง อำเภอเมืองนครนายก จังหวัดนครนายก เมื่อวันที่ 4 มีนาคม 2514 ประกาศในราชกิจจานุเบกษา เล่มที่ 88 ตอนที่ 42 เมื่อวันที่ 20 เมษายน 2514 และต่อมาได้รับการยกฐานะเป็นเทศบาลตำบลท่าช้าง ตามพระราชบัญญัติเปลี่ยนแปลงฐานะของสุขาภิบาลเป็นเทศบาล พ.ศ.2542 ประกาศใน ราชกิจจานุเบกษา เล่มที่ 116 ตอนที่ 6 ก. ลงวันที่ 24 กุมภาพันธ์ 2542

๒. ลักษณะที่ตั้ง / อาณาเขต และเขตการปกครอง

ด้านเหนือ ตั้งแต่หลักเขตที่ 1 ซึ่งตั้งอยู่ริมแม่น้ำนครนายกฝั่งซ้ายทางเข้าวัดโบสถ์การ้อง ฟากตะวันตกเลียบบตามริมแม่น้ำนครนายกฝั่งซ้าย

ด้านตะวันออก จากหลักเขตที่ 2 เลียบตามคลองส่งน้ำชลประทานสายสองฝั่งตะวันตกไปทางทิศตะวันตกเฉียงใต้ถึงหลักเขตที่ ๓ ซึ่งตั้งอยู่ริมคลองส่งน้ำชลประทานสายสองฝั่งตะวันตกริมคันกั้นน้ำฝั่งซ้ายฟากเหนือ

ด้านใต้ จากหลักเขตที่ 3 เลียบตามคลองส่งน้ำชลประทานสายสองฝั่งเหนือไปทางทิศตะวันตก

เฉียงใต้ถึงหลักเขตที่ 4 ตั้งอยู่ริมคลองชลประทานสายสองฝั่งเหนือตรงริมทางเข้าวัดโบสถ์การ้องฟากตะวันตก

ด้านตะวันตก จากหลักเขตที่ 4 เลียบตามริมคลองทางเข้าวัดโบสถ์การ้องฟากตะวันตกไปทางทิศตะวันออกเฉียงเหนือบรรจบหลักเขตที่

เทศบาลตำบลท่าช้างอยู่ห่างจากอำเภอเมืองนครนายก 8 กม.และอยู่ห่างจากกรุงเทพฯ 98 กม.



แผนภาพที่ 1 แผนที่แสดงเขตเทศบาลตำบลท่าช้าง อำเภอเมืองนครนายก จังหวัดนครนายก

3. อาณาเขตติดต่อ

<u>ทิศเหนือ</u>	ติดต่อกับแม่น้ำนครนายกฝั่งซ้าย
<u>ทิศใต้</u>	ติดต่อกับคลองส่งน้ำชลประทานสายสองฝั่งเหนือ
<u>ทิศตะวันออก</u>	ติดต่อกับคลองส่งน้ำชลประทานสายสองฝั่งตะวันตก
<u>ทิศตะวันตก</u>	ติดต่อกับหมู่ที่ ๑ ตำบลท่าทราย อำเภอเมืองนครนายก จังหวัดนครนายก

ตราประจำเทศบาลตำบลท่าช้าง



สัญลักษณ์เทศบาลตำบลท่าช้าง “ช้างชูรวงข้าว”

ช้างชูรวงข้าว หมายถึง ที่นี่มีช้างมากและประชาชนมีอาชีพทำนาปลูกข้าวได้มาก

4. เขตการปกครอง

เทศบาลตำบลท่าช้าง มีชุมชน 2 ชุมชน จำนวน 316 ครัวเรือน จำนวนประชากร 1,039 คน

- 1) ชุมชนบ้านท่าหุบ (หมู่ที่ 8 ตำบลท่าช้าง บางส่วน)
- 2) ชุมชนบ้านวัดโบสถ์ (หมู่ที่ 11 ตำบลท่าช้าง)

ลำดับ	ชุมชน	จำนวน ครัวเรือน	จำนวนประชากร		จำนวนประชากร ทั้งหมด	หมายเหตุ
			ชาย	หญิง		
1.	ชุมชนท่าหุบ(หมู่ที่ 8)	141	197	192	389	บางส่วน
2.	ชุมชนวัดโบสถ์การ้อง(หมู่ที่ 11)	175	301	349	650	เต็มพื้นที่
3.	ทะเบียนบ้านกลาง (หมู่ ๗๗)	-	-	-	-	-
จำนวนประชากรทั้งสิ้นในเขตเทศบาล		316	498	541	1,039	-

ข้อมูล ณ กันยายน ๒๕๖๔

ประชากรแยกตามชั้นอายุ

อายุ	เพศ		รวม	ร้อยละ
	ชาย	หญิง		
1 วัน - 3 ปี	35	26	61	5.87
4 ปี - 6 ปี	15	16	31	2.98
7 ปี - 12 ปี	31	27	58	5.58
13 ปี - 15 ปี	12	22	34	3.27
16 ปี - 18 ปี	11	21	32	3.08
19ปี - 24 ปี	28	39	67	6.45
25 ปี - 60 ปี	309	298	607	58.42
60 ปีขึ้นไป	57	92	149	14.34
รวม	498	541	1,039	100

ข้อมูล ณ กันยายน 2564

5. ศาสนา

นับถือศาสนาพุทธร้อยละ 100 ของประชากรทั้งหมดในเขตเทศบาล มีวัดจำนวน 1 วัด คือ วัดโบสถ์การ้อง

6. วัฒนธรรมประเพณีท้องถิ่น

- ประเพณีขึ้นปีใหม่ ประมาณเดือนมกราคม
- ประเพณีสงกรานต์ ประมาณเดือนเมษายน
- ประเพณีเข้าพรรษา ประมาณเดือนกรกฎาคม
- ประเพณีลอยกระทง ประมาณเดือนพฤศจิกายน
- และวันสำคัญทางศาสนาต่าง ๆ

เทศบาลตำบลท่าช้าง ได้จัดกิจกรรมในวันสำคัญต่างๆ เพื่อให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการอนุรักษ์และสืบทอดวัฒนธรรมขนบธรรมเนียมประเพณีต่อไป

7. ด้านเศรษฐกิจ

ลักษณะทางเศรษฐกิจ มีลักษณะเด่นทางด้านเกษตรและการพาณิชย์ ออาชีพที่สำคัญ ได้แก่ การเกษตร และการพาณิชย์ รายได้เฉลี่ยของประชากร 85,794.- บาทต่อคนต่อปี (ข้อมูล จปฐ.ปี 2558)

- รายได้เฉลี่ยของคนในชุมชนบ้านท่าหุบ หมู่ที่ 8 จำนวน 100,742 บาท/คน/ปี
- รายได้เฉลี่ยของคนในชุมชนบ้านวัดโบสถ์ หมู่ที่ 11 จำนวน 77,401 บาท/คน/ปี

■ การเกษตรกรรม

การใช้ที่ดินเพื่อเพาะปลูกในเขตเทศบาลตำบลท่าช้าง มีที่นา 237 ไร่ ทำสวน 140 ไร่ ในภาคเกษตรกรรมมี 148 ครัวเรือน ผลผลิตทางการเกษตรที่สำคัญคือ ข้าว มะพร้าว มะยงชิด กระท้อน เป็นต้น

■ การพาณิชย์/การบริการ

ปัจจุบันยังไม่มีสถานประกอบการเทศพาณิชย์ และสถานประกอบการด้านบริการใดๆมีเพียงสถานประกอบการด้านพาณิชย์กรรมได้แก่

- ตลาดสดเทศบาล 1 แห่ง
- ร้านค้าทั่วไป 25 แห่ง
- ปั้มน้ำมัน 2 แห่ง

■ การอุตสาหกรรม

มีลักษณะเป็นอุตสาหกรรมการเกษตร คือ

- โรงสีข้าว 1 แห่ง
- โรงอบข้าว 1 แห่ง
- เครื่องจักรรถบรรทุก จำนวน ๒ เครื่อง

■ การท่องเที่ยว

ในเขตเทศบาลตำบลท่าช้างมีโบราณสถานคือ มณฑปเก่าซึ่งมีรอยพระพุทธรูปบาทจำลอง, เศียรพระพุทธรูปหินทรายโบราณ ศาลาไม้เก่าและธรรมมาสน์สมัยรัชกาลที่ 5 ตั้งอยู่บริเวณวัดโบสถ์การ้อง หมู่ที่ 11

8. ลักษณะการใช้ที่ดิน

การใช้ที่ดินในเขตเทศบาลซึ่งมีพื้นที่ 1 ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ ๖๒๕ ไร่ แบ่งออกเป็น

1) พื้นที่พักอาศัย	ประมาณ	60	ไร่
2) พื้นที่พาณิชยกรรม	ประมาณ	15	ไร่
3) พื้นที่ตั้งหน่วยงานของรัฐ	ประมาณ	7	ไร่
4) พื้นที่สวนสาธารณะ	ประมาณ	25	ไร่
5) พื้นที่เกษตรกรรม	ประมาณ	377	ไร่
6) พื้นที่ตั้งสถานศึกษา	ประมาณ	16	ไร่
7) พื้นที่อื่น ๆ	ประมาณ	125	ไร่

9. การคมนาคม / ขนส่ง

เส้นทางคมนาคมของเทศบาลตำบลท่าช้าง มีการคมนาคมทางบกทางเดียว ดังนี้

ถนน คสล. จำนวน 11 สาย

(1) ถนนสุขาภิบาล 1	ระยะทาง	650	เมตร
(๒) ถนนสุขาภิบาล 2	ระยะทาง	326	เมตร
(3) ถนนสุขาภิบาล 3	ระยะทาง	1,573	เมตร
(4) ถนนทางเข้าวัดโบสถ์	ระยะทาง	240	เมตร
(5) ถนนเมืองปราณี (อุทิศ)	ระยะทาง	360	เมตร
(6) ถนนทางเข้าโรงสีชุมชน	ระยะทาง	290	เมตร
(7) ถนนซอยสุขาภิบาล 1	ระยะทาง	๙๒๐	เมตร
(8) ถนนซอยสุขาภิบาล 1 แยก 1	ระยะทาง	70	เมตร
(9) ถนนซอยสุขาภิบาล 1 แยก 2	ระยะทาง	51	เมตร
(10) ถนนซอยสุขาภิบาล 1 แยก 3	ระยะทาง	154	เมตร
(11) ถนนซอยสุขาภิบาล 3 แยก 1	ระยะทาง	290	เมตร

ถนนลาดยาง จำนวน ๑ สาย

- 1) ถนนสุขาภิบาล ๔ ระยะทาง 425 เมตร

การประปา

จำนวนครัวเรือนที่อยู่ในเขตเทศบาลตำบลท่าช้างมีน้ำประปาใช้ทุกครัวเรือน มีพื้นที่ที่ได้รับการบริการจากการประปาภูมิภาค คิดเป็นร้อยละ 100 ของครัวเรือนทั้งหมด

การไฟฟ้า

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้ให้บริการไฟฟ้าอย่างทั่วถึง ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลท่าช้าง มีไฟฟ้าใช้ทุกครัวเรือน พื้นที่ที่ได้รับการบริการไฟฟ้า คิดเป็นร้อยละ 100 ของพื้นที่ทั้งหมด

การสื่อสาร

- มีหอกระจายข่าว/เสียงตามสายในพื้นที่จำนวน 4 จุด
- มีตู้โทรศัพท์สาธารณะในเขตพื้นที่มีจำนวน 9 หมายเลข ให้บริการอย่างทั่วถึง

10. การศึกษา

- 1) โรงเรียนในสังกัดเทศบาลตำบลท่าช้าง จำนวน 1 แห่ง ได้แก่ ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลตำบลท่าช้าง มีจำนวน 3 ห้องเรียน จำนวนนักเรียนรวมทั้งสิ้น 45 คน จำนวนพนักงานครูและลูกจ้างรวมทั้งสิ้น 4 คน
- 2) โรงเรียนในสังกัดพื้นที่การศึกษานครนายก ระดับประถมศึกษา จำนวน 2 แห่ง ได้แก่
- โรงเรียนชลนายกสงเคราะห์
 - โรงเรียนวัดโบสถ์การ้อง

11. กีฬา นันทนาการ/พักผ่อน

ในเขตเทศบาลตำบลท่าช้าง จัดให้มีบริการ ดังนี้

- | | | | |
|--------------------|-------|---|------|
| (1) สนามเด็กเล่น | จำนวน | ๓ | แห่ง |
| (2) สวนสาธารณะ | จำนวน | ๓ | แห่ง |
| (3) สนามบาสเก็ตบอล | จำนวน | ๑ | แห่ง |

12. การสาธารณสุข

- | | | | |
|--|-------|----|------|
| (1) คลินิกเอกชน | จำนวน | ๑ | แห่ง |
| (2) ร้านขายยา | จำนวน | ๒ | แห่ง |
| (3) บุคลากรทางการแพทย์ที่ปฏิบัติหน้าที่ในสถานพยาบาลทุกแห่ง ทุกสังกัดในเขตพื้นที่ | | | |
| - แพทย์ | จำนวน | ๑ | คน |
| - พยาบาล | จำนวน | ๑ | คน |
| - อสม. | จำนวน | ๒๐ | คน |

3. ขยะ

- (1) ปริมาณขยะ 1.2 ตัน/วัน
- (2) รถยนต์ที่ใช้จัดเก็บขยะ จำนวน 1 คัน ขนาดความจุ 10 ลบ.ม.
- (3) ขยะที่เก็บขนได้ จำนวน 6 ลบ.ม.

กำจัดขยะโดยวิธีนำขยะไปทิ้งที่ บริษัท ทีพีโอโพลีฯ จำกัด ที่อำเภอแก่งคอย จังหวัดสระบุรี โดยบริษัท ทีพีโอโพลีฯ จำกัด ให้ค่าขนส่งขยะตันละ 150.- บาท

16. บทบาท/การมีส่วนร่วมของประชาชนในกิจกรรมทางการเมืองและการบริหาร

- ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการวางแผนพัฒนาท้องถิ่น ซึ่งเข้ามามีส่วนร่วมในการกำหนดวิสัยทัศน์ และการจัดทำแผนพัฒนาที่มีการจัดเวทีประชาคมเพื่อสอบถามปัญหาความต้องการการรับฟังความคิดเห็นของ ประชาชนการวิเคราะห์ศักยภาพของท้องถิ่น การจัดลำดับความสำคัญของประเด็นหลักการพัฒนาภายหลัง การจัดทำแผนพัฒนาฯ ทั้งนี้เพื่อให้แผนพัฒนาสะท้อนปัญหาและตอบสนองความต้องการของประชาชนใน ท้องถิ่นได้อย่างตรงจุด

- การรณรงค์ในการใช้สิทธิเลือกตั้ง มีการเผยแพร่ให้ความรู้แก่ผู้นำชุมชน เพื่อนำไปเผยแพร่แก่ ประชาชนในชุมชนให้เข้าใจในระบอบการปกครองแบบประชาธิปไตย

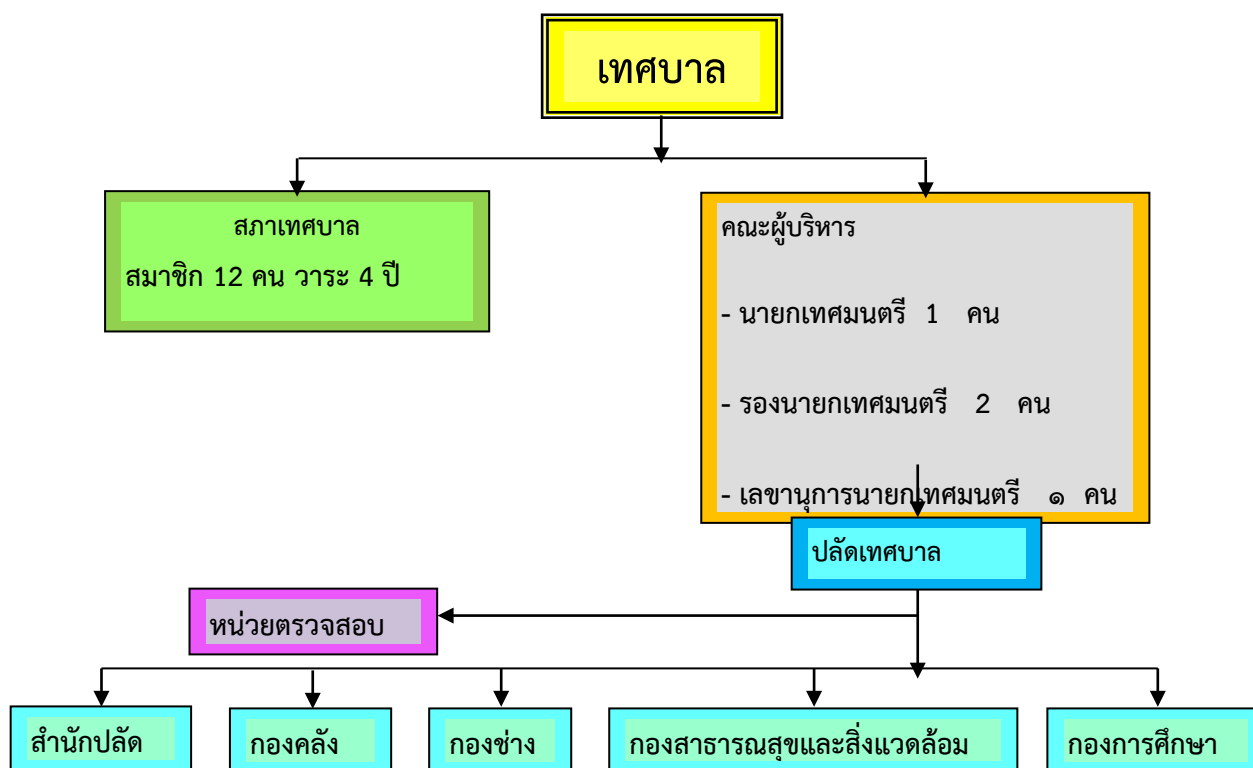
- ส่งเสริมให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในเรื่องการบริหารงานบุคคล เช่นมีการคัดเลือกประชาชน เข้ามาเป็นผู้ทรงคุณวุฒิในคณะกรรมการพัฒนาเทศบาล ส่งเสริมให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดซื้อ/ จัดจ้าง ในรูปคณะกรรมการ

- ส่งเสริมให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมต่างๆ ที่เทศบาลจัดขึ้นเช่นประเพณีท้องถิ่น ตลอดจนงานรัฐพิธีเนื่องในโอกาสต่างๆ

17. ข้อมูลเกี่ยวกับศักยภาพของท้องถิ่น

เทศบาลตำบลท่าช้างเป็นเทศบาลขนาดเล็ก มีโครงสร้างและอัตรากำลังในการบริหารงาน ดังนี้

โครงสร้างและอัตรากำลังในการบริหารงานของเทศบาลตำบลท่าช้าง



การแบ่งโครงสร้างของเทศบาลตำบลท่าช้าง เป็นไปตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. ๒๔๙๖ แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๑๒) พ.ศ. ๒๕๔๖ ประกอบด้วยโครงสร้าง ๒ ส่วน คือ สภาเทศบาล และคณะผู้บริหาร สำหรับการปฏิบัติงานตามหน้าที่ของเทศบาลจะมีโครงสร้างเพิ่มขึ้นอีกด้านหนึ่ง คือ พนักงานเทศบาล

๑. สภาเทศบาล

สภาเทศบาล ประกอบด้วยสมาชิกสภาเทศบาลซึ่งราษฎรเลือกตั้งขึ้น จำนวน ๑๒ คน มีกำหนดคราวละ 4 ปีสภาเทศบาล มีประธานสภาเทศบาล 1 คน และรองประธานสภาเทศบาล 1 คน ซึ่งผู้ว่าราชการจังหวัดแต่งตั้งจากสมาชิกสภาเทศบาลตามมติของสภาเทศบาล ประธานสภาเทศบาล มีหน้าที่ดำเนินกิจการของสภาเทศบาลให้เป็นไปตามระเบียบข้อบังคับการประชุมสภาเทศบาล รองประธานสภาเทศบาล มีหน้าที่กระทำการแทนประธานสภาเทศบาลเมื่อประธานสภาเทศบาลไม่อยู่หรือไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้

2. คณะผู้บริหาร

คณะผู้บริหารประกอบด้วย นายกเทศมนตรี ๑ คน มาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชน รองนายกเทศมนตรี ไม่เกิน 2 คน ที่ปรึกษาและเลขานุการซึ่งมิใช่สมาชิกสภาเทศบาลรวมกันไม่เกิน 2 คน แต่งตั้งโดยนายกเทศมนตรีให้คณะผู้บริหารควบคุมและรับผิดชอบในการบริหารกิจการของเทศบาลตามกฎหมายโดยมีนายกเทศมนตรีเป็นหัวหน้า

ในกรณีที่นายกเทศมนตรีไม่อาจบริหารกิจการได้ ให้นายกเทศมนตรีแต่งตั้งรองนายกเทศมนตรีผู้หนึ่งทำการแทน การสั่ง การอนุญาต การให้อนุมัติหรือการปฏิบัติกิจการที่คณะผู้บริหารหรือนายกเทศมนตรีจะพึงปฏิบัติหรือดำเนินการตามกฎหมายใด ถ้ากฎหมายนั้นไม่ได้บัญญัติในเรื่องการมอบอำนาจไว้เป็นอย่างอื่น คณะผู้บริหารหรือนายกเทศมนตรี อาจมอบอำนาจโดยทำเป็นหนังสือให้รองนายกเทศมนตรี ปลัดเทศบาล หรือรองปลัดทำการแทนคณะผู้บริหาร หรือนายกเทศมนตรี แล้วแต่กรณีได้ และในกรณีได้รับอนุมัติจากรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทยจะมอบอำนาจให้พนักงานเทศบาลตั้งแต่ตำแหน่งหัวหน้าแผนกขึ้นไปทำการแทนก็ได้

3. พนักงานเทศบาล

บุคลากรที่ปฏิบัติงานประจำของเทศบาลซึ่งกฎหมายกำหนดให้เรียกว่าพนักงานเทศบาลโดยมี ปลัดเทศบาลเป็นผู้บังคับบัญชาและรับผิดชอบในงานประจำทั่วไปของเทศบาล ซึ่งในส่วนของเทศบาลตำบลท่าช้างมีอัตรากำลังพนักงานเทศบาลและลูกจ้าง ดังนี้

ราชการ	งาน	บุคลากร	
		ตามแผน	ปัจจุบัน
1.สำนักปลัดเทศบาล	1. สำนักปลัดเทศบาล - งานธุรการ - งานการเจ้าหน้าที่ - งานทะเบียนราษฎรและบัตร - งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย - งานแผนงานและงบประมาณ - งานสังคมสงเคราะห์ - งานพัฒนาชุมชน	1.นักบริหารงานท้องถิ่น 2.นักบริหารงานทั่วไป 3.นักทรัพยากรบุคคล 4.นักวิเคราะห์นโยบายและแผน 5.นิติกร 6.นักพัฒนาชุมชน 7.เจ้าพนักงานธุรการ 8.เจ้าพนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย 9.ลูกจ้างประจำ 10.พนักงานจ้างตามภารกิจ 11.พนักงานจ้างทั่วไป	1.นักบริหารงานท้องถิ่น 2.นักทรัพยากรบุคคลชำนาญการ 3.นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ 4.นักพัฒนาชุมชนปฏิบัติการ 5.เจ้าพนักงานธุรการปฏิบัติการ 6.เจ้าพนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยชำนาญงาน 7.ลูกจ้างประจำ 8.พนักงานจ้างตามภารกิจ 9.พนักงานจ้างทั่วไป

ราชการ	งาน	บุคลากร	
		ตามแผน	ปัจจุบัน
2.กองคลัง	<p>2. กองคลัง</p> <ul style="list-style-type: none"> - งานการเงินและบัญชี - งานจัดเก็บและพัฒนารายได้ - งานพัสดุและทรัพย์สิน - งานแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน 	<ol style="list-style-type: none"> 1. นักบริหารงานการคลัง 2. เจ้าพนักงานการเงินและบัญชี 3. เจ้าพนักงานพัสดุ 4. พนักงานจ้างทั่วไป 	<ol style="list-style-type: none"> 1. นักบริหารงานการคลัง 2. เจ้าพนักงานการเงินและบัญชีชำนาญงาน 3. เจ้าพนักงานพัสดุชำนาญงาน 4. พนักงานจ้างทั่วไป
3.กองช่าง	<p>3. กองช่าง</p> <ul style="list-style-type: none"> - งานสาธารณูปโภค - งานวิศวกรรม - งานสวนสาธารณะ - งานจัดสถานที่และการไฟฟ้าสาธารณะ 	<ol style="list-style-type: none"> 1.นักบริหารงานช่าง 2.นายช่างโยธา 3.นายช่างเขียนแบบ 4.เจ้าพนักงานธุรการ 5.พนักงานจ้างทั่วไป 	<ol style="list-style-type: none"> 1.นายช่างโยธาอาวุโส 2. นายช่างเขียนแบบชำนาญงาน 3. เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน 4. พนักงานจ้างทั่วไป
4.กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม	<p>4.กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม</p> <ul style="list-style-type: none"> - งานสุขาภิบาลและอนามัยสิ่งแวดล้อม - งานป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ - งานรักษาความสะอาด - งานกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล 	<ol style="list-style-type: none"> 1. นักบริหารงานสาธารณสุข 2. เจ้าพนักงานธุรการ 3. ลูกจ้างประจำ 4. พนักงานจ้างทั่วไป 	<ol style="list-style-type: none"> 1. นักบริหารงานสาธารณสุข 2. เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน 3. ลูกจ้างประจำ 4. พนักงานจ้างทั่วไป
5.กองการศึกษา	<p>5. กองการศึกษา</p> <ul style="list-style-type: none"> - งานการศึกษาปฐมวัย - งานกิจการศาสนา - งานส่งเสริมประเพณีศิลปวัฒนธรรม 	<ol style="list-style-type: none"> 1. นักบริหารการศึกษา 2. นักวิชาการศึกษา 3. พนักงานจ้างทั่วไป 	<ol style="list-style-type: none"> 1. นักบริหารการศึกษา 2. พนักงานจ้างทั่วไป

บทที่ 3

วิธีดำเนินการประเมินความพึงพอใจ

การศึกษาประเมินครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ โดยมุ่งที่จะศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเทศบาลตำบลท่าช้าง อำเภอเมืองนครนายก จังหวัดนครนายก ประจำปี 2565 และได้ศึกษาทบทวนวรรณกรรม เอกสาร ข้อมูล สถิติต่างๆ ทั้งในรูปแบบของเอกสาร กฎหมายระเบียบ คำสั่ง และนโยบายของรัฐบาล หรือบทความอื่นๆ และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งเป็นประโยชน์ต่อการศึกษาวิจัยในสภาพข้อเท็จจริงอันเป็นปรากฏการณ์ และปัญหาที่เกี่ยวกับผลการศึกษา แล้วสรุปโดยอาศัยแนวคิดและทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ครั้งนี้องค์การบริหารส่วนตำบลท่าช้างได้มีวิธีการดำเนินการศึกษาที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การศึกษา โดยครอบคลุมเรื่องตามลำดับ ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้เป็นประชากรที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลท่าช้าง อำเภอเมืองนครนายก จังหวัดนครนายก จำนวน 2 ชุมชน

1.2 กลุ่มตัวอย่าง

การประเมินครั้งนี้คำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่าง (sample size) โดยเทศบาลตำบลท่าช้างมีข้อจำกัดในด้านเวลา จึงได้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่จะใช้เป็นตัวแทนในการเก็บแบบสอบถาม โดยกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนจากการสุ่มตัวอย่าง 0.10 โดยใช้สูตรของ ทาโรยามาเน่ (taro yamane) มีรายละเอียดดังนี้

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

N = ขนาดของประชากร

n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

e = ค่าความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งกำหนดให้เท่ากับ 0.10

การคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากประชากร 1,013 คน โดยยอมให้เกิดความคลาดเคลื่อนได้ไม่เกินร้อยละ 0.10 แทนค่าลงในสูตร เทศบาลตำบลท่าช้างจัดเก็บแบบสอบถาม จำนวน 97 คน แต่เพื่อความสะดวกในการจัดเก็บ จึงเพิ่มกลุ่มตัวอย่าง เป็น 100 คน

การเลือกกลุ่มตัวอย่างใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (stratified random sampling) แยกตามชุมชนทั้งหมด 2 ชุมชน โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญโดยให้มีอัตราส่วนเท่าๆ กัน ตามสัดส่วนประชากรแต่ละหมู่บ้าน จำนวน 50 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือแบบสอบถาม (Questionnaire) สร้างขึ้นจากการศึกษาแนวคิดทฤษฎีและผลงานวิจัยศึกษาต่างๆที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการวัดปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกผู้นำท้องถิ่น ซึ่งเป็นคำถามแบบปลายปิด (Close Ended Questions) โดยคำถามทั้งหมดแบ่งออกเป็น 4 ส่วนคือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของประชากรที่ใช้ในการศึกษา เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ และจำนวนครั้งการติดต่อใช้บริการ เพื่อให้ทราบข้อมูลพื้นฐานของประชากรที่ตอบแบบสอบถาม ซึ่งอยู่ในระดับนามบัญญัติ (nominal scale) จำนวน 7 ข้อ ลักษณะของคำถามเป็นการตรวจสอบรายการ (check list) ซึ่งเป็นคำถามแบบปลายปิด (close ended)

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามวัดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเทศบาลตำบลท่าช้าง ด้านผลสัมฤทธิ์ของภารกิจเทศบาล ซึ่งลักษณะของคำถามเป็นแบบ มาตราวัด (rating scale) เป็น 5 ระดับตามแบบของ อาร์.เอ.ลิเคิร์ท. (R.A.likert) จำนวน 10 ข้อ โดยมีข้อคำตอบให้เลือก 5 อันดับ โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนคำตอบ ดังนี้

เห็นด้วยมากที่สุด	5 คะแนน
เห็นด้วย	4 คะแนน
ไม่แน่ใจ	3 คะแนน
ไม่เห็นด้วย	2 คะแนน
ไม่เห็นด้วยมากที่สุด	1 คะแนน

เกณฑ์การวัดระดับเทศบาลตำบลท่าช้าง ได้แบ่งระดับพึงพอใจของประชาชนต่อการใช้บริการของเทศบาลตำบลท่าช้างด้านผลสัมฤทธิ์ของภารกิจเทศบาลโดยนำคะแนนที่ได้มาหาค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และหาช่วงห่างของระดับคะแนนที่เท่ากัน 3 ช่วง โดยใช้สูตร ดังนี้

$$\text{สูตร } \frac{\text{Max} - \text{Min}}{3} = \frac{5 - 1}{3} = 1.33$$

ซึ่งจะได้คะแนนของระดับพึงพอใจของประชาชนต่อการใช้บริการของเทศบาลตำบลท่าช้างด้านผลสัมฤทธิ์ของภารกิจเทศบาล ดังนี้

ระดับน้อย	คะแนนเฉลี่ยอยู่ในช่วง	1.00 – 2.33	คะแนน
ระดับปานกลาง	คะแนนเฉลี่ยอยู่ในช่วง	2.34 – 3.66	คะแนน
ระดับมาก	คะแนนเฉลี่ยอยู่ในช่วง	3.67 – 5.00	คะแนน

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามวัดความพึงพอใจของประชาชนต่อการใช้บริการของเทศบาลตำบลท่าช้างด้านคุณภาพการบริการขอเทศบาล ซึ่งลักษณะของคำถามเป็นแบบ มาตรวัด (rating scale) เป็น 5 ระดับตามแบบของ อาร์.เอ.ลิเคิร์ต. (R.A.likert) จำนวน 10 ข้อ โดยมีข้อคำตอบให้เลือก 5 อันดับ โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนคำตอบ ดังนี้

เห็นด้วยมากที่สุด	5	คะแนน
เห็นด้วย	4	คะแนน
ไม่แน่ใจ	3	คะแนน
ไม่เห็นด้วย	2	คะแนน
ไม่เห็นด้วยมากที่สุด	1	คะแนน

เกณฑ์การวัดระดับ เทศบาลตำบลท่าช้างได้แบ่งระดับพึงพอใจของประชาชนต่อการใช้บริการของเทศบาลตำบลท่าช้างด้านคุณภาพการบริการขอเทศบาล โดยนำคะแนนที่ได้มาหาค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และหาช่วงห่างของระดับคะแนนที่เท่ากัน 3 ช่วง โดยใช้สูตร ดังนี้

$$\text{สูตร } \frac{\text{Max} - \text{Min}}{3} = \frac{5 - 1}{3} = 1.33$$

ซึ่งจะได้คะแนนของระดับพึงพอใจของประชาชนต่อการใช้บริการของเทศบาลตำบลท่าช้างด้านคุณภาพการบริการขอเทศบาล ดังนี้

ระดับน้อย	คะแนนเฉลี่ยอยู่ในช่วง	1.00 – 2.33	คะแนน
ระดับปานกลาง	คะแนนเฉลี่ยอยู่ในช่วง	2.34 – 3.66	คะแนน
ระดับมาก	คะแนนเฉลี่ยอยู่ในช่วง	3.67 – 5.00	คะแนน

ส่วนที่ 4 เป็นแบบสอบถามวัดความพึงพอใจของประชาชนต่อการใช้บริการของเทศบาลตำบลท่าช้างด้านความคุ้มค่าของภารกิจเทศบาล ซึ่งลักษณะของคำถามเป็นแบบ มาตรฐาน (rating scale) เป็น 5 ระดับตามแบบของ อาร์.เอ.ลิเคิร์ต. (R.A.likert) จำนวน 10 ข้อ โดยมีข้อคำตอบให้เลือก 5 อันดับ โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนคำตอบ ดังนี้

เห็นด้วยมากที่สุด	5 คะแนน
เห็นด้วย	4 คะแนน
ไม่แน่ใจ	3 คะแนน
ไม่เห็นด้วย	2 คะแนน
ไม่เห็นด้วยมากที่สุด	1 คะแนน

เกณฑ์การวัดระดับ เทศบาลตำบลท่าช้างได้แบ่งระดับพึงพอใจของประชาชนต่อการใช้บริการของเทศบาลตำบลท่าช้างด้านความคุ้มค่าของภารกิจเทศบาล โดยนำคะแนนที่ได้มาหาค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และหาช่วงห่างของระดับคะแนนที่เท่ากัน 3 ช่วง โดยใช้สูตร ดังนี้

$$\text{สูตร } \frac{\text{Max} - \text{Min}}{3} = \frac{5 - 1}{3} = 1.33$$

ซึ่งจะได้คะแนนของระดับพึงพอใจของประชาชนต่อการใช้บริการของเทศบาลตำบลท่าช้างด้านความคุ้มค่าของภารกิจเทศบาล ดังนี้

ระดับน้อย	คะแนนเฉลี่ยอยู่ในช่วง	1.00 – 2.33 คะแนน
ระดับปานกลาง	คะแนนเฉลี่ยอยู่ในช่วง	2.34 – 3.66 คะแนน
ระดับมาก	คะแนนเฉลี่ยอยู่ในช่วง	3.67 – 5.00 คะแนน

ส่วนที่ 5 เป็นแบบสอบถามวัดความพึงพอใจของประชาชนต่อการใช้บริการของเทศบาลตำบลท่าช้างด้านความพึงพอใจของเทศบาล ซึ่งลักษณะของคำถามเป็นแบบ มาตรฐาน (rating scale) เป็น 5 ระดับตามแบบของ อาร์.เอ.ลิเคิร์ต. (R.A.likert) จำนวน 10 ข้อ โดยมีข้อคำตอบให้เลือก 5 อันดับ โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนคำตอบ ดังนี้

เห็นด้วยมากที่สุด	5 คะแนน
เห็นด้วย	4 คะแนน
ไม่แน่ใจ	3 คะแนน
ไม่เห็นด้วย	2 คะแนน
ไม่เห็นด้วยมากที่สุด	1 คะแนน

เกณฑ์การวัดระดับ เทศบาลตำบลท่าช้างได้แบ่งระดับพึงพอใจของประชาชนต่อการใช้บริการของเทศบาลตำบลท่าช้างด้านความพึงพอใจของประชาชนต่อเทศบาล โดยนำคะแนนที่ได้มาหาค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และหาช่วงห่างของระดับคะแนนที่เท่ากัน 3 ช่วง โดยใช้สูตร ดังนี้

$$\text{สูตร } \frac{\text{Max} - \text{Min}}{3} = \frac{5 - 1}{3} = 1.33$$

ซึ่งจะได้คะแนนของระดับพึงพอใจของประชาชนต่อการใช้บริการของเทศบาลตำบลท่าช้างด้านความพึงพอใจของประชาชนต่อเทศบาล ดังนี้

ระดับน้อย	คะแนนเฉลี่ยอยู่ในช่วง	1.00 – 2.33 คะแนน
ระดับปานกลาง	คะแนนเฉลี่ยอยู่ในช่วง	2.34 – 3.66 คะแนน
ระดับมาก	คะแนนเฉลี่ยอยู่ในช่วง	3.67 – 5.00 คะแนน

ส่วนที่ 6 เป็นคำถามปลายเปิด เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการใช้บริการของเทศบาลตำบลท่าช้าง ต่อไป

1. หลักเกณฑ์การสร้างข้อคำถาม

1.1 คำนึงถึงวัตถุประสงค์ และขอบเขตของการศึกษาครั้งนี้

1.2 ทบทวนวรรณกรรม และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมาเป็นพื้นฐานทางทฤษฎีการตั้งข้อ

คำถาม

2. การทดสอบคุณภาพของแบบสอบถาม

เทศบาลตำบลท่าช้างได้นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเพื่อการศึกษาวิจัยไปทดสอบความความเชื่อมั่น (reliability) โดยนำไปทดสอบ กับประชากรที่มีลักษณะใกล้เคียงกลุ่มตัวอย่างที่จะศึกษาจำนวน 30 ราย โดยวิเคราะห์หาความเชื่อมั่นเป็นรายข้อ (item analysis) โดยวิธีการหาความสอดคล้องภายใน (internal consistency method) และวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นโดยใช้วิธีการของ คอนบาช (cronbach อังใน สมศักดิ์ สามัคคีธรรม, 2546 : 45) เพื่อทดสอบหาค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นหรือสัมประสิทธิ์แอลฟา ปรากฏว่าได้ค่าเท่ากับ .8914 และนำไปเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่ได้กำหนดไว้

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเทศบาลตำบลท่าช้าง อำเภอเมืองนครนายก จังหวัดนครนายก ประจำปี 2565 ผู้ศึกษาเก็บรวบรวมข้อมูล ดังต่อไปนี้

1. ข้อมูลทุติยภูมิได้รวบรวมจากวรรณกรรม เอกสาร ข้อมูล สถิติต่างๆ และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเทศบาลตำบลท่าช้าง ทั้งในรูปแบบของเอกสาร กฎหมายระเบียบ คำสั่ง และนโยบายของรัฐบาล หรือบทความอื่นๆ ซึ่งเป็นประโยชน์ต่อการประเมินในสภาพข้อเท็จจริง

2. ข้อมูลปฐมภูมิ โดยเทศบาลตำบลท่าช้าง ได้เก็บข้อมูลจากประชากรกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 100 คน ซึ่งครอบคลุมพื้นที่เขตเทศบาลตำบลท่าช้าง จำนวน 2 ชุมชน ได้แก่ หมู่ที่ 8 และหมู่ 11

3. เก็บรวบรวมแบบสอบถามให้ครบตามกำหนด และตรวจสอบความถูกต้องของแบบสอบถาม

4. นำแบบสอบถามวิเคราะห์ข้อมูลในโปรแกรมประมวลผลสำเร็จรูป

5. ระยะเวลาของการเก็บรวบรวมข้อมูล ใช้ระยะเวลา 10 วัน

4. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเทศบาลตำบลท่าช้าง อำเภอเมืองนครนายก จังหวัดนครนายก ประจำปี 2564 ทำการวิเคราะห์ตามวัตถุประสงค์ของการศึกษาที่ตั้งไว้ ดังต่อไปนี้

1.1 การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของประชากรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ และจำนวนครั้งการติดต่อใช้บริการ ใช้ค่าสถิติ การแจกแจงความถี่ (frequency distribution) และการหาค่าร้อยละ (percentage)

1.2 การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเทศบาลตำบลท่าช้าง (1) ด้านผลสัมฤทธิ์ (2) ด้านคุณภาพการบริการ (3) ด้านความคุ้มค่าของภารกิจ (4) ด้านความพึงพอใจของประชาชน โดยวิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าเฉลี่ย (mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows

5. นิยามศัพท์

เทศบาล หมายถึง หน่วยการบริหารงานส่วนท้องถิ่น ที่จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 เป็นแนวทางการกระจายอำนาจการปกครองในระบอบประชาธิปไตย

พนักงานเทศบาล หมายถึง พนักงานซึ่งได้รับการบรรจุและแต่งตั้งให้ปฏิบัติราชการของเทศบาล โดยได้รับเงินเดือนจากงบประมาณหมวดเงินเดือนของเทศบาล หรือจากงบประมาณหมวดเงินอุดหนุนของรัฐบาลที่ให้แก่เทศบาล และเทศบาลนำมาจัดเป็นเงินเดือนของพนักงานเทศบาล

ประชาชน หมายถึง ประชาชนที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ของเทศบาลตำบลท่าช้าง ได้แก่ข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ พนักงานของรัฐ พนักงานบริษัทเอกชน นักธุรกิจ พ่อค้า/แม่ค้า นักเรียน / นักศึกษา และประชาชนทุกกลุ่มอาชีพ

เพศ หมายถึง เพศของผู้ใช้บริการ

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ดีของผู้รับบริการต่อการใช้บริการเทศบาลตำบลท่าช้าง ซึ่งในการศึกษาครั้งนี้แบ่งออกเป็น 3 ด้าน คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ หมายถึง ความพอเพียง ความถูกต้อง ความคุ้มค่า คุณภาพการบริการ ความสะดวก ความรวดเร็ว ความเสมอภาคและความถูกต้องการให้บริการประชาชน

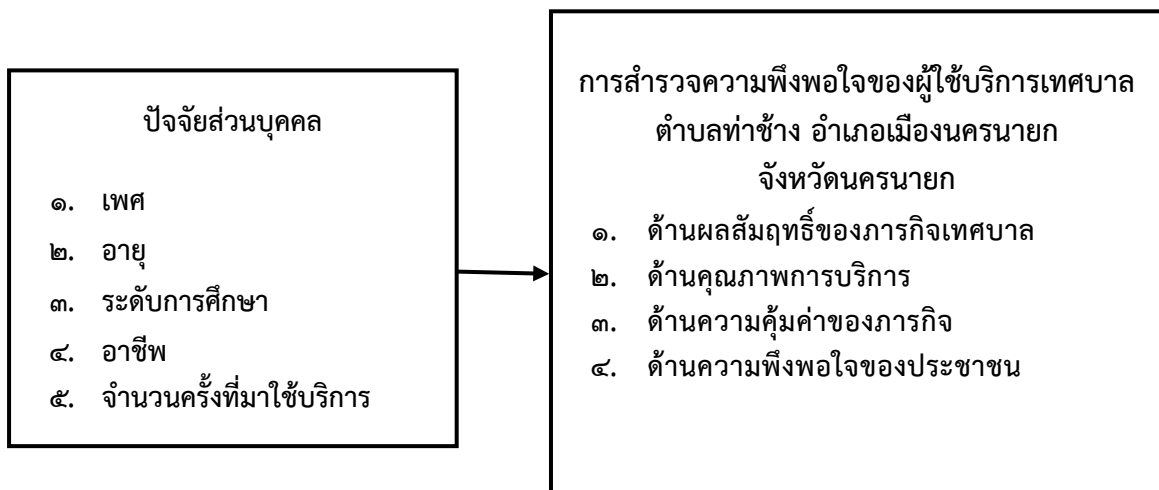
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง ความเพียงพอการให้บริการอย่างเท่าเทียมมีความรู้ความสามารถในงานที่ปฏิบัติ ความมีอัธยาศัยเต็มใจให้บริการ กระตือรือร้น แต่งกายสุภาพเรียบร้อย ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์ และความสามารถในการช่วยแก้ไขปัญหาของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง ความสะดวกในการเดินทางมาขอรับบริการสถานที่ให้บริการ ห้องน้ำมีความสะดวก สะดวก มีแสงสว่าง ที่นั่งรอรับบริการ ที่จอดรถเพียงพอตลอดจนมีป้ายและนำขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจนในการให้บริการประชาชน

ความรู้ ความเข้าใจ หมายถึง ความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการดำเนินการในรูปแบบเทศบาล

6. กรอบแนวคิดในการศึกษา

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สามารถสรุปเป็นกรอบแนวคิด การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเทศบาลตำบลท่าช้าง อำเภอเมืองนครนายก จังหวัดนครนายก ดังแสดงในภาพที่ 5 ดังนี้



แผนภาพที่ 5 กรอบแนวคิดในการศึกษา

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การประเมินผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการใช้บริการของเทศบาลตำบลท่าช้าง อำเภอเมืองนครนายก จังหวัดนครนายก ประจำปี 2565 การประเมินครั้งนี้เป็นการประเมินเชิงสำรวจ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นประชาชนที่อาศัยอยู่ในพื้นที่เทศบาลตำบลท่าช้าง จำนวน 1,013 คน โดยกำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของตัววิธีของ Taro Yamane ผลการการยอมรับการคลาดเคลื่อนที่ 10% สรุปลักษณะตัวอย่างคือ 100 คน โดยแบ่งกลุ่มตัวอย่าง 2 ชุมชนเท่าๆ กัน จำนวน 50 คน เก็บแบบสอบถามโดยแบบบังเอิญ เทศบาลตำบลท่าช้างนำข้อมูลที่ได้มาตรวจสอบความถูกต้องความสมบูรณ์ของข้อมูล แล้วนำมาวิเคราะห์ทางสถิติ โดยใช้โปรแกรมวิเคราะห์ข้อมูลสำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์สำหรับคอมพิวเตอร์ สำหรับสถิติที่นำมาใช้ ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย (mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) หรือ S.D สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ และการวิเคราะห์ความแปรปรวน ทั้งนี้ ได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้วิธีบรรยายประกอบตาราง โดยจัดลำดับขั้นตอนในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 3 ตอน มีรายละเอียดดังนี้

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของประชากรที่ใช้ในการศึกษา

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการใช้บริการของเทศบาลด้านผลสัมฤทธิ์ของภารกิจเทศบาล

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการใช้บริการของเทศบาลด้านคุณภาพการบริการ

ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการใช้บริการของเทศบาลด้านความพึงพอใจของประชาชน

ส่วนที่ 5 คำถามปลายเปิดแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการใช้บริการของเทศบาลตำบลท่าช้าง

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของประชากรที่ใช้ในการศึกษา

1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละ จำแนกตามเพศของกลุ่มตัวอย่าง

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	35	35.0
หญิง	65	65.0
รวม	100	100

จากตารางที่ 1 พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 65.0 ที่เหลือเป็นเพศชาย ร้อยละ 35.0

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละ จำแนกตามอายุของกลุ่มตัวอย่าง

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 30 ปี	23	23.0
31 – 45 ปี	37	37.0
อายุ 45 – 60 ปี	28	28.0
อายุ 61 ปี ขึ้นไป	22	22.0
รวม	100	100

จากตารางที่ 2 พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีอายุ 31 – 45 ปี ร้อยละ 37.0 รองลงมา มีอายุ 45 – 60 ปี ร้อยละ 28.0 ปี และมีอายุไม่เกิน 30 ปี ขึ้นไป ร้อยละ 23.0

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละ จำแนกตามระดับการศึกษา ของกลุ่มตัวอย่าง

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ประถมศึกษา	46	46.0
มัธยมศึกษา	27	27.0
อนุปริญญา / ปสว	15	15.0
ปริญญาตรี	11	11.0
สูงกว่าปริญญาตรี	1	1.0
รวม	100	100

จากตารางที่ 3 พบว่ากลุ่มตัวอย่างจบการศึกษาระดับประถมศึกษา ร้อยละ 46.0 ลำดับรองลงมา การศึกษามัธยมศึกษา ร้อยละ 27.0 และลำดับน้อยสุดสูงกว่าปริญญาตรี 1.0

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละ จำแนกตามอาชีพ ของกลุ่มตัวอย่าง

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
เกษตรกร	52	52.0
ค้าขาย	19	19.0
รับราชการ	8	8.0
รับจ้าง	11	11.0
ธุรกิจส่วนตัว /แม่บ้าน	10	10.
รวม	100	100

จากตารางที่ 4 พบว่ากลุ่มตัวอย่างประกอบอาชีพเกษตรกรรม ร้อยละ 52.0 รองลงมาอาชีพค้าขาย ร้อยละ 19.0 และลำดับสุดท้ายรับราชการ 8.0

ตารางที่ 5 แสดงจำนวนและร้อยละ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน ของกลุ่มตัวอย่าง

รายได้ต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 10000 บาท	21	21.0
10,001 – 15,000 บาท	38	38.0
15,001 – 20,000 บาท	24	24.0
20,000 บาทขึ้นไป	17	17.0
รวม	100	100

จากตารางที่ 5 พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีรายได้ 10,001 – 15,000 บาท ต่อเดือน ร้อยละ 38.0 ลำดับรองลงมา ที่มีรายได้ 15,001 – 20,000 บาท ร้อยละ 24.0 และที่มีรายได้ลำดับน้อยที่ร้อยละ 20,000 บาทขึ้นไป ร้อยละ 17.0

ตารางที่ 6 แสดงจำนวนและร้อยละ จำแนกตามจำนวนครั้งการติดต่อใช้บริการของกลุ่มตัวอย่าง

จำนวนครั้งการติดต่อใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 3 ครั้ง	70	70.0
4 – 6 ครั้ง	25	25.0
7 ครั้งขึ้นไป	5	5.0
รวม	100	100

จากตารางที่ 6 พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มาติดต่อใช้บริการของเทศบาลตำบลท่าช้าง ไม่เกิน 3 ครั้ง ร้อยละ 70.0 ลำดับรองลงมา ติดต่อกับติดต่อใช้บริการ 4-6 ครั้ง ขึ้นไป ร้อยละ 25.0 และลำดับสุดท้าย ติดต่อกับ 7 ครั้งขึ้นไป ร้อยละ 5.0

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการใช้บริการของเทศบาลตำบลด้านผลสัมฤทธิ์ของภารกิจเทศบาล

ตารางที่ 8 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของประชาชน ด้านผลสัมฤทธิ์ของภารกิจของเทศบาลตำบลท่าช้าง

ข้อความ	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่ค่อย เห็นด้วย	ไม่เห็น ด้วย	\bar{X}	S.d	ระดับ
	ร้อยละ	ร้อยละ	ร้อยละ	ร้อยละ	ร้อยละ			
1. เทศบาลมีการสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับแผนพัฒนาท้องถิ่น	20 (20.0)	32 (32.0)	21 (21.0)	13 (13.0)	14 (14.0)	3.79	0.92	มาก
2. เทศบาลส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการวางแผนพัฒนาท้องถิ่น	32 (32.0)	49 (49.0)	11 (11.0)	5 (5.0)	3 (3.0)	4.01	0.53	มาก
3. ท่านมีความพึงพอใจเกี่ยวกับการบริการด้านการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ	15 (15.0)	32 (32.0)	38 (38.0)	2 (2.0)	13 (13.0)	4.30	1.01	มาก
4.ท่านได้รับทราบการติดตามประเมินผลแผนพัฒนาทุกปี	10 (10.0)	11 (11.0)	11 (11.0)	56 (56.0)	12 (12.0)	2.99	0.88	ปานกลาง

ตารางที่ 8 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของประชาชน
ด้านผลสัมฤทธิ์ของภารกิจของเทศบาลตำบลท่าช้าง (ต่อ)

ข้อความ	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่ค่อย เห็นด้วย	ไม่เห็น ด้วย	\bar{X}	S.d	ระดับ
	ร้อยละ	ร้อยละ	ร้อยละ	ร้อยละ	ร้อยละ			
5. ท่านได้เข้าร่วมโครงการของ เทศบาล ที่จัดกิจกรรมร่วมกับ อปท. อื่น หรือหน่วยงานอื่นๆ จัดร่วมกับ เทศบาลหรือประชาชนในชุมชน	15 (15.0)	32 (32.0)	38 (38.0)	2 (2.0)	13 (13.0)	4.19	1.01	มาก
6. เทศบาลมีการกำหนดหลักเกณฑ์ การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ตาม แนวของพระราชกฤษฎีกา ว่าด้วย หลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการ บ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546	9 (9.0)	5 (5.0)	44 (44.0)	25 (25.0)	17 (17.0)	3.01	1.01	ปาน กลาง
7. เทศบาลมีการส่งเสริม สนับสนุน การปฏิบัติงานของคณะกรรมการฯ ต่างๆ เพื่อให้การปฏิบัติงานประสบ ความสำเร็จตามวัตถุประสงค์	17 (17.0)	60 (60.0)	11 (11.0)	3 (3.0)	9 (9.0)	4.13	0.52	มาก
8. เทศบาลมีการพัฒนาหน่วยงาน บุคลากรให้มีความรู้ ความสามารถ และการสร้างแรงจูงใจ	9 (9.0)	11 (11.0)	10 (10.0)	30 (30.0)	42 (42.0)	2.10	0.22	น้อย
รวม						4.08	0.32	มาก

จากตารางที่ 8 จากผลการประเมินพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการ
ใช้บริการด้านผลสัมฤทธิ์ของภารกิจของเทศบาลตำบลท่าช้าง ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.08
เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ท่านมีความพึงพอใจเกี่ยวกับการบริการด้านการ
จ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ ค่าเฉลี่ย 4.30 รองลงมา คือ ท่านได้เข้าร่วมโครงการของเทศบาล ที่จัด
กิจกรรมร่วมกับ อปท.อื่น หรือหน่วยงานอื่นๆ จัดร่วมกับ เทศบาลหรือประชาชนในชุมชน ค่าเฉลี่ย 4.19

และด้านท่านมีความพึงพอใจเกี่ยวกับการบริการด้านเทศบาลมีการพัฒนาหน่วยงาน บุคลากรให้มีความรู้ความสามารถ และการสร้างแรงจูงใจ มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด 2.10

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการใช้บริการของเทศบาลด้านคุณภาพของบริการ
ตารางที่ 9 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของประชาชนต่อด้านคุณภาพ
การบริการของเทศบาลตำบลท่าช้าง

ข้อความ	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่ค่อย เห็นด้วย	ไม่เห็น ด้วย	\bar{X}	S.d	ระดับ
	ร้อยละ	ร้อยละ	ร้อยละ	ร้อยละ	ร้อยละ			
1. เทศบาลมีการวิเคราะห์ และ คำนึงถึงความต้องการและความพึง พอใจของประชาชนใช้บริการ	28 (28.0)	54 (54.0)	15 (15.0)	2 (2.0)	1 (1.0)	4.03	1.54	มาก
2. เจ้าหน้าที่มีแบบฟอร์มให้กรอก พร้อมกับแบบฟอร์มตัวอย่างบริการ ประชาชน	10 (10.0)	11 (11.0)	11 (11.0)	56 (56.0)	12 (12.0)	2.99	0.88	ปาน กลาง
3. เทศบาลมีการบริการการรับขึ้น ทะเบียนผู้สูงอายุ และจ่ายเบี้ยยังชีพ ผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยโรคเอดส์ รวดเร็ว	52 (52.0)	23 (23.0)	19 (19.0)	12 (12.0)	6 (6.0)	4.97	0.95	มาก
4. เทศบาล มีการบริการในช่วงพัก เที่ยง	28 (28.0)	54 (54.0)	15 (15.0)	2 (2.0)	1 (1.0)	4.03	1.54	มาก

ตารางที่ 9 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของประชาชนต่อด้านคุณภาพการบริการของเทศบาลตำบลท่าช้าง (ต่อ)

ข้อความ	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่ค่อย เห็นด้วย	ไม่เห็น ด้วย	\bar{X}	S.d	ระดับ
	ร้อยละ	ร้อยละ	ร้อยละ	ร้อยละ	ร้อยละ			
5. เทศบาลมีบริการบริการประชาชนนอกพื้นที่	11 (11.0)	14 (14.0)	51 (51.0)	15 (15.0)	9 (9.0)	3.02	0.83	ปานกลาง
6. เทศบาลมีการจัดบริการสาธารณะด้านสาธารณูปโภคที่ครบถ้วน เช่น ไฟฟ้า น้ำประปา ถนน และคู คลอง ฯลฯ	29 (29.0)	31 (31.0)	10 (10.0)	11 (11.0)	19 (19.0)	4.12	1.54	มาก
7. เทศบาลมีการนำข้อร้องเรียนร้องทุกข์ของประชาชนมาดำเนินการปรับปรุงแก้ไข และตอบกลับให้ผู้ร้องเรียนร้องทุกข์ทราบ	30 (30.0)	42 (42.0)	11 (11.0)	9 (9.0)	10 (10.0)	4.19	1.26	มาก
8. เทศบาลมีศูนย์ข้อมูลข่าวสารสำหรับการบริการประชาชน	15 (15.0)	32 (32.0)	38 (38.0)	2 (2.0)	13 (13.0)	4.13	1.01	มาก
9. เทศบาลมีการจัดเก็บขยะมูลฝอยที่สะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย	20 (20.0)	49 (49.0)	17 (17.0)	13 (13.0)	11 (11.0)	4.01	0.53	มาก
รวม						4.39	1.47	มาก

จากตารางที่ 9 จากผลการประเมินพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการใช้บริการของภารกิจด้านคุณภาพการบริการของเทศบาลตำบลท่าช้างในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.39 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด เทศบาลมีการบริการการรับขึ้นทะเบียนผู้สูงอายุ และจ่ายเบี้ยยังชีพ

ผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยโรคเอดส์ รวดเร็ว ค่าเฉลี่ย 4.97 รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่เทศบาลมีการนำข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ของประชาชนมาดำเนินการปรับปรุงแก้ไข และตอบกลับให้ผู้ร้องเรียนร้องทุกข์ทราบ ค่าเฉลี่ย 4.19 และ เจ้าหน้าที่ที่มีแบบฟอร์มให้กรอก พร้อมกับแบบฟอร์มตัวอย่างบริการประชาชน มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด 2.99

ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการใช้บริการของเทศบาลตำบลท่าช้างด้านความคุ้มค่าของภารกิจ

ตารางที่ 10 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของประชาชนต่อการใช้บริการด้านความคุ้มค่าภารกิจเทศบาลตำบลท่าช้าง

ข้อความ	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่ค่อย เห็นด้วย	ไม่เห็น ด้วย	\bar{X}	S.d	ระดับ
	ร้อยละ	ร้อยละ	ร้อยละ	ร้อยละ	ร้อยละ			
1. เทศบาลมีการติดประกาศและเอกสารต่างๆ เกี่ยวกับการสอบราคา ประกวดราคา ไปเผยแพร่ตามหลักเกณฑ์ที่ระเบียบกำหนดไว้	52 (52.0)	23 (23.0)	19 (19.0)	12 (12.0)	6 (6.0)	4.97	0.95	มาก
2. ท่านรับทราบ ว่า เทศบาลมีการประกาศ วัน เวลา และสถานที่การตรวจรับจ้างให้ประชาชนทราบล่วงหน้า	10 (10.0)	19 (19.0)	30 (30.0)	32 (32.0)	9 (9.0)	3.48	1.54	ปานกลาง
3. เทศบาลมีการติดป้ายประชาสัมพันธ์งานโครงการก่อสร้างในพื้นที่ทุกจุด	18 (18.0)	24 (24.0)	34 (34.0)	12 (12.0)	12 (12.0)	3.98	1.08	มาก
4. เทศบาลมีการจัดทำระบบแผนที่ภาษี และทะเบียนทรัพย์สิน (ด้วย IT)	30 (30.0)	42 (42.0)	11 (11.0)	9 (9.0)	10 (10.0)	4.19	1.26	มาก
5. เทศบาลได้มีการจัดทำทะเบียนคุมทรัพย์สิน และมีการซ่อมบำรุงทรัพย์สินภายในตำบลให้พร้อมสภาพใช้งานตลอดเวลา	12 (12.0)	15 (15.0)	37 (37.0)	15 (15.0)	13 (13.0)	2.36	1.55	ปานกลาง
รวม						4.02	1.72	มาก

จากตารางที่ 10 จากผลการประเมินพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการใช้บริการของเทศบาลภารกิจด้านความคุ้มค่า ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.02 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เทศบาลมีการติดประกาศและเอกสารต่างๆ เกี่ยวกับการสอบราคา ประกวดราคา ไปเผยแพร่ตามหลักเกณฑ์ที่ระเบียบกำหนดไว้ 4.97 รองลงมาเทศบาลมีการจัดทำระบบแผนที่ภาษี และทะเบียนทรัพย์สิน (ด้วย IT) คือ ค่าเฉลี่ย 4.19 และเทศบาลได้มีการจัดทำทะเบียนคุมทรัพย์สิน และมีการซ่อมบำรุงทรัพย์สินภายในตำบลให้พร้อมสภาพใช้งานตลอดเวลา มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด 2.36

ส่วนที่ 5 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการใช้ของเทศบาลตำบลท่าช้างด้านความพึงพอใจของประชาชน ตารางที่ 11 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของประชาชนต่อการใช้บริการ

ข้อความ	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่ค่อย เห็นด้วย	ไม่เห็น ด้วย	\bar{X}	S	ระดับ
	ร้อยละ	ร้อยละ	ร้อยละ	ร้อยละ	ร้อยละ			
ความพึงพอใจด้านการบรรจบการขั้นตอนให้บริการ								
1. ผู้มาติดต่อได้รับความ สะดวกในการติดต่อ	13 (13.0)	14 (14.0)	32 (32.0)	19 (19.0)	22 (22.0)	2.97	0.98	ปาน กลาง
2. ระยะเวลาในการบริการ รวดเร็ว								
3. การให้บริการชัดเจน และ ถูกต้อง	29 (29.0)	27 (27.0)	10 (10.0)	25 (25.0)	9 (9.0)	4.05	0.75	มาก
4. การให้บริการเป็นไป ตามลำดับ ก่อน - หลัง	12 (12.0)	15 (15.0)	45 (45.0)	17 (17.0)	3 (3.0)	3.61	1.55	ปาน กลาง
5. ระเบียบ ขั้นตอนที่ใช้ มี ความเหมาะสมกับสภาพ ปัจจุบัน	16 (16.0)	35 (35.0)	16 (16.0)	17 (17.0)	16 (16.0)	4.01	0.86	มาก

ตารางที่ 11 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของประชาชนต่อการใช้บริการ (ต่อ)

ข้อความ	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่ค่อย เห็นด้วย	ไม่เห็น ด้วย	\bar{X}	S	ระดับ
	ร้อยละ	ร้อยละ	ร้อยละ	ร้อยละ	ร้อยละ			
ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ								
7. เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมี จำนวนเพียงพอ	3 (3.0)	5 (5.0)	23 (23.0)	38 (38.0)	31 (31.0)	1.74	0.98	น้อย
8. เจ้าหน้าที่แก้ไขปัญหาเมื่อ เกิดปัญหา	13 (13.0)	28 (28.0)	30 (3.0)	19 (19.0)	10 (10.0)	3.34	0.98	ปาน กลาง
9. เจ้าหน้าที่แต่งกายอย่าง เหมาะสม	35 (35.0)	36 (36.0)	17 (17.0)	5 (5.0)	7 (7.0)	4.43	0.75	มาก
10. เจ้าหน้าที่แนะนำขั้นตอน การบริการได้อย่างชัดเจน	32 (32.0)	22 (22.0)	16 (16.0)	18 (18.0)	12 (12.0)	2.98	1.08	ปาน กลาง
11. เจ้าหน้าที่มีความรู้ในงาน ที่ปฏิบัติ	8 (8.0)	39 (39.0)	32 (32.0)	14 (14.0)	7 (7.0)	4.01	0.51	มาก
ด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก								
12. เทศบาลมีการอำนวยความสะดวกให้ บริการ เช่น มีเก้าอี้รับรอง, ป้ายบอกทิศทางจุดที่ตั้งบริการ, มีจุด บริการน้ำดื่ม, มีจุดบริการ Wi-Fi	15 (15.0)	32 (32.0)	38 (38.0)	2 (2.0)	13 (13.0)	4.09	1.04	มาก
13. และมีห้องน้ำบริการที่ สะอาด	29 (29.0)	31 (31.0)	10 (10.0)	11 (11.0)	19 (19.0)	3.12	1.22	มาก
14. สถานที่ให้บริการมีความ สะอาด	36 (36.0)	49 (49.0)	2 (2.0)	4 (4.0)	9 (9.0)	3.84	1.54	มาก
รวม						3.77	0.59	มาก

จากตารางที่ 11 จากผลการประเมินพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการใช้บริการของประชาชน ในภารกิจด้านความพึงพอใจต่อการให้บริการในขั้นตอนการให้บริการ และเจ้าหน้าที่ ภาพรวมอยู่ระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.77 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า เจ้าหน้าที่แต่งกายอย่างเหมาะสม 4.43 รองลงมา ระยะเวลาในการบริการรวดเร็ว 4.12 และมีค่าเฉลี่ยน้อย เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีจำนวนเพียงพอ 1.74

ตารางที่ 12 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของประชาชนต่อการใช้บริการของเทศบาลตำบลท่าช้าง อำเภอเมืองนครนายก จังหวัดนครนายกในภาพรวม

ความพึงพอใจ	\bar{X}	S	ระดับ
ความพึงพอใจของประชาชนต่อการใช้บริการของเทศบาลตำบลด้านผลสัมฤทธิ์ของภารกิจเทศบาล	4.08	0.32	มาก
ความพึงพอใจของประชาชนต่อการใช้บริการของเทศบาลด้านคุณภาพของบริการ	4.39	1.47	มาก
ความพึงพอใจของประชาชนต่อการใช้บริการของเทศบาลตำบลท่าช้างด้านความคุ้มค่าของภารกิจ	4.02	1.72	มาก
ความพึงพอใจของประชาชนต่อการใช้บริการของเทศบาลตำบลท่าช้างด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ เจ้าหน้าที่และสถานที่อำนวยความสะดวก	3.77	0.59	มาก
รวม	3.92	1.87	มาก

จากตารางที่ 12 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการใช้บริการของเทศบาลตำบลท่าช้าง อำเภอเมืองนครนายก จังหวัดนครนายกในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยที่ 3.92 โดยประชาชนมีความความพึงพอใจต่อการใช้บริการของเทศบาลตำบลท่าช้างด้านคุณภาพการบริการอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.39 รองลงมาด้านผลสัมฤทธิ์ของภารกิจเทศบาล ค่าเฉลี่ย 4.08 และลำดับค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด 3.77 ด้านความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ และเจ้าหน้าที่

ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะ ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการใช้บริการของเทศบาลตำบลท่าช้าง อำเภอเมืองนครนายก จังหวัดนครนายก

จากการรวบรวมความคิดเห็นเพิ่มเติมของประชาชนในส่วนท้ายของแบบสอบถามสามารถสรุปได้ดังนี้

1. ควรพัฒนาตลาดท่าหุบให้มีความปลอดภัยจากโรคระบาดอย่างต่อเนื่อง
2. ห้องบริการประชาชนคับแคบ ควรจัดที่นั่งรอรับบริการให้มากขึ้น
3. ควบคุม ติดตามโรคระบาดโควิด - 19 อย่างต่อเนื่องและใกล้ชิด
4. สร้างความรู้ความเข้าใจโรคโควิด - 19
5. สร้างกระบวนการความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับสวัสดิการของประชาชน

6. ปรับปรุงอาคารอเนกประสงค์เทศบาลตำบลท่าช้างให้เหมาะสม
7. ควรจัดกิจกรรมการแข่งขัน หรือกิจกรรมอื่นๆ ระหว่างผู้บริหาร เจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลท่าช้างร่วมกับประชาชนในตำบลเพื่อเป็นการกระชับไมตรี
8. ปรับปรุงระบบสาธารณูปโภคสนามกีฬาเทศบาลตำบลท่าช้าง
9. ควรเร่งรัดปรับปรุงถนนที่ชำรุดอยู่ในสภาพที่มีความปลอดภัยต่อการคมนาคม
10. เจ้าหน้าที่บริการด้วยไมตรี และมีมิตรภาพ
11. ควรฟื้นฟูประเพณีวัฒนธรรมท้องถิ่นของตำบลท่าช้าง
12. ควรมีการขุดลอกคลองอย่างสม่ำเสมอ
13. ควรติดตั้งกล้องวงจรปิดให้ครบทุกพื้นที่
14. ควรมีการกระจายงบประมาณให้ทั่วหมู่บ้านอย่างเป็นธรรม
15. ควรส่งเสริมและรณรงค์ให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการพัฒนาให้มากที่สุด
16. ควรมีการส่งเสริมการประกอบอาชีพประชาชนให้มากที่สุด
17. พัฒนาคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุ และผู้พิการ

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การประเมินครั้งนี้เป็นการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเทศบาลตำบลท่าช้าง อำเภอเมืองนครนายก จังหวัดนครนายก ประจำปี 2565 เพื่อต้องการทราบระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าช้าง รวมทั้งเพื่อทราบปัญหา อุปสรรคการดำเนินงานด้านการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าช้าง เพื่อนำผลการศึกษานี้ไปปรับปรุงแก้ไขการดำเนินงานต่อไป ซึ่งผลการศึกษารูปได้ตามหัวข้อ ดังนี้

1. วัตถุประสงค์ของการประเมินความพึงพอใจ
2. ประชากร
3. เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูล
6. สรุปผลการประเมินความพึงพอใจ
7. อภิปรายผลการประเมินความพึงพอใจ
8. ข้อเสนอแนะ

1. วัตถุประสงค์ของการสำรวจ

เพื่อประเมินการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเทศบาลตำบลท่าช้าง อำเภอเมืองนครนายก จังหวัดนครนายก ประจำปี 2561 ใน 4 ด้าน คือ ตาม พ.ร.ฎ. ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546

- 1) ด้านผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ
- 2) ด้านคุณภาพการบริการ
- 3) ด้านความคุ้มค่าของภารกิจ
- 4) ด้านความพึงพอใจของประชาชน

2. ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการประเมินครั้งนี้เป็นประชากรที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลท่าช้าง จำนวน 2 ชุมชน การศึกษาครั้งนี้คำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่าง (sample size) โดยกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนจากการสุ่มตัวอย่าง 0.10 โดยใช้สูตรของ ทาโรยามาเน่ (taro yamane) การคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากประชากร 1,013 คน โดยเทศบาลตำบลท่าช้าง แจกแบบสอบถาม 100 ชุด และสามารถรวบรวมข้อมูลแบบได้ถามได้จำนวน 100 ชุด โดยแบ่งกลุ่มตัวอย่าง 2 ชุมชนเท่าๆ กัน จำนวน 50 คน เก็บแบบสอบถามโดยแบบบังเอิญ

3. เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือแบบสอบถาม (Questionnaire) สร้างขึ้นจากการศึกษาแนวคิดทฤษฎีและผลงานวิจัยศึกษาต่างๆที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการวัดปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกผู้นำท้องถิ่น ซึ่งเป็นคำถามแบบปลายปิด (Close Ended Questions) โดยคำถามทั้งหมดแบ่งออกเป็น 7 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของประชากรที่ใช้ในการศึกษา เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ และจำนวนครั้งการติดต่อใช้บริการ เพื่อให้ทราบข้อมูลพื้นฐานของประชากรที่ตอบแบบสอบถาม ซึ่งอยู่ในระดับนามบัญญัติ (nominal scale) ลักษณะของคำถามเป็นการตรวจสอบรายการ (check list) ซึ่งเป็นคำถามแบบปลายปิด (close ended)

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามวัดความพึงพอใจของประชาชนต่อการใช้บริการของเทศบาลตำบลท่าช้างด้านผลสัมฤทธิ์ของภารกิจเทศบาล ซึ่งลักษณะของคำถามเป็นแบบ มาตรวัด (rating scale) เป็น 5 ระดับตามแบบของ อาร์.เอ.ลิเคิร์ต. (R.A.likert) โดยมีข้อคำตอบให้เลือก 5 อันดับ

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามวัดความพึงพอใจของประชาชนต่อการใช้บริการของเทศบาลตำบลท่าช้างด้านคุณภาพการบริการ ซึ่งลักษณะของคำถามเป็นแบบ มาตรวัด (rating scale) เป็น 5 ระดับตามแบบของ อาร์.เอ.ลิเคิร์ต. (R.A.likert) โดยมีข้อคำตอบให้เลือก 5 อันดับ

ส่วนที่ 4 เป็นแบบสอบถามวัดความพึงพอใจของประชาชนต่อการใช้บริการของเทศบาลตำบลท่าช้างด้านความคุ้มค่าของภารกิจ ซึ่งลักษณะของคำถามเป็นแบบ มาตรวัด (rating scale) เป็น 5 ระดับตามแบบของ อาร์.เอ.ลิเคิร์ต. (R.A.likert) โดยมีข้อคำตอบให้เลือก 5 อันดับ

ส่วนที่ 5 เป็นแบบสอบถามวัดความพึงพอใจของประชาชนต่อการใช้บริการของเทศบาลตำบลท่าช้างด้านความพึงพอใจของประชาชน ซึ่งลักษณะของคำถามเป็นแบบ มาตรวัด (rating scale) เป็น 5 ระดับตามแบบของ อาร์.เอ.ลิเคิร์ต. (R.A.likert) โดยมีข้อคำตอบให้เลือก 5 อันดับ

ส่วนที่ 6 เป็นคำถามปลายเปิด เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการใช้บริการของเทศบาลตำบลท่าช้าง อำเภอเมืองนครนายก จังหวัดนครนายก

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลผู้ศึกษาการเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (stratified random sampling) แยกตามหมู่บ้าน ทั้งหมด 2 ชุมชน โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญโดยให้มีตามสัดส่วนประชากรแต่ละหมู่บ้าน จำนวน 100 ตัวอย่าง

5. การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการใช้บริการของเทศบาลตำบลท่าช้าง อำเภอเมืองนครนายก จังหวัดนครนายก ผู้ศึกษาทำการวิเคราะห์และประมวลผลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป SPSS ดังนี้

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของประชากรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ และจำนวนครั้งการติดต่อใช้บริการ ใช้ค่าสถิติ การแจกแจงความถี่ (frequency distribution) และการหาค่าร้อยละ (percentage)

ส่วนที่ 2 - 5 การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการใช้บริการของเทศบาลตำบลท่าช้าง ตาม พ.ร.ฎ. ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 วิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าเฉลี่ย (mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation)

ส่วนที่ 6 เป็นคำถามปลายเปิด เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการใช้บริการของเทศบาลตำบลท่าช้าง อำเภอเมืองนครนายก จังหวัดนครนายก โดยเป็นการบรรยายเชิงพรรณนา

6. สรุปผลการวิจัย

6.1 ข้อมูลทั่วไปกลุ่มตัวอย่าง

ประชาชนส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 139 คน ร้อยละ 54.2 เพศหญิงจำนวน 165 คน ร้อยละ 54.8 มีอายุ 31 – 45 ปี ร้อยละ 37.6 โดยมีการศึกษาอยู่ที่ระดับประถมศึกษา ร้อยละ 46.3 และประกอบอาชีพเกษตรกร ร้อยละ 52.6 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 10,001 – 15,000 บาท ร้อยละ 38.18 โดยมาติดต่อใช้บริการที่เทศบาลตำบลท่าช้างเฉลี่ยไม่เกิน 3 ครั้ง ร้อยละ 70.2 และกลุ่มตัวอย่างมีความรู้ความเข้าใจการบริหารงานของเทศบาลตำบลท่าช้าง ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.88 โดยมีความเข้าใจในเรื่องนายกเทศมนตรีต้องมาจากการเลือกตั้ง คนอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 3.79

6.2 ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการใช้บริการของเทศบาลตำบลท่าช้าง ด้านผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการใช้บริการด้านผลสัมฤทธิ์ของภารกิจของเทศบาลตำบลท่าช้าง ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.08 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ท่านมีความพึงพอใจเกี่ยวกับการบริการด้านการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ ค่าเฉลี่ย 4.30 รองลงมา คือ ท่านได้เข้าร่วมโครงการของเทศบาล ที่จัดกิจกรรมร่วมกับ อปท.อื่น หรือหน่วยงานอื่นๆ จัดร่วมกับ เทศบาล หรือประชาชนในชุมชน ค่าเฉลี่ย 4.19

และด้านท่านมีความพึงพอใจเกี่ยวกับการบริการด้านเทศบาลมีการพัฒนาหน่วยงาน บุคลากรให้มีความรู้ความสามารถ และการสร้างแรงจูงใจ มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด 2.10

6.3 ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการใช้บริการของเทศบาลตำบลท่าช้างด้านคุณภาพการบริการ

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการใช้บริการของเทศบาลตำบลท่าช้างของภารกิจด้านคุณภาพการบริการพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการใช้บริการของเทศบาลตำบลท่าช้างในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.39 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด เทศบาลมีการบริการการรับขึ้นทะเบียนผู้สูงอายุ และจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยโรคเอดส์ รวดเร็ว ค่าเฉลี่ย 4.97 รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่เทศบาลมีการนำข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ของประชาชนมาดำเนินการปรับปรุงแก้ไข และตอบกลับให้ผู้ร้องเรียนร้องทุกข์ทราบ ค่าเฉลี่ย 4.19 และ เจ้าหน้าที่ที่มีแบบฟอร์มให้กรอก พร้อมกับแบบฟอร์มตัวอย่างบริการประชาชน มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด 2.99

6.4 ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการใช้บริการของเทศบาลตำบลท่าช้างด้านความคุ้มค่าของภารกิจ

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการใช้บริการของเทศบาลตำบลท่าช้าง ด้านความคุ้มค่าของภารกิจเทศบาลตำบลท่าช้าง ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.02 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ เทศบาลมีการติดประกาศและเอกสารต่างๆ เกี่ยวกับการสอบราคา ประกวดราคา ไปเผยแพร่ตามหลักเกณฑ์ที่ระเบียบกำหนดไว้ 4.97 รองลงมาเทศบาลมีการจัดทำระบบแผนที่ภาษี และทะเบียนทรัพย์สิน (ด้วย IT) คือ ค่าเฉลี่ย 4.19 และเทศบาลได้มีการจัดทำทะเบียนคุมทรัพย์สิน และมีการซ่อมบำรุงทรัพย์สินภายในตำบลให้พร้อมสภาพใช้งานตลอดเวลา มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด 2.36

6.6 ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าช้างด้านความพึงพอใจของประชาชน

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าช้าง ด้านความพึงพอใจของประชาชนในขั้นตอนการบริการ และเจ้าหน้าที่ภาพรวมอยู่ระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.77 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า เจ้าหน้าที่ที่แต่งกายอย่างเหมาะสม 4.43 รองลงมา ระยะเวลาในการบริการรวดเร็ว 4.12 และมีค่าเฉลี่ยน้อย เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีจำนวนเพียงพอ 1.74

7. อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการศึกษาการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าช้าง อำเภอเมืองนครนายก จังหวัดนครนายก ใน 4 ด้าน คือ ตาม พ.ร.ฎ. ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546

- 1) ด้านผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ รวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.08
- 2) ด้านคุณภาพการบริการ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.39
- 3) ด้านความคุ้มค่าของภารกิจ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.02
- 4) ด้านความพึงพอใจของประชาชนในขั้นตอนการบริการ และเจ้าหน้าที่ ภาพรวมอยู่ระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.77

8. ข้อเสนอแนะ

จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการใช้บริการของเทศบาลตำบลท่าช้าง อำเภอเมืองนครนายก จังหวัดนครนายก ผู้ศึกษาสรุปและมีข้อเสนอแนะแนวทางการปฏิบัติดังนี้

1. ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ

1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนผู้มาใช้บริการเทศบาลตำบลท่าช้าง เนื่องจากปัจจุบันเกิดการระบาดของโรคโควิด – 19 อาจเกิดความไม่สะดวกเหมือนในห้วงระยะเวลาที่ยังไม่เกิดโรคระบาด ซึ่งการบริการมีขั้นตอนตามมาตรการของสาธารณสุขซึ่งส่งผลให้ประชาชนไม่ได้รับความสะดวกเหมือนแต่เดิม ซึ่งเทศบาลตำบลท่าช้างมีการปรับปรุงรูปแบบการให้บริการผ่านระบบโซเซียลที่มีการบริการที่รวดเร็ว และมีการจัดส่งเจ้าหน้าที่ในส่วนที่รับผิดชอบด้านงานบริการ เข้าให้บริการประชาชนถึงสถานที่ดังกล่าวต่อไป

2. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกให้กับประชาชน ผู้มารับบริการพอใจสถานที่ให้บริการมีความสะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อย มีความสะดวก ในการเดินทางไปรับบริการ แต่ต้องการให้ปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวกเพิ่มเติม เช่น ปรับปรุงการให้บริการถ่ายเอกสารให้ดียิ่งขึ้น เพิ่มที่นั่งพักรอรับบริการให้เพียงพอ และจัดหาหนังสือพิมพ์ ให้หลากหลายมากขึ้น

3. ประชาชนผู้มารับบริการยังได้เสนอแนะเพิ่มเติม คือ ต้องการ ให้ปรับปรุงอุปโภค-บริโภค สนามกีฬาให้มีความเหมาะสม ซึ่งเทศบาลได้มีการประสานกับการท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัดนครนายกมีการก่อสร้างสถานที่บริการด้านกีฬาเพิ่มในส่วนที่สนามกีฬายังไม่มีซึ่งจะเป็นการแก้ไขปัญหาได้อย่างครอบคลุมและสอดคล้องกับความต้องการต่อไป

4. จัดให้มีการปรับปรุงฟื้นฟูประเพณีการแข่งขันเรือ ซึ่งจะเป็นการสืบสานอนุรักษ์ และเป็นการส่งเสริมรายได้ให้กับประชาชนในท้องถิ่น

5. ปรับปรุงตลาดสดให้มีความเหมาะสมกับสภาพแวดล้อมของโรคระบาดโควิด – 19

2. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. ในลักษณะของการแก้ไขปัญหา และความต้องการของประชาชนเทศบาลต้องมีการประสานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น พัฒนาสังคมจังหวัด สำนักงานท้องถิ่นจังหวัด องค์การบริหารส่วนจังหวัด ฯลฯ ในการขอรับงบประมาณสนับสนุนงบประมาณในการดำเนินการจัดทำแผนงาน /โครงการที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน

2. ประสานการปฏิบัติงานแบบบูรณาการร่วมกับหน่วยงานต่างๆ เช่น เครื่องจักร บุคลากร ในการจัดทำโครงการ /แผนงานต่างๆ
3. ส่งเสริมพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่องให้เท่าทันกับยุคดิจิทัล ที่ระบบเทคโนโลยีมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง
4. มีการบริหารจัดการงบประมาณอย่างรัดกุม โดยใช้เทคนิค ระเบียบด้านการควบคุมภายใน หรือการประเมินความเสี่ยงมาควบคุมการบริหารงานอย่างเคร่งครัดทั้งนี้เพื่อให้การปฏิบัติตามแผนงานโครงการ เกิดประโยชน์และคุ้มค่า

แบบสอบถาม
โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเทศบาลตำบลท่าช้าง
อำเภอเมืองนครนายก จังหวัดนครนายก
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

แบบสอบถามชุดนี้ เทศบาลตำบลท่าช้างมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและมุ่งหวังที่จะนำผลการศึกษามาใช้ประโยชน์เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาของเทศบาลตำบลท่าช้าง รวมทั้งเพื่อนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ในการปรับปรุงการให้บริการ และกำหนดนโยบายการให้บริการแก่ประชาชน เทศบาลตำบลท่าช้างจึงขอความร่วมมือจากท่านในการตอบแบบสอบถามฉบับนี้

ดังนั้นผลการศึกษานี้จะไม่มีผลกระทบต่อหน่วยงานและบุคคลที่ปฏิบัติงานภายในองค์กร และตัวผู้ตอบแบบสอบถาม เทศบาลตำบลท่าช้างจึงขอความร่วมมือและความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริงซึ่งข้อมูลการตอบแบบสอบถามจะเป็นความลับและจะนำมาใช้ในการวิเคราะห์ผลสำหรับการศึกษาเท่านั้น

ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านมา ณ โอกาสนี้ด้วยที่โปรดสละเวลาอันมีค่าในการตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง แบบสอบถามแบ่งออกเป็น ๔ ส่วน คือ

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของประชากรที่ใช้ในการศึกษา

ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าช้างด้านผลสัมฤทธิ์ของภารกิจเทศบาล

ส่วนที่ ๓ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการใช้บริการของเทศบาลตำบลท่าช้างด้านคุณภาพการบริการ

ส่วนที่ ๔ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการใช้บริการของเทศบาลตำบลท่าช้างด้านความคุ้มค่าของภารกิจ

ส่วนที่ ๕ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการใช้บริการของเทศบาลตำบลท่าช้างด้านความพึงพอใจของประชาชนต่อเทศบาล

ส่วนที่ ๖ คำถามปลายเปิดแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการใช้บริการของเทศบาลตำบลท่าช้าง

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของประชากรที่ใช้ในการศึกษา

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ลงใน ที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด

๑. เพศ

ชาย

หญิง

๒. อายุ

ไม่เกิน ๓๐ ปี

อายุ ๓๑ - ๔๕ ปี

อายุ ๔๕ - ๖๐ ปี

อายุ ๖๑ ปี ขึ้นไป

๓. ระดับการศึกษาชั้นสูงสุด

- | | |
|---|-------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> ประถมศึกษา | <input type="checkbox"/> มัธยมศึกษา |
| <input type="checkbox"/> อนุปริญญา | <input type="checkbox"/> ปริญญาตรี |
| <input type="checkbox"/> สูงกว่าปริญญาตรี | |

๔. อาชีพ

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> เกษตรกร | <input type="checkbox"/> ค้าขาย |
| <input type="checkbox"/> รับราชการ | <input type="checkbox"/> รับจ้าง |
| <input type="checkbox"/> ธุรกิจส่วนตัว /แม่บ้าน | <input type="checkbox"/> อื่นๆ โปรดระบุ |

๕. รายได้

- ต่ำกว่า ๑๐,๐๐๐ บาท /ต่อเดือน
- ๑๐,๐๐๑ - ๑๕,๐๐๐ บาท /ต่อเดือน
- ๑๕,๐๐๑ - ๒๐,๐๐๐ บาท /ต่อเดือน
- ๒๐,๐๐๑ บาท /ต่อเดือน ขึ้นไป

๖. จำนวนครั้งในการติดต่อใช้บริการ

- ไม่เกิน ๓ ครั้ง
- ๔ - ๖ ครั้ง
- ๗ ครั้งขึ้นไป

ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการใช้บริการของเทศบาลตำบลท่าช้าง ด้านผลสัมฤทธิ์ของภารกิจเทศบาล

คำชี้แจง โปรดพิจารณาว่าท่านมีความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อความต่อไปนี้ และเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับระดับความคิดเห็นของท่านโดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

- ๕ หมายถึงท่านมีความคิดเห็นว่าเป็นด้วยกับข้อความนั้นมากที่สุด
- ๔ หมายถึงท่านมีความคิดเห็นว่าเป็นด้วยกับข้อความนั้นมาก
- ๓ หมายถึงท่านมีความคิดเห็นว่าเป็นด้วยกับข้อความนั้นปานกลาง
- ๒ หมายถึงท่านมีความคิดเห็นว่าเป็นด้วยกับข้อความนั้นน้อย
- ๑ หมายถึงท่านมีความคิดเห็นว่าเป็นด้วยกับข้อความนั้นน้อยที่สุดหรือไม่เห็นด้วย

ข้อความคำถาม	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง
๑. มีการสร้างความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการจัดทำแผนพัฒนาสี่ปี					
๒. เทศบาลส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการวางแผนพัฒนาท้องถิ่น					
๓. ท่านมีความพึงพอใจเกี่ยวกับการบริการด้านการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ					
๔. ท่านได้รับทราบการติดตามประเมินผลแผนพัฒนาของเทศบาลทุกปี					
๕. ท่านได้เข้าร่วมโครงการของเทศบาล ที่จัดกิจกรรมร่วมกับ อบท.อื่น หรือหน่วยงานอื่นๆ จัดร่วมกับเทศบาลหรือประชาชนในชุมชน					
๖. เทศบาลมีการกำหนดหลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ตามแนวของพระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖					
๗. เทศบาลมีการรวบรวม วิเคราะห์ จัดการและปรับปรุงข้อมูลสารสนเทศเพื่อประโยชน์และผลสัมฤทธิ์					
๘. เทศบาลมีการพัฒนาหน่วยงาน บุคลากรให้มี ความรู้ ความสามารถ และการสร้างแรงจูงใจ					
๙. เทศบาลมีการส่งเสริม สนับสนุน การปฏิบัติงานของคณะกรรมการฯ ต่างๆ เพื่อให้การปฏิบัติงานประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์					
๑๐. เทศบาลมีการทบทวนภารกิจ และมีการปรับปรุงภารกิจในการพัฒนาให้มีประสิทธิภาพต่อไป					

ส่วนที่ ๓ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการใช้บริการของเทศบาลตำบลท่าช้างด้านคุณภาพของบริการ

คำชี้แจง โปรดพิจารณาว่าท่านมีความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อความต่อไปนี้ และเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับระดับความคิดเห็นของท่านโดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

- ๕ หมายถึง ท่านมีความคิดเห็นว่าเป็นด้วยกับข้อความนั้นมากที่สุด
- ๔ หมายถึง ท่านมีความคิดเห็นว่าเป็นด้วยกับข้อความนั้นมาก
- ๓ หมายถึง ท่านมีความคิดเห็นว่าเป็นด้วยกับข้อความนั้นปานกลาง
- ๒ หมายถึง ท่านมีความคิดเห็นว่าเป็นด้วยกับข้อความนั้นน้อย
- ๑ หมายถึง ท่านมีความคิดเห็นว่าเป็นด้วยกับข้อความนั้นน้อยที่สุดหรือไม่เห็นด้วย

ข้อความคำถาม	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
๑. เทศบาลมีการวิเคราะห์ และคำนึงถึงความต้องการ และความพึงพอใจของประชาชนใช้บริการ					
๒. เทศบาลมีการอำนวยความสะดวกให้บริการ เช่น มีเก้าอี้รับรอง, ป้ายบอกทิศทางจุดที่ตั้งบริการ, มีจุดบริการน้ำดื่ม, มีจุดบริการ Wi-Fi และมีห้องน้ำบริการที่สะอาด					
๓. เจ้าหน้าที่มีแบบฟอร์มให้กรอก พร้อมกับแบบฟอร์มตัวอย่างบริการประชาชน					
๔. เทศบาลมีการบริการการรับขึ้นทะเบียนผู้สูงอายุ และจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยโรคเอดส์ รวดเร็ว					
๕. เทศบาล มีการบริการในช่วงพักเที่ยง					
๖. เทศบาลมีการบริการประชาชนนอกพื้นที่					
๗. เทศบาลมีการจัดบริการสาธารณะด้านสาธารณูปโภคที่ครบถ้วน เช่น ไฟฟ้า น้ำประปา ถนน และคู คลอง ฯลฯ					
๘. เทศบาลมีการนำข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ของประชาชนมาดำเนินการปรับปรุงแก้ไข และตอบกลับให้ผู้ร้องเรียนร้องทุกข์ทราบ					
๙. เทศบาลมีศูนย์ข้อมูลข่าวสารสำหรับการบริการประชาชน					
๑๐. เทศบาลมีการจัดเก็บขยะมูลฝอยที่สะอาดและเป็นระเบียบ เรียบร้อย					

ส่วนที่ ๔ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการใช้บริการของเทศบาลตำบลท่าช้างด้านความคุ้มค่าของภารกิจของเทศบาล
คำชี้แจง โปรดพิจารณาว่าท่านมีความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อความต่อไปนี้ และเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับระดับความคิดเห็นของท่านโดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

- ๕ หมายถึง ท่านมีความคิดเห็นว่าเป็นด้วยกับข้อความนั้นมากที่สุด
- ๔ หมายถึง ท่านมีความคิดเห็นว่าเป็นด้วยกับข้อความนั้นมาก
- ๓ หมายถึง ท่านมีความคิดเห็นว่าเป็นด้วยกับข้อความนั้นปานกลาง
- ๒ หมายถึง ท่านมีความคิดเห็นว่าเป็นด้วยกับข้อความนั้นน้อย
- ๑ หมายถึง ท่านมีความคิดเห็นว่าเป็นด้วยกับข้อความนั้นน้อยที่สุดหรือไม่เห็นด้วย

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง
๑. เทศบาลมีการติดประกาศและเอกสารต่างๆ เกี่ยวกับการสอบราคา ประกวดราคา ไปเผยแพร่ตาม หลักเกณฑ์ที่ระเบียบกำหนดไว้					
๒. ท่านรับทราบที่เทศบาลมีการประกาศ วัน เวลา และสถานที่การตรวจรับจ้างให้ประชาชนทราบ ล่วงหน้า					
๓. เทศบาลมีการติดป้ายประชาสัมพันธ์งานโครงการ ก่อสร้างในพื้นที่ทุกจุด					
๔. เทศบาลมีการจัดทำระบบแผนที่ภาษี และทะเบียน ทรัพย์สิน โดยการประกาศให้ประชาชนทราบ					
๕. เทศบาลได้มีการจัดทำทะเบียนคุมทรัพย์สิน และมี การซ่อมบำรุงทรัพย์สิน และประกาศให้ประชาชน ทราบ					
๖. แผนงาน/โครงการที่เสนอในมติการประชุม ประชาคมท้องถิ่น แผนงาน/โครงการ เทศบาลได้ ดำเนินการ					

ส่วนที่ ๕ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการใช้บริการของเทศบาลตำบลท่าช้างด้านความพึงพอใจของประชาชนต่อเทศบาลตำบลท่าช้าง

คำชี้แจง โปรดพิจารณาว่าท่านมีความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อความต่อไปนี้ และเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับระดับความคิดเห็นของท่านโดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

- ๕ หมายถึง ท่านมีความคิดเห็นที่เห็นด้วยกับข้อความนั้นมากที่สุด
- ๔ หมายถึง ท่านมีความคิดเห็นที่เห็นด้วยกับข้อความนั้นมาก
- ๓ หมายถึง ท่านมีความคิดเห็นที่เห็นด้วยกับข้อความนั้นปานกลาง
- ๒ หมายถึง ท่านมีความคิดเห็นที่เห็นด้วยกับข้อความนั้นน้อย
- ๑ หมายถึง ท่านมีความคิดเห็นที่เห็นด้วยกับข้อความนั้นน้อยที่สุดหรือไม่เห็นด้วย

ข้อความคำถาม	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
ความพึงพอใจด้านการบรรณการขั้นตอนให้บริการ					
๑. ผู้มาติดต่อได้รับความสะดวกในการติดต่อ					
๒. ระยะเวลาในการบริการรวดเร็ว					
๓. การให้บริการชัดเจน และถูกต้อง					
๔. การให้บริการเป็นไปตามลำดับ ก่อน - หลัง					
๕. ระเบียบ ขั้นตอนที่ใช้ มีความเหมาะสมกับสภาพปัจจุบัน					
๖. เทศบาลมีการประชาสัมพันธ์ เกี่ยวกับการให้บริการซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ					
ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
๑. เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีจำนวนเพียงพอ					
๒. เจ้าหน้าที่แก้ไข้ปัญหาเมื่อเกิดปัญหา					
๓. เจ้าหน้าที่แต่งกายอย่างเหมาะสม					
๔. เจ้าหน้าที่แนะนำขั้นตอนการบริการได้อย่างชัดเจน					
๕. เจ้าหน้าที่มีความรู้ในงานที่ปฏิบัติ					
๖. สถานที่ให้บริการมีความสะอาด					

ส่วนที่ ๖ แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการใช้บริการของเทศบาลตำบลท่าช้าง
อำเภอเมืองนครนายก จังหวัดนครนายก

ขอขอบคุณทุกท่านที่กรุณาตอบแบบสอบถาม