

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน
ที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโชคชัย
อำเภอโชคชัย จังหวัดนครราชสีมา

สถาบันวิจัยและพัฒนา
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา
พ.ศ. 2564

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

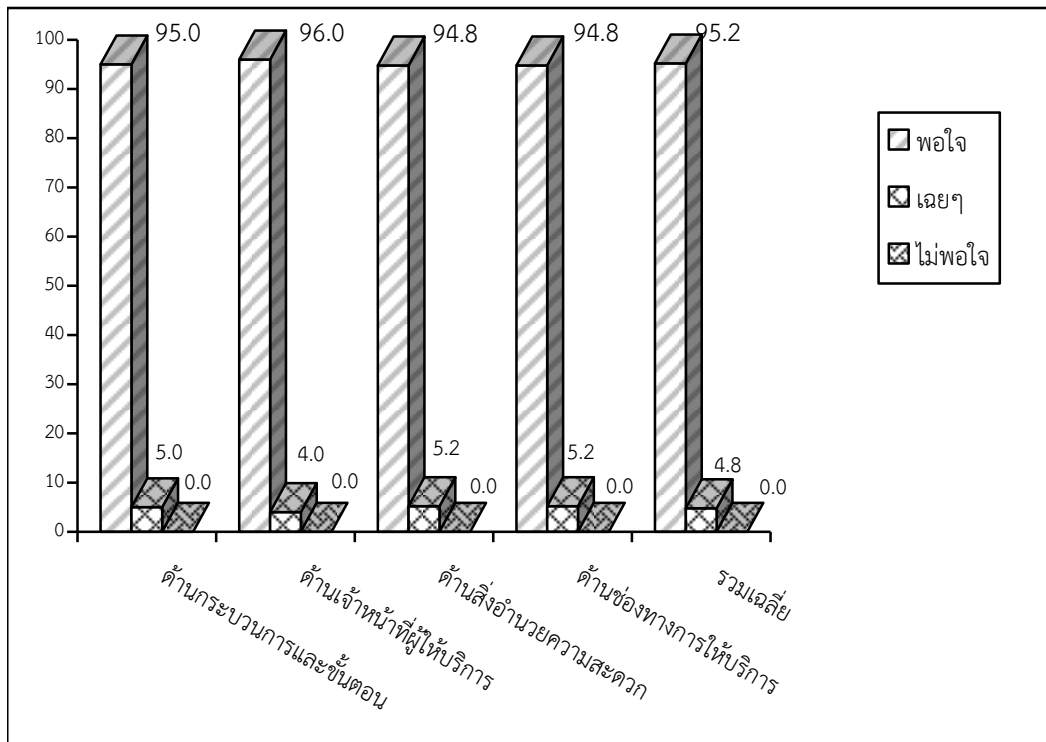
การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโชคชัย อำเภอโชคชัย จังหวัดนครราชสีมา มีวัตถุประสงค์สำคัญคือ เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโชคชัย อำเภอโชคชัย จังหวัดนครราชสีมา ในด้านกระบวนการและขั้นตอน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ กลุ่มตัวอย่างในการประเมิน ได้แก่ ประชาชนที่มาใช้บริการเทศบาลตำบลโชคชัย ใน 4 งาน ได้แก่ งานด้านทะเบียน งานด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย งานด้านรายได้หรือภาษี และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ซึ่งได้มาจากการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของ Taro Yamane (1970) ได้กลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำเท่ากับ 388 คน เพื่อให้การประเมินมีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น ผู้ประเมินจึงใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน ตามสัดส่วนของงานที่ขอรับบริการ จำนวน 12 ชุมชน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ เป็นแบบประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโชคชัย ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ และ มาตรฐานประมาณค่า 5 ระดับ เพื่อแสดงระดับความพึงพอใจ การเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม ณ หมู่บ้านที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในเขตพื้นที่บริการของเทศบาลตำบลโชคชัย ระหว่างวันที่ 5-7 กันยายน พ.ศ. 2564 การวิเคราะห์ข้อมูลใช้การวิเคราะห์หาค่าความถี่และร้อยละ เพื่อแสดงความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโชคชัย โดยวิเคราะห์ในภาพรวมและแยกตามงานที่มาใช้บริการ สรุปผลการประเมินได้ดังนี้

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

ประชากรที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการที่เทศบาลตำบลโชคชัย พบว่า เป็นเพศหญิงมากที่สุด ร้อยละ 57.0 รองลงมาคือ เพศชาย ร้อยละ 43.0 มีอายุระหว่าง 46-60 ปี คิดเป็นร้อยละ 35.0 รองลงมา คือ อายุ 31-45 ปี ร้อยละ 31.8 จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษามากที่สุด ร้อยละ 44.3 รองลงมาคือ ระดับประถมศึกษา ร้อยละ 29.5 และประกอบอาชีพค้าขาย/อาชีพอิสระมากที่สุด ร้อยละ 26.3 รองลงมาคือ อาชีพเกษตรกร/ประมง ร้อยละ 24.5 ตามลำดับ

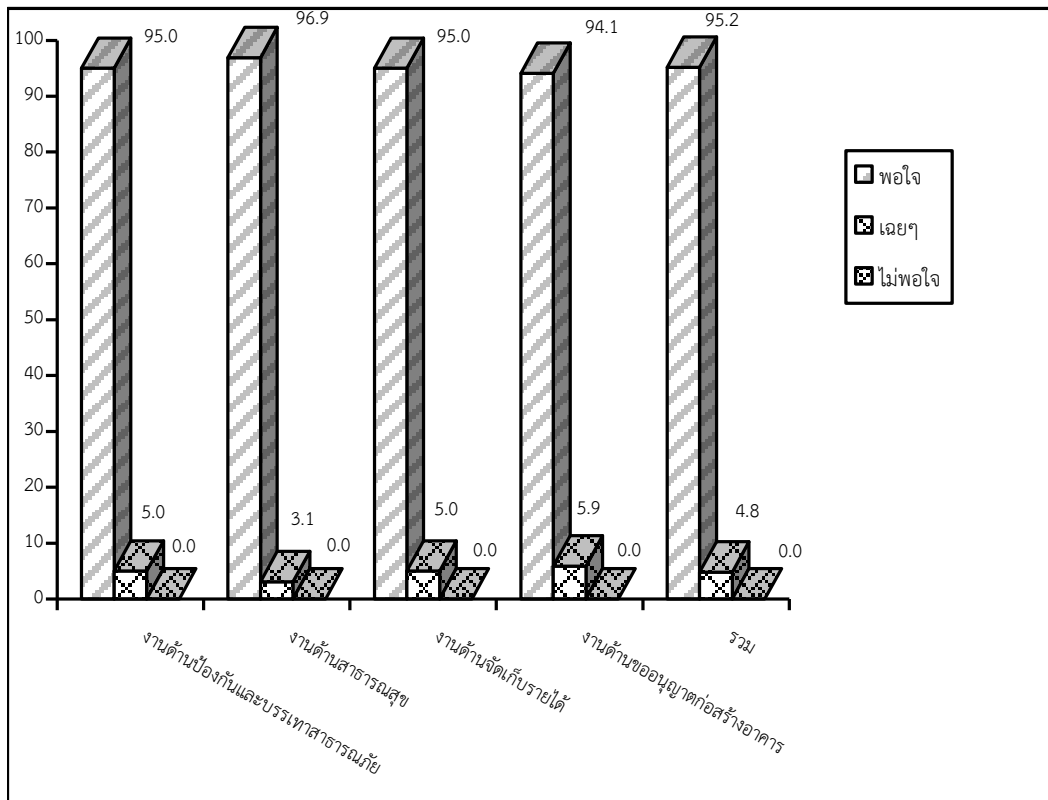
ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโชคชัย อำเภอโชคชัย จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน

1. ภาพรวมและรายด้าน ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโชคชัย อำเภอโชคชัย จังหวัดนครราชสีมา คิดเป็นร้อยละ 95.2 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 96.0 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 95.0 และมีจำนวนเท่ากัน 2 ด้าน คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 94.8 ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิ 1



แผนภูมิ 1 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโชคชัย อำเภอโชคชัย จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน

2. พิจารณาจำแนกตามงาน พบว่า งานที่ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ งานด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ร้อยละ 96.9 (10 คะแนน) รองลงมา มีจำนวน เท่ากัน 2 ด้าน คือ งานด้านทะเบียน และด้านรายได้หรือภาษี ร้อยละ 95.0 (10 คะแนน) และงาน ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ร้อยละ 94.1 (9 คะแนน) รายละเอียดดังแผนภูมิ 2

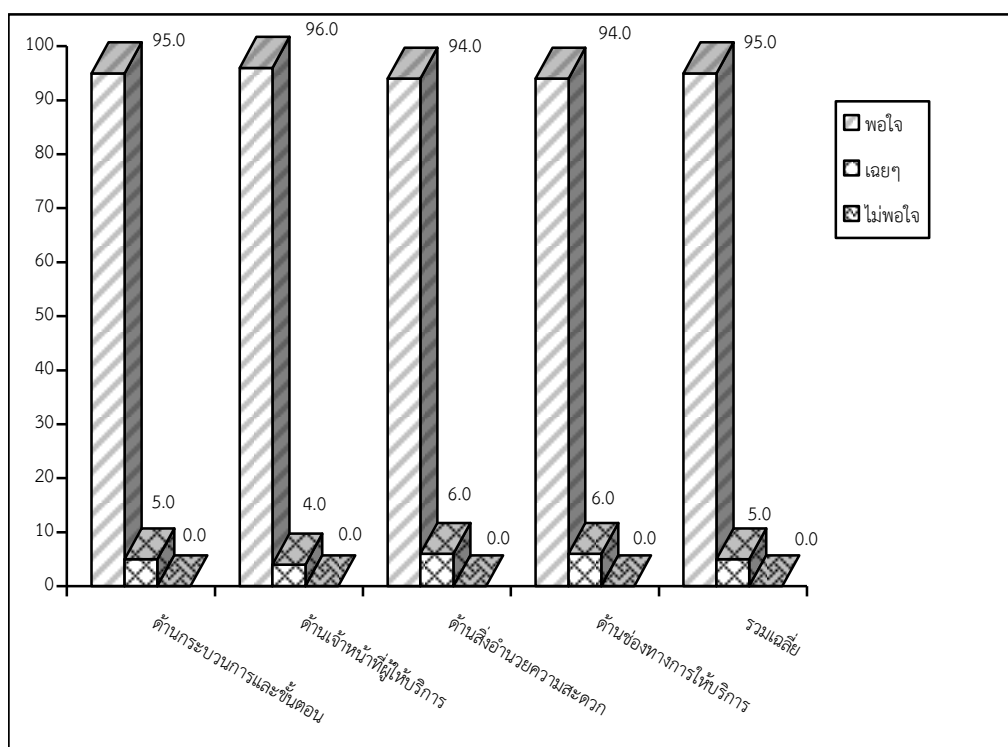


แผนภูมิ 2 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโชคชัย อำเภอโชคชัย จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโชคชัย อำเภอโชคชัย จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ

1. งานด้านทะเบียน

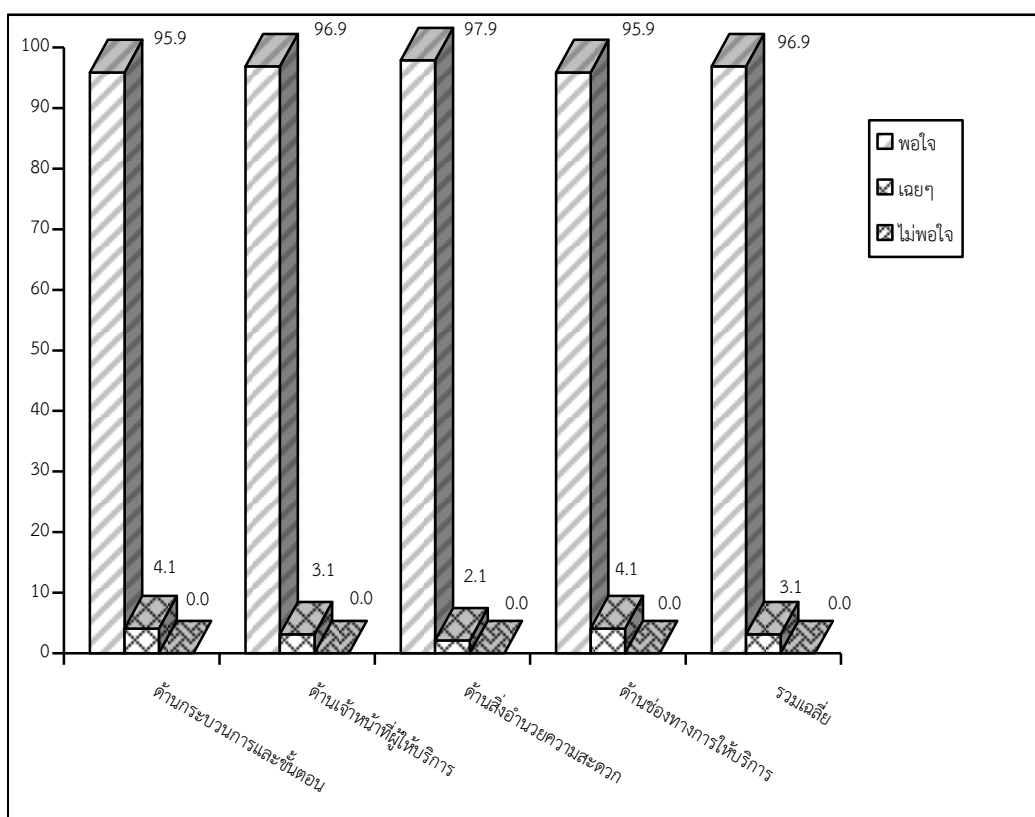
ภาพรวมและรายด้าน พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนกลุ่มตัวอย่าง มีความพึงพอใจการให้บริการของเทศบาลตำบลโชคชัย งานด้านทะเบียน คิดเป็นร้อยละ 95.0 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนกลุ่มตัวอย่าง มีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 96.0 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 95.0 และมีจำนวนเท่ากัน 2 ด้าน คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และความสะอาด และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 94.0 ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิ 3



แผนภูมิ 3 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโชคชัย
งานด้านทะเบียน

2. งานด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

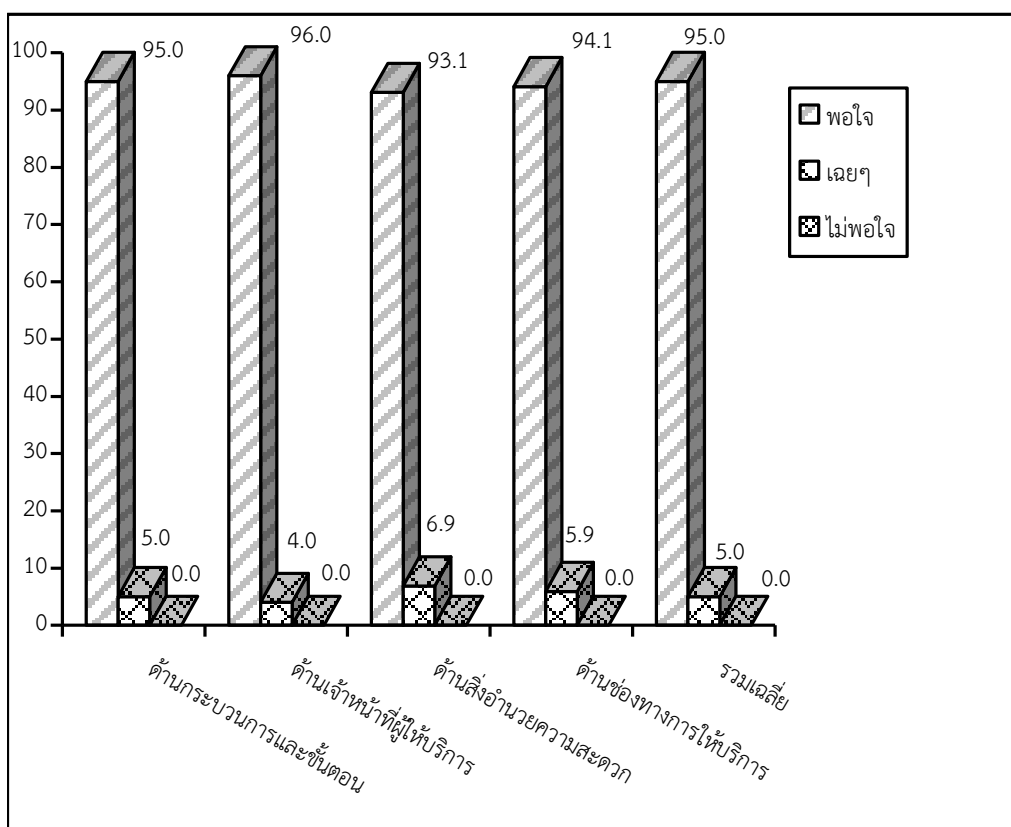
ภาพรวมและรายด้าน พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโชคชัย งานด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย คิดเป็นร้อยละ 96.9 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 97.9 รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 96.9 และมีจำนวนเท่ากัน 2 ด้าน คือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 95.9 ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิ 4



แผนภูมิ 4 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโชคชัย
งานด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

3. งานด้านรายได้หรือภาษี

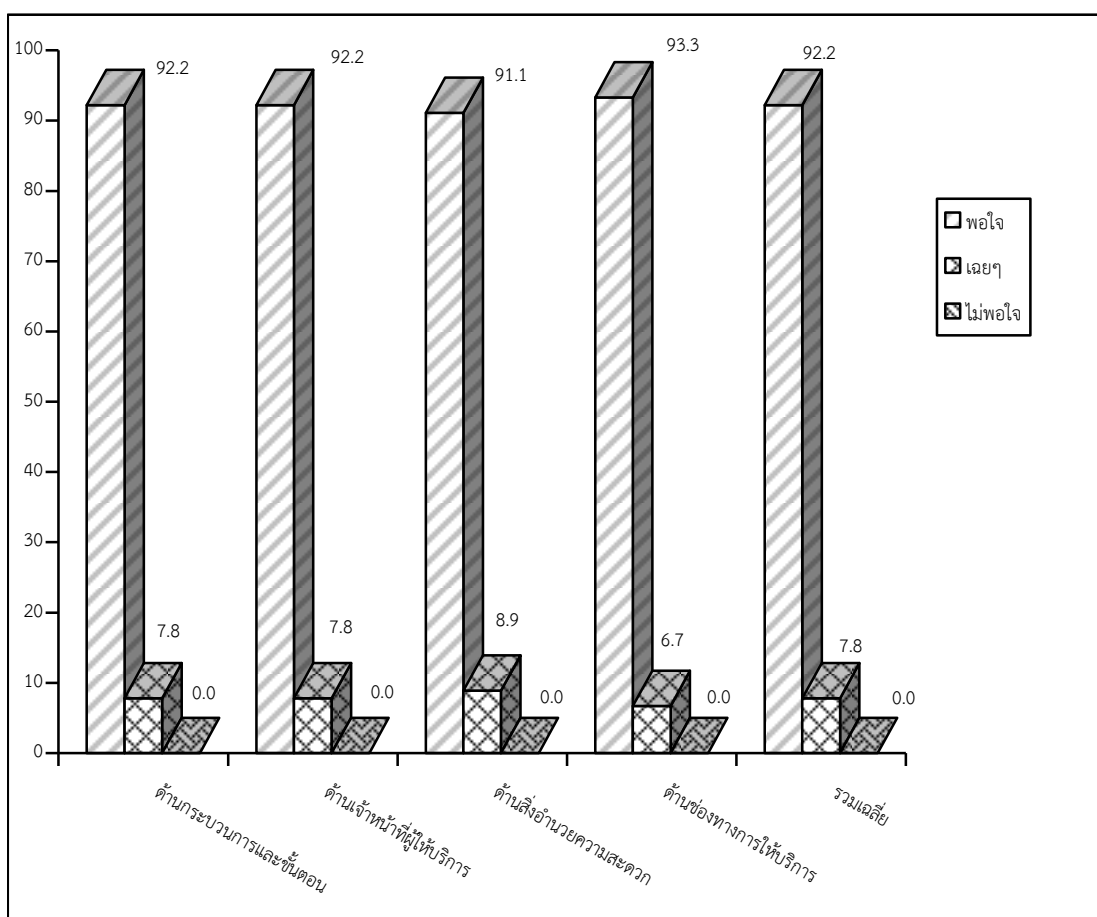
ภาพรวมและรายด้าน พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโชคชัย งานด้านรายได้หรือภาษี คิดเป็นร้อยละ 95.0 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 96.0 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 95.0 ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 94.1 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 93.1 ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิ 5



แผนภูมิ 5 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโชคชัย
งานด้านรายได้หรือภาษี

4. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ภาพรวมและรายด้าน พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโชคชัย งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม คิดเป็นร้อยละ 94.1 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 95.1 รองลงมา มีจำนวนเท่ากัน 2 ด้านคือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 94.1 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 93.1 ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิ 6



แผนภูมิ 6 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโชคชัย
งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ

ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อเทศบาลตำบลโชคชัย เกี่ยวกับการพัฒนาปรับปรุงถนนภายในหมู่บ้าน โดยก่อสร้างเป็นถนนคอนกรีตพร้อมร่องระบายน้ำและติดตั้งไฟฟ้าส่องสว่าง รวมไปถึงการติดกระจกและสัญญาณไฟกระพริบบริเวณทางแยกถนนทุกเส้นทางด้วย เพื่อให้ประชาชนมีถนนที่ใช้สัญจรไป-มา ได้อย่างปลอดภัย และทำให้ลดอุบัติเหตุที่จะเกิดขึ้นได้

นอกจากนี้ การจัดหาและให้บริการอินเทอร์เน็ตที่สามารถกระจายสัญญาณด้วยความเร็วสูง สำหรับให้บริการประชาชนโดยไม่เสียค่าใช้จ่าย จะส่งผลให้ประชาชนได้รับทราบข้อมูลข่าวสารในปัจจุบัน เพื่อเตรียมความพร้อมในการทำความเข้าใจและรับมือกับสภาพการณ์ได้อย่างรวดเร็ว รวมไปถึงสามารถให้บริการสำหรับนักเรียน นักศึกษา ซึ่งจำเป็นต้องใช้ระบบเครือข่ายและสัญญาณอินเทอร์เน็ตเพื่อการศึกษา และค้นคว้าให้เกิดประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่องได้เป็นอย่างดี

คำนำ

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโชคชัย ครั้งนี้มีเป้าหมายสำคัญ คือ การสะท้อนภาพการทำงานของหน่วยงานจากประชาชนที่มารับบริการ ทั้งในด้านกระบวนการและขั้นตอน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก รวมทั้งด้านช่องทางการให้บริการ โดยในการดำเนินการประเมินได้ทำการประเมินงานที่ให้บริการ 4 งาน ได้แก่ งานด้านทะเบียน งานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย งานด้านรายได้หรือภาษี และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม รายงานครั้งนี้สำเร็จลุล่วงด้วยดีเนื่องจากได้รับความร่วมมือจากหลายฝ่าย สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา ในฐานะผู้ดำเนินการประเมินขอขอบคุณประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสำรวจด้วยดี

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าผลการประเมินดังกล่าว จะเป็นข้อมูลที่จะนำไปสู่การปรับปรุงและพัฒนาประสิทธิภาพของการให้บริการของเทศบาลตำบลโชคชัย เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนต่อไป

สถาบันวิจัยและพัฒนา
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา

สารบัญ

	หน้า
บทสรุปสำหรับผู้บริหาร.....	ก
คำนำ.....	ข
สารบัญ.....	ฅ
สารบัญตาราง.....	ฉ
สารบัญแผนภูมิ.....	ฐ
บทที่ 1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาของการประเมิน.....	1
วัตถุประสงค์ของการประเมิน.....	1
ขอบเขตของการประเมิน.....	3
ระยะเวลาในการประเมิน.....	3
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	3
บทที่ 2 สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานเทศบาลตำบลโชคชัย.....	5
ด้านกายภาพ.....	5
ด้านการเมือง/การปกครอง.....	7
ประชากร.....	8
สภาพทางสังคม.....	9
ระบบบริการพื้นฐาน.....	10
ระบบเศรษฐกิจ.....	12
ศาสนา ประเพณี วัฒนธรรม.....	13
ทรัพยากรธรรมชาติ.....	13
บทที่ 3 วิธีดำเนินการประเมินผล.....	14
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	14
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล.....	15
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	16
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	16

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการประเมิน	18
1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน.....	18
2. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโชคชัย อำเภอโชคชัย จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน.....	20
3. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโชคชัย อำเภอโชคชัย จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่ให้บริการ.....	22
4. ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ.....	42
บทที่ 5 สรุปผลการประเมิน	43
ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน.....	43
ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโชคชัย อำเภอโชคชัย จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน.....	43
ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโชคชัย อำเภอโชคชัย จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่ให้บริการ.....	44
ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ.....	48
เอกสารอ้างอิง	49
ภาคผนวก	50
ภาคผนวก ก เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	51
ภาคผนวก ข ภาพกิจกรรมการลงพื้นที่เก็บรวบรวมข้อมูล.....	54
รายชื่อคณะกรรมการประเมิน	56

สารบัญตาราง

ตาราง		หน้า
1	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามหมู่บ้านที่เป็นพื้นที่รับผิดชอบของเทศบาลตำบล โชคชัย.....	15
2	จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบประเมิน.....	19
3	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาล โชคชัย อำเภอโชคชัย จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน.....	20
4	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบล โชคชัย อำเภอโชคชัย จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่ให้บริการ.....	21
5	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาล ตำบลโชคชัย งานด้านทะเบียน โดยภาพรวมและรายด้าน.....	22
6	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาล ตำบลโชคชัย งานด้านทะเบียน ด้านกระบวนการและขั้นตอน.....	23
7	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาล ตำบลโชคชัย งานด้านทะเบียน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ.....	24
8	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาล ตำบลโชคชัย งานด้านทะเบียน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก.....	25
9	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาล ตำบลโชคชัย งานด้านทะเบียน ด้านช่องทางการให้บริการ.....	26
10	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาล ตำบลโชคชัย งานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย โดยภาพรวมและรายด้าน....	27
11	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาล ตำบลโชคชัย งานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ด้านกระบวนการ และขั้นตอน.....	28
12	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาล ตำบลโชคชัย งานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ.....	29
13	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาล ตำบลโชคชัย งานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก.....	30

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
14	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโชคชัย งานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ด้านช่องทางการให้บริการ.....	31
15	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโชคชัย งานด้านรายได้หรือภาษี โดยภาพรวมและรายด้าน.....	32
16	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโชคชัย งานด้านรายได้หรือภาษี ด้านกระบวนการและขั้นตอน.....	33
17	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโชคชัย งานด้านรายได้หรือภาษี ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ.....	34
18	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโชคชัย งานด้านรายได้หรือภาษี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก.....	35
19	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโชคชัย งานด้านรายได้หรือภาษี ด้านช่องทางการให้บริการ.....	36
20	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโชคชัย งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยภาพรวมและรายด้าน.....	37
21	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโชคชัย งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านกระบวนการและขั้นตอน.....	38
22	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโชคชัย งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ.....	39
23	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโชคชัย งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก.....	40
24	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโชคชัย งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านช่องทางการให้บริการ.....	41

สารบัญแผนภูมิ

แผนภูมิ		หน้า
1	ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโชคชัย อำเภอโชคชัย จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน.....	20
2	ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโชคชัย อำเภอโชคชัย จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่ให้บริการ.....	21
3	ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโชคชัย งานด้านทะเบียน.....	22
4	ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโชคชัย งานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย.....	27
5	ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโชคชัย งานด้านรายได้หรือภาษี.....	32
6	ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโชคชัย งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม.....	37

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาของการประเมิน

การบริหารราชการแผ่นดินของรัฐบาลในปัจจุบันมุ่งเน้นการพัฒนาประเทศในด้านต่าง ๆ ให้ทันการเปลี่ยนแปลง เสริมสร้างความเข้มแข็งและแก้ไขปัญหาที่ยังดำรงอยู่ของภาคส่วนต่าง ๆ ภายในประเทศ เพื่อให้ประเทศไทยมีภูมิคุ้มกันและมีความแข็งแกร่งเพียงพอที่จะเผชิญกับสถานการณ์ความไม่แน่นอน จากปัจจัยต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถก้าวไปข้างหน้าอย่างต่อเนื่อง และมีความเข้มแข็ง ในระยะยาว มุ่งพัฒนาให้ประชาชนมีรายได้เพิ่มมากขึ้น ดูแลประชาชนอย่างทั่วถึง แก้ไขปัญหาปากท้องสร้างรายได้ลดความเหลื่อมล้ำให้กับประชาชนพร้อมสร้างหลักคิด คุณธรรม และจริยธรรมและมีศักยภาพที่จะดำเนินชีวิตในศตวรรษที่ 21 ได้ภายใต้การบูรณาการทางการบริหารทุกภาคส่วนโดยเฉพาะองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งรัฐจะกระจายอำนาจ ความรับผิดชอบ และเพิ่มบทบาทการปกครองขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และส่งเสริมบทบาทของเอกชนและชุมชนในการให้บริการสาธารณะ โดยเร่งพัฒนาองค์กรและบุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้มีศักยภาพ และมีความรับผิดชอบมากขึ้นทั้งในการบริหารและการใช้จ่ายงบประมาณ เพื่อให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถบริหารจัดการตนเองตามหลักธรรมาภิบาลได้อย่างมีประสิทธิภาพ พร้อมทั้งส่งเสริมบทบาทของเอกชนและชุมชนท้องถิ่นและภาคีอื่น ๆ ในการแก้ไขปัญหาและพัฒนาพื้นที่รวมถึงการจัดให้มีบริการสาธารณะต่าง ๆ ให้ตรงกับความต้องการของประชาชน เพื่อนำไปสู่การยกระดับมาตรฐานการให้บริการของรัฐให้เทียบเท่ากับมาตรฐานสากลและสนับสนุนการพัฒนายุทธศาสตร์เชิงพื้นที่ ให้มีการขับเคลื่อนอย่างเป็นระบบ (คำแถลงนโยบายของคณะรัฐมนตรี, 2562 : 1-29) สำหรับการปกครองส่วนท้องถิ่น (Local Government) ถือเป็นการบริหารราชการรูปแบบหนึ่งที่เป็นพื้นฐานการพัฒนาประเทศและการปกครองในระบอบประชาธิปไตยของประเทศไทยที่มีความใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุดมีความสำคัญอย่างมากต่อการพัฒนา และเข้าไปแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นนั้นได้อย่างทันท่วงที โดยให้สิทธิแก่ชุมชนในการตัดสินใจดำเนินภารกิจต่าง ๆ ของท้องถิ่น การให้ความสำคัญต่อการเรียนรู้ และฝึกปฏิบัติการปกครองในระบอบประชาธิปไตยแบบมีส่วนร่วมโดยท้องถิ่นจึงสำคัญ (โกวิทย์ พวงงาม, 2550 : 11) จะเห็นได้ว่าตั้งแต่เริ่มมีการดำเนินการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภายใต้พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 และแผนปฏิบัติการกำหนดแผนขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตลอดจนการบัญญัติความสำคัญขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่กำหนดไว้ในรัฐธรรมนูญของไทยแล้วนั้น ส่งผลให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบมากขึ้น ซึ่งจากการถ่ายโอน

ภารกิจดังกล่าวส่งผลให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีบทบาทเป็นองค์กรบริการสาธารณะเด่นชัดขึ้น โดยมีภารกิจหลัก ๆ แบ่งออกได้ 6 ด้าน คือ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต ด้านการจัดระเบียบชุมชนและการรักษาความสงบเรียบร้อย ด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรม และการท่องเที่ยว ด้านการบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมและด้านศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น

ทั้งนี้การบริหารขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นภายใต้ความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน จึงเกิดประเด็นคำถามที่มากขึ้นว่าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จะสามารถให้บริการประชาชนได้อย่างมีคุณภาพ และตอบสนองความต้องการของประชาชนได้จริงหรือไม่ ก่อให้เกิดการตั้งประเด็นความเชื่อมั่นต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่ในการจัดบริการสาธารณะให้กับหมู่บ้าน/ชุมชนในเขตนั้น ๆ ถือเป็นความท้าทายอย่างมากต่อผู้บริหารท้องถิ่นที่ต้องบริหารภารกิจ จัดบริการสาธารณะเพื่อมุ่งตอบสนองความต้องการให้กับประชาชนให้กับประชาชนให้ได้มากที่สุด ยิ่งเป็นหน่วยงานที่ใกล้ชิดกับประชาชนก็ยิ่งแต่ต้องทำงานที่ถูกต้องตามกฎหมายและตรงใจประชาชนด้วยสถานการณ์ดังกล่าวองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงจำเป็นต้องพิสูจน์ตนเองด้วยการสร้างผลงานและบริการประชาชนอย่างมีคุณภาพ และตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้นความสามารถทางการบริหารจัดการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการจัดบริการสาธารณะ และสร้างความพึงพอใจแก่ประชาชนจะเป็นสิ่งที่ทุกฝ่ายเฝ้ามองเพื่อประเมินความสำเร็จของการบริหารงาน

กระทรวงมหาดไทย ได้ยกฐานะบางส่วนของตำบลกระโทก อำเภอโชคชัย จังหวัดนครราชสีมา ขึ้นเป็นสุขาภิบาลตามประกาศกระทรวงมหาดไทย เรื่อง จัดตั้งสุขาภิบาลโชคชัย อำเภอโชคชัย จังหวัดนครราชสีมา เมื่อวันที่ 30 สิงหาคม 2499 ให้เรียกว่า "สุขาภิบาลโชคชัย จังหวัดนครราชสีมา" ต่อมาได้เปลี่ยนแปลงฐานะจากสุขาภิบาลโชคชัยเป็น "เทศบาลตำบลโชคชัย" ตามพระราชบัญญัติเปลี่ยนแปลงฐานะของสุขาภิบาลเป็นเทศบาล พ.ศ. 2542 มีผลบังคับใช้เมื่อวันที่ 25 พฤษภาคม 2542 โดยคำว่า "โชคชัย" เป็นชื่อที่ตั้งตามชื่อของอำเภอ ซึ่งตั้งแต่เดิมชื่อว่า "อำเภอกระโทก" ขึ้นอยู่ในการปกครองของจังหวัดนครราชสีมา ต่อมาในปี พ.ศ. 2486 ได้เปลี่ยนชื่ออำเภอใหม่เพื่อให้มีความไพเราะ และเป็นสิริมงคลว่า "อำเภอโชคชัย" ซึ่งเป็นที่พอใจของชาวโชคชัยโดยทั่วไป ปัจจุบันเทศบาลตำบลโชคชัยตั้งอยู่ในเขตพื้นที่ปกครองของอำเภอโชคชัย จังหวัดนครราชสีมา อยู่ห่างจากกรุงเทพมหานคร เป็นระยะทางประมาณ 275 กิโลเมตร อยู่ห่างจากตัวจังหวัดนครราชสีมา ประมาณ 39 กิโลเมตร และมีพื้นที่รวม 4.00 ตารางกิโลเมตรหรือประมาณ 2,500 ไร่ คิดเป็นพื้นที่ร้อยละ 0.94 ของพื้นที่อำเภอโชคชัยภายในเขตการปกครองตำบลโชคชัยประกอบด้วยหมู่บ้าน จำนวน 19 หมู่บ้าน ซึ่งอยู่ใกล้กับสถานที่ราชการสำคัญ ได้แก่ ที่ว่าการอำเภอโชคชัย สถานีตำรวจภูธรโชคชัย โรงเรียนประจำอำเภอ ฯลฯ มีจำนวนพนักงานเทศบาล/ลูกจ้างประจำ/พนักงานจ้างที่ปฏิบัติราชการอยู่ในพื้นที่ปฏิบัติงานทั้งสิ้นจำนวน 113 คน

ดังนั้นเพื่อให้เป็นไปตามนโยบายของกระทรวงมหาดไทย หน่วยงานจะต้องทำการประเมิน ประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานในด้านการให้บริการ ซึ่งในการปฏิบัติงาน หน่วยงานจะต้องให้บริการแก่ประชาชนที่อยู่ในเขตพื้นที่บริการเป็นจำนวนมาก เพื่อเป็นการพัฒนา ประสิทธิภาพของการให้บริการในแต่ละหน่วยงาน เทศบาลตำบลโชคชัย อำเภอโชคชัย จังหวัด นครราชสีมา จึงมีความประสงค์ที่จะสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการของเทศบาลตำบล โชคชัย โดยจะทำการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการ 4 งาน ได้แก่ งานด้านทะเบียน งานด้าน เทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย งานด้านรายได้หรือภาษี และงานด้านพัฒนาชุมชนและ สวัสดิการสังคม โดยขอความร่วมมือกับสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา เป็นผู้ดำเนินการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในครั้งนี้ ซึ่งข้อมูลดังกล่าวจะเป็นประโยชน์ สำหรับการปรับปรุงและพัฒนาขั้นตอนการให้บริการ ให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนในเขต พื้นที่รับผิดชอบให้มากยิ่งขึ้นต่อไป

วัตถุประสงค์ของการประเมิน

เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโชคชัย อำเภอโชคชัย จังหวัดนครราชสีมา ในด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ

ขอบเขตของการประเมิน

การประเมินความพึงพอใจในครั้งนี้ จะประเมินงานดังนี้

1. งานด้านทะเบียน
2. งานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย
3. งานด้านรายได้หรือภาษี
4. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ระยะเวลาในการประเมิน

เก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างวันที่ 5-7 กันยายน พ.ศ. 2564

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. คณะผู้บริหารของเทศบาลตำบลโชคชัย ได้ทราบข้อมูลด้านความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานต่าง ๆ ของเทศบาลตำบลโชคชัย และสามารถนำไปเป็นแนวทาง

ในการกำหนดนโยบายในการบริหารและจัดสรรงบประมาณสนับสนุนหน่วยงานให้ตรงตามความต้องการของประชาชนได้อย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ

2. เจ้าหน้าที่และหน่วยงานของเทศบาลตำบลโชคชัยได้รับข้อมูลในการดำเนินงานของตนเอง และสามารถนำข้อมูลจากการประเมินไปใช้ในการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการในหน่วยงานของตนเองได้

3. ผลจากการประเมินทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโชคชัย ทั้งในด้านกระบวนการขั้นตอน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ ซึ่งจะเป็นข้อมูลพื้นฐานที่นำไปสู่การปรับปรุงคุณภาพการให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

4. ผลจากการประเมินในทุกด้านสามารถเป็นข้อมูลเพื่อสนับสนุนการตัดสินใจของผู้บริหารในการดำเนินการพัฒนางานให้ตรงกับความต้องการของประชาชน พร้อมทั้งเป็นแนวทางในการกำหนดรูปแบบการสื่อสารข้อมูลงานด้านต่าง ๆ ให้ประชาชนได้รับทราบและเข้าใจการทำงานของหน่วยงานมากยิ่งขึ้น

บทที่ 2

สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานของเทศบาลตำบลโชคชัย

ด้านกายภาพ

ประวัติความเป็นมา

กระทรวงมหาดไทย ได้ยกฐานะบางส่วนของตำบลกระโทก อำเภอโชคชัย จังหวัดนครราชสีมา ขึ้นเป็นสุขาภิบาลตามประกาศกระทรวงมหาดไทย เรื่อง จัดตั้งสุขาภิบาลโชคชัย อำเภอโชคชัย จังหวัดนครราชสีมา เมื่อวันที่ 30 สิงหาคม 2499 ให้เรียกว่า "สุขาภิบาลโชคชัย จังหวัดนครราชสีมา" ต่อมาได้เปลี่ยนแปลงฐานะจากสุขาภิบาลโชคชัยเป็น "เทศบาลตำบลโชคชัย" ตามพระราชบัญญัติเปลี่ยนแปลงฐานะของสุขาภิบาลเป็นเทศบาล พ.ศ. 2542 มีผลบังคับใช้เมื่อวันที่ 25 พฤษภาคม 2542 โดยคำว่า "โชคชัย" เป็นชื่อที่ตั้งตามชื่อของอำเภอ ซึ่งตั้งแต่เดิมชื่อว่า "อำเภอกระโทก" ขึ้นอยู่ในการปกครองของจังหวัดนครราชสีมา ต่อมาในปี พ.ศ. 2486 ได้เปลี่ยนชื่ออำเภอใหม่เพื่อให้ความไพเราะและเป็นสิริมงคลว่า "อำเภอโชคชัย" ซึ่งเป็นที่พอใจของชาวโชคชัยโดยทั่วไป

ปัจจุบันเทศบาลตำบลโชคชัยตั้งอยู่ในเขตพื้นที่ปกครองของอำเภอโชคชัย จังหวัดนครราชสีมา อยู่ห่างจากกรุงเทพมหานครเป็นระยะทางประมาณ 275 กิโลเมตร อยู่ห่างจากตัวจังหวัดนครราชสีมา ประมาณ 39 กิโลเมตร และมีพื้นที่รวม 4.00 ตารางกิโลเมตรหรือประมาณ 2,500 ไร่ คิดเป็นพื้นที่ร้อยละ 0.94 ของพื้นที่อำเภอโชคชัยภายในเขตการปกครองตำบลโชคชัยประกอบด้วยหมู่บ้านจำนวน 19 หมู่บ้าน ซึ่งอยู่ใกล้กับสถานที่ราชการสำคัญ ได้แก่ ที่ว่าการอำเภอโชคชัย สถานีตำรวจภูธรโชคชัย โรงเรียนประจำอำเภอ ฯลฯ มีจำนวนพนักงานเทศบาล/ลูกจ้างประจำ/พนักงานจ้างที่ปฏิบัติราชการอยู่ในพื้นที่ปฏิบัติงานทั้งสิ้นจำนวน 113 คน

ที่ตั้งของหมู่บ้านหรือชุมชนหรือตำบล

อาณาเขตและพื้นที่ติดต่อ

ทิศเหนือจรด	อบต.โชคชัย	อำเภอโชคชัย
ทิศใต้จรด	อบต.กระโทก	อำเภอโชคชัย
ทิศตะวันออกจรด	อบต.โชคชัย และอบต.กระโทก	อำเภอโชคชัย
ทิศตะวันตกจรด	อบต.พลับพลา	อำเภอโชคชัย

เขตการปกครอง เทศบาลตำบลโชคชัย มีเขตการปกครอง 2 ตำบล ได้แก่ ตำบลโชคชัยและตำบลกระโทก มีจำนวนชุมชนทั้งหมด 19 ชุมชน ดังนี้

1. ตำบลกระโทก ประกอบด้วย

หมู่ที่ 1 บ้านศรีพุทธา

หมู่ที่ 4 บ้านโคกกระสังข์ (พื้นที่บางส่วน)

หมู่ที่ 6 บ้านโพธิ์เงิน (พื้นที่บางส่วน) หมู่ที่ 7 บ้านโพธิ์ทอง
หมู่ที่ 8 บ้านชะอม (พื้นที่บางส่วน) หมู่ที่ 9 บ้านโบลัด (พื้นที่บางส่วน)
หมู่ที่ 12 บ้านหมี่ หมู่ที่ 13 บ้านคลองท่าแร่ (พื้นที่บางส่วน)

2. ตำบลโชคชัย ประกอบด้วย

หมู่ที่ 1 บ้านโชคชัย (พื้นที่บางส่วน) หมู่ที่ 2 บ้านสระประทุม (พื้นที่บางส่วน)
หมู่ที่ 3 บ้านป่าหมาก (พื้นที่บางส่วน) หมู่ที่ 4 บ้านพิชิตคเชนทร์
หมู่ที่ 5 บ้านบุ (พื้นที่บางส่วน) หมู่ที่ 6 บ้านกระโทก
หมู่ที่ 7 บ้านบึงน้อย (พื้นที่บางส่วน) หมู่ที่ 8 บ้านบึง (พื้นที่บางส่วน)
หมู่ที่ 12 บ้านโพธิ์ทอง (พื้นที่บางส่วน) หมู่ที่ 13 บ้านหนองไผ่ (พื้นที่บางส่วน)
หมู่ที่ 14 บ้านสระประทุมใหม่พัฒนา (แยกออกมาจากหมู่ 2 ต.โชคชัย)

ลักษณะภูมิประเทศ

สภาพพื้นที่เป็นที่ราบสูงลักษณะลูกคลื่น มีความสูงประมาณ 175-271 เมตร เหนือระดับน้ำทะเล
ลำน้ำที่สำคัญไหลผ่าน 2 สายคือลำน้ำมูลและลำพระเพลิง มี 3 ฤดูกาล (ฤดูร้อน ฤดูฝน ฤดูหนาว)

ลักษณะภูมิอากาศ

ลักษณะอากาศมีลักษณะร้อนชื้น อากาศเปลี่ยนแปลงไปตามฤดู ซึ่งมี 3 ฤดู ดังนี้

ฤดูร้อน เริ่มตั้งแต่กลางเดือนกุมภาพันธ์ไปจนถึงกลางเดือนพฤษภาคม อากาศร้อนและแห้งแล้ง
แต่บางครั้งอาจมีอากาศเย็น บ้างครั้งเกิดพายุฝนฟ้าคะนองและลมกระโชกแรงหรืออาจมีลูกเห็บตก
ก่อให้เกิดความเสียหายแก่ประชาชนทุกปี เรียกว่า “พายุฤดูร้อน” อากาศร้อน จะมีอุณหภูมิระหว่าง
35 – 39.9 องศาเซลเซียส ร้อนจัดมีอุณหภูมิประมาณ 40 องศาเซลเซียสขึ้นไป

ฤดูฝน เริ่มตั้งแต่กลางเดือนพฤษภาคม ฝนตกมากในช่วงเดือน พฤษภาคม – ตุลาคม แต่อาจ
เกิด “ฝนทิ้งช่วง” ซึ่งอาจนานประมาณ 1 – 2 สัปดาห์หรือบางปีอาจเกิดขึ้นรุนแรงและมีฝนน้อยนาน
นับเดือน ในเดือนกรกฎาคม แต่ในเขตเทศบาลไม่เคยเกิดอุทกภัยรุนแรง มีฝนตกเฉลี่ยประมาณ 900
มิลลิเมตร

ฤดูหนาว เริ่มตั้งแต่กลางเดือนตุลาคมถึงกลางเดือนกุมภาพันธ์ ในช่วงกลางเดือนตุลาคมนาน
ราว 1-2 สัปดาห์ เป็นช่วงเปลี่ยนฤดูจากฤดูฝนเป็นฤดูหนาว อากาศแปรปรวนไม่แน่นอน อาจเริ่มมี
อากาศเย็นหรืออาจยังมีฝนฟ้าคะนอง อากาศหนาวอุณหภูมิต่ำสุด ประมาณ 15 องศา

ลักษณะของดิน สภาพดินโดยส่วนใหญ่ เป็นดินปนทราย มีธาตุอาหารที่พืชต้องการน้อย

ลักษณะของแหล่งน้ำ มีคลองชลประทาน จำนวน 1 แห่ง

ด้านการเมือง/การปกครอง

เทศบาลได้จัดตั้งชุมชนในเขตเทศบาล มีทั้งหมด 19 ชุมชน แต่ละชุมชนมีกรรมการซึ่งเป็นตัวแทนของชุมชน 19 คน ประชาชนมีส่วนร่วมในการจัดซื้อจัดจ้างของเทศบาล ประชาชนให้ความร่วมมือด้านการเลือกตั้งเป็นอย่างดี ปัญหาคือการแข่งขันทางการเมืองค่อนข้างสูง มีจุดที่น่าสังเกตคือมีการย้ายเข้าย้ายออกช่วงที่จะมีการเลือกตั้ง ไม่ว่าจะเป็นการเลือกผู้ใหญ่บ้าน สมาชิกสภาเทศบาล นายกเทศมนตรี โดยเฉพาะการคัดเลือกผู้ใหญ่บ้าน การแก้ไขปัญหาของเทศบาลคือ ขอความร่วมมือผู้นำ เจ้าหน้าที่ที่มีหน้าที่รับผิดชอบให้ระมัดระวัง สอดส่องพฤติกรรมและให้รายงานอำเภอทราบ การรณรงค์ ประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลที่ต้องเกี่ยวกับข้อกฎหมายของการเลือกตั้งให้ประชาชนได้รับทราบ ปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นเทศบาลก็ได้พยายามแก้ไข โดยเรื่องจากการประชุมประชาคมท้องถิ่นทุกชุมชน ในเขตเทศบาล ในการจัดทำแผนพัฒนาเทศบาล จากผลการประชุมทุกครั้งที่เทศบาลจัดขึ้น มีประชาชนสนใจเข้าร่วมประชุมรวมทั้งแสดงความคิดเห็นที่หลากหลาย ส่งผลให้เทศบาลดำเนินงานตามความต้องการของประชาชน และประชาชนได้รับและมีส่วนร่วมในการพัฒนาเทศบาล นอกจากนี้ เทศบาลได้จัดโครงการอบรมศึกษา ดูงาน ของคณะผู้บริหาร สมาชิกสภาเทศบาล พนักงานเทศบาล อสม. และกรรมการชุมชนโครงการอื่นๆ สำหรับประชาชนอีกหลายโครงการ เพื่อนำความรู้และประสบการณ์ที่ได้รับมาพัฒนาเทศบาลให้เจริญเท่าเทียมกับเทศบาลอื่นๆ และเทศบาลมีโครงการจัดซื้อเครื่องมือเครื่องใช้ในการปฏิบัติงานให้ทันสมัยและมีประสิทธิภาพ โครงการบางโครงการต้องระงับไว้เนื่องจากข้อจำกัดด้านงบประมาณ มีอัตรากำลังพนักงานเทศบาลจำกัด ไม่เพียงพอต่อการตอบสนองความต้องการของประชาชนในด้านบริการ

การเลือกตั้ง

เดิมเทศบาลได้แบ่งเขตการเลือกตั้งนายกเทศมนตรีตำบลโชคชัย ทั้งเขตเทศบาลเป็น 1 เขตเลือกตั้ง สมาชิกสภาเทศบาลออกเป็น 2 เขต ดังนี้

เขตเลือกตั้งที่ 1 ประกอบด้วย 9 ชุมชน

เขตเลือกตั้งที่ 2 ประกอบไปด้วย 10 ชุมชน

ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลโชคชัยส่วนใหญ่ร่วมกิจกรรมทางการเมืองเสมอมาและประชาชนในเขตเทศบาลยังมีส่วนร่วมในการบริหารงาน การช่วยเหลืองานเทศบาล เสนอแนะในกิจกรรมของเทศบาล ในการดำเนินงานต่างๆ เช่น การประชุมประชาคมในการจัดแผนพัฒนาเทศบาล การประชุมประชาคมแก้ไขปัญหาความยากจน ฯลฯ ปัจจุบันนายกเทศมนตรีและสมาชิกสภาเทศบาล มาจากคำสั่ง คสช. และปัจจุบันยังไม่มีเลือกตั้ง คาดว่าจะเลือกตั้งใหม่ภายในสิ้นปี 2564 นี้

ประชากร

ข้อมูลเกี่ยวกับประชากร ของเทศบาลตำบลโชคชัย ประจำปี 2564

ชื่อหมู่บ้าน (ต.โชคชัย)	หมู่	ตำบล	จำนวนครัวเรือน	จำนวนประชากร		รวม
				ชาย	หญิง	
ทะเบียนบ้านกลาง	0	โชคชัย	4	198	199	397
โชคชัย	1	โชคชัย	671	426	490	916
สระประทุม	2	โชคชัย	331	354	372	726
ป่าหมาก	3	โชคชัย	318	357	365	742
พิชิตคเชนทร์	4	โชคชัย	274	331	348	679
บุ	5	โชคชัย	246	311	385	696
กระโทก	6	โชคชัย	451	534	616	1,150
บึงน้อย	7	โชคชัย	211	289	363	652
บึง	8	โชคชัย	258	423	444	867
โพธิ์ทอง	12	โชคชัย	443	342	379	721
หนองไผ่	13	โชคชัย	656	467	502	969
สระประทุมใหม่พัฒนา	14	โชคชัย	209	223	278	501
ศรีพุทธา	1	กระโทก	238	215	240	455
โคกกระสังข์	4	กระโทก	303	313	344	657
โพธิ์เงิน	6	กระโทก	207	247	278	525
โพธิ์ทอง	7	กระโทก	158	162	180	342
ชะอม	8	กระโทก	206	280	301	581
โบสถ์	9	กระโทก	28	77	59	136
หมี	12	กระโทก	160	152	164	316
คลองท่าแร่	13	กระโทก	166	312	335	647
รวมทั้งหมด			5,538	6,013	6,662	12,675

ข้อมูล ณ วันที่ 10 กันยายน 2564 สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลโชคชัย

สภาพทางสังคม

การศึกษา มีสถานศึกษาที่อยู่ภายในเขตเทศบาลตำบลโชคชัย ดังนี้

สถานศึกษา	จำนวนนักเรียน		จำนวนครูผู้สอน		จำนวนห้องเรียน	จำนวนอาคารเรียน
	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง		
ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลตำบลโชคชัย	40	60	-	5	5	1
โรงเรียนบ้านบึง	30	31	2	6	8	2
โรงเรียนบ้านพิชิตคเชนทร์	163	142	5	15	10	5

สถานศึกษา	จำนวนนักเรียน		จำนวนครูผู้สอน		จำนวนห้องเรียน	จำนวนอาคารเรียน
	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง		
โรงเรียนโชคชัยพรหมบุตรบริหาร	850	891	9	39	39	3
โรงเรียนโชคชัยสามัคคี	1,499	2,056	48	96	84	5
รวม	2,582	3,180	64	159	145	16

(ข้อมูล : ณ เดือน มิถุนายน 2563)

สาธารณสุข

จากการสำรวจข้อมูลพื้นฐานพบว่า ประชากรส่วนมากมีสุขภาพที่ดี มีการคัดกรองสุขภาพให้กับประชาชนกลุ่มเสี่ยง โรคที่มักเกิดแก่ประชากรในชุมชนเช่นกัน ได้แก่ โรคความดัน โรคเบาหวาน โรคเอดส์ โรคไข้เลือดออก มือ-ปาก-เท้าในเด็กและโรคอื่นๆ อีกมาก มีสถิติเข้ารับการรักษาพยาบาล ปัญหาคือประชาชนบางรายไม่ยอมไปคัดกรองหรือตรวจสุขภาพประจำปี การแก้ไขปัญหา คือ เทศบาลและหน่วยงานสาธารณสุข โรงพยาบาล ได้จัดกิจกรรมร่วมมือกันรณรงค์ให้ชุมชนเห็นความสำคัญในเรื่องนี้ซึ่งก็ได้ผลในระดับหนึ่ง ประชาชนให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี มีหน่วยงานด้านสาธารณสุข ดังนี้

- 1) โรงพยาบาล สังกัดกระทรวงสาธารณสุข มีจำนวน 1 แห่ง มีเตียงคนไข้จำนวน 60 เตียง
- 2) คลินิกเอกชน จำนวน 9 แห่ง
- 3) ร้านขายยา จำนวน 5 แห่ง

อาชญากรรม

เทศบาลมีเหตุอาชญากรรมเกิดขึ้นน้อยมาก แต่มีเหตุการณ์ลักขโมยทรัพย์สินประชาชน และทำลายทรัพย์สินของราชการ ซึ่งเทศบาลก็ได้ดำเนินการแก้ไขปัญหาของเทศบาลที่สามารถดำเนินการได้ตามอำนาจหน้าที่และงบประมาณที่มีอยู่อย่างจำกัด คือการติดตั้งกล้องวงจรปิดในจุดที่เป็นที่สาธารณะ ติดตั้งสัญญาณไฟกระพริบทางร่วมทางแยก และมีรถตรวจการณ์ คอยตรวจตราและเฝ้าระวังตลอด 24 ชั่วโมง รวมทั้งได้ตั้งจุดตรวจ จุดสกัด จุดบริการ ในช่วงเทศกาลที่มีวันหยุดหลายวันเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชน แต่ปัญหาที่พบเป็นประจำคือการทะเลาะวิวาทของกลุ่มวัยรุ่นโดยเฉพาะในสถานที่จัดงานดนตรี งานมหรสพ เป็นปัญหาที่ชุมชนได้รับผลกระทบเป็นอย่างมาก

การแก้ไขปัญหา คือการแจ้งเตือนให้ผู้ปกครองดูแลบุตรหลานของตน ประชาสัมพันธ์ให้ทราบถึงผลกระทบ ผลเสียหาย และโทษที่ได้รับจากการเกิดเหตุทะเลาะวิวาท การขอความร่วมมือไปยังผู้นำ การขอคำปรึกษา ตำรวจ ผู้นำ อปพร. เพื่อระงับเหตุไม่ให้เกิดความรุนแรง แต่จะไม่ให้เกิดขึ้นเลยยังเป็นปัญหาที่ปัจจุบันไม่สามารถที่จะแก้ไขได้ ทั้งที่มีการร่วมมือกันหลายฝ่าย เป็นเรื่องที่ทางเทศบาลจะต้องหาวิธีที่จะแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนต่อไปตามอำนาจหน้าที่ที่สามารถดำเนินการได้

ยาเสพติด

ปัญหา ยาเสพติด ในชุมชนของเทศบาล จากการที่ทางสถานีตำรวจภูธรอำเภอโชคชัยได้แจ้งให้กับเทศบาลทราบนั้นพบว่าในเขตเทศบาลมีผู้ที่ติดยาเสพติดแต่เมื่อเทียบกับพื้นที่อื่นถือว่าน้อย และยังไม่พบผู้ค้า เหตุผลก็เนื่องมาจากว่าได้รับความร่วมมือกับทางผู้นำ ประชาชน หน่วยงานของเทศบาล ที่ช่วยสอดส่องดูแลอยู่เป็นประจำ การแก้ไขปัญหาของเทศบาลสามารถทำได้เฉพาะตามอำนาจหน้าที่เท่านั้น เช่น การรณรงค์ การประชาสัมพันธ์ การแจ่งใบแสบ การฝึกอบรมให้ความรู้ ถ้านอกเหนือจากอำนาจหน้าที่ที่เป็นเรื่องของอำเภอหรือตำรวจแล้วแต่กรณี ทั้งนี้ เทศบาลก็ได้ให้ความร่วมมือมาโดยตลอด

การสังคมสังเคราะห์ เทศบาลได้ดำเนินการด้านสงคมสังเคราะห์ ดังนี้

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

ระบบบริการพื้นฐาน

ในเขตเทศบาลมีระบบบริการพื้นฐาน ดังนี้

การคมนาคมขนส่ง

ในเขตเทศบาลมีเส้นทางคมนาคมในพื้นที่เทศบาลที่เป็นถนนคอนกรีตเสริมเหล็ก ร้อยละ 90 เป้าหมายคือต้องการให้ได้มากกว่านี้หรือร้อยละ 100 โดยผู้บริหารมีนโยบายที่จะดำเนินการก่อสร้างถนนคอนกรีตเสริมเหล็กทุกสาย ปัญหาคือ เทศบาลไม่สามารถดำเนินการได้เนื่องจากพื้นที่ยังไม่เป็นที่สาธารณะ จะดำเนินการได้ก็ต่อเมื่อต้องเป็นที่สาธารณะ ปัจจุบันเทศบาลมีเส้นทางคมนาคม ดังนี้

เส้นทางคมนาคมที่ใช้ติดต่อในเขตเทศบาลและพื้นที่ใกล้เคียงมีดังนี้

1. ทางหลวงแผ่นดิน

- หมายเลข 24 สายโชคชัย-เดชอุดม
- หมายเลข 224 สายโชคชัย-ครบุรี

ถนน

ถนนในความรับผิดชอบของกรมทางหลวง จำนวน 1 สาย

สภาพถนน ลาดยาง จำนวน 1 สาย ระยะทาง 1.6 กิโลเมตร

ถนนของท้องถิ่น จำนวน 20 สาย

สภาพถนน คอนกรีต จำนวน 161 สาย ระยะทาง 20.1 กิโลเมตร

ลาดยาง จำนวน 4 สาย ระยะทาง 2 กิโลเมตร

ลูกรัง จำนวน 4 สาย ระยะทาง 2 กิโลเมตร

สะพาน จำนวน – สะพาน

การจัดการขนส่งมวลขน ประกอบด้วย

- รถโดยสารประจำทาง สายโชคชัย – นครราชสีมา

สายครบุรี – นครราชสีมา

2. การไฟฟ้า

การขยายเขตไฟฟ้า ปัจจุบันมีไฟฟ้าใช้ทุกครัวเรือน คิดเป็น 100 เปอร์เซ็นต์ ปัญหาคือ ไฟฟ้าส่องสว่างทางหรือที่สาธารณะยังไม่สามารถดำเนินการครอบคลุมพื้นที่ได้ทั้งหมด เนื่องจากพื้นที่ที่มีความต้องการให้ติดตั้งไฟฟ้าส่องสว่างนั้นยังไม่เป็นที่สาธารณะ เทศบาลจึงไม่สามารถดำเนินการได้ เช่นเดียวกับถนน การแก้ปัญหาคือ ประสานความร่วมมือกันหลายๆ ฝ่าย เพื่อที่จะทำความเข้าใจกับประชาชนในพื้นที่ และวิธีการที่จะดำเนินการแก้ไขอย่างไร ทั้งนี้ เทศบาลก็ได้ตั้งงบประมาณในส่วนนี้ไว้แล้ว และได้แจ้งประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนได้รับทราบถึงเหตุผลเพื่อที่จะได้ช่วยกันแก้ไขปัญหาให้กับชุมชน

3. การประปา

ปัจจุบันมีน้ำประปาใช้ทุกครัวเรือน คิดเป็น 100 เปอร์เซ็นต์ และมีน้ำใช้ตลอดทั้งปี จะมีบ้างที่หน่วยงานการประปาส่วนภูมิภาค แจ้งหยุดจ่ายน้ำประปา แต่ไม่กระทบเนื่องจากเป็นการหยุดจ่ายน้ำประปาระยะเวลาสั้น ๆ ส่วนการตั้งงบประมาณไม่สามารถดำเนินการเองได้เนื่องจากไม่ได้อยู่ในอำนาจหน้าที่ของเทศบาล แต่ได้มีการตั้งงบประมาณในการอุดหนุนการขยายเขตน้ำประปาให้การประปาส่วนภูมิภาคไว้ทุกปี

4. โทรศัพท์

- โทรศัพท์ส่วนบุคคลในเขตเทศบาลตำบลโชคชัย จำนวน 1,067 เลขหมาย

- โทรศัพท์สาธารณะในเขตเทศบาลตำบลโชคชัย จำนวน 56 เลขหมาย

- ชุมสายโทรศัพท์ในเขตเทศบาลตำบลโชคชัย จำนวน 2 ชุมสาย

ได้แก่ ชุมสายโทรศัพท์ของ TOT และชุมสายโทรศัพท์ของ TT&T

- ที่ทำการไปรษณีย์โทรเลขในเขตเทศบาลตำบลโชคชัย จำนวน 1 แห่ง

- สถานีวิทยุกระจายเสียงภายในเขตเทศบาล จำนวน 2 แห่ง

- ระบบเสียงตามสาย/หอกระจายข่าวภายในเขตเทศบาลตำบลโชคชัย ครอบคลุม 100 เปอร์เซ็นต์ มีระบบเสียงตามสายดำเนินงานโดยเทศบาลและยังมีหอกระจายข่าวตามชุมชนต่างๆ

5. ไปรษณีย์หรือการสื่อสารหรือการขนส่ง และวัสดุ ครุภัณฑ์

มีไปรษณีย์ จำนวน 1 แห่ง ให้บริการเวลา 08.30–16.30 น. ในวันจันทร์–เสาร์ (วันเสาร์
ครึ่งวัน) หยุดวันอาทิตย์

ระบบเศรษฐกิจ

ประชาชนในเขตเทศบาลฯ ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพการบริการและพาณิชย์กรรม ส่วนการ
ประกอบอาชีพเกษตรกรรม จะมีพื้นที่การเกษตรอยู่นอกเขตเทศบาล

1. การเกษตร

อาชีพเกษตรกรรมของชุมชนภายในเขตเทศบาลตำบลโชคชัย ส่วนมากจะประกอบอาชีพ
ทำนาทำไร่ รายได้ของประชากรที่มาจากการเกษตรอยู่ในเกณฑ์ที่ต่ำ เนื่องจากผลผลิตทางการเกษตร
มีราคาไม่แน่นอนและบริเวณใกล้เคียงของเทศบาลนั้น ยังเป็นชุมชนเกษตรกรรมอยู่ โดยมีการทำนาเป็นหลัก

พื้นที่ทำนา	ประมาณ	8,135	ไร่	ผลผลิต	4,676.75	ตัน/ปี
พื้นที่ทำสวน	ประมาณ	15	ไร่			
- พืชผักทั่วไป	จำนวน	15	ไร่	ผลผลิต	-	ตัน/ปี
พื้นที่ทำไร่	ประมาณ	695	ไร่			
- มันสำปะหลัง	จำนวน	695	ไร่	ผลผลิต	3,475	ตัน/ปี

2. การบริการ

สถานประกอบการด้านพาณิชย์กรรม

- สถานีบริการน้ำมัน	จำนวน	3	แห่ง
- ตลาดสด	จำนวน	2	แห่ง
- ตลาดไนท์	จำนวน	1	แห่ง
- ร้านค้าทั่วไป	จำนวน	218	ร้าน
- ธนาคารในเขตเทศบาล	จำนวน	4	แห่ง
- ร้านทอง	จำนวน	5	แห่ง
- โรงแรม	จำนวน	6	แห่ง

3. การท่องเที่ยว ในเขตเทศบาลไม่มีแหล่งท่องเที่ยว แต่ได้ส่งเสริมการท่องเที่ยวให้เกิดขึ้น
ในชุมชน เช่น การจัดงานประเพณีต่างๆ เช่น ประเพณีงานของดีบ้านกระโทก ลอยกระทงโชคชัย และ
โครงการส่งเสริมประติมากรรมภูมิปัญญาท้องถิ่น ฯลฯ และการจัดสวนสาธารณะสำหรับใช้พักผ่อน
หย่อนใจ

4. กลุ่มอาชีพ มีกลุ่มอาชีพ จำนวน 1 กลุ่ม คือ กลุ่มขนมหวานบ้านชะอม

5. แรงงาน ปัญหาที่พบคือ ประชากรต้องไปทำงานนอกพื้นที่ในเมืองที่มีโรงงานอุตสาหกรรม บริษัท ห้างร้านใหญ่ๆ เพราะในพื้นที่ไม่มีโรงงานอุตสาหกรรมที่มีการจ้างแรงงานเยอะ เพราะพื้นที่ส่วนมากเป็นที่อยู่อาศัย ปัญหานี้ยังไม่สามารถแก้ไขได้

6. การพาณิชย์ มีห้างสรรพสินค้า โลตัสเอกเพรส สาขาโชคชัย ในเขตเทศบาลตำบลโชคชัย

ศาสนา ประเพณี วัฒนธรรม

1. ศาสนา

ประชาชนในเขตชุมชนเทศบาลเป็นพุทธศาสนิกชน นับถือศาสนาพุทธทั้งหมดและมีจำนวนวัด/สำนักสงฆ์ ในเขตเทศบาล 5 แห่ง ได้แก่ วัดศรีพุทธาราม วัดใหม่สระประทุม วัดนอก วัดบึง วัดป่าธรรมมิการาม

2. จำนวนประชากรแยกตามสัญชาติ

- สัญชาติไทย	จำนวน 12,537 คน
- สัญชาติจีน	จำนวน 2 คน
- สัญชาติอื่น ๆ ที่ไม่ใช่ไทย	จำนวน 101 คน
- สัญชาติอื่น ๆ ที่ไม่ใช่ไทย/จีน	จำนวน 99 คน

3. ประเพณีและงานประจำปี

- ประเพณีวันขึ้นปีใหม่	ประมาณเดือน มกราคม
- ประเพณีวันสงกรานต์ (เฉพาะปี 63 งดจัด)	ประมาณเดือน เมษายน
- ประเพณีลอยกระทง	ประมาณเดือน ตุลาคม พฤศจิกายน
- ประเพณีวันเข้าพรรษา ออกพรรษา	ประมาณเดือน กรกฎาคม- ตุลาคม พฤศจิกายน

4. ภูมิปัญญาท้องถิ่น ภาษาถิ่น

ภูมิปัญญาท้องถิ่น ประชาชนในเขตเทศบาลได้อนุรักษ์ภูมิปัญญาท้องถิ่น ได้แก่ การดำสากเหม็ง การแกะสลักต้นเทียนพรรษา การทำเส้นผัดหมี่

ภาษาถิ่น ส่วนมากร้อยละ 90 % พูดภาษากระโทก

5. สินค้าพื้นเมืองและของที่ระลึก

ประชาชนในเขตเทศบาลได้ผลิตเส้นผัดหมี่ (หมี่กระโทก) เอาไว้จำหน่ายบ้าง

ทรัพยากรธรรมชาติ

1. น้ำ มีแหล่งน้ำที่สร้างขึ้นเอง จำนวน 2 แห่ง คือ บึงกระโทก และสระน้ำวัดใหม่สระประทุม
2. ป่าไม้ ไม่มีพื้นที่สีเขียว หรือพื้นที่ป่าไม้
3. ภูเขา ไม่มีลักษณะภูมิประเทศที่เป็นภูเขาหรือที่ราบสูง

บทที่ 3

วิธีดำเนินการประเมินผล

การประเมินครั้งนี้ เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงาน ภายในเทศบาลตำบลโชคชัย อำเภอโชคชัย จังหวัดนครราชสีมา ในด้านกระบวนการและขั้นตอน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ โดยมีรายละเอียดและขั้นตอนการดำเนินการ ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร

ประชากรในการประเมินครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนในพื้นที่บริการของเทศบาลตำบลโชคชัย อำเภอโชคชัย จังหวัดนครราชสีมา จำนวนประชากร 12,675 คน

2. กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างในการประเมินครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนในพื้นที่บริการของเทศบาลตำบลโชคชัย ซึ่งได้มาจากการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจากสูตรของ Taro Yamane (1970) ได้กลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำเท่ากับ 388 คน เพื่อให้การประเมินมีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้นผู้ประเมิน จึงใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน โดยกำหนดสัดส่วนกลุ่มตัวอย่างของแต่ละงานตามปริมาณการมารับบริการ ได้แก่ งานด้านทะเบียน งานด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย งานด้านรายได้หรือภาษี และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

สำหรับการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากประชากร ใช้สูตรของ Taro Yamane กำหนดให้ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมให้เกิดขึ้นคือ ร้อยละ 5 ตามสูตรดังนี้

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

n หมายถึง ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N หมายถึง ขนาดของประชากรทั้งหมด

e หมายถึง ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่าง (0.05)
 สำหรับการเลือกกลุ่มตัวอย่างใช้การสุ่มตามพื้นที่ (Cluster Random Sampling) โดยมีขั้นตอน
 ในการสุ่มดังนี้
 ขั้นตอนที่ 1 สุ่มกลุ่มตัวอย่างจากทั้งหมด 19 ชุมชน
 ขั้นตอนที่ 2 สุ่มจำนวนประชาชนในแต่ละชุมชนที่สุ่มได้ตามขั้นตอนที่ 1 จำนวน 12
 ชุมชน ตามสัดส่วนของงานที่ขอรับบริการและสัดส่วนของประชากรในแต่ละชุมชน ได้จำนวนกลุ่ม
 ตัวอย่าง จำแนกตามงานที่มารับบริการและชุมชนที่เป็นพื้นที่รับผิดชอบของเทศบาลตำบลโชคชัย ดัง
 รายละเอียดตามตาราง 1

ตาราง 1 จำนวนกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามหมู่บ้านที่เป็นพื้นที่รับผิดชอบของเทศบาลตำบลโชคชัย

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	ตำบล	จำนวนประชากร (คน)	จำนวนกลุ่ม ตัวอย่าง (คน)
1	โชคชัย	โชคชัย	916	45
2	สระประทุม	โชคชัย	726	35
4	พิชิตคเชนทร์	โชคชัย	679	25
6	กระโทก	โชคชัย	1,150	40
8	บึง	โชคชัย	867	35
12	โพธิ์ทอง	โชคชัย	721	45
13	หนองไผ่	โชคชัย	969	50
1	ศรีพุทธา	กระโทก	455	25
4	โคกกระสังข์	กระโทก	657	25
6	โพธิ์เงิน	กระโทก	525	25
8	ชะอม	กระโทก	581	30
13	คลองท่าแร่	กระโทก	647	20
รวม				400

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสำรวจความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของ
 เทศบาลตำบลโชคชัย แบ่งออกเป็น 2 ตอน มีรายละเอียดดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน เป็นแบบเลือกตอบ มีทั้งหมด 5 ข้อ โดยสอบถามเกี่ยวกับ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และงานที่มาใช้บริการ

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโชคชัย เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ประกอบด้วย ไม่พอใจ ไม่ค่อยพอใจ เฉย ๆ ค่อนข้างพอใจ และพอใจ มีทั้งหมด 4 ด้าน ประกอบด้วย ด้านกระบวนการและขั้นตอน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และ ด้านช่องทางการให้บริการ รวมจำนวน 25 ข้อ และมีเติมค่าในช่องว่าง 2 ข้อ โดยสอบถามเกี่ยวกับปัญหาในการให้บริการ และข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงแก้ไข

การเก็บรวบรวมข้อมูล

สำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูลนั้น ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม ณ ชุมชน ที่เป็นพื้นที่รับผิดชอบบริการของเทศบาลตำบลโชคชัย โดยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างวันที่ 5-7 กันยายน พ.ศ. 2564

การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลใช้การวิเคราะห์หาค่าความถี่และร้อยละ เพื่อแสดงความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโชคชัย โดยจะทำการวิเคราะห์ในภาพรวมและจำแนกตามงานที่มารับบริการ ซึ่งในการวิเคราะห์ข้อมูลใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางด้านสถิติ

สำหรับเกณฑ์ในการแปลความหมายของค่าร้อยละ เพื่อแสดงร้อยละของความพึงพอใจนั้น ใช้เกณฑ์ดังต่อไปนี้

ถ้าตอบระดับความพึงพอใจ ไม่พอใจและไม่ค่อยพอใจ	แสดงว่า ไม่พอใจ
ถ้าตอบระดับความพึงพอใจ เฉย ๆ	แสดงว่า เฉย ๆ
ถ้าตอบระดับความพึงพอใจ ค่อนข้างพอใจ และพอใจ	แสดงว่า พอใจ

เกณฑ์ให้คะแนนร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ (ตามประกาศพนักงานส่วนตำบล/เทศบาลจังหวัดนครราชสีมา, 2558)

ร้อยละ	คะแนน
มากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป	10
ไม่เกินร้อยละ 95	9
ไม่เกินร้อยละ 90	8
ไม่เกินร้อยละ 85	7
ไม่เกินร้อยละ 80	6
ไม่เกินร้อยละ 75	5

ไม่เกินร้อยละ 70	4
ไม่เกินร้อยละ 65	3
ไม่เกินร้อยละ 60	2
ไม่เกินร้อยละ 55	1
ไม่เกินร้อยละ 50	0

บทที่ 4

ผลการประเมิน

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโชคชัย อำเภอโชคชัย จังหวัดนครราชสีมา ผู้ประเมินนำเสนอด้วยตารางและแผนภูมิ ประกอบคำบรรยาย ผลการประเมินนำเสนอตามลำดับดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน
2. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโชคชัย อำเภอโชคชัย จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน
3. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโชคชัย อำเภอโชคชัย จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ
4. ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ

ผลการประเมิน

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

ประชากรที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการที่เทศบาลตำบลโชคชัย พบว่า เป็นเพศหญิงมากที่สุด ร้อยละ 57.0 รองลงมาคือ เพศชาย ร้อยละ 43.0 มีอายุระหว่าง 46-60 ปี คิดเป็นร้อยละ 35.0 รองลงมา คือ อายุ 31-45 ปี ร้อยละ 31.8 จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษามากที่สุด ร้อยละ 44.3 รองลงมาคือ ระดับประถมศึกษา ร้อยละ 29.5 และประกอบอาชีพค้าขาย/อาชีพอิสระมากที่สุด ร้อยละ 26.3 รองลงมาคือ อาชีพเกษตรกร/ประมง ร้อยละ 24.5 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 2

ตาราง 2 จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

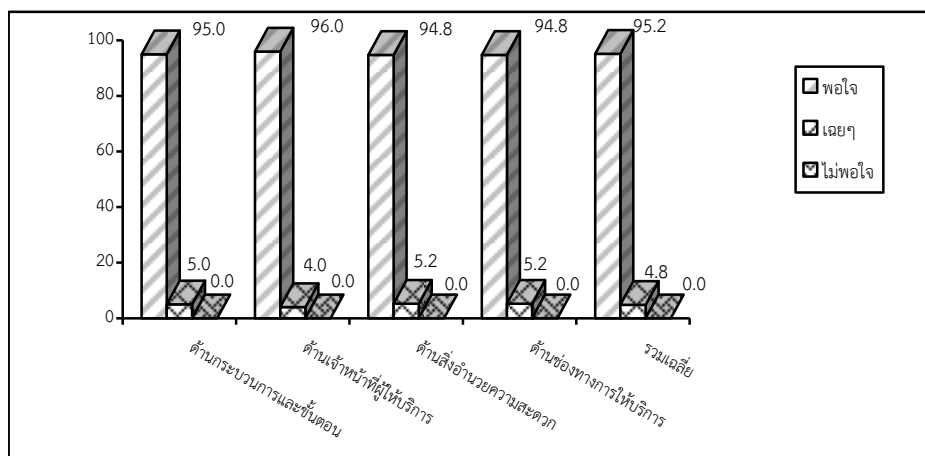
รายการ		จำนวน (N = 400 คน)	ร้อยละ (100.0)
เพศ	ชาย	228	57.0
	หญิง	172	43.0
อายุ	ต่ำกว่า 18 ปี	0	0.0
	18-30 ปี	59	14.7
	31-45 ปี	127	31.8
	46-60 ปี	140	35.0
	61 ปีขึ้นไป	74	18.5
ระดับการศึกษา	ต่ำกว่าประถมศึกษา/ไม่ได้เรียน	54	13.5
	ประถมศึกษา	118	29.5
	มัธยมศึกษา	177	44.3
	อนุปริญญา	21	5.2
	ปริญญาตรี	27	6.8
	สูงกว่าปริญญาตรี	3	0.7
อาชีพ	ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	15	3.7
	ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	33	8.2
	ผู้ประกอบการ/เจ้าของกิจการ	36	9.0
	ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ	105	26.3
	นักเรียน นักศึกษา	12	3.0
	รับจ้างทั่วไป	39	9.8
	แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	59	14.8
	เกษตรกร	98	24.5
	ว่างงาน	3	0.7
งานที่ใช้บริการ	งานด้านทะเบียน	100	25.0
	งานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	97	24.2
	งานด้านรายได้หรือภาษี	101	25.3
	งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	102	25.5
	รวม	400	100.00

2. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโชคชัย อำเภอโชคชัย จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน

2.1 ภาพรวมและรายด้าน ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโชคชัย อำเภอโชคชัย จังหวัดนครราชสีมา คิดเป็นร้อยละ 95.2 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 96.0 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 95.0 และมีจำนวนเท่ากัน 2 ด้าน คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 94.8 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 3 และแผนภูมิ 1

ตาราง 3 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโชคชัย อำเภอโชคชัย จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน

รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ (N = 400)					
	พอใจ		เฉย ๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านกระบวนการและขั้นตอน	380	95.0	20	5.0	0	0.0
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	384	96.0	16	4.0	0	0.0
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	379	94.8	21	5.2	0	0.0
ด้านช่องทางการให้บริการ	379	94.8	21	5.2	0	0.0
รวมเฉลี่ย	381	95.2	19	4.8	0	0.0

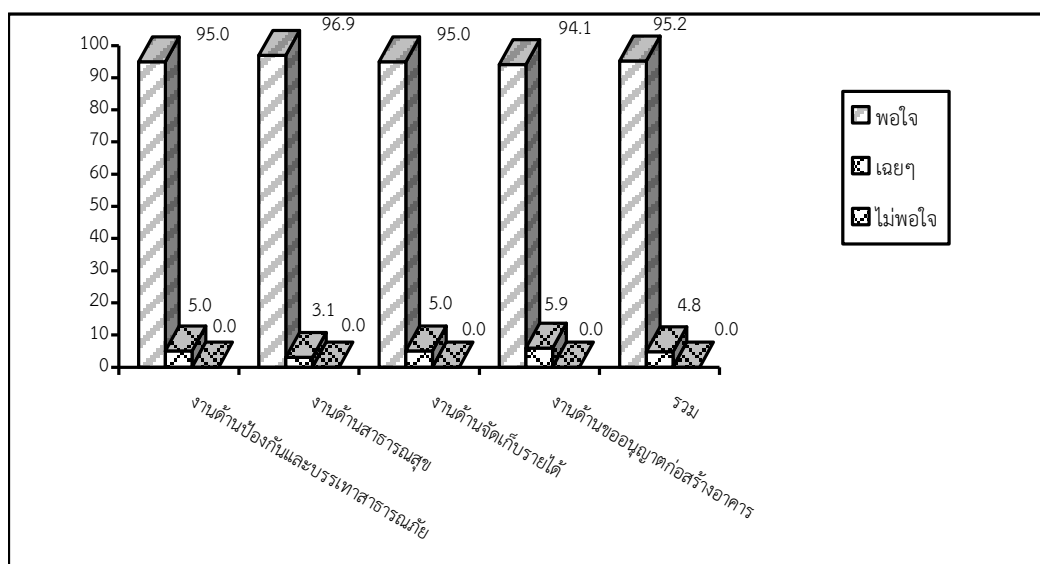


แผนภูมิ 1 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโชคชัย อำเภอโชคชัย จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน

2.2 พิจารณาจำแนกตามงาน พบว่า งานที่ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ งานด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ร้อยละ 96.9 (10 คะแนน) รองลงมา มีจำนวนเท่ากัน 2 ด้าน คือ งานด้านทะเบียน และด้านรายได้หรือภาษี ร้อยละ 95.0 (10 คะแนน) และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ร้อยละ 94.1 (9 คะแนน) รายละเอียดดังตาราง 4 และแผนภูมิ 2

ตาราง 4 จำนวน ร้อยละ และคะแนนความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโชคชัย อำเภอโชคชัย จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่มารับบริการ

งานที่ประเมิน	ระดับความพึงพอใจ						
	พอใจ		คะแนนที่ได้	เฉย ๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
งานด้านทะเบียน	95	95.0	10	5	5.0	0	0.0
งานด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	94	96.9	9	3	3.1	0	0.0
งานด้านรายได้หรือภาษี	96	95.0	9	5	5.0	0	0.0
งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	96	94.1	9	6	5.9	0	0.0
รวมเฉลี่ย	381	95.2	9	19	4.8	0	0.0



แผนภูมิ 2 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโชคชัย อำเภอโชคชัย จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่มารับบริการ

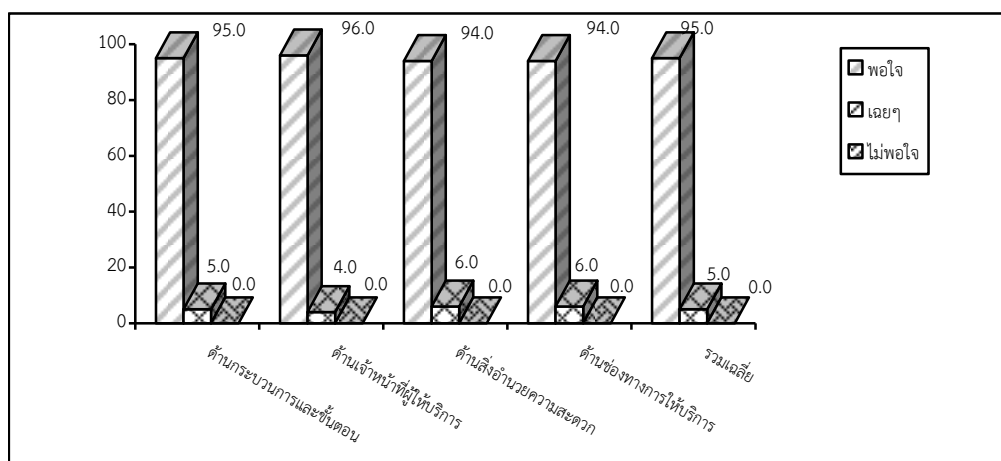
3. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโชคชัย อำเภอโชคชัย จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ

3.1 งานด้านทะเบียน

3.1.1 ภาพรวมและรายด้าน พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนกลุ่มตัวอย่าง มีความพึงพอใจการให้บริการของเทศบาลตำบลโชคชัย งานด้านทะเบียน คิดเป็นร้อยละ 95.0 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนกลุ่มตัวอย่าง มีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 96.0 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 95.0 และมีจำนวนเท่ากัน 2 ด้าน คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 94.0 ตามลำดับ รายละเอียด ดังตาราง 5 และแผนภูมิ 3

ตาราง 5 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโชคชัย งานด้านทะเบียน โดยภาพรวมและรายด้าน

งานด้านทะเบียน	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉย ๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านกระบวนการและขั้นตอน	95	95.0	5	5.0	0	0.0
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	96	96.0	4	4.0	0	0.0
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	94	94.0	6	6.0	0	0.0
ด้านช่องทางการให้บริการ	94	94.0	6	6.0	0	0.0
รวมเฉลี่ย	95	95.0	5	5.0	0	0.0



แผนภูมิ 3 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโชคชัย งานด้านทะเบียน

3.1.2 งานด้านทะเบียน จำแนกเป็นรายด้าน

1) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโชคชัย งานด้านทะเบียน ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการ ร้อยละ 97.0 รองลงมาคือ ความรวดเร็วในการให้บริการ ร้อยละ 96.0 และความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ร้อยละ 95.0 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 6

ตาราง 6 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโชคชัย งานด้านทะเบียน ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ด้านกระบวนการและขั้นตอน	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	94	94.0	6	6.0	0	0.0
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	96	96.0	4	4.0	0	0.0
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	95	95.0	5	5.0	0	0.0
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	94	94.0	6	6.0	0	0.0
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	94	94.0	6	6.0	0	0.0
6. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการ	97	97.0	3	3.0	0	0.0
รวมเฉลี่ย	95	95.0	5	5.0	0	0.0

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโชคชัย งานด้านทะเบียน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 98.0 รองลงมาคือ ความเหมาะสม ในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 97.0 และความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ร้อยละ 96.0 ตามลำดับ รายละเอียดดัง ตาราง 7

ตาราง 7 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโชคชัย งานด้านทะเบียน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉย ๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	98	98.0	2	2.0	0	0.0
2. ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพ ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	97	97.0	3	3.0	0	0.0
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	96	96.0	4	4.0	0	0.0
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาให้	95	95.0	5	5.0	0	0.0
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการ เหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	95	95.0	5	5.0	0	0.0
6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	95	95.0	5	5.0	0	0.0
รวมเฉลี่ย	96	96.0	4	4.0	0	0.0

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโชคชัย งานด้านทะเบียน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม ร้อยละ 98.0 รองลงมาคือ การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ ร้อยละ 96.0 และสถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวก ในการเดินทางมารับบริการ ร้อยละ 94.0 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 8

ตาราง 8 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโชคชัย งานด้านทะเบียน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉย ๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	94	94.0	6	6.0	0	0.0
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยบริการ	93	93.0	7	7.0	0	0.0
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ โดยรวม	98	98.0	2	2.0	0	0.0
4. ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	93	93.0	7	7.0	0	0.0
5. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	92	92.0	8	8.0	0	0.0
6. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	96	96.0	4	4.0	0	0.0
7. ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	93	93.0	7	7.0	0	0.0
8. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือ และเอกสารให้ความรู้	93	93.0	7	7.0	0	0.0
รวมเฉลี่ย	94	94.0	6	6.0	0	0.0

4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโชคชัย งานด้านทะเบียน ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 97.0 รองลงมาคือ คุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม ร้อยละ 95.0 และมีจำนวนเท่ากับ 2 ข้อ คือ ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ และความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 93.0 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 9

ตาราง 9 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโชคชัย งานด้านทะเบียน ด้านช่องทางการให้บริการ

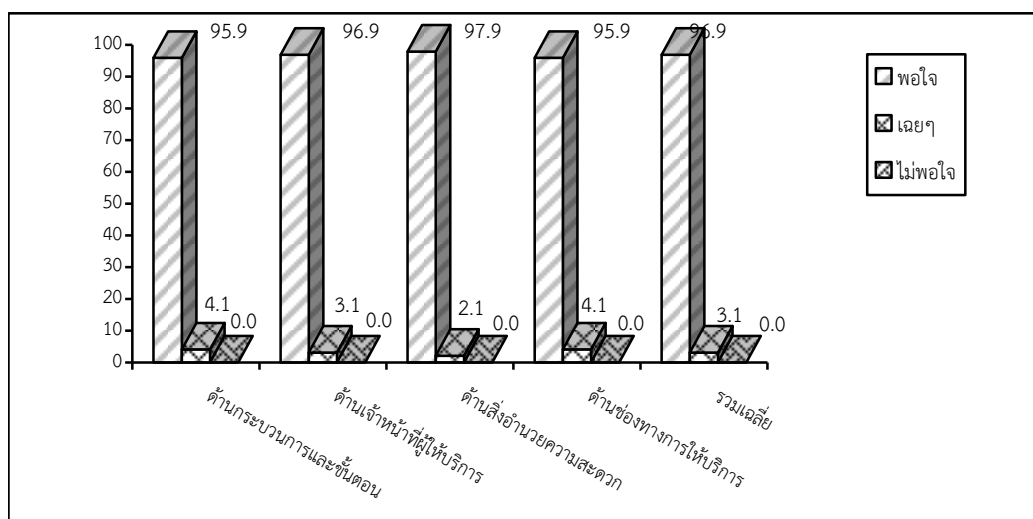
ด้านช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์	90	90.0	10	10.0	0	0.0
2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ	93	93.0	7	7.0	0	0.0
3. ความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ	93	93.0	7	7.0	0	0.0
4. ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ	97	97.0	3	3.0	0	0.0
5. คุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม	95	95.0	5	5.0	0	0.0
รวมเฉลี่ย	94	94.0	6	6.0	0	0.0

3.2 งานด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

3.2.1 ภาพรวมและรายด้าน พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโชคชัย งานด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย คิดเป็นร้อยละ 96.9 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 97.9 รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 96.9 และมีจำนวนเท่ากัน 2 ด้าน คือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 95.9 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 10 และแผนภูมิ 4

ตาราง 10 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโชคชัย
งานด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย โดยภาพรวมและรายด้าน

งานด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านกระบวนการและขั้นตอน	93	95.9	4	4.1	0	0.0
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	94	96.9	3	3.1	0	0.0
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	95	97.9	2	2.1	0	0.0
ด้านช่องทางการให้บริการ	93	95.9	4	4.1	0	0.0
รวมเฉลี่ย	94	96.9	3	3.1	0	0.0



แผนภูมิ 4 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโชคชัย
งานด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

3.2.2 งานด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย จำแนกเป็นรายด้าน

1) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโชคชัย งานด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการ ร้อยละ 100.0 รองลงมาคือ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ร้อยละ 97.9 และความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน) ร้อยละ 95.9 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 11

ตาราง 11 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโชคชัย งานด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ด้านกระบวนการและขั้นตอน	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	91	93.8	6	6.2	0	0.0
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	90	92.8	7	7.2	0	0.0
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	95	97.9	2	2.1	0	0.0
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	93	95.9	4	4.1	0	0.0
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	92	94.8	5	5.2	0	0.0
6. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการ	97	100.0	0	0.0	0	0.0
รวมเฉลี่ย	93	95.9	4	4.1	0	0.0

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโชคชัย งานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ ร้อยละ 100.0 รองลงมาคือ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ ร้อยละ 99.0 และเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาให้ ร้อยละ 96.9 ตามลำดับ รายละเอียด ดังตาราง 12

ตาราง 12 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโชคชัย งานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉย ๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	93	95.9	4	4.1	0	0.0
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพ ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	92	94.8	5	5.2	0	0.0
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	92	94.8	5	5.2	0	0.0
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาให้	94	96.9	3	3.1	0	0.0
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	97	100.0	0	0.0	0	0.0
6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	96	99.0	1	1.0	0	0.0
รวมเฉลี่ย	94	96.9	3	3.1	0	0.0

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโชคชัย งานด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ ร้อยละ 100.0 รองลงมาคือ การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ ร้อยละ 99.0 และมีจำนวนเท่ากัน 2 ข้อ คือ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม และความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้ ร้อยละ 97.9 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 13

ตาราง 13 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโชคชัย งานด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉย ๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	97	100.0	0	0.0	0	0.0
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งคอยบริการ	94	96.9	3	3.1	0	0.0
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	95	97.9	2	2.1	0	0.0
4. ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	94	96.9	3	3.1	0	0.0
5. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	94	96.9	3	3.1	0	0.0
6. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	96	99.0	1	1.0	0	0.0
7. ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	94	96.9	3	3.1	0	0.0
8. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้	95	97.9	2	2.1	0	0.0
รวมเฉลี่ย	95	97.9	2	2.1	0	0.0

4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโชคชัย งานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 97.9 รองลงมาคือ ความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 96.9 และมีจำนวน เท่ากัน 3 ข้อ คือ ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/ โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์, ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึง ง่ายในการติดต่อใช้บริการ และคุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม ร้อยละ 94.8 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 14

ตาราง 14 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโชคชัย งานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ด้านช่องทางการให้บริการ

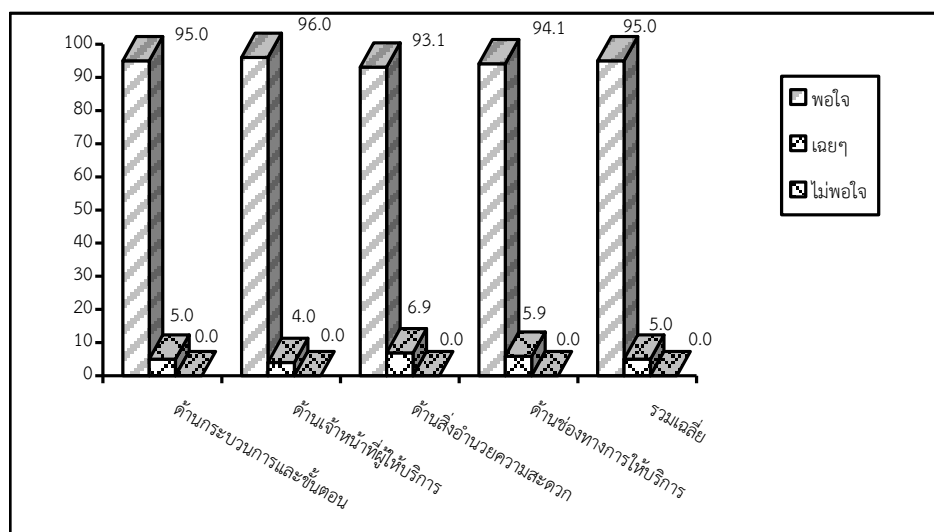
ด้านช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/ โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์	92	94.8	5	5.2	0	0.0
2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ	92	94.8	5	5.2	0	0.0
3. ความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ	94	96.9	3	3.1	0	0.0
4. ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ	95	97.9	2	2.1	0	0.0
5. คุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม	92	94.8	5	5.2	0	0.0
รวมเฉลี่ย	93	95.9	4	4.1	0	0.0

3.3 งานด้านรายได้หรือภาษี

3.3.1 ภาพรวมและรายด้าน พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโชคชัย งานด้านรายได้หรือภาษี คิดเป็นร้อยละ 95.0 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 96.0 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 95.0 ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 94.1 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 93.1 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 15 และแผนภูมิ 5

ตาราง 15 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโชคชัย
งานด้านรายได้หรือภาษี โดยภาพรวมและรายด้าน

งานด้านรายได้หรือภาษี	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านกระบวนการและขั้นตอน	96	95.0	5	5.0	0	0.0
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	97	96.0	4	4.0	0	0.0
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	94	93.1	7	6.9	0	0.0
ด้านช่องทางการให้บริการ	95	94.1	6	5.9	0	0.0
รวมเฉลี่ย	96	95.0	5	5.0	0	0.0



แผนภูมิ 5 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโชคชัย
งานด้านรายได้หรือภาษี

3.3.2 งานด้านรายได้หรือภาษี จำแนกเป็นรายด้าน

1) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโชคชัย งานด้านรายได้หรือภาษี ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว ร้อยละ 98.0 รองลงมาคือ ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน ร้อยละ 96.0 และความเป็นธรรมของขั้นตอนวิธีการให้บริการ (เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน) ร้อยละ 95.0 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 16

ตาราง 16 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโชคชัย งานด้านรายได้หรือภาษี ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ด้านกระบวนการและขั้นตอน	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉย ๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	99	98.0	2	2.0	0	0.0
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	95	94.1	6	5.9	0	0.0
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและ แนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	94	93.1	7	6.9	0	0.0
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	96	95.0	5	5.0	0	0.0
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	97	96.0	4	4.0	0	0.0
6. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการ	95	94.1	6	5.9	0	0.0
รวมเฉลี่ย	96	95.0	5	5.0	0	0.0

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโชคชัย งานด้านรายได้หรือภาษี ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด มีจำนวนเท่ากับ 2 ข้อ คือ ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และเจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ ร้อยละ 98.0 รองลงมาคือ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 96.0 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 17

ตาราง 17 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโชคชัย งานด้านรายได้หรือภาษี ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉย ๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	97	96.0	4	4.0	0	0.0
2. ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพ ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	99	98.0	2	2.0	0	0.0
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	96	95.0	5	5.0	0	0.0
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาให้	95	94.1	6	5.9	0	0.0
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	99	98.0	2	2.0	0	0.0
6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	96	95.0	5	5.0	0	0.0
รวมเฉลี่ย	97	96.0	4	4.0	0	0.0

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโชคชัย งานด้านรายได้หรือภาษี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ ร้อยละ 98.0 รองลงมาคือ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม ร้อยละ 96.0 และความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยบริการ ร้อยละ 94.1 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 18

ตาราง 18 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโชคชัย งานด้านรายได้หรือภาษี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉย ๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	99	98.0	2	2.0	0	0.0
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยบริการ	95	94.1	6	5.9	0	0.0
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	97	96.0	4	4.0	0	0.0
4. ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	93	92.1	8	7.9	0	0.0
5. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	93	92.1	8	7.9	0	0.0
6. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	92	91.1	9	8.9	0	0.0
7. ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	91	90.1	10	9.9	0	0.0
8. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้	92	91.1	9	8.9	0	0.0
รวมเฉลี่ย	94	93.1	7	6.9	0	0.0

4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโชคชัย งานด้านรายได้หรือภาษี ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ คือ ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์ ร้อยละ 98.0 รองลงมาคือ ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ ร้อยละ 96.0 และความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 94.1 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 19

ตาราง 19 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโชคชัย งานด้านรายได้หรือภาษี ด้านช่องทางการให้บริการ

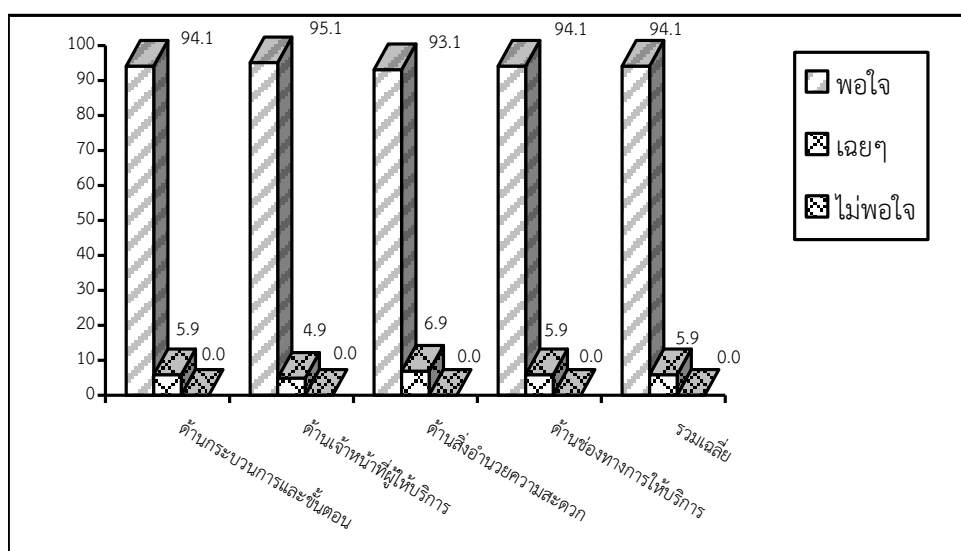
ด้านช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์	99	98.0	2	2.0	0	0.0
2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ	97	96.0	4	4.0	0	0.0
3. ความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ	95	94.1	6	5.9	0	0.0
4. ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ	92	91.1	9	8.9	0	0.0
5. คุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม	92	91.1	9	8.9	0	0.0
รวมเฉลี่ย	95	94.1	6	5.9	0	0.0

3.4 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

3.4.1 ภาพรวมและรายด้าน พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโชคชัย งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม คิดเป็นร้อยละ 94.1 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 95.1 รองลงมา มีจำนวนเท่ากัน 2 ด้านคือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 94.1 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 93.1 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 20 และแผนภูมิ 6

ตาราง 20 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโชคชัย งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยภาพรวมและรายด้าน

งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉย ๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านกระบวนการและขั้นตอน	96	94.1	6	5.9	0	0.0
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	97	95.1	5	4.9	0	0.0
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	95	93.1	7	6.9	0	0.0
ด้านช่องทางการให้บริการ	96	94.1	6	5.9	0	0.0
รวมเฉลี่ย	96	94.1	6	5.9	0.0	0.0



แผนภูมิ 6 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโชคชัย งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

3.4.2 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม จำแนกเป็นรายด้าน

1) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโชคชัย งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการ ร้อยละ 97.1 รองลงมาคือ ความรวดเร็วในการให้บริการ ร้อยละ 96.1 และความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ร้อยละ 95.1 ตามลำดับรายละเอียดดังตาราง 21

ตาราง 21 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโชคชัย งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ด้านกระบวนการและขั้นตอน	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉย ๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	94	92.2	8	7.8	0	0.0
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	98	96.1	4	3.9	0	0.0
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	97	95.1	5	4.9	0	0.0
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	94	92.2	8	7.8	0	0.0
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	94	92.2	8	7.8	0	0.0
6. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการ	99	97.1	3	2.9	0	0.0
รวมเฉลี่ย	96	94.1	6	5.9	0	0.0

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโชคชัย งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 97.1 รองลงมาคือ ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 96.1 และความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ร้อยละ 96.1 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 22

ตาราง 22 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโชคชัย งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉย ๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	99	97.1	3	2.9	0	0.0
2. ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	98	96.1	4	3.9	0	0.0
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	97	95.1	5	4.9	0	0.0
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาให้	96	94.1	6	5.9	0	0.0
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	96	94.1	6	5.9	0	0.0
6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	96	94.1	6	5.9	0	0.0
รวมเฉลี่ย	97	95.1	5	4.9	0	0.0

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโชคชัย งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม ร้อยละ 99.0 รองลงมาคือ การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ ร้อยละ 96.1 และสถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ ร้อยละ 95.1 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 23

ตาราง 23 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโชคชัย งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉย ๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	97	95.1	5	4.9	0	0.0
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยบริการ	95	93.1	7	6.9	0	0.0
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	101	99.0	1	1.0	0	0.0
4. ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	95	93.1	7	6.9	0	0.0
5. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	93	91.2	9	8.8	0	0.0
6. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	98	96.1	4	3.9	0	0.0
7. ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	92	90.2	10	9.8	0	0.0
8. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้	92	90.2	10	9.8	0	0.0
รวมเฉลี่ย	95	93.1	7	6.9	0	0.0

4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโชคชัย งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 98.0 รองลงมาคือ คุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม ร้อยละ 96.1 และช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ ร้อยละ 93.1 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 24

ตาราง 24 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโชคชัย งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านช่องทางการให้บริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์	93	91.2	9	8.8	0	0.0
2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ	95	93.1	7	6.9	0	0.0
3. ความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ	94	92.2	8	7.8	0	0.0
4. ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ	100	98.0	2	2.0	0	0.0
5. คุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม	98	96.1	4	3.9	0	0.0
รวมเฉลี่ย	96	94.1	6	5.9	0	0.0

4. ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ

ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อเทศบาลตำบลโชคชัย เกี่ยวกับการพัฒนาปรับปรุงถนนภายในหมู่บ้าน โดยก่อสร้างเป็นถนนคอนกรีตพร้อมร่องระบายน้ำและติดตั้งไฟฟ้าส่องสว่าง รวมไปถึงการติดกระจกและสัญญาณไฟกระพริบบริเวณทางแยกถนนทุกเส้นทางด้วย เพื่อให้ประชาชนมีถนนที่ใช้สัญจรไป-มา ได้อย่างปลอดภัย และทำให้ลดอุบัติเหตุที่จะเกิดขึ้นได้

นอกจากนี้ การจัดหาและให้บริการอินเทอร์เน็ตที่สามารถกระจายสัญญาณด้วยความเร็วสูง สำหรับให้บริการประชาชนโดยไม่เสียค่าใช้จ่าย จะส่งผลให้ประชาชนได้รับทราบข้อมูลข่าวสารในปัจจุบัน เพื่อเตรียมความพร้อมในการทำความเข้าใจและรับมือกับสภาพการณ์ได้อย่างรวดเร็ว รวมไปถึงสามารถให้บริการสำหรับนักเรียน นักศึกษา ซึ่งจำเป็นต้องใช้ระบบเครือข่ายและสัญญาณอินเทอร์เน็ต เพื่อการศึกษา และค้นคว้าให้เกิดประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่องได้เป็นอย่างดี

บทที่ 5

สรุปผลการประเมิน

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโชคชัย อำเภอโชคชัย จังหวัดนครราชสีมา มีวัตถุประสงค์สำคัญคือ เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโชคชัย อำเภอโชคชัย จังหวัดนครราชสีมา ในด้านกระบวนการและขั้นตอน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ กลุ่มตัวอย่างในการประเมิน ได้แก่ ประชาชนที่มาใช้บริการเทศบาลตำบลโชคชัย ใน 4 งาน ได้แก่ งานด้านทะเบียน งานด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย งานด้านรายได้หรือภาษี และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ซึ่งได้มาจากการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของ Taro Yamane (1970) ได้กลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำเท่ากับ 388 คน เพื่อให้การประเมินมีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น ผู้ประเมินจึงใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน ตามสัดส่วนของงานที่ขอรับบริการ จำนวน 12 ชุมชน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ เป็นแบบประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโชคชัย ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ และ มาตรฐานประมาณค่า 5 ระดับ เพื่อแสดงระดับความพึงพอใจ การเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม ณ หมู่บ้านที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในเขตพื้นที่บริการของเทศบาลตำบลโชคชัย ระหว่างวันที่ 5-7 กันยายน พ.ศ. 2564 การวิเคราะห์ข้อมูลใช้การวิเคราะห์หาค่าความถี่และร้อยละ เพื่อแสดงความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโชคชัย โดยวิเคราะห์ในภาพรวมและแยกตามงานที่มาใช้บริการ สรุปผลการประเมินได้ดังนี้

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

เป็นเพศหญิงมากที่สุด ร้อยละ 57.0 รองลงมาคือ เพศชาย ร้อยละ 43.0 มีอายุระหว่าง 46-60 ปี คิดเป็นร้อยละ 35.0 รองลงมา คือ อายุ 31-45 ปี ร้อยละ 31.8 จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษามากที่สุด ร้อยละ 44.3 รองลงมาคือ ระดับประถมศึกษา ร้อยละ 29.5 และประกอบอาชีพค้าขาย/อาชีพอิสระมากที่สุด ร้อยละ 26.3 รองลงมาคือ อาชีพเกษตรกร/ประมง ร้อยละ 24.5 ตามลำดับ

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโชคชัย อำเภอโชคชัย จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน

1. ภาพรวมและรายด้าน ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโชคชัย อำเภอโชคชัย จังหวัดนครราชสีมา คิดเป็นร้อยละ 95.2 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน

พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 96.0 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 95.0 และมีจำนวนเท่ากัน 2 ด้าน คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 94.8 ตามลำดับ

2. พิจารณาจำแนกตามงาน พบว่า งานที่ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ งานด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ร้อยละ 96.9 (10 คะแนน) รองลงมา มีจำนวนเท่ากัน 2 ด้าน คือ งานด้านทะเบียน และด้านรายได้หรือภาษี ร้อยละ 95.0 (10 คะแนน) และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ร้อยละ 94.1 (9 คะแนน)

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโชคชัย อำเภอโชคชัย จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ

1. งานด้านทะเบียน

1.1 ภาพรวมและรายด้าน พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนกลุ่มตัวอย่าง มีความพึงพอใจการให้บริการของเทศบาลตำบลโชคชัย งานด้านทะเบียน คิดเป็นร้อยละ 95.0 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่ประชาชนกลุ่มตัวอย่าง มีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 96.0 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 95.0 และมีจำนวนเท่ากัน 2 ด้าน คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 94.0 ตามลำดับ

1.2 งานด้านทะเบียน จำแนกเป็นรายด้าน

1.2.1 ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโชคชัย งานด้านทะเบียน ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการ ร้อยละ 97.0 รองลงมาคือ ความรวดเร็วในการให้บริการ ร้อยละ 96.0 และความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ร้อยละ 95.0 ตามลำดับ

1.2.2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโชคชัย งานด้านทะเบียน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 98.0 รองลงมาคือ ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 97.0 และความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ร้อยละ 96.0 ตามลำดับ

1.2.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโชคชัย งานด้านทะเบียน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม ร้อยละ 98.0 รองลงมาคือ การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ ร้อยละ 96.0 และสถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวก ในการเดินทางมารับบริการ ร้อยละ 94.0 ตามลำดับ

1.2.4 ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโชคชัย งานด้านทะเบียน ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 97.0 รองลงมาคือ คุณภาพของช่องทางการ ให้บริการโดยรวม ร้อยละ 95.0 และมีจำนวนเท่ากับ 2 ข้อ คือ ช่องทางการให้บริการมีความสะดวก และเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ และความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 93.0 ตามลำดับ

2. งานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

2.1 ภาพรวมและรายด้าน พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการ ให้บริการของเทศบาลตำบลโชคชัย งานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย คิดเป็นร้อยละ 96.9 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 97.9 รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 96.9 และมีจำนวนเท่ากับ 2 ด้าน คือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 95.9 ตามลำดับ

2.2 งานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย จำแนกเป็นรายด้าน

2.2.1 ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโชคชัย งานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่า ข้อรายการที่ ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการ ของผู้มารับบริการ ร้อยละ 100.0 รองลงมาคือ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอน ในการให้บริการ ร้อยละ 97.9 และความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน) ร้อยละ 95.9 ตามลำดับ

2.2.2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโชคชัย งานด้าน เทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมี ความพึงพอใจมากที่สุดคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ

ร้อยละ 100.0 รองลงมาคือ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ ในทางมิชอบ ฯลฯ ร้อยละ 99.0 และเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบ คำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาให้ ร้อยละ 96.9 ตามลำดับ

2.2.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโชคชัย งานด้าน เทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมี ความพึงพอใจมากที่สุดคือ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ ร้อยละ 100.0 รองลงมาคือ การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ ร้อยละ 99.0 และมีจำนวนเท่ากัน 2 ข้อ คือ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม และความพอใจต่อสื่อ ประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้ ร้อยละ 97.9 ตามลำดับ

2.2.4 ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโชคชัย งานด้าน เทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความ พึงพอใจมากที่สุดคือ ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 97.9 รองลงมาคือ ความรวดเร็ว ในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 96.9 และมีจำนวนเท่ากัน 3 ข้อ คือ ช่องทางการ ให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์, ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ และ คุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม ร้อยละ 94.8 ตามลำดับ

3. งานด้านรายได้หรือภาษี

3.1 ภาพรวมและรายด้าน พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการ ให้บริการของเทศบาลตำบลโชคชัย งานด้านรายได้หรือภาษี คิดเป็นร้อยละ 95.0 เมื่อพิจารณาเป็น รายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 96.0 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 95.0 ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 94.1 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 93.1 ตามลำดับ

3.2 งานด้านรายได้หรือภาษี จำแนกเป็นรายด้าน

3.2.1 ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโชคชัย งานด้านรายได้หรือภาษี ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจ มากที่สุดคือ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว ร้อยละ 98.0 รองลงมาคือ ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน ร้อยละ 96.0 และความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน) ร้อยละ 95.0 ตามลำดับ

3.2.2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโชคชัย งานด้านรายได้หรือภาษี ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดมีจำนวนเท่ากับ 2 ข้อ คือ ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และเจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ ร้อยละ 98.0 รองลงมาคือ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 96.0 ตามลำดับ

3.2.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโชคชัย งานด้านรายได้หรือภาษี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ ร้อยละ 98.0 รองลงมาคือ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม ร้อยละ 96.0 และความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยบริการ ร้อยละ 94.1 ตามลำดับ

3.2.4 ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโชคชัย งานด้านรายได้หรือภาษี ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์ ร้อยละ 98.0 รองลงมาคือ ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ ร้อยละ 96.0 และความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 94.1 ตามลำดับ

4. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

4.1 ภาพรวมและรายด้าน พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโชคชัย งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม คิดเป็นร้อยละ 94.1 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 95.1 รองลงมามีจำนวนเท่ากับ 2 ด้านคือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 94.1 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 93.1 ตามลำดับ

4.2 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม จำแนกเป็นรายด้าน

4.2.1 ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโชคชัย งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงตามความ

ต้องการของผู้มารับบริการ ร้อยละ 97.1 รองลงมาคือ ความรวดเร็วในการให้บริการ ร้อยละ 96.1 และความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ร้อยละ 95.1 ตามลำดับ

4.2.2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโชคชัย งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 97.1 รองลงมาคือ ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 96.1 และความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ร้อยละ 96.1 ตามลำดับ

4.2.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโชคชัย งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม ร้อยละ 99.0 รองลงมาคือ การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ ร้อยละ 96.1 และสถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ ร้อยละ 95.1 ตามลำดับ

4.2.4 ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโชคชัย งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 98.0 รองลงมาคือ คุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม ร้อยละ 96.1 และช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ ร้อยละ 93.1 ตามลำดับ

ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ

ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อเทศบาลตำบลโชคชัย เกี่ยวกับการพัฒนาปรับปรุงถนนภายในหมู่บ้าน โดยก่อสร้างเป็นถนนคอนกรีตพร้อมร่องระบายน้ำและติดตั้งไฟฟ้าส่องสว่าง รวมไปถึงการติดกระจกและสัญญาณไฟกระพริบบริเวณทางแยกถนนทุกเส้นทางด้วย เพื่อให้ประชาชนมีถนนที่ใช้สัญจรไป-มา ได้อย่างปลอดภัย และทำให้ลดอุบัติเหตุที่จะเกิดขึ้นได้

นอกจากนี้ การจัดหาและให้บริการอินเทอร์เน็ตที่สามารถกระจายสัญญาณด้วยความเร็วสูงสำหรับให้บริการประชาชนโดยไม่เสียค่าใช้จ่าย จะส่งผลให้ประชาชนได้รับทราบข้อมูลข่าวสารในปัจจุบัน เพื่อเตรียมความพร้อมในการทำความเข้าใจและรับมือกับสภาพการณ์ได้อย่างรวดเร็ว รวมไปถึงสามารถให้บริการสำหรับนักเรียน นักศึกษา ซึ่งจำเป็นต้องใช้ระบบเครือข่ายและสัญญาณอินเทอร์เน็ตเพื่อการศึกษา และค้นคว้าให้เกิดประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่องได้เป็นอย่างดี

เอกสารอ้างอิง

- โกวิทย์ พวงงาม. (2550). การปกครองท้องถิ่นไทย : เอกสารตำราหลักประกอบการเรียนการสอน
หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต สาขาการปกครองท้องถิ่น วิชาการเมือง การปกครอง
ส่วนท้องถิ่นไทย. กรุงเทพฯ : เอ็กซ์เปอร์เน็ท.
- เทศบาลตำบลโชคชัย. (2564). ข้อมูลพื้นฐานของเทศบาลตำบลโชคชัย อำเภอโชคชัย จังหวัด
นครราชสีมา. เอกสารอัดสำเนา.
- สถาบันวิจัยและพัฒนา .(2563). รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการ
ให้บริการของเทศบาลตำบลโชคชัย อำเภอโชคชัย จังหวัดนครราชสีมา. นครราชสีมา :
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา.
- สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี. (2562). คำแถลงนโยบายของคณะรัฐมนตรี. พิมพ์ครั้งที่ 1.
กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์คณะรัฐมนตรีและราชกิจจานุเบกษา.
- อรทัย ก๊กผล. (2547). **Best practices** ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. นนทบุรี : สถาบัน.
- Taro Yamane. (1970). **Elementary Sampling Theory**. London : Prentice-Hall , Inc.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

แบบประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโชคชัย
อำเภอโชคชัย จังหวัดนครราชสีมา ประจำปี พ.ศ. 2564

สถานที่สำรวจ.....วันที่สำรวจ.....

คำชี้แจง

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา ได้รับมอบหมายให้ดำเนินการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการ เพื่อนำไปพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่และผู้บริหาร รวมทั้งการสนับสนุนสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ข้อมูลของท่านจะเป็นประโยชน์ต่อตัวท่านและส่วนรวมเป็นอย่างยิ่ง ผู้ประเมินขอความร่วมมือจากท่านโปรดตอบคำถามทุกข้อตามความเป็นจริง

ขอขอบคุณในความร่วมมือน
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม(กรุณาทำเครื่องหมาย / หน้าข้อความต่อไปนี้)

- | | | |
|--------------------------|--|--|
| 1. เพศ | 1. <input type="checkbox"/> ชาย | 2. <input type="checkbox"/> หญิง |
| 2. อายุ | 1. <input type="checkbox"/> ต่ำกว่า 18 ปี | 2. <input type="checkbox"/> 18-30 ปี |
| | 3. <input type="checkbox"/> 31-45 ปี | 4. <input type="checkbox"/> 46-60 ปี |
| | 5. <input type="checkbox"/> 61 ปีขึ้นไป | |
| 3. ระดับการศึกษา | 1. <input type="checkbox"/> ต่ำกว่าหรือไม่ได้เรียน | 2. <input type="checkbox"/> ประถมศึกษา |
| | 3. <input type="checkbox"/> มัธยมศึกษา | 4. <input type="checkbox"/> อนุปริญญาหรือเทียบเท่า |
| | 5. <input type="checkbox"/> ปริญญาตรี | 6. <input type="checkbox"/> สูงกว่าปริญญาตรี |
| 4. อาชีพ | 1. <input type="checkbox"/> ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ | 2. <input type="checkbox"/> ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท |
| | 3. <input type="checkbox"/> ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ | 4. <input type="checkbox"/> ค้าขาย/อาชีพอิสระ |
| | 5. <input type="checkbox"/> นักเรียน/นักศึกษา | 6. <input type="checkbox"/> รับจ้างทั่วไป |
| | 7. <input type="checkbox"/> แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ | 8. <input type="checkbox"/> เกษตรกร/ประมง |
| | 9. <input type="checkbox"/> ว่างาน | 10. <input type="checkbox"/> อื่นๆ (ระบุ)..... |
| 5. ส่วนงานที่มาใช้บริการ | 1. <input type="checkbox"/> งานด้านทะเบียน | |
| | 2. <input type="checkbox"/> งานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย | |
| | 3. <input type="checkbox"/> งานด้านรายได้หรือภาษี | |
| | 4. <input type="checkbox"/> งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม | |

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในการให้บริการ (กรุณาทำเครื่องหมาย / หน้าข้อความที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด)

ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	พอใจ ☺	ค่อนข้างพอใจ ☺	เฉย ๆ ☺	ไม่ค่อยพอใจ ☹	ไม่พอใจ ☹
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
1.1 ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว					
1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ					
1.3 ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
1.4 ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)					
1.5 ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน					
1.6 ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ					
2. ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ					
2.1 ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
2.2 ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
2.3 ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
2.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้					
2.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ					
2.6 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ					
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
3.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ					
3.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ					
3.3 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม					
3.4 ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ					
3.5 คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ					
3.6 การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ					
3.7 ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย					
3.8 ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้					
4. ด้านช่องทางการให้บริการ					
4.1 ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์					
4.2 ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ					
4.3 ความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ					
4.4 ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ					
4.5 คุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม					

5. ปัญหาและข้อเสนอแนะเพื่อกาปรับปรุง

- 5.1 ปัญหาในการให้บริการ.....
- 5.2 ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง.....

ภาคผนวก ข
ภาพกิจกรรมการลงพื้นที่เก็บรวบรวมข้อมูล

