



เทศบาลตำบลโพธิ์กลาง
Phoklang Subdistrict Municipality
เลขที่ 262

**รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของ
ผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของ
เทศบาลตำบลโพธิ์กลาง
อำเภอเมืองนครราชสีมา
จังหวัดนครราชสีมา
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2565**

เดือนกันยายน 2565
มหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล
จังหวัดนครราชสีมา



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อ
คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลโพธิ์กลาง
อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

มหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล
จังหวัดนครราชสีมา
กันยายน 2565

คำนำ

ตามที่เทศบาลตำบลโพธิ์กลาง อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา ได้เห็นชอบให้มหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลโพธิ์กลาง อำเภอเมืองนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 นั้น

การดำเนินโครงการสามารถสำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี โดยได้รับความอนุเคราะห์จากท่านผู้มีพระคุณ หัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไป และเจ้าหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดนครราชสีมา ทุกท่านที่กรุณาให้คำปรึกษา พร้อมทั้งข้อเสนอแนะและได้ให้แนวทางในการดำเนินโครงการ เพื่อความสมบูรณ์ยิ่งขึ้นของโครงการ

คณะทำงานขอขอบคุณนายกเทศมนตรี ปลัดเทศบาล สมาชิกสภาเทศบาลตำบลโพธิ์กลาง ผู้อำนวยการกอง และเจ้าหน้าที่สำนักงานเทศบาลตำบลโพธิ์กลาง อำเภอเมืองนครราชสีมา ตลอดจนประชาชนในเขตพื้นที่ทุกท่าน ที่ได้ให้ข้อมูลและความคิดเห็นในการเก็บรวบรวมข้อมูลมา ณ โอกาสนี้

มหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล

จังหวัดนครราชสีมา

กันยายน 2565

บทสรุปผู้บริหาร

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตจังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจ และจัดเรียงลำดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลโพธิ์กลาง อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก กลุ่มตัวอย่างเป็นประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลโพธิ์กลางจำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ คือ แบบสอบถามมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scales) 5 ระดับ (1-5) วิเคราะห์ข้อมูลโดยหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการสำรวจลักษณะประชากรกลุ่มตัวอย่างพบว่าเป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 41 - 50 ปี การศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี ประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป มีรายได้ 6,001 - 8,000 บาท มาติดต่อขอรับบริการงาน เทศบาลตำบลโพธิ์กลางในช่วงเดือนมีนาคม 2565 มาติดต่อขอรับบริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ส่วนงานกองสาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม ประชาชนส่วนใหญ่ได้รับทราบข้อมูลข่าวสารของเทศบาลตำบลโพธิ์กลาง จากหอกระจายข่าวในหมู่บ้าน

ผลการสำรวจความพึงพอใจพบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลโพธิ์กลาง ในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจร้อยละ 95.20 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 95.80 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 รองลงมาคือด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 95.20 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 95.00 มีคะแนนอยู่ในระดับ 9 และด้านช่องทางการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 94.60 มีคะแนนอยู่ในระดับ 9 ตามลำดับ สำหรับในด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านกระบวนการขั้นตอนการ ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก คล่องตัว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน รองลงมาคือขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีการกำหนด ระยะเวลาให้บริการอย่างชัดเจน ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสมกับงานที่ ให้บริการ มีอุปกรณ์หรือเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้องต่างๆ ชัดเจน และเอกสาร แบบฟอร์ม หรือคำร้องต่างๆ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย ตามลำดับ ส่วนในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเจ้าหน้าที่มีจำนวน

เพียงพอต่อการให้บริการ รองลงมาคือเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ การตอบข้อซักถาม ปัญหาข้อสงสัยและอธิบายได้อย่างชัดเจน เจ้าหน้าที่เต็มใจ ดูแลเอาใจใส่ และกระตือรือร้น ในการให้บริการ การให้เกียรติ และการให้ความสำคัญกับประชาชนที่มารับบริการอย่างเท่าเทียมกัน เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว ถูกต้อง และเจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อย สุภาพ และให้บริการด้วยความเป็นมิตร ตามลำดับ ส่วนในด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจให้บริการนอกสถานที่สำนักงาน รองลงมาคือมีการจัดระบบการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง แต่ละงานมีการแยกช่องทางการให้บริการอย่างชัดเจน แต่ละช่องทางการให้บริการมีป้ายอธิบายอย่างชัดเจน มีช่องทางการให้ข้อมูล/ ให้บริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต และมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย และให้บริการนอกเวลาราชการ เช่น ในวันหยุดราชการ วันเสาร์ วันอาทิตย์ เป็นต้น ตามลำดับ ส่วนในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม สะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อย มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสมเกี่ยวกับที่นั่งพักรอรับบริการ บริการน้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ และห้องน้ำ เป็นต้น รองลงมาคือมีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่การให้บริการเห็นได้ง่าย มีเครื่องมือ/วัสดุ/อุปกรณ์ที่มีคุณภาพและเพียงพอต่อการใช้งาน สถานที่ให้บริการ ตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกแก่การเดินทางไปรับบริการ สถานที่จอดรถมีความสะดวกและเพียงพอ และมีการจัดเครื่องถ่ายเอกสารไว้ให้บริการในสถานที่ให้บริการ ตามลำดับ

สำหรับการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการพบว่า ประชากรกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลโพธิ์กลาง ในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจร้อยละ 95.20 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นภาระงานพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม คิดเป็นร้อยละ 95.40 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 รองลงมาคืองานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ งานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย คิดเป็นร้อยละ 95.20 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 และงานด้านการศึกษา คิดเป็นร้อยละ 95.00 มีคะแนนอยู่ในระดับ 9 ตามลำดับ

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของประชาชนผู้รับบริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีเจ้าหน้าที่เพียงพอสำหรับบริการประชาชน เจ้าหน้าที่บริการอย่างดีและพูดจาไพเราะ ด้านช่องทางการให้บริการ มีบริการแบบออนไลน์และสะดวกต่อผู้คนที่อยู่ห่างไกลจากเทศบาล ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เทศบาลมีสิ่งอำนวยความสะดวกในเรื่องของที่จอดรถและสถานที่สำหรับรอแจ้งเรื่องราวต่างๆ

สารบัญ

	หน้า
คำนำ.....	ก
บทสรุปผู้บริหาร.....	ข
สารบัญ.....	ง
สารบัญตาราง.....	ฉ
บทที่ 1 บทนำ.....	1
1.1 หลักการและเหตุผล.....	1
1.2 วัตถุประสงค์.....	3
1.3 ขอบเขตการดำเนินงาน.....	3
1.4 ข้อจำกัดของการศึกษา.....	4
1.5 นิยามศัพท์ในการศึกษา.....	4
บทที่ 2 แนวคิดและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	6
2.1 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	6
2.2 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ.....	8
2.3 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	14
2.4 ข้อมูลพื้นฐานของเทศบาลตำบลโพธิ์กลาง.....	16
บทที่ 3 วิธีการศึกษา.....	27
3.1 ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา.....	27
3.2 ประชากรเป้าหมาย.....	27
3.3 ขนาดของกลุ่มตัวอย่างประชาชน.....	27
3.4 วิธีการสุ่มตัวอย่าง.....	28
3.5 เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูลและการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	28
3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล.....	30

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการศึกษา.....	32
4.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม.....	32
4.2 การติดต่อขอรับบริการจากของเทศบาลตำบลโพธิ์กลางของกลุ่ม ตัวอย่างประชาชน.....	34
4.3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาล ตำบลโพธิ์กลาง	37
4.4 การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ.....	44
4.5 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของประชาชนผู้รับบริการ.....	46
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา.....	47
บรรณานุกรม.....	52
ภาคผนวก.....	54
ภาคผนวก ก คำสั่งมหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล.....	55
ภาคผนวก ข ประกาศคณะกรรมการพนักงานส่วนตำบลจังหวัดนครราชสีมา เรื่องการ ขึ้นบัญชีสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษา เพื่อให้ดำเนินการสำรวจความ พึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาล พ.ศ. 2558.....	56
ภาคผนวก ค แบบสอบถาม.....	58
ภาคผนวก ง หนังสือขอความอนุเคราะห์ประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ.....	61
ภาคผนวก จ ภาพถ่าย.....	62

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ.....	32
2 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับอายุ.....	33
3 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา...	33
4 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ.....	34
5 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับรายได้.....	34
6 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามส่วนงานที่กลุ่มตัวอย่างประชาชนส่วนใหญ่มาติดต่อขอรับบริการ.....	35
7 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามงานที่กลุ่มตัวอย่างประชาชนมาติดต่อขอรับบริการจากเทศบาลตำบลโพธิ์กลาง.....	35
8 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่วงเดือนที่กลุ่มตัวอย่างประชาชนมาติดต่อขอรับบริการจากเทศบาลตำบลโพธิ์กลาง.....	36
9 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่องทางการรับข้อมูลข่าวสารจากเทศบาลตำบลโพธิ์กลาง.....	36
10 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านการศึกษา จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม.....	37
11 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม.....	38
12 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ งานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม.....	39
13 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม.....	39
14 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลโพธิ์กลาง ในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการจำแนกเป็นรายข้อ.....	40

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
15 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลโพธิ์กลาง ในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกเป็นรายข้อ.....	41
16 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลโพธิ์กลางในด้านช่องทางการให้บริการ จำแนกเป็นรายข้อ.....	42
17 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลโพธิ์กลาง ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกเป็นรายข้อ.....	43
18 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ และระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลโพธิ์กลาง จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม.....	44
19 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ และระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลโพธิ์กลาง จำแนกเป็นภาระงานและภาพรวม.....	45

บทที่ 1 : บทนำ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของ เทศบาลตำบลโพธิ์กลาง อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

1.1 หลักการและเหตุผล

จากการที่รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.2550 ได้ส่งเสริมให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีบทบาทและอำนาจหน้าที่ มีอิสระในการบริหารจัดการบริการท้องถิ่นของตนเอง ดังเห็นได้จากกฎหมายฉบับต่าง ๆ อาทิเช่น พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2542 พระราชบัญญัติระเบียบบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 พระราชบัญญัติว่าด้วยการเข้าชื่อเสนอข้อบัญญัติท้องถิ่น พ.ศ.2542 พระราชบัญญัติว่าด้วยการลงคะแนนเสียงเพื่อถอดถอนสมาชิกสภาท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่น พ.ศ.2542 และพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยวิธีพิจารณาคดีอาญาของผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมือง พ.ศ.2542 ส่งผลให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีบทบาทและอำนาจหน้าที่ต่างๆ เพิ่มมากขึ้น ทั้งในด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต ด้านการจัดระเบียบชุมชน/สังคมและการรักษาความสงบเรียบร้อย ด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุนพาณิชย์กรรมและการท่องเที่ยว ด้านการบริหารจัดการ และการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม และด้านศิลปวัฒนธรรม จารีต ประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น

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

จึงเป็นหน่วยงานราชการส่วนท้องถิ่นที่ได้รับการเลือกตั้งจากประชาชนในท้องถิ่น มีอำนาจหน้าที่ในการบริหารจัดการสาธารณะตามกฎหมายเพื่อประโยชน์สุขของชุมชนในท้องถิ่น

ในปี 2537 ได้มีการรับมอบพื้นที่หลายตำบล หลายหมู่บ้าน ให้เข้ามาอยู่ในความรับผิดชอบของแต่ละเทศบาล องค์การบริหารส่วนตำบล จึงทำให้ปริมาณประชากรมีเพิ่มมากขึ้น ซึ่งการเพิ่มของพื้นที่และการมีประชากรที่ค่อนข้างหนาแน่น ย่อมจะมีผลกระทบต่อการทำงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยเฉพาะในเรื่องที่เกี่ยวกับการให้บริการประชาชนทั้งในแง่คุณภาพและปริมาณ ไม่ว่าจะเป็นในด้านกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สิ่งเหล่านี้จึงส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการให้บริการ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงมีแนวคิดที่จะนำเอางานทางด้านบริการหลักๆ ที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับประชาชน เช่น งานบริหารจัดการศึกษา งานกฎหมาย งานสวัสดิการและสังคม งานจัดเก็บรายได้ งานการเงินและบัญชี งานบริหารทั่วไป งานขออนุญาตต่างๆ งานส่งเสริมการเกษตร งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย อินเทอร์เน็ตตำบลและงานอื่นๆ ขยายลงไปสู่ประชาชนที่อยู่ในพื้นที่ให้ใกล้ชิดและดึงประชาชนให้เข้ามามีส่วนร่วมมากที่สุด

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

การปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ดีจึงต้องปฏิบัติตามภารกิจดังกล่าวข้างต้นและเพื่อให้การบริหารจัดการสำเร็จลุล่วงสามารถแก้ไขปัญหา และสนองต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น ตลอดจนประสานความร่วมมือกับหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งภาครัฐและเอกชนที่เกี่ยวข้องเพื่อร่วมมือกันพัฒนาท้องถิ่นให้มีความเจริญก้าวหน้าได้นั้น จึงต้องมีการประเมินการปฏิบัติงานตามภารกิจใน 4 มิติ คือ ด้านประสิทธิผลตามยุทธศาสตร์ ด้านคุณภาพให้บริการ ด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ และด้านพัฒนาองค์กร

ในส่วนของการดำเนินการตามโครงการในครั้งนี้จะดำเนินการเฉพาะมิติที่ 2 คือ คุณภาพการให้บริการที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใน 4 ประเด็นหลัก คือ ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ และความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

รวมทั้งสำรวจความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของประชาชนในท้องถิ่นหรือผู้ที่เกี่ยวข้องที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

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

คณะผู้วิจัยทำการศึกษาเพื่อให้ทราบถึงศักยภาพในการปฏิบัติงานด้านบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในสายตาและความคาดหวังของประชาชนว่าเป็นอย่างไร ทั้งนี้หากมีข้อบกพร่องก็จะได้ปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาการให้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพให้เกิดแก่งานเพื่อสร้างความพึงพอใจให้เกิดแก่ผู้มาใช้บริการต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์

1.2.1 เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลโพธิ์กลาง อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

1.2.2 เพื่อจัดเรียงลำดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลโพธิ์กลาง อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกตามภาระงาน

1.2.3 เพื่อสำรวจปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโพธิ์กลาง อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา ในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

1.3 ขอบเขตการดำเนินงาน

1.3.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลโพธิ์กลาง อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ใน 4 ประเด็น

หลัก คือ ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ และความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยจำแนกตามภาระงาน 4 งาน ได้แก่

- 1) งานด้านการศึกษา
- 2) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ
- 3) งานด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย
- 4) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

1.3.2 ขอบเขตด้านประชากร

ในครั้งนี้จะใช้กลุ่มตัวอย่างของประชาชนในท้องถิ่นที่เคยมารับบริการจากเทศบาลตำบลโพธิ์กลาง เป็นกรณีศึกษา ในการศึกษาจะใช้วิธีการสัมภาษณ์และแบบสอบถามเพื่อรวบรวมข้อมูลจากประชาชนในท้องถิ่นในเขตรับผิดชอบของเทศบาลตำบลโพธิ์กลาง

1.4 ข้อยกเว้นของการศึกษา

โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลโพธิ์กลาง อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ครั้งนี้ จะทำการสำรวจเฉพาะกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่เคยมารับบริการจากเทศบาลตำบลโพธิ์กลางบางส่วนที่ได้จากการสุ่ม เนื่องจากมีระยะเวลาจำกัดในการสำรวจ ฉะนั้นผลการศึกษาก็จะครอบคลุมเฉพาะภาระงานหลักของเทศบาลตำบลโพธิ์กลาง ซึ่งไม่อาจครอบคลุมข้อเท็จจริงของภาระอื่น ๆ ทั้งหมดของเทศบาลตำบลโพธิ์กลางได้

1.5 นิยามศัพท์ในการศึกษา

1.5.1 องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) หมายถึง ราชการส่วนท้องถิ่นที่ได้รับการเลือกตั้งจากประชาชนในท้องถิ่น มีอำนาจหน้าที่การบริหารจัดการสาธารณะตามกฎหมายเพื่อประโยชน์สุขของชุมชนในท้องถิ่นนั้น ซึ่งประกอบด้วย

1.5.1.1 องค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.)

1.5.1.2 สำนักงานเทศบาล ได้แก่ เทศบาลนคร เทศบาลเมือง และเทศบาลตำบล

1.5.1.3 องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.)

1.5.1.4 การปกครองท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ

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

ใหญ่ โดยอาศัยหลักเกณฑ์การกำหนดขนาดของประกาศคณะกรรมการพนักงานเทศบาลจังหวัด นครราชสีมา

1.5.3 องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) หมายถึง องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งจัดขึ้นตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 โดยมีฐานะเป็นนิติบุคคลทั้งนี้ อบต. แต่ละแห่งจะมีพื้นที่รับผิดชอบในเขตตำบลที่ไม่อยู่ในเขตของเทศบาล หรือองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น ยกเว้น องค์การบริหารส่วนจังหวัด

1.5.4 ความพึงพอใจ หมายถึง การรับรู้ของบุคคลต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่งหรือสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยปรากฏออกมาในลักษณะที่ชอบหรือไม่ชอบ เห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วย พอใจหรือไม่พอใจ ซึ่งจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลนั้นได้

1.5.5 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) หมายถึง ระดับความพึงพอใจต่อการบริการจากองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) จากทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

บทที่ 2 : แนวคิดและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตจังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ซึ่งทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลตำบลโพธิ์กลาง อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา โดยมีแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องดังนี้

- 2.1 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
- 2.2 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ
- 2.3 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 2.4 ข้อมูลพื้นฐานของเทศบาลตำบลโพธิ์กลาง

2.1 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ในการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตจังหวัดนครราชสีมา ประจำปี พ.ศ. 2565 ผู้วิจัยได้รวบรวมแนวคิด ทฤษฎี ที่เกี่ยวข้อง ดังต่อไปนี้

มิเชล แบริ (Micheal Beer อ้างถึงใน สมหมาย เปียถนอม, 2551, หน้า 7) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า เป็นทัศนคติของคนที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง

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

แรงจูงใจ = ผลของความพึงพอใจ+ความคาดหวัง

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

ชัยวัฒน์ เทพสาร (2544, หน้า 15) ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติซึ่งเป็นผลรวมของความรู้สึก ความเข้าใจ อารมณ์และพฤติกรรมที่บุคคลได้รับการแสดงออกมาในเชิงของการประเมินค่าต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่งในลักษณะที่เป็นเชิงบวกว่า มีความสุขหรือไม่มีความเครียด เมื่อได้รับสิ่งที่ตรงกับความคาดหวังตรงตามจุดมุ่งหมายความต้องการหรือตามแรงจูงใจของตน

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

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

สิ่งจูงใจที่ใช้เป็นเครื่องมือกระตุ้นให้บุคคลเกิดความพึงพอใจจากการศึกษา รวบรวมและสรุปได้ดังนี้

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

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

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

คาดหวัง หรือเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลได้ซึ่งความพึงพอใจที่เกิดขึ้นสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตามค่านิยมและประสบการณ์ของตัวบุคคล

จากปัจจัยดังกล่าว สรุปได้ว่าความพึงพอใจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลา ตามปัจจัย แวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ซึ่งผันแปรไปตามปัจจัยที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับความคาดหวังของบุคคลในแต่ละสถานการณ์ ช่วงเวลาหนึ่งบุคคลอาจจะไม่พอใจต่อสิ่งหนึ่ง เพราะไม่เป็นไปตามที่คาดหวังไว้ แต่ในช่วงหนึ่งหากสิ่งที่คาดหวังไว้ได้รับการตอบสนองอย่างถูกต้อง บุคคลก็สามารถเปลี่ยนความรู้สึกเดิมต่อสิ่งนั้นได้อย่างทันทีทันใด นอกจากนี้ ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่สามารถแสดงออกในระดับมากน้อยได้ขึ้นอยู่กับความแตกต่างของการประเมินสิ่งที่ได้รับจริงกับสิ่งที่คาดหวังไว้ ส่วนใหญ่ประชาชนจะใช้เวลาเป็นมาตรฐานในการเปรียบเทียบความคาดหวังจากบริการต่างๆ

2.2 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ

2.2.1 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

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

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

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

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

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

1. ไม่สามารถจับต้องได้ (Intangibility) คือ บริการที่ไม่สามารถมองเห็นหรือเกิดความรู้สึกได้ ก่อนที่จะมีการซื้อ ตัวอย่าง คนไข้ไปหาจิตแพทย์ไม่สามารถบอกได้ว่าตนจะได้รับบริการในรูปแบบใด เป็นการล่วงหน้า ดังนั้นเพื่อลดความเสี่ยงของผู้ซื้อ ผู้ซื้อต้องพยายามวางกฎเกณฑ์เกี่ยวกับคุณภาพและประโยชน์จากการบริการที่เขาจะได้รับ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นในการซื้อในแง่ของสถานที่ ตัวบุคคล เครื่องมือวัสดุที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร สัญลักษณ์ และราคา สิ่งเหล่านี้เป็นสิ่งที่ผู้ขายบริการจะต้องจัดหา เพื่อหลักประกันให้ผู้ซื้อสามารถทำการตัดสินใจซื้อได้เร็วขึ้น

- สถานที่ (Place) ต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่นและความสะดวกให้เกิดขึ้นกับผู้มาใช้ บริการ เช่น โรงพยาบาลต้องใหญ่โตโอโถง ออกแบบให้เกิดความคล่องตัวแก่ผู้มาติดต่อ มีที่นั่งให้ เพียงพอ มีบรรยากาศที่สร้างความรู้สึกที่ดี รวมทั้งให้เสียงดนตรีประกอบด้วย

- บุคคล (People) พนักงานที่ขายบริการต้องมีการแต่งตัวที่เหมาะสม บุคลิกดีหน้าตา ยิ้มแย้มแจ่มใส พูดจาดี เพื่อให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ และเกิดความเชื่อมั่นว่าบริการที่ซื้อจะดีด้วย

- เครื่องมือ (Equipment) อุปกรณ์ภายในสำนักงานจะต้องทันสมัย มีประสิทธิภาพในการบริการที่รวดเร็ว และให้ลูกค้าพอใจ

- วัสดุสื่อสาร (Communication Material) สื่อโฆษณาและเอกสารการโฆษณาต่างๆ จะต้องสอดคล้องกับลักษณะของบริการที่เสนอขาย และลักษณะของลูกค้า

- สัญลักษณ์ (Symbols) ก็คือชื่อตราสินค้าหรือเครื่องหมายตราสินค้าหรือที่ใช้บริการ เพื่อให้ผู้บริโภคเรียกชื่อได้ถูกต้องและมีลักษณะสื่อความหมายที่ดีเกี่ยวกับบริการที่เสนอขาย

- ราคา (Price) การกำหนดราคาการให้บริการควรเหมาะสมกับระดับการให้บริการ ชัดเจน และง่ายต่อการจำแนกระดับบริการที่แตกต่างกัน

2. ไม่สามารถแบ่งแยกการให้บริการ (Inseparability) การให้บริการเป็นการผลิตและการ บริโภคในขณะเดียวกัน กล่าวคือ ผู้ขายหนึ่งรายสามารถให้บริการลูกค้าในขณะนั้นได้หนึ่งราย เนื่องจาก ผู้ขายแต่ละรายมีลักษณะเฉพาะตัวไม่สามารถให้คนอื่นให้บริการแทนได้ เพราะต้องผลิตและบริโภคใน ขณะเดียวกัน ทำให้การขายบริการอยู่ในวงจำกัดในเรื่องของเวลา

3. ไม่แน่นอน (Variability) ลักษณะของการบริการไม่แน่นอนขึ้นอยู่กับว่าผู้ขายเป็นใคร จะ ให้บริการเมื่อไหร่ ที่ไหนอย่างไร หมอผ่าตัดหัวใจ คุณภาพในการผ่าตัดขึ้นอยู่กับสภาพจิตใจและความ พร้อมในการผ่าตัดแต่ละรอบ ดังนั้นผู้ซื้อบริการจะต้องรู้ถึงความไม่แน่นอนในบริการ และสอบถามผู้อื่น ก่อนที่จะเลือกรับบริการในแง่ผู้ขายบริการจะต้องมีการควบคุมคุณภาพทำได้ 2 ขั้นตอน คือ

- ตรวจสอบ คัดเลือก และฝึกอบรมพนักงานที่ให้บริการ รวมทั้งมนุษยสัมพันธ์ของ พนักงานที่ให้บริการ เช่น ธุรกิจสายการบิน โรงแรม ธนาคาร ต้องเน้นในด้านการฝึกอบรมในการ ให้บริการที่ดี

- ต้องสร้างความพอใจให้ลูกค้า โดยเน้นการใช้การรับฟังคำแนะนำและข้อเสนอแนะ ของลูกค้า การสำรวจข้อมูลลูกค้า และการเปรียบเทียบ ทำให้ได้รับข้อมูลเพื่อการแก้ไขปรับปรุงบริการ ให้ดีขึ้น

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

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

S = Service Concept คือ แนวคิดรวบยอดในการบริการและการสร้างความพึงพอใจ ให้ลูกค้าผู้มาติดต่อหรือมาขอใช้บริการและรับบริการ

E = Enthusiasm คือ ความกระตือรือร้น หมายความว่า พนักงานทุกคนจะต้องมีความกระตือรือร้นพร้อมที่จะตอบสนองความต้องการของลูกค้าตลอดเวลา

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

V = Values คือ ความมีคุณค่า หมายถึง การทำทุกวิถีทางให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกประทับใจ ตลอดทั้งได้คุณค่าไปจากการบริการ

I = Interesting, Impression คือ ความสนใจและความประทับใจ หมายถึง การให้ความสนใจอย่างจริงใจต่อลูกค้า และสร้างความประทับใจให้กับลูกค้าทุกระดับ

C = Cleanliness, Correctives, Courtesy คือ ความสะอาด ความถูกต้องและ ความมีไมตรีจิต สิ่งเหล่านี้เป็นส่วนประกอบของการขายสถานที่ต้อนรับลูกค้า ควรมีความสะอาด และมีความเป็นระเบียบเรียบร้อยในเรื่องความถูกต้องและมีไมตรีจิตต่อลูกค้า ให้การต้อนรับด้วยใบหน้ายิ้มแย้มแจ่มใส

E = Endurance คือ ความอดกลั้น และการรู้จักควบคุมอารมณ์

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

จากที่กล่าวมาข้างต้นพอสรุปได้ว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมใดๆ ที่บุคคลใดหรือฝ่ายหนึ่งฝ่ายใด นำเสนอให้กับบุคคลอื่น โดยกิจกรรมนั้นจะถูกนำเสนอไปพร้อมๆ กับตัวสินค้าหรือบริการแต่ไม่สามารถจะจับต้องได้ ซึ่งจะเป็นผลทางด้านจิตใจ ทำให้เกิดความประทับใจหรือความพึงพอใจในตัวสินค้าหรือบริการให้กับผู้รับบริการ

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

1) การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (Equivalent Services) โดยยึดหลักว่า คนเราทุกคนเกิดมาเท่าเทียมกัน ความเท่าเทียมกันนั้นหมายถึง ประชาชนทุกคนควรมีสวัสดิภาพที่เท่าเทียมกันทั้งทางกฎหมายและทางการเมือง ไม่แบ่งแยกเชื้อชาติ ผิว หรือความยากจน ตลอดจนสถานะทางสังคม

2) การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา (Timely Services) จะไม่มีผลงานทางสาธารณะใด ๆ ที่เป็นผลงานที่มีประสิทธิภาพ หากไม่ตรงเวลา หรือทันต่อเหตุการณ์

3) การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Services) เป็นการคำนึงถึงจำนวนคนที่เหมาะสม จำนวนความต้องการ มีสถานที่ที่เพียงพอ ในเวลาที่เหมาะสม

4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Services) คือ การให้บริการตลอดเวลา ต้องพร้อม และเตรียมตัวบริการต่อความสนใจของสาธารณชนเสมอ มีการฝึกอบรมอยู่เป็นประจำ

5) การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Services) เป็นการบริการที่มีความเจริญคืบหน้าไปทั้งทางด้านผลงานและคุณภาพ เทคโนโลยีที่ทันสมัย

การบริการจะต้องมีคุณภาพจึงจะประสบความสำเร็จ ซึ่งคุณภาพการบริการ ประกอบด้วย (อศิราภรณ์ คำคง, 2544 : 26)

1) ความสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนที่มาใช้บริการ

2) ระดับความสามารถของบริการ ในการบำบัดความต้องการของประชาชน ที่มาใช้บริการ

3) ระดับความพึงพอใจของประชาชนหลังจากได้รับบริการไปแล้ว ซึ่งจากการวิจัยของ Professor Berry และคณะ ได้พบว่า ปัจจัยที่เป็นตัวตัดสินระดับคุณภาพของบริการในสายตาของประชาชนผู้ใช้บริการมักอ้างอิงอยู่ 10 ปัจจัย คือ

3.1) Reliability ความเชื่อถือได้ของการให้บริการ

3.2) Responsiveness การตอบสนองต่อความรู้สึกของผู้มาใช้บริการ

3.3) Competence ความสามารถในการให้บริการอย่างรอบรู้ ถูกต้อง เหมาะสม และเชี่ยวชาญ รู้จริง

3.4) Access การเข้าถึงง่าย การเข้าถึงการใช้บริการได้อย่างไม่ยุ่งยาก

3.5) Courtesy ความสุภาพ เคารพนบอบ ความอ่อนน้อมให้เกียรติ และมีมารยาทที่ดีของผู้ให้บริการ

3.6) Communication ความสามารถและสมบูรณ์ในการสื่อสาร และสัมพันธ์กับผู้มาใช้บริการ ทำให้ผู้ใช้บริการทราบ เข้าใจ และได้รับคำตอบในข้อสงสัย หรือความไม่เข้าใจต่าง ๆ ได้อย่างกระจ่างชัด

3.7) Creditability ความเชื่อถือได้ ความมีเครดิตของผู้ให้บริการ

3.8) Security ความมั่นคง ปลอดภัย อบอุ่น สบายใจของประชาชนในขณะที่ใช้บริการ

3.9) Customer Understanding ความเข้าใจในผู้มาใช้บริการโดยการเอาใจใส่ผู้มาใช้บริการมาใส่ใจตน

3.10) Tangibles ส่วนที่สัมผัสได้ และรับรู้ได้ทางกายภาพของปัจจัยการบริการ เช่น สถานที่ที่ให้บริการ

ตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการ

จากการศึกษาวิจัยและผลงานเขียนของนักวิชาการจำนวนมาก เห็นพ้องกันว่า ตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการประกอบไปด้วย

1 ความคาดหวังกับคุณภาพการให้บริการ

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

2 การรับรู้กับคุณภาพการให้บริการ

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

3 ประสพการณ์การรับบริการกับคุณภาพการให้บริการ

ประสพการณ์ในอดีตที่เกี่ยวกับการรับบริการในทางทฤษฎีแล้วถือได้ว่าเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีอิทธิพลหรือส่งผล หรือเป็นตัวกำหนดความคาดหวังต่อคุณภาพในการให้บริการของผู้รับบริการเช่นที่

ได้กล่าวโดยอาศัยทัศนะของซีแธมล์ พาราซุรามาน และเบอร์รี่ (Ziethaml, Parasuraman, and Berry) อันมีอิทธิพลต่อความคาดหวังในปัจจุบันของผู้รับบริการ ในทางการตลาด ประสพการณ์ของการเคอร์รับบริการ นับเป็นส่วนประสมทางการตลาด (Marketing Mix) ของธุรกิจบริการหนึ่งใน 7 องค์ประกอบ (7 P's) ที่นักการตลาดคำนึงถึงในการจัดการทางการตลาดของสินค้าหรือบริการ

แนวคิดการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนที่ดีขึ้น

แนวคิดการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนที่ดีขึ้น นับได้ว่าเป็นเรื่องหนึ่งที่สำคัญของคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ ได้เร่งรัดผลักดันการดำเนินการในช่วงหลายปีที่ผ่านมา นอกเหนือจากการมุ่งพัฒนาระบบการบริหารจัดการภาครัฐตามกรอบแนวคิดที่ได้เสนอไปข้างต้นแล้ว สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ

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

ตัวอย่างของผลการดำเนินงานของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการเพื่อให้เป็นไปตามหลักการและแนวคิดการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ ในรอบ 4 ปี (พ.ศ. 2546-2549) ที่ผ่านมา พบว่า ได้มีการส่งเสริมสนับสนุนและผลักดันให้ส่วนราชการต่างๆ พัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชน โดยกำหนดทิศทางการดำเนินการไว้ในแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย (พ.ศ.2546-2550) และพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการ

บ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 โดยตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย (พ.ศ. 2546-2550) สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการได้กำหนดเป้าหมายของการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนที่ดีขึ้นไว้ได้แก่ (1) ประชาชนร้อยละ 80 โดยเฉลี่ยมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานราชการ และ (2) ขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการเพื่อให้บริการประชาชนลดลงได้มากกว่าร้อยละ 50 โดยเฉลี่ยภายในปี พ.ศ.2550

2.3 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

กาญจนา จันทร์สิงห์ (2555) ศึกษาความพึงพอใจและศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร ซึ่งเป็นการวิจัยเชิงสำรวจโดยใช้เครื่องมือในการวิจัย คือ แบบสอบถาม กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ปีการศึกษา 2553 จำนวน 384 คน วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปประมวลผลด้วยคอมพิวเตอร์ สถิติที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.40 โดยภาพรวมผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจในแต่ละด้านสามารถสรุปความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยตามลำดับ คือมีความพึงพอใจด้านด้านสถานที่มาก รองลงมา ได้แก่ ด้านบุคลากร ด้านทรัพยากรสารสนเทศ และด้านขั้นตอนและคุณภาพการบริการสารสนเทศ โดยสรุปเป็นประเด็นความพึงพอใจในแต่ละด้าน ได้ดังนี้ 1. ด้านสถานที่ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ความเหมาะสมการจัดบรรยากาศ เช่น แสงสว่าง, อุณหภูมิ และการจัดสถานที่ที่เหมาะสมกับการให้บริการ รองลงมาความสะอาดและความเป็นระเบียบ 2. ด้านบุคลากร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ได้แก่ บุคลากรมีความพร้อมในการให้บริการ รองลงมาจำนวนบุคลากรมีเพียงพอสำหรับการให้บริการ 3. ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ในประเด็นของจำนวนและความทันสมัยของเนื้อหาโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ได้แก่ หนังสือ (รวมวิทยานิพนธ์, งานวิจัย) รองลงมาวารสาร และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (CD-Rom, ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์) 4. ด้านขั้นตอนและคุณภาพการบริการสารสนเทศ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ได้แก่ บริการสืบค้น รองลงมาบริการห้องฉาย และบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า นอกจากนี้ ผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศได้เสนอปัญหาและข้อเสนอแนะ ดังนี้ 1) ควรขยายเวลาในการให้บริการ 2) บุคลากรบางคนควรปรับปรุงบุคลิกภาพในการให้บริการ และมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับผู้ใช้บริการ 3) ควรเพิ่มจุดบริการน้ำดื่ม

สายฝน ราชล่ำ (2554) ศึกษาและเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการจัดการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก และเพื่อศึกษาปัญหาหารวมทั้งข้อเสนอแนะของการจัดการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล ลำปาง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้ปกครองเด็กของศูนย์

พัฒนาเด็กเล็ก ปีการศึกษา 2551 จำนวน 217 คน เครื่องมือการวิจัยเป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า และปลายเปิดวิเคราะห์ผลการวิจัยโดยใช้ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การหาค่าความถี่ และทดสอบความแตกต่าง โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) ผลการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการจัดการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กรวมทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับมาก เรียงตามค่าเฉลี่ยคือ ด้านบุคลากรและการบริหารจัดการ ด้านวิชาการและกิจกรรมตามหลักสูตร ด้านอาคารสถานที่สิ่งแวดล้อมและความปลอดภัย และด้านการมีส่วนร่วมและการสนับสนุนจากชุมชน ผู้ปกครองที่มีระดับการศึกษาและมีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจต่อการจัดการศึกษาโดยรวมและรายด้าน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ สำหรับผู้ปกครอง ที่มีรายได้แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการจัดการศึกษา ด้านวิชาการและกิจกรรมตามหลักสูตรแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในด้านการมีส่วนร่วม และการสนับสนุนจากชุมชน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สุภัทร เรืองศรี (2553) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธร อำเภอเมืองพังงา จังหวัดพังงา หมายถึง ระดับความรู้สึกพึงพอใจมากหรือน้อยของผู้ใช้บริการที่มีผลจากการเปรียบเทียบระหว่างการให้บริการต่างๆ กับความคาดหวังของผู้ใช้บริการ ที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างต่อเนื่อง การศึกษาครั้งนี้ผู้ศึกษาได้แบ่งความพึงพอใจไว้ 4 ด้าน ประกอบด้วย 1) ด้านระบบการให้บริการ 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 3) ด้านสถานที่สภาพแวดล้อม และสิ่งอำนวยความสะดวก 4) ด้านข้อมูลข่าวสาร

ความพึงพอใจด้านระบบการให้บริการ หมายถึง ระดับความรู้สึกพึงพอใจมากหรือน้อยของผู้ใช้บริการที่มีต่อการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการบริการ มีการจัดเตรียมให้กับผู้ให้บริการ มีขั้นตอนการบริการที่รวดเร็วและถูกต้อง ความสะดวกในการติดต่อขอรับบริการ และการให้บริการที่ตรงกับความต้องการของประชาชน

ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง ระดับความรู้สึกพึงพอใจมากหรือน้อยของผู้ใช้บริการที่มีต่อการแสดงกิริยามารยาทและแสดงออกซึ่งความมีมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ การเอาใจใส่และมีความกระตือรือร้นในการบริการ ความซื่อสัตย์ต่อการให้บริการ การแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนเรื่องราวร้องทุกข์

ความพึงพอใจด้านสถานที่ สภาพแวดล้อม และสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง ระดับความรู้สึกพึงพอใจมากหรือน้อยของผู้ใช้บริการที่มีต่อทำเลที่ตั้งที่เหมาะสม สะดวกในการเดินทาง มีที่จอดรถสะดวก และเพียงพอ ความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อยภายในอาคารมีการแบ่งพื้นที่ใช้สอยอย่างเป็นสัดส่วน มีป้ายแนะนำจุดบริการมองเห็นได้ชัดเจน

ความพึงพอใจด้านข้อมูลข่าวสาร หมายถึง ระดับความรู้สึกพึงพอใจมากหรือน้อยของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้ข้อมูลข่าวสารต่างๆ แก่ประชาชนอย่างต่อเนื่อง มีสื่อประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารที่สามารถถ่ายทอดไปสู่ประชาชนได้อย่างชัดเจนและรวดเร็ว ภาวลักษณะของสถานีตำรวจ

สะท้อนถึงความน่าเชื่อถือ มีบอร์ด แผ่นพับ คู่มือด้านกฎหมายประชาสัมพันธ์ข้อมูลต่างๆ ของสถานี
ตำรวจอย่างครบถ้วน

สันต์ รอดสุด (2550) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานี
ตำรวจภูธรอำเภอเมืองพังงา จังหวัดพังงา พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานี
ตำรวจภูธรอำเภอเมืองพังงา จังหวัดพังงา ระดับมากในด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม เป็นอันดับที่ 1
รองลงมาด้านการดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบและด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ เป็น
อันดับที่ 2 และ 3 ตามลำดับ ส่วนด้านข้อมูลข่าวสารด้านระบบการให้บริการประชาชน มีความพึงพอใจ
ในระดับปานกลาง เป็นอันดับที่ 4 และ 5 และผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ประชาชนที่มีอาชีพ
ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองพังงา จังหวัดพังงา ในภาพรวม
แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ส่วนประชาชนที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และ
รายได้ต่อเดือนต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองพังงา จังหวัด
พังงา ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน

2.4 ข้อมูลพื้นฐานของเทศบาลตำบลโพธิ์กลาง

2.4.1 ด้านกายภาพ

ทำเลที่ตั้งตำบลตำบลโพธิ์กลางเป็น 1 ใน 24 ตำบลในเขตอำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัด
นครราชสีมา ตั้งอยู่บริเวณตอนกลางของอำเภอเมืองนครราชสีมา ห่างจากที่ว่าการอำเภอเมือง
นครราชสีมา ประมาณ 9 กิโลเมตร มีอาณาเขตพื้นที่อยู่ติดกับท้องถื่นใกล้เคียง 6 แห่ง คือ เทศบาลนคร
นครราชสีมา เทศบาลตำบลหนองไผ่ล้อม เทศบาลตำบลห้วยทะเล อบต.หนองบัวศาลา อบต.ไชยมงคล
อบต.หนองจะบก ดังนี้

ทิศเหนือ ติดต่อกับ เทศบาลนครนครราชสีมา/เทศบาลตำบลหนองไผ่ล้อม

ทิศตะวันออก ติดต่อกับ อบต.หนองบัวศาลา / เทศบาลตำบลห้วยทะเล

ทิศตะวันตก ติดต่อกับ อบต.หนองจะบก

ทิศใต้ ติดต่อกับ อบต. ไชยมงคล

รวม 10 หมู่บ้าน คือ

หมู่ที่ 1 บ้านหนองปรือ

หมู่ที่ 2 บ้านหนองไผ่

หมู่ที่ 3 บ้านหนองพลวงน้อย

หมู่ที่ 4 บ้านหนองพลวงมะนาว

หมู่ที่ 5 บ้านหนองพุดซา

หมู่ที่ 7 บ้านบึงแสนสุข

- หมู่ที่ 8 บ้านศรีสมบูรณ์
- หมู่ที่ 9 บ้านค่ายสุรธรรมพิทักษ์
- หมู่ที่ 10 บ้านหนองไผ่พัฒนา
- หมู่ที่ 11 บ้านหนองพลวงพัฒนา

ภูมิประเทศ ลักษณะภูมิประเทศของตำบลโพธิ์กลางตั้งอยู่ตอนล่างของเทศบาลนครนครราชสีมา พื้นที่ส่วนใหญ่ถูกล้อมรอบไปด้วยพื้นที่ทหาร ลักษณะรูปร่างของพื้นที่ค่อนข้างเป็นที่ราบสูงกว้างเป็นแนวยาวลาดลงมาจากทางทิศใต้ พื้นที่จึงเหมาะสำหรับการเพาะปลูกพืชไร่

2.4.2 ด้านการเมืองการปกครอง

เขตปกครอง รวม 10 หมู่บ้าน คือ

- หมู่ที่ 1 บ้านหนองปรือ
- หมู่ที่ 2 บ้านหนองไผ่
- หมู่ที่ 3 บ้านหนองพลวงน้อย
- หมู่ที่ 4 บ้านหนองพลวงมะนาว
- หมู่ที่ 5 บ้านหนองพุดซา
- หมู่ที่ 7 บ้านบึงแสนสุข
- หมู่ที่ 8 บ้านศรีสมบูรณ์
- หมู่ที่ 9 บ้านค่ายสุรธรรมพิทักษ์
- หมู่ที่ 10 บ้านหนองไผ่พัฒนา
- หมู่ที่ 11 บ้านหนองพลวงพัฒนา

เนื้อที่ ตำบลโพธิ์กลาง มีพื้นที่ตำบลตามประกาศกระทรวงมหาดไทย ประมาณ 34,512 ไร่ หรือ 55.22 ตารางกิโลเมตร เป็นเขตปกครองเทศบาลตำบลโพธิ์กลางโดยมีเนื้อที่แยกเป็นรายหมู่บ้าน ดังนี้

หมู่ที่	บ้าน	อันดับ	เนื้อที่ (ตร.กม.)	เนื้อที่ (ไร่)
1	บ้านหนองปรือ	4	4	2,500
2	บ้านหนองไผ่	7	2	1,250
3	บ้านหนองพลวงน้อย	1	19.60	12,262
4	บ้านหนองพลวงมะนาว	5	3.4	2,148
5	บ้านหนองพุทซา	9	1	625
7	บ้านบึงแสนสุข	10	0.7	410
8	บ้านศรีสมบูรณ์	8	1.3	812
9	บ้านสุรธรรมพิทักษ์	2	15.02	9,380
10	บ้านหนองไผ่พัฒนา	6	3.2	2,000
11	บ้านหนองพลวงพัฒนา	3	5	3,125
	รวม		55.22	34,512

2.4.3 ประชากร

จำนวนประชากร

จำนวนประชากรเทศบาลตำบลโพธิ์กลาง ประจำปี 2565

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	จำนวน ครัวเรือน	ประชากร		
			ชาย	หญิง	รวม
1	บ้านหนองปรือ	1,723	1,954	2,171	4,125
2	บ้านหนองไผ่	1,580	1,624	1,820	3,444
3	บ้านหนองพลวงน้อย	925	1,142	1,273	2,415
4	บ้านหนองพลวงมะนาว	1,567	1,863	2,040	3,903
5	บ้านหนองพุทซา	733	897	1,072	1,969
7	บ้านบึงแสนสุข	689	667	734	1,401
8	บ้านศรีสมบูรณ์	1,172	1,143	1,426	2,569
9	บ้านสุรธรรมพิทักษ์	3,331	3,576	1,197	4,773
10	บ้านหนองไผ่พัฒนา	1,365	1,784	2,060	3,844
11	บ้านหนองพลวงพัฒนา	566	1,069	323	1,392
	รวม	13,651	15,905	14,135	30,040

ข้อมูล ณ เดือน กรกฎาคม 2565 สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลโพธิ์กลาง

2.4.4 สภาพทางสังคม

โรงเรียนในเขตเทศบาลตำบลโพธิ์กลาง มีจำนวน 3 แห่ง และ ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก จำนวน 1 แห่ง ดังนี้

1. โรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 31 จำนวน 1 แห่ง ได้แก่

โรงเรียนสุรธรรมพิทักษ์ โดยมี นายธเนศ จำปามูล รองผู้อำนวยการ รักษาการในตำแหน่งผู้อำนวยการโรงเรียน

2. โรงเรียนสังกัดสำนักงานการประถมศึกษาขั้นพื้นฐาน นครราชสีมา เขต 1 จำนวน 2 แห่ง คือ

โรงเรียนบ้านหนองพลวง โดยมี นายขวัญชัย นาคเครือ เป็นผู้อำนวยการโรงเรียน

โรงเรียนเสนาณรงค์ โดยมี นายเผด็จ โมฆะรัตน์ เป็นผู้อำนวยการโรงเรียน

3. ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลตำบลโพธิ์กลาง (สังกัดเทศบาลตำบลโพธิ์กลาง)

สถานศึกษา	จำนวนนักเรียน		จำนวนครูผู้สอน		จำนวนห้องเรียน	จำนวนอาคารเรียน
	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง		
โรงเรียนสุรธรรมพิทักษ์	1,425	1,545	35	107	86	5
โรงเรียนบ้านหนองพลวง	166	141	2	15	12	4
โรงเรียนเสนาณรงค์	703	584	4	45	39	5
ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลโพธิ์กลาง	27	23	-	2	2	1
รวม	2,321	2,293	41	169	139	15

ข้อมูล ณ 10 มิถุนายน 2565

2.4.5 ระบบบริการพื้นฐาน

สาธารณสุข

- 1) โรงพยาบาล สังกัดกระทรวงสาธารณสุข มีจำนวน - แห่ง มีเตียงคนไข้ จำนวน - เตียง
- 2) คลินิกเอกชน จำนวน - แห่ง
- 3) โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลหนองพลวงมะนาว จำนวน 1 แห่ง
บุคลากรทางการแพทย์ที่ปฏิบัติหน้าที่ในสถานีนอมนายหนองพลวงมะนาว มีดังนี้
 - * แพทย์ (หมูนเวียน) จำนวน 1 คน
 - * พยาบาล จำนวน 6 คน
 - * ทันตภิบาล จำนวน 1 คน

- * นักวิชาการสาธารณสุข จำนวน 5 คน
 - * เจ้าพนักงานสาธารณสุข จำนวน 1 คน
 - * นักกายภาพบำบัด จำนวน 1 คน
- 4) ผู้เข้ารับบริการในสังกัดกระทรวงสาธารณสุข จำนวน 80 ราย/วัน
- 5) สาเหตุการเจ็บป่วยที่เข้ารับการรักษาพยาบาลในสังกัดกระทรวงสาธารณสุข
- อุบัติเหตุทางการจราจร จำนวน 2 ราย/วัน
 - สาเหตุอื่น จำนวน 70 - 80 ราย/วัน
- 6) ประเภทการเจ็บป่วยที่เข้ารับการรักษาในสังกัดกระทรวงสาธารณสุข 5 อันดับ

แรก

1. โรคระบบทางเดินหายใจ
2. โรคระบบย่อยอาหาร ,โรคในช่องปาก
3. อาการและสิ่งผิดปกติที่ไม่สามารถจำแนกโรคได้
4. โรคระบบกล้ามเนื้อ
5. โรคติดเชื้อและปรสิต

2.4.6 ระบบเศรษฐกิจ

- ปั้มน้ำมัน** จำนวน 5 แห่ง ได้แก่
- บ้านหนองไผ่ หมู่ที่ 2 จำนวน 1 แห่ง
 - บ้านหนองพุดซา หมู่ที่ 5 จำนวน 1 แห่ง
 - บ้านบึงแสนสุข หมู่ที่ 7 จำนวน 1 แห่ง
 - บ้านศรีสมบุญ หมู่ที่ 8 จำนวน 2 แห่ง

- ร้านมินิมาร์ท** จำนวน 11 แห่ง ได้แก่
- หมอยาพลาซ่า จำนวน 2 แห่ง
 - เซเว่น อีเลเว่น จำนวน 4 แห่ง
 - อัน อัน มินิมาร์ท จำนวน 1 แห่ง
 - โลตัส เอกซ์เพรส จำนวน 1 แห่ง
 - ซี เจ ซูเปอร์มาร์เก็ต จำนวน 2 แห่ง
 - มิลค์กะมอส มินิมาร์ท จำนวน 1 แห่ง

- บ้านจัดสรร** จำนวน 6 แห่ง ได้แก่
- บ้านหนองปรือ หมู่ 1 จำนวน 1 แห่ง ได้แก่ หมู่บ้านเพ็ญมาศ
 - บ้านหนองพลวงมะนาว หมู่ที่ 4 จำนวน 1 แห่ง ได้แก่ หมู่บ้านธนาภิรมย์
 - บ้านหนองพุดซา หมู่ที่ 5 จำนวน 1 แห่ง ได้แก่ หมู่บ้านสุนทรีย์
 - บ้านศรีสมบุญ หมู่ที่ 8 จำนวน 1 แห่ง ได้แก่ หมู่บ้านภัทรา

บ้านหนองไผ่พัฒนา หมู่ที่ 10 จำนวน 2 แห่ง ได้แก่ หมู่บ้านประวรรดา และ หมู่บ้านสิริยาแกรนด์

รายได้เฉลี่ย

รายได้เฉลี่ยประชาชนตำบลโพธิ์กลาง 158,688 บาท ต่อคนต่อปี

รายได้เฉลี่ยประชาชนตำบลโพธิ์กลาง 530,473 บาท ต่อครัวเรือน

2.4.7 เศรษฐกิจพอเพียงท้องถิ่น

แหล่งน้ำ

สระน้ำ 8 แห่ง ได้แก่ สระน้ำบ้านหนองปรือ สระน้ำบ้านหนองไผ่ สระน้ำบ้านหนองพลวง สระน้ำบ้านหนองพุดซา สระน้ำบ้านบึงแสนสุข สระน้ำหนองค่อม สระน้ำบ้านค่ายสุรธรรมพิทักษ์ สระน้ำบ้านหนองพลวงพัฒนา

การระบายน้ำ

บริเวณที่มีน้ำท่วมถึง 2 แห่ง

พื้นที่น้ำท่วมถึง คิดเป็นร้อยละ 7.24 ของพื้นที่ทั้งหมด

ระยะเวลาเฉลี่ยที่น้ำท่วมขังนานที่สุด 30 วัน ประมาณช่วงเดือน กันยายน - พฤศจิกายน

สาเหตุของน้ำท่วมขังเกิดจาก ท่อระบายน้ำระบายไม่ทันและพื้นที่บริเวณนั้นต่ำ

*เครื่องสูบน้ำ -

*น้ำเสีย

- ปริมาณน้ำเสีย - ลบ.ม./วัน โดยที่เทศบาลยังไม่มีระบบบำบัดน้ำเสีย
- จำนวนราง / ท่อระบายน้ำ 11 แห่ง รวมระยะทาง 5.841 กิโลเมตร
- ถนนที่มีราง / ท่อระบายน้ำ ทั้ง 2 ด้านของถนน จำนวน - สาย ระยะทาง - กิโลเมตร
- ถนนที่มีราง / ท่อระบายน้ำด้านเดียว จำนวน 11 สาย ระยะทาง 5.55 กิโลเมตร
- เทศบาลได้มีการทำความสะอาดราง / ท่อระบายน้ำ ปีละ 1 ครั้งขึ้นไป
- ท่อเหลี่ยมชนิด 3 ช่องทาง จำนวน 1 แห่ง ยาวรวม 23 เมตร

2.4.8 ศาสนา ประเพณี วัฒนธรรม

ศาสนา

ประชาชนในเขต เทศบาลเป็นชาวพุทธ และชาวคริสต์ และมีจำนวนวัด/สำนักสงฆ์ ในเขต เทศบาล 5 แห่ง ได้แก่ วัดหนองไผ่ วัดหนองพลวงน้อย วัดหนองบ่อ วัดโบสถ์ และ วัดบึงแสนสุข และ โบสถ์คริสต์จักร 1 แห่ง ได้แก่ คริสตจักรข่าวประเสริฐ

วัฒนธรรม

ประเพณีท้องถิ่นที่สำคัญ

- ประเพณีสงกรานต์ มีกิจกรรมสืบทอด วัฒนธรรมท้องถิ่น มีการรดน้ำดำหัวผู้สูงอายุ
- ประเพณีไหว้ศาลตาปู่ ของชาวบ้านหนองไผ่ บ้านหนองพลวงน้อย และบ้านหนองพุดซา จัดขึ้นเป็นประจำทุกปี เพื่อความร่มเย็นและเป็นสิริมงคล
- ประเพณีลอยกระทง มีกิจกรรมการประกวดกระทง ประกวดนางนพมาศ

2.4.9 ทรัพยากรธรรมชาติ

1) ภูมิอากาศ (ปีปัจจุบัน)

อุณหภูมิสูงสุด	37.9 องศาเซลเซียส	ต่ำสุด	13.5 องศาเซลเซียส
อุณหภูมิเฉลี่ย เดือน มี.ค.-มิ.ย.	28.3		องศาเซลเซียส
อุณหภูมิเฉลี่ย เดือน ก.ค.-ต.ค.	27.6		องศาเซลเซียส
อุณหภูมิเฉลี่ย เดือน พ.ย.-ก.พ.	24.7		องศาเซลเซียส

2) แหล่งน้ำ

สระน้ำ 8 แห่ง ได้แก่ สระน้ำบ้านหนองปรือ สระน้ำบ้านหนองไผ่ สระน้ำบ้านหนองพลวง สระน้ำบ้านหนองพุดซา สระน้ำบ้านบึงแสนสุข สระน้ำหนองค่อม สระน้ำบ้านค่ายสุรธรรมพิทักษ์ สระน้ำบ้านหนองพลวงพัฒนา

ที่ดินสำหรับกำจัดขยะในปัจจุบัน จำนวน 10 ไร่ ตั้งอยู่ที่ ตำบลโพธิ์กลาง อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา ห่างจากสำนักงานเทศบาลตำบลโพธิ์กลางเป็นระยะทาง 4 กิโลเมตร กำจัดขยะโดยใช้วิธีฝังกลบแบบถูกหลักสุขาภิบาล

กลุ่มทางสังคม

ภูมิปัญญาท้องถิ่น ได้แก่

1. นายสัมฤทธิ์ มุ่งอุ้มกลาง ด้านศาสนา
2. นางแววรัตน์ นะโนนชัย ด้านการแปรรูปสมุนไพร
3. นายแสงอรุณ กันกระโทก ด้านแพทย์แผนไทย(กระดูก)
4. นายสมเกียรติ บุญหมื่นไวย ด้านการเกษตร
5. นางสาวเนียง อ่ำสันเทียะ ด้านแพทย์แผนไทย(นวดแผนโบราณ)
6. นางกำไล เพียงโคกกรวด ด้านการเกษตรผสมผสาน
7. นางกาแวว พิลาสันต์ ด้านตัดเย็บเสื้อผ้า
8. นางอำไพ นาคสุวรรณ ด้านศิลปะประดิษฐ์
9. นางสาวสุดา พิศตะคุ ด้านจักสาน

ประธานอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) ตำบลโพธิ์กลาง ได้แก่

1. นางประนัย เทพกมล ประธาน อสม. บ้านหนองปรือ หมู่ที่ 1
2. นางยุภา เจริญการ ประธาน อสม. บ้านหนองไผ่ หมู่ที่ 2
3. นางระวีวรรณ โอมาตร ประธาน อสม. บ้านหนองพลวงน้อย หมู่ที่ 3
4. นางวรกาญจน์ ประจำกลาง ประธาน อสม. บ้านหนองพลวงมะนาว หมู่ที่ 4
5. น.ส.ชุ่ม นามกระโทก ประธาน อสม. บ้านหนองพุทซา หมู่ที่ 5
6. นางวนัสวรรณ บุญช่วย ประธาน อสม. บ้านบึงแสนสุข หมู่ที่ 7
7. นางนุกสร่า จันทร์วิเศษ ประธาน อสม. บ้านศรีสมบูรณ์ หมู่ที่ 8
8. นางรัชนิย์ แก้วลอยมา ประธาน อสม. บ้านค่ายสุรธรรมพิทักษ์ หมู่ที่ 9
9. นางประมวล ศรีชุม ประธาน อสม. บ้านค่ายสุรธรรมพิทักษ์ หมู่ที่ 9
10. นางสาวพิน บุญเรือง ประธาน อสม. บ้านค่ายสุรธรรมพิทักษ์ หมู่ที่ 9
11. นางอัมพร ปัญทวย ประธาน อสม. บ้านค่ายสุรธรรมพิทักษ์ หมู่ที่ 9
12. นางเตือนใจ หมื่นไธสง ประธาน อสม. บ้านค่ายสุรธรรมพิทักษ์ หมู่ที่ 9
13. นางอมรรัตน์ เข็มพุทซา ประธาน อสม. บ้านหนองไผ่พัฒนา หมู่ที่ 10
14. นางรัตนา สุขกุล ประธาน อสม. บ้านหนองพลวงพัฒนา หมู่ที่ 11

ประธานกลุ่มสตรีตำบลโพธิ์กลาง ได้แก่

1. นางบังอร ระวังทุกข์ บ้านค่ายสุรธรรมพิทักษ์ หมู่ที่ 9

ประธานอาสาพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ได้แก่

1. นางมนัสวรรณ บุญช่วย ตำบลโพธิ์กลาง

ประธานกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองตำบลโพธิ์กลาง ได้แก่

1. นายวิฑูรย์ สากำปึง บ้านหนองปรือ หมู่ที่ 1
2. ร.ต.สัมฤทธิ์ จันทร์นอก บ้านหนองไผ่ หมู่ที่ 2
3. นางสังคม ปานหมื่นไวย บ้านหนองพลวงน้อย หมู่ที่ 3
4. นายมานะ แก้วทะเล บ้านหนองพลวงมะนาว หมู่ที่ 4
5. นางสาวชุ่ม นามกระโทก บ้านหนองพุทซา หมู่ที่ 5
6. ร้อยตรีสุพัฒน์ ไสฮาด บ้านบึงแสนสุข หมู่ที่ 7
7. น.อ.สุรศักดิ์ ช่อรัตนกุล บ้านศรีสมบูรณ์ หมู่ที่ 8
8. พ.ท.สมพงษ์ มือขุนทด บ้านหนองไผ่พัฒนา หมู่ที่ 10

ประธานกลุ่มเกษตรกร ตำบลโพธิ์กลาง ได้แก่

1. นายสมเกียรติ บุญหมื่นไวย บ้านหนองพลวงน้อย หมู่ที่ 3

ประธานอาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน ได้แก่

1. นายนพเก้า มีสันทัด บ้านหนองไผ่ หมู่ที่ 2

กลุ่มอาชีพตำบลโพธิ์กลาง

- | | |
|------------------------------|-------------------------------------|
| 1. นางอำไพ นาคสุวรรณ | ตัดเย็บเสื้อผ้า/เกษตรอินทรีย์ชีวภาพ |
| 2. นางรัชณี ศิริเลิศ | หัตถกรรมประดิษฐ์ |
| 3. นางสาวพิน บุญเรือง | พรมเช็ดเท้า |
| 4. นางสาวนิภา กริ่งในเมือง | ขนมเปียะเฮงฮวด |
| 5. นางสาวนิตดา เจษฎาปริยากุล | ธิดาปลาร้า |
| 6. นายธรรมรัตน์ ทองหมื่นไวย | เครื่องหนังทำมือ |
| 7. นางยุวลักษณ์ เทียมใส | ผัดหมี่โคราชพร้อมน้ำปรุง |
| 8. นายสุรศักดิ์ วรรณพิสิฐผล | ลูกประคบสมุนไพร |
| 9. นางรุ่งนภา เพี้ยแค | ปลาส้มไร่ก้าง |
| 10. นายโสภรณ ศุกรินทร์ | ดอกไม้พลาสติกจากวัสดุเหลือใช้ |
| 11. นายสมเกียรติ พิชิตภัย | น้ำผึ้งแท้ |
| 12. นางอรทัย กาบคำ | ข้าวฮางอก |
| 13. นางขวัญใจ เจริญศักดิ์ | ผลิตภัณฑ์จากผ้า |

2.4.10 ข้อมูลเกี่ยวกับศักยภาพของเทศบาล

1) โครงสร้างและอัตรากำลังในการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

เทศบาลตำบลโพธิ์กลาง แบ่งส่วนการบริหารออกเป็น ฝ่ายนิติบัญญัติและฝ่ายบริหาร ซึ่งฝ่ายนิติบัญญัติ ได้แก่ สภาเทศบาลซึ่งมีจำนวนสมาชิก 12 คน และฝ่ายบริหาร ได้แก่ คณะผู้บริหาร 5 คน โดยดำรงตำแหน่งนายกเทศมนตรี 1 คน รองนายกเทศมนตรี 2 คน เลขานุการนายกฯ 1 คน และที่ปรึกษานายกฯ 1 คน

มีพนักงานเทศบาลสามัญ 52 คน พนักงานจ้างตามภารกิจ 24 คน พนักงานจ้างทั่วไป 61 คน โดยมีปลัดเทศบาลเป็นผู้ควบคุมดูแลพนักงานและลูกจ้างทั้งหมด แบ่งส่วนราชการออกเป็น 5 กอง 1 สำนัก 1 หน่วย ได้แก่ สำนักปลัดเทศบาล กองคลัง กองช่าง กองการศึกษา กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม กองสวัสดิการสังคม และหน่วยตรวจสอบภายใน

2) การคลังท้องถิ่น

- การบริหารรายรับในปีงบประมาณที่ผ่านมา
- การบริหารรายจ่ายในปีงบประมาณที่ผ่านมา

ปี พ.ศ.	พ.ศ.2560	พ.ศ.2561	พ.ศ.2562	พ.ศ.2563
รายการ				
รายรับ	105,804,421.68	120,010,363.85	122,939,178.12	107,065,599.82
รายจ่าย	100,304,734.90	94,720,421.79	101,459,837.28	120,116,712.37

3) การดำเนินกิจการพาณิชย์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหรือขององค์กรชุมชน เทศบาลตำบลโพธิ์กลางไม่มีการดำเนินการด้านกิจการพาณิชย์ ส่วนองค์กรของชุมชน มีการดำเนินการด้านพาณิชย์ซึ่งเป็นธุรกิจขนาดเล็กและขนาดกลาง

4) บทบาท / การมีส่วนร่วมของประชาชนในกิจกรรมทางการเมืองและการบริหาร ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลโพธิ์กลาง มีการตื่นตัวในด้านการเมืองค่อนข้างสูง สังเกตได้จากประชาชนมาใช้สิทธิเลือกตั้งสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร ครั่งล่าสุด

5) การอำนวยความสะดวกเกี่ยวกับความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน และสวัสดิการของ ประชาชน

เทศบาลตำบลโพธิ์กลางได้ติดตั้งไฟฟ้าแสงสว่างบริเวณที่เปลี่ยวและล่อแหลมเพื่อ ป้องกันเหตุร้ายและอำนวยความสะดวกด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน

จุดยืนทางยุทธศาสตร์ (Positioning) ของเทศบาลตำบลโพธิ์กลาง

จุดยืนเทศบาลตำบลโพธิ์กลาง

- ต้องมีความสอดคล้องของยุทธศาสตร์ประเทศกับท้องถิ่น
- ต้องมีเป้าหมาย เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนในพื้นที่
- ต้องมีการบริหารยุทธศาสตร์
- ภารกิจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอยู่มาก โดยที่ทรัพยากรมีจำนวนจำกัด ต้องพิจารณา ดำเนินการโครงการที่ได้รับประโยชน์คุ้มค่า
- การวัดผลสัมฤทธิ์ของงาน

สร้างความเข้าใจกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

- สร้างความเข้าใจกับฝ่ายต่างๆ ในเทศบาล
- สร้างความเข้าใจกับประชาชน ศึกษาสำรวจปัญหา และความต้องการที่แท้จริง
- แต่งตั้งคณะทำงานฝึกอบรมเสริมสร้างความรู้

ปัจจัยความสำเร็จ

- ผู้บริหารเทศบาล
- การรับรู้ความร่วมมือของเจ้าหน้าที่เทศบาล
- การมีส่วนร่วม ระดับการมีส่วนร่วมของประชาชน
- การประสานและสนับสนุนจากภาคีภาครัฐและเอกชน
- ระบบฐานข้อมูล
- การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์

บทบาทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและผู้ที่เกี่ยวข้อง

1. ผู้บริหารเทศบาล
 - ผู้นำให้นโยบาย ติดตามประเมินผล
2. เจ้าหน้าที่ในเทศบาล
 - ร่วมเป็นคณะทำงาน ประสานงานระหว่างฝ่าย สร้างบรรยากาศการทำงานที่ดี
3. ประชาชนในเทศบาล และผู้รับบริการอื่นๆ
 - ร่วมเป็นคณะทำงาน ให้ข้อมูลและร่วมกำหนดความต้องการ
 - หน่วยงานราชการ สนับสนุนข้อมูล ความรู้ทางวิชาการ

บทที่ 3 : วิธีการศึกษา

การสำรวจในครั้งนี้เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพของการให้บริการของเทศบาลตำบลโพธิ์กลาง อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา รวมทั้งสำรวจสภาพปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจากประชาชนผู้รับบริการใน 4 ด้าน คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกซึ่งมีวิธีการศึกษาดังนี้

3.1 ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา

ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้คือข้อมูลที่เก็บรวบรวมจากกลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้มารับบริการที่ได้รับแบบสอบถาม ซึ่งมีที่พักอาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลโพธิ์กลาง เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลโพธิ์กลาง อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา

3.2 ประชากรเป้าหมาย

ประชากรเป้าหมายสำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) คือประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลโพธิ์กลาง จำนวน 30,040 คน จาก 10 หมู่บ้าน คือ บ้านหนองปรือ บ้านหนองไผ่ บ้านหนองพลวงน้อย บ้านหนองพลวงมะนาว บ้านหนองพุดซา บ้านบึงแสนสุข บ้านศรีสมบูรณ์ บ้านค่ายสุรธรรมพิทักษ์ บ้านหนองไผ่พัฒนา บ้านหนองพลวงพัฒนา

3.3 ขนาดของกลุ่มตัวอย่างประชาชน

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

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

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

แทนค่าสูตร $n = \frac{30,040}{1 + 30,040(0.05)^2} = 394.74$ หรือ 395 คน

อย่างไรก็ตาม เพื่อให้ผลการศึกษาที่ได้รับจากกลุ่มตัวอย่างที่สุ่มมาสามารถใช้อธิบายกลุ่มประชากรเป้าหมายได้อย่างถูกต้อง และเพื่อเป็นการเพิ่มความเที่ยงตรงของข้อสรุปที่จะได้รับจากตัวอย่าง จึงใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน และทำการสุ่มตัวอย่างแบบอาศัยความน่าจะเป็นเพื่อจะได้เป็นการกระจายกลุ่มตัวอย่างให้ครอบคลุมทั่วทั้งภาระงานของเทศบาลตำบลโพธิ์กลาง และไม่ให้มีการกระจุกตัวอยู่ในภาระงานใดภาระงานหนึ่งมากเกินไป

3.4 วิธีการสุ่มตัวอย่าง

การสุ่มตัวอย่างในการศึกษานี้ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบกลุ่ม (Cluster Random Sampling) โดยแบ่งประชากรออกเป็นพื้นที่ต่างๆ รวม 10 หมู่บ้าน และในแต่ละหมู่บ้านจะสุ่มตัวอย่างประชาชนอย่างเป็นสัดส่วน (Proportional Random Sampling) เพื่อให้ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างจากแต่ละหมู่บ้านรวมเป็น 400 คน ดังตาราง

ตารางแสดงจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างของประชาชน จำแนกตามเขตที่อยู่อาศัยที่สุ่มได้

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	ประชากร (คน)	สัดส่วน	กลุ่มตัวอย่าง (คน)
1	บ้านหนองปรือ	4,125	13.73	55
2	บ้านหนองไผ่	3,444	11.46	46
3	บ้านหนองพลวงน้อย	2,415	8.04	33
4	บ้านหนองพลวงมะนาว	3,903	12.99	52
5	บ้านหนองพุฒซา	1,969	6.55	27
7	บ้านบึงแสนสุข	1,401	4.66	19
8	บ้านศรีสมบุญ	2,569	8.55	34
9	บ้านสุรธรรมพิทักษ์	4,773	15.89	64
10	บ้านหนองไผ่พัฒนา	3,844	12.80	51
11	บ้านหนองพลวงพัฒนา	1,392	4.63	19
	รวม	30,040	100.00	400

หลังจากทำการกำหนดขนาดตัวอย่างของแต่ละหมู่บ้านได้แล้ว ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจะสุ่มประชากรในแต่ละหมู่บ้าน โดยวิธีสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) ทั้งนี้เพราะประชากรมีจำนวนมากและมีเขตพื้นที่กว้าง

3.5 เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูลและการเก็บรวบรวมข้อมูล

3.5.1 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

3.5.1.1 การสร้างเครื่องมือ เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมครั้งนี้ ขณะผู้สำรวจใช้แบบสอบถามแบบปลายปิดและปลายเปิด โดยการศึกษาจากเอกสาร บทความ งานวิจัยที่เกี่ยวข้องนำมาสร้างเป็นแบบสอบถามให้ครอบคลุมกับวัตถุประสงค์ โดยแบบสอบถามประกอบด้วย 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโพธิ์กลาง ใช้มาตรวัดแบบ Likert Scale ให้ค่าน้ำหนักโดยถือเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

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

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อปัญหา อุปสรรค ในการรับบริการจากเทศบาลตำบลโพธิ์กลาง

3.5.1.2 การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

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

3.5.2 การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.5.2.1 ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ได้จากการออกแบบสอบถามโดยใช้วิธีการสัมภาษณ์ตามแบบสอบถามที่ได้สร้างขึ้น จำนวนทั้งสิ้น 400 คน

3.5.2.2 ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ได้จากเอกสารข้อมูลทางสถิติที่รวบรวมจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดนครราชสีมา และเทศบาลตำบลโพธิ์กลาง

3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล

3.6.1 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลการสำรวจในครั้งนี้ใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ซึ่งได้เลือกสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Analysis) ได้แก่ อัตราส่วนร้อยละ (Percentage) ค่าความถี่ (Frequency) ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่อวัดค่าเฉลี่ยและการกระจายข้อมูล และนำเสนอในรูปแบบตารางพร้อมกับการพรรณนาประกอบ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลโพธิ์กลาง

3.6.2 การประเมินผล

สำหรับข้อมูลระดับความพึงพอใจ ได้ทำการหาค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเป็นรายกลุ่ม โดยมีเกณฑ์การพิจารณาเกี่ยวกับค่าเฉลี่ย ดังนี้

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

ในส่วนของการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลโพธิ์กลางนั้น คณะผู้สำรวจได้กำหนดเกณฑ์ในการคำนวณค่าคะแนนร้อยละ โดยคิดจากค่าคะแนนเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในการให้บริการที่ได้จากกลุ่มตัวอย่างประชาชนในแต่ละด้าน และนำค่าคะแนนเฉลี่ยที่ได้มาเทียบหาค่าร้อยละจากคะแนนเต็มของแต่ละด้าน เพื่อจัดระดับของความพึงพอใจได้ ดังนี้

ระดับความพึงพอใจ(ร้อยละ)	คะแนน
มากกว่า 95.01 ขึ้นไป	10
ระหว่าง 90.01 – 95.00	9
ระหว่าง 85.01 – 90.00	8
ระหว่าง 80.01 – 85.00	7
ระหว่าง 75.01 – 80.00	6
ระหว่าง 70.01 – 75.00	5
ระหว่าง 65.01 – 70.00	4
ระหว่าง 60.01 – 65.00	3
ระหว่าง 55.01 – 60.00	2
ตั้งแต่ 50.01 – 55.00	1
ต่ำกว่า 50	0

สำหรับข้อมูลที่ได้จากคำถามปลายเปิดได้ทำการรวบรวมข้อมูลทั้งหมด และดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการจัดจำแนกประเภทข้อความที่มีลักษณะเหมือนกันหรือคล้ายคลึงกันให้อยู่ในประเภทเดียวกัน จากนั้นวิเคราะห์เนื้อหาของข้อมูลและนำเสนอในรูปของความเรียง

บทที่ 4 : ผลการศึกษา

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลโพธิ์กลาง ซึ่งผลการศึกษาครั้งนี้คณะผู้สำรวจได้ดำเนินการวิเคราะห์ขั้นตอนต่าง ๆ โดยรายงานผลการศึกษาได้แบ่งออกเป็น 5 ตอน ซึ่งมีลำดับเนื้อหา ดังนี้

- 4.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม
- 4.2 การติดต่อขอรับบริการจากเทศบาลตำบลโพธิ์กลางของกลุ่มตัวอย่างประชาชน
- 4.3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลโพธิ์กลาง
- 4.4 การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ
- 4.5 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของประชาชนผู้รับบริการ

4.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม

4.1.1 เพศ

ผลการสำรวจจากกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถามพบว่าร้อยละ 74.75 เป็นเพศหญิง ในขณะที่เพศชาย มีจำนวนร้อยละ 25.25 ดังแสดงรายละเอียดในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	101	25.25
หญิง	299	74.75
รวม	400	100.00

4.1.2 ระดับอายุ

ผลการสำรวจจากกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถามพบว่าส่วนใหญ่ร้อยละ 44.00 มีอายุระหว่าง 41 – 50 ปี รองลงมา มีอายุระหว่าง 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 28.75 มีอายุมากกว่า 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 22.00 และมีอายุระหว่าง 20 - 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 5.25 ตามลำดับ ดังแสดงรายละเอียดในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับอายุ

ระดับอายุ	จำนวน	ร้อยละ
20 – 30 ปี	21	5.25
31 – 40 ปี	115	28.75
41 – 50 ปี	176	44.00
มากกว่า 50 ปีขึ้นไป	88	22.00
รวม	400	100.00

4.1.3 ระดับการศึกษา

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถามพบว่าส่วนใหญ่ร้อยละ 43.00 มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี รองลงมาที่มีการศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษาตอนต้น คิดเป็นร้อยละ 37.25 ร้อยละ 12.00 มีการศึกษาอยู่ในระดับประถมศึกษา และร้อยละ 5.00 มีการศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า ตามลำดับ ดังแสดงรายละเอียดในตารางที่ 3

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ประถมศึกษา	48	12.00
มัธยมศึกษาตอนต้น	149	37.25
มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า	31	7.75
ปริญญาตรี	172	43.00
รวม	400	100.00

4.1.4 อาชีพ

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถามพบว่าส่วนใหญ่ร้อยละ 35.75 ประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป รองลงมาประกอบอาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 28.50 พนักงานบริษัทเอกชน คิดเป็นร้อยละ 15.50 พนักงานรัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 7.75 ประกอบอาชีพเกษตรกรคิดเป็นร้อยละ 10.50 และเป็นแม่บ้าน/ พ่อบ้าน คิดเป็นร้อยละ 2.00 ดังแสดงรายละเอียดในตารางที่ 4

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
เกษตรกรรวม	42	10.50
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	31	7.75
พนักงานบริษัทเอกชน	62	15.50
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	114	28.50
รับจ้างทั่วไป	143	35.75
อื่นๆ ได้แก่ แม่บ้าน/ พ่อบ้าน	8	2.00
รวม	400	100.00

4.1.5 ระดับรายได้

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถามพบว่า ส่วนใหญ่ร้อยละ 29.00 มีรายได้ 6,001 – 8,000 บาท รองลงมามีรายได้ 8,001 – 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 25.00 มีรายได้ 4,001 – 6,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 16.00 มีรายได้ 2,000 – 4,000 บาท และมีรายได้มากกว่า 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 14.00 และรายได้น้อยกว่า 2,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 2.00 ตามลำดับ ดังแสดงรายละเอียดในตารางที่ 5

ตารางที่ 5 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับรายได้

ระดับรายได้	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 2,000 บาท	8	2.00
2,000 – 4,000 บาท	56	14.00
4,001 – 6,000 บาท	64	16.00
6,001 – 8,000 บาท	116	29.00
8,001 – 10,000 บาท	100	25.00
มากกว่า 10,000 บาท	56	14.00
รวม	400	100.00

4.2 การติดต่อขอรับบริการจากเทศบาลตำบลโพธิ์กลางของกลุ่มตัวอย่างประชาชน

4.2.1 ส่วนงานที่กลุ่มตัวอย่างประชาชนส่วนใหญ่มาติดต่อขอรับบริการ

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถามพบว่าส่วนใหญ่ร้อยละ 46.50 มาติดต่อขอรับบริการกองสาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม รองลงมา ร้อยละ 27.00 มา

ติดต่อขอรับบริการสำนักปลัดเทศบาล ติดต่อขอรับบริการงานกองการศึกษา คิดเป็นร้อยละ 13.50 และมาติดต่อขอรับบริการกองสวัสดิการสังคม คิดเป็นร้อยละ 13.00 ตามลำดับ ดังแสดงรายละเอียดในตารางที่ 6

ตารางที่ 6 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามส่วนงานที่กลุ่มตัวอย่างประชาชนส่วนใหญ่มาติดต่อขอรับบริการ

ส่วนงานที่มาติดต่อขอรับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
สำนักปลัดเทศบาล	108	27.00
กองการศึกษา	54	13.50
กองสาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม	186	46.50
กองสวัสดิการสังคม	52	13.00
รวม	400	100.00

4.2.2 งานที่กลุ่มตัวอย่างมาติดต่อขอรับบริการจากเทศบาลตำบลโพธิ์กลาง

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถามพบว่าส่วนใหญ่ร้อยละ 46.50 มาติดต่อขอรับบริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ รongลงมา ร้อยละ 27.00 มาติดต่อขอรับบริการงานด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ติดต่อขอรับบริการงานด้านการศึกษา คิดเป็นร้อยละ 13.50 และมาติดต่อขอรับบริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม คิดเป็นร้อยละ 13.00 ตามลำดับ ดังแสดงรายละเอียดในตารางที่ 7

ตารางที่ 7 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามส่วนงานที่กลุ่มตัวอย่างประชาชนส่วนใหญ่มาติดต่อขอรับบริการจากเทศบาลตำบลโพธิ์กลาง

งานที่มาติดต่อขอรับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
1) งานด้านการศึกษา	54	13.50
2) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ	186	46.50
3) งานด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	108	27.00
4) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	52	13.00
รวม	400	100.00

4.2.3 ช่วงเดือนที่กลุ่มตัวอย่างมาติดต่อขอรับบริการจากเทศบาลตำบลโพธิ์กลาง

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถามพบว่าส่วนใหญ่ร้อยละ 54.25 มาติดต่อขอรับบริการงาน เทศบาลตำบลโพธิ์กลาง ในช่วงเดือนมีนาคม

2565 รองลงมาติดต่อขอรับบริการในช่วงเดือนพฤษภาคม 2565 คิดเป็นร้อยละ 9.50 และมาติดต่อในช่วงเดือนธันวาคม 2564 คิดเป็นร้อยละ 6.50 ตามลำดับ ดังแสดงรายละเอียดในตารางที่ 8

ตารางที่ 8 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่วงเดือนที่กลุ่มตัวอย่างประชาชนมาติดต่อขอรับบริการจากเทศบาลตำบลโพธิ์กลาง

เดือน	จำนวน	ร้อยละ
ตุลาคม 2564	14	3.50
พฤศจิกายน 2564	15	3.75
ธันวาคม 2564	26	6.50
มกราคม 2565	13	3.25
กุมภาพันธ์ 2565	14	3.50
มีนาคม 2565	217	54.25
เมษายน 2565	13	3.25
พฤษภาคม 2565	38	9.50
มิถุนายน 2565	20	5.00
กรกฎาคม 2565	10	2.50
สิงหาคม 2565	14	3.50
กันยายน 2565	6	1.50
รวม	400	100.00

4.2.4 ช่องทางการรับข้อมูลข่าวสารจากเทศบาลตำบลโพธิ์กลางของประชาชน

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ที่ตอบแบบสอบถามพบว่าส่วนใหญ่รับทราบข้อมูลข่าวสารของเทศบาลตำบลโพธิ์กลาง จากหอกระจายข่าวในหมู่บ้าน คิดเป็นร้อยละ 38.66 รองลงมารับทราบข้อมูลข่าวสารจากการแจ้งข่าว คิดเป็นร้อยละ 29.17 รับทราบข้อมูลข่าวสารของเทศบาลตำบลโพธิ์กลาง จากการประชุม/อบรม/ประชาคม คิดเป็นร้อยละ 12.27 ตามลำดับ ดังแสดงรายละเอียดในตารางที่ 9

ตารางที่ 9 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่องทางการรับข้อมูลข่าวสารจากเทศบาลตำบลโพธิ์กลาง

ช่องทางการรับข้อมูลข่าวสารจาก เทศบาลตำบลโพธิ์กลาง	จำนวน	ร้อยละ
เอกสารสิ่งพิมพ์	5	1.16
เว็บไซต์/เพจFacebook	26	6.02
แผนผังขั้นตอนการปฏิบัติงาน	11	2.55
การแจ้งข่าว	126	29.17
การจัดนิทรรศการ	8	1.85
ตีตประกาศต่างๆ	20	4.63
หอกระจายข่าว	167	38.66
สื่อสิ่งพิมพ์	16	3.70
การประชุม/อบรม/ประชาคม	53	12.27
รวม	432	100.00

หมายเหตุ: ผู้ตอบสามารถเลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

4.3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาล ตำบลโพธิ์กลาง

4.3.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลโพธิ์
กลาง ในภาพรวมและรายด้าน จำแนกตามภาระงานหลัก

1) งานด้านการศึกษา

ตารางที่ 10 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้าน
การศึกษา จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม

คุณภาพการให้บริการ	Mean	S.D.	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับ คะแนน
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.79	0.28	95.80	10
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.74	0.24	94.80	9
3. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.71	0.28	94.20	9
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.77	0.24	95.40	10
ภาพรวม	4.75	0.15	95.00	9

จากตารางที่ 10 พบว่ากลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านการศึกษาของเทศบาลตำบลโพธิ์กลาง ในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจร้อยละ 95.00 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 9 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 95.80 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 รองลงมาคือด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 95.40 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 94.80 มีคะแนนอยู่ในระดับ 9 และด้านช่องทางการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 94.20 มีคะแนนอยู่ในระดับ 9 ตามลำดับ

2) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ

ตารางที่ 11 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม

คุณภาพการให้บริการ	Mean	S.D.	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับ คะแนน
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.80	0.24	96.00	10
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.77	0.25	95.40	10
3. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.73	0.25	94.60	9
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.73	0.25	94.60	9
ภาพรวม	4.76	0.14	95.20	10

จากตารางที่ 11 พบว่ากลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ของเทศบาลตำบลโพธิ์กลางในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจร้อยละ 95.20 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 96.00 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 รองลงมาคือด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 95.40 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 94.60 มีคะแนนอยู่ในระดับ 9 ตามลำดับ

3) งานด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

ตารางที่ 12 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม

คุณภาพการให้บริการ	Mean	S.D.	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับ คะแนน
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.77	0.22	95.40	10
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.79	0.24	95.80	10
3. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.71	0.30	94.20	9
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.76	0.25	95.20	10
ภาพรวม	4.76	0.14	95.20	10

จากตารางที่ 12 พบว่ากลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ งานด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจร้อยละ 95.20 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 95.80 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 รองลงมาคือด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 95.40 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 95.20 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 และด้านช่องทางการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 94.20 มีคะแนนอยู่ในระดับ 9 ตามลำดับ

4) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ตารางที่ 13 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม

คุณภาพการให้บริการ	Mean	S.D.	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับ คะแนน
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.74	0.26	94.80	9
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.77	0.25	95.40	10
3. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.78	0.27	95.60	10
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.78	0.22	95.60	10
ภาพรวม	4.77	0.13	95.40	10

จากตารางที่ 13 พบว่ากลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ของเทศบาลตำบลโพธิ์กลาง ในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจร้อยละ 95.40 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 95.60 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 รองลงมาคือด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 95.40 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 และด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 94.80 มีคะแนนอยู่ในระดับ 9 ตามลำดับ

4.3.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลโพธิ์กลาง จำแนกเป็นรายข้อในแต่ละด้าน

1) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

ตารางที่ 14 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลโพธิ์กลาง ในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ จำแนกเป็นรายข้อ

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	Mean	S.D.	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับ คะแนน
1.ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกคล่องตัว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.83	0.41	96.60	10
2.ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีการกำหนดระยะเวลาให้บริการอย่างชัดเจน	4.81	0.41	96.20	10
3.ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสมกับงานที่ให้บริการ	4.81	0.41	96.20	10
4.เอกสาร แบบฟอร์ม หรือคำร้องต่างๆ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย	4.69	0.48	93.80	9
5.มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้องต่างๆ ชัดเจน	4.79	0.42	95.80	10
6.มีอุปกรณ์หรือเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ	4.80	0.41	96.00	10
ภาพรวม	4.79	0.25	95.80	10

จากตารางที่ 14 พบว่ากลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลโพธิ์กลางในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจร้อยละ 95.80 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึง

พอใจขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก คล่องตัว ไม่ยุ่งยากซับซ้อนคิดเป็นร้อยละ 96.60 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 รองลงมาคือขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีการกำหนดระยะเวลาให้บริการอย่างชัดเจน ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสมกับงานที่ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 96.20 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 มีอุปกรณ์หรือเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 96.00 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้องต่างๆ ชัดเจน คิดเป็นร้อยละ 95.80 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 และเอกสาร แบบฟอร์ม หรือคำร้องต่างๆ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย คิดเป็นร้อยละ 93.80 มีคะแนนอยู่ในระดับ 9 ตามลำดับ

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ตารางที่ 15 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลโพธิ์กลาง ในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกเป็นรายชื่อ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	Mean	S.D.	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับ คะแนน
1.เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ	4.85	0.36	97.00	10
2.เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ การตอบข้อซักถาม ปัญหาข้อสงสัยและอธิบายได้อย่างชัดเจน	4.81	0.40	96.20	10
3.เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว ถูกต้อง	4.73	0.45	94.60	9
4.เจ้าหน้าที่เต็มใจ ดูแลเอาใจใส่ และกระตือรือร้น ในการให้บริการ	4.76	0.43	95.20	10
5.เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อย สุภาพ และ ให้บริการด้วยความเป็นมิตร	4.71	0.45	94.20	9
6.การให้เกียรติและการให้ความสำคัญกับ ประชาชนที่มารับบริการอย่างเท่าเทียมกัน	4.74	0.44	94.80	9
ภาพรวม	4.76	0.25	95.20	10

จากตารางที่ 15 พบว่ากลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลโพธิ์กลางในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจร้อยละ 95.20 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจเจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 97.00 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 รองลงมาคือเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ การตอบข้อซักถาม ปัญหาข้อสงสัยและอธิบายได้อย่างชัดเจน คิดเป็นร้อยละ 96.20 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 เจ้าหน้าที่เต็มใจ ดูแลเอาใจใส่ และกระตือรือร้น ในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 95.20 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 การให้เกียรติและการให้ความสำคัญกับประชาชนที่มารับบริการอย่าง

เท่าเทียมกัน คิดเป็นร้อยละ 94.80 มีคะแนนอยู่ในระดับ 9 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว ถูกต้อง คิดเป็นร้อยละ 94.60 มีคะแนนอยู่ในระดับ 9 และเจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อย สุภาพ และให้บริการด้วยความเป็นมิตร คิดเป็นร้อยละ 94.20 มีคะแนนอยู่ในระดับ 9 ตามลำดับ

3) ด้านช่องทางการให้บริการ

ตารางที่ 16 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลโพธิ์กลาง ในด้านช่องทางการให้บริการ จำแนกเป็นรายชื่อ

ด้านช่องทางการให้บริการ	Mean	S.D.	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับ คะแนน
1. แต่ละช่องทางการให้บริการมีป้ายอธิบายอย่างชัดเจน	4.73	0.44	94.60	9
2. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	4.71	0.45	94.20	9
3. มีการจัดระบบการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	4.75	0.43	95.00	9
4. แต่ละงานมีการแยกช่องทางการให้บริการอย่างชัดเจน	4.74	0.44	94.80	9
5. ให้บริการนอกเวลาราชการ เช่น ในวันหยุดราชการ วันเสาร์ วันอาทิตย์ เป็นต้น	4.69	0.46	93.80	9
6. มีช่องทางการให้ข้อมูล/ ให้บริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต	4.73	0.45	94.60	9
7. ให้บริการนอกสถานที่สำนักงาน	4.76	0.44	95.20	10
ภาพรวม	4.73	0.27	94.60	9

จากตารางที่ 16 พบว่ากลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลโพธิ์กลางในด้านช่องทางการให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจร้อยละ 94.60 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 9 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจให้บริการนอกสถานที่สำนักงาน คิดเป็นร้อยละ 95.20 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 รองลงมาคือมีการจัดระบบการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง คิดเป็นร้อยละ 95.00 มีคะแนนอยู่ในระดับ 9 แต่ละงานมีการแยกช่องทางการให้บริการอย่างชัดเจน คิดเป็นร้อยละ 94.80 มีคะแนนอยู่ในระดับ 9 แต่ละช่องทางการให้บริการมีป้ายอธิบายอย่างชัดเจน มีช่องทางการให้ข้อมูล/ ให้บริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต คิดเป็นร้อยละ 94.60 มีคะแนนอยู่ในระดับ 9 และมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย คิดเป็นร้อยละ 94.20

มีคะแนนอยู่ในระดับ 9 และให้บริการนอกเวลาราชการ เช่น ในวันหยุดราชการ วันเสาร์ วันอาทิตย์ เป็นต้น คิดเป็นร้อยละ 93.80 มีคะแนนอยู่ในระดับ 9 ตามลำดับ

4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ตารางที่ 17 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลโพธิ์กลาง ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกเป็นรายชื่อ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	Mean	S.D.	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับคะแนน
1.สถานที่ให้บริการ ตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกแก่การเดินทางไปรับบริการ	4.75	0.44	95.00	9
2.มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่การให้บริการเห็นได้ง่าย	4.78	0.42	95.60	10
3.สถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม สะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย	4.82	0.38	96.40	10
4.มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสมเกี่ยวกับที่นั่งพักรอรับบริการ บริการน้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ และห้องน้ำ เป็นต้น	4.82	0.39	96.40	10
5.มีเครื่องมือ/วัสดุ/อุปกรณ์ที่มีคุณภาพและเพียงพอ ต่อการใช้งาน	4.78	0.44	95.60	10
6.สถานที่จอดรถมีความสะดวกและเพียงพอ	4.71	0.48	94.20	9
7.มีการจัดเครื่องถ่ายเอกสารไว้ให้บริการในสถานที่ให้บริการ	4.60	0.57	92.00	9
ภาพรวม	4.75	0.24	95.00	9

จากตารางที่ 17 พบว่ากลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลโพธิ์กลางในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจร้อยละ 95.00 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 9 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม สะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อย มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสมเกี่ยวกับที่นั่งพักรอรับบริการ บริการน้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ และห้องน้ำ เป็นต้น คิดเป็นร้อยละ 96.40 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 รองลงมาคือมีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่การให้บริการเห็นได้ง่าย มีเครื่องมือ/วัสดุ/อุปกรณ์ที่มีคุณภาพและเพียงพอต่อการใช้งาน คิดเป็นร้อยละ

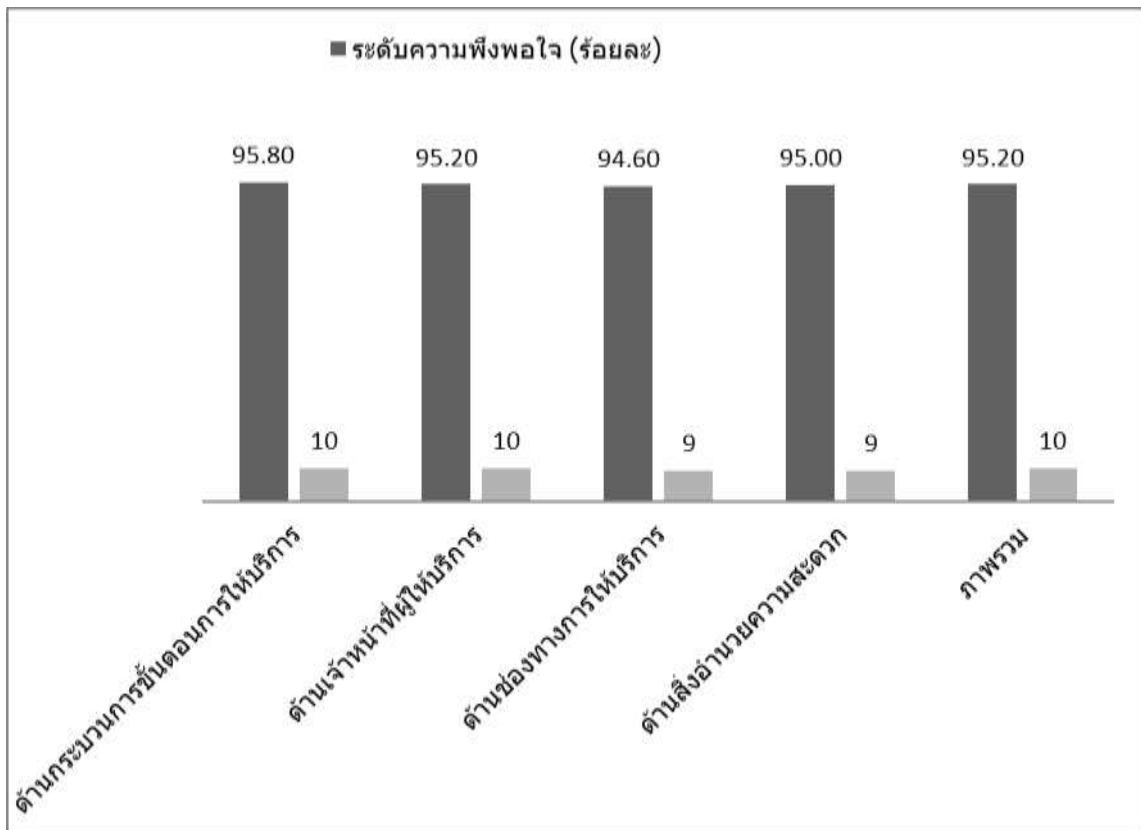
95.60 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 สถานที่ให้บริการ ตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกแก่การเดินทางไปรับบริการ คิดเป็นร้อยละ 95.00 มีคะแนนอยู่ในระดับ 9 สถานที่จอดรถมีความสะดวกและเพียงพอ คิดเป็นร้อยละ 94.20 มีคะแนนอยู่ในระดับ 9 และมีการจัดเครื่องถ่ายเอกสารไว้ให้บริการในสถานที่ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 92.00 มีคะแนนอยู่ในระดับ 9 ตามลำดับ

4.4 การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ตารางที่ 18 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ และระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลโพธิ์กลาง จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม

คุณภาพการให้บริการ	Mean	S.D.	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับ คะแนน
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.79	0.25	95.80	10
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.76	0.25	95.20	10
3. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.73	0.27	94.60	9
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.75	0.24	95.00	9
ภาพรวม	4.76	0.14	95.20	10

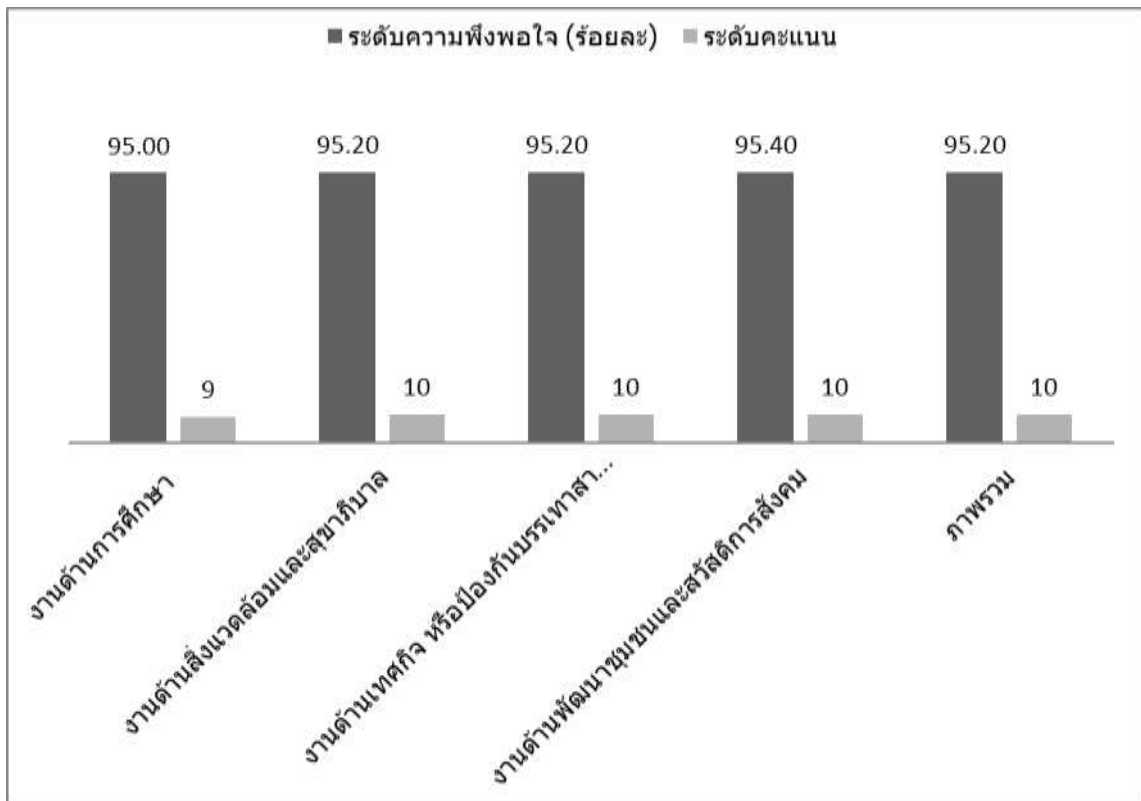
จากตารางที่ 18 พบว่ากลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลโพธิ์กลาง ในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจร้อยละ 95.20 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 95.80 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 รองลงมาคือด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 95.20 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 95.00 มีคะแนนอยู่ในระดับ 9 และด้านช่องทางการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 94.60 มีคะแนนอยู่ในระดับ 9 ตามลำดับ



ตารางที่ 19 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ และระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลโพธิ์กลาง จำแนกเป็นภาระงานและภาพรวม

คุณภาพการให้บริการ	Mean	S.D.	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับคะแนน
1) งานด้านการศึกษา	4.75	0.15	95.00	9
2) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ	4.76	0.14	95.20	10
3) งานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	4.76	0.14	95.20	10
4) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	4.77	0.13	95.40	10
ภาพรวม	4.76	0.14	95.20	10

จากตารางที่ 19 พบว่ากลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลโพธิ์กลาง ในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจร้อยละ 95.20 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นภาระงานพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม คิดเป็นร้อยละ 95.40 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 รองลงมาคืองานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ งานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย คิดเป็นร้อยละ 95.20 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 และงานด้านการศึกษา คิดเป็นร้อยละ 95.00 มีคะแนนอยู่ในระดับ 9 ตามลำดับ



4.5 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของประชาชนผู้รับบริการ

จากการสำรวจความคิดเห็นของประชาชน พบว่า

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

- มีเจ้าหน้าที่เพียงพอสำหรับบริการประชาชน
- เจ้าหน้าที่บริการอย่างดีและพูดจาไพเราะ

ด้านช่องทางการให้บริการ

- มีบริการแบบออนไลน์และสะดวกต่อผู้คนที่อยู่ห่างไกลจากเทศบาล

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

- เทศบาลมีสิ่งอำนวยความสะดวกในเรื่องของที่จอดรถและสถานที่สำหรับรอแจ้งเรื่องราวต่างๆ

บทที่ 5 : สรุปผลการศึกษา

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลโพธิ์กลาง ซึ่งมีผลการศึกษาศาสามารถลำดับเนื้อหา ดังนี้

- 5.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม
- 5.2 การติดต่อขอรับบริการจากเทศบาลตำบลโพธิ์กลางของกลุ่มตัวอย่างประชาชน
- 5.3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลโพธิ์กลาง
- 5.4 การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ
- 5.5 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของประชาชนผู้รับบริการ

5.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถามพบว่าส่วนใหญ่ ร้อยละ 74.75 เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 41-50 ปี ร้อยละ 44.00 ส่วนใหญ่การศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี ร้อยละ 43.00 ประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป ร้อยละ 35.75 และมีรายได้ 6,001 – 8,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 29.00

5.2 การติดต่อขอรับบริการจากเทศบาลตำบลโพธิ์กลาง

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถามพบว่าส่วนใหญ่ ร้อยละ 54.25 มาติดต่อขอรับบริการงาน เทศบาลตำบลโพธิ์กลางในช่วงเดือนมีนาคม 2565 ส่วนใหญ่ ร้อยละ 46.50 มาติดต่อขอรับบริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล ส่วนงานกองสาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม ประชาชนส่วนใหญ่ได้รับทราบข้อมูลข่าวสารของเทศบาลตำบลโพธิ์กลางมาจากหอกระจายข่าวในหมู่บ้าน

5.3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลโพธิ์กลาง

5.3.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลโพธิ์กลาง ในภาพรวมและรายด้าน จำแนกตามภาระงานหลัก

- 1) งานด้านการศึกษา

จากการสำรวจพบว่ากลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ งานด้านการศึกษาของเทศบาลตำบลโพธิ์กลาง ในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจร้อยละ 95.00 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 9 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 95.80 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 รองลงมาคือด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 95.40 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 94.80 มีคะแนนอยู่ในระดับ 9 และด้านช่องทางการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 94.20 มีคะแนนอยู่ในระดับ 9 ตามลำดับ

2) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ

จากการสำรวจพบว่ากลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ของเทศบาลตำบลโพธิ์กลางในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจร้อยละ 95.20 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 96.00 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 รองลงมาคือด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 95.40 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 94.60 มีคะแนนอยู่ในระดับ 9 ตามลำดับ

3) งานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

จากการสำรวจพบว่ากลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ งานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจร้อยละ 95.20 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 95.80 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 รองลงมาคือด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 95.40 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 95.20 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 และด้านช่องทางการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 94.20 มีคะแนนอยู่ในระดับ 9 ตามลำดับ

4) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

จากการสำรวจพบว่ากลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ของเทศบาลตำบลโพธิ์กลาง ในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจร้อยละ 95.40 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 95.60 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 รองลงมาคือด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 95.40 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 และด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 94.80 มีคะแนนอยู่ในระดับ 9 ตามลำดับ

5.3.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลโพธิ์กลาง จำแนกเป็นรายชื่อในแต่ละด้าน

1) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

จากผลสำรวจพบว่ากลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ของเทศบาลตำบลโพธิ์กลางในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจร้อยละ 95.80 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก คล่องตัว ไม่ยุ่งยากซับซ้อนคิดเป็นร้อยละ 96.60 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 รองลงมาคือขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีการกำหนด ระยะเวลาให้บริการอย่างชัดเจน ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสมกับงานที่ ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 96.20 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 มีอุปกรณ์หรือเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 96.00 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้องต่างๆ ชัดเจน คิดเป็นร้อยละ 95.80 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 และเอกสาร แบบฟอร์ม หรือคำร้องต่างๆ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย คิดเป็นร้อยละ 93.80 มีคะแนนอยู่ในระดับ 9 ตามลำดับ

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

จากผลสำรวจพบว่ากลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ของเทศบาลตำบลโพธิ์กลางในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจร้อยละ 95.20 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจเจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 97.00 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 รองลงมาคือเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ การตอบข้อซักถาม ปัญหาข้อสงสัยและอธิบายได้อย่างชัดเจน คิดเป็นร้อยละ 96.20 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 เจ้าหน้าที่เต็มใจ ดูแลเอาใจใส่ และกระตือรือร้น ในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 95.20 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 การให้เกียรติและการให้ความสำคัญกับประชาชนที่มาใช้บริการอย่างเท่าเทียมกัน คิดเป็นร้อยละ 94.80 มีคะแนนอยู่ในระดับ 9 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว ถูกต้อง คิดเป็นร้อยละ 94.60 มีคะแนนอยู่ในระดับ 9 และเจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อย สุภาพ และให้บริการด้วยความเป็นมิตร คิดเป็นร้อยละ 94.20 มีคะแนนอยู่ในระดับ 9 ตามลำดับ

3) ด้านช่องทางการให้บริการ

จากผลสำรวจพบว่ากลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ของเทศบาลตำบลโพธิ์กลางในด้านช่องทางการให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจร้อยละ 94.60 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 9 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจให้บริการนอกสถานที่สำนักงาน คิดเป็นร้อยละ 95.20 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 รองลงมาคือมีการจัดระบบการ ให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง คิดเป็นร้อยละ 95.00 มีคะแนนอยู่ในระดับ 9 แต่ละงานมีการแยกช่องทาง การให้บริการอย่างชัดเจน คิดเป็นร้อยละ 94.80 มีคะแนนอยู่ในระดับ 9 แต่ละช่องทางการ

ให้บริการมีป้ายอธิบายอย่างชัดเจน มีช่องทางการให้ข้อมูล/ ให้บริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต คิดเป็นร้อยละ 94.60 มีคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย คิดเป็นร้อยละ 94.20 มีคะแนนอยู่ในระดับ 9 และให้บริการนอกเวลาราชการ เช่น ในวันหยุดราชการ วันเสาร์ วันอาทิตย์ เป็นต้น คิดเป็นร้อยละ 93.80 มีคะแนนอยู่ในระดับ 9 ตามลำดับ

4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

จากผลสำรวจพบว่ากลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลโพธิ์กลางในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจร้อยละ 95.00 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 9 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม สะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อย มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสมเกี่ยวกับที่นั่งพักรอรับบริการ บริการน้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ และห้องน้ำ เป็นต้น คิดเป็นร้อยละ 96.40 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 รองลงมาคือมีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่ให้บริการเห็นได้ง่าย มีเครื่องมือ/วัสดุ/อุปกรณ์ที่มีคุณภาพและเพียงพอต่อการใช้งาน คิดเป็นร้อยละ 95.60 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 สถานที่ให้บริการ ตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกแก่การเดินทางไปรับบริการ คิดเป็นร้อยละ 95.00 มีคะแนนอยู่ในระดับ 9 สถานที่จอดรถมีความสะดวกและเพียงพอ คิดเป็นร้อยละ 94.20 มีคะแนนอยู่ในระดับ 9 และมีการจัดเครื่องถ่ายเอกสารไว้ให้บริการในสถานที่ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 92.00 มีคะแนนอยู่ในระดับ 9 ตามลำดับ

5.4 การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ

จากการประเมินพบว่ากลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลโพธิ์กลาง ในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจร้อยละ 95.20 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 95.80 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 รองลงมาคือด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 95.20 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 95.00 มีคะแนนอยู่ในระดับ 9 และด้านช่องทางการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 94.60 มีคะแนนอยู่ในระดับ 9 ตามลำดับ

และเมื่อพิจารณาเป็นภาระงานพบว่ากลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลโพธิ์กลาง ในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจร้อยละ 95.20 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นภาระงานพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม คิดเป็นร้อยละ 95.40 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 รองลงมาคืองานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ งานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย คิดเป็นร้อยละ 95.20 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 และงานด้านการศึกษา คิดเป็นร้อยละ 95.00 มีคะแนนอยู่ในระดับ 9 ตามลำดับ

5.5 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของประชาชนผู้รับบริการ

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของประชาชนผู้รับบริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีเจ้าหน้าที่เพียงพอสำหรับบริการประชาชน เจ้าหน้าที่บริการอย่างดีและพูดจาไพเราะ ด้านช่องทางการให้บริการ มีบริการแบบออนไลน์และสะดวกต่อผู้คนที่อยู่ห่างไกลจากเทศบาล ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เทศบาลมีสิ่งอำนวยความสะดวกในเรื่องของที่จอดรถและสถานที่สำหรับรอแจ้งเรื่องราวต่างๆ

คณะทำงาน

โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อ
คุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
ในเขตจังหวัดนครราชสีมา ประจำปี พ.ศ.2565
มหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล

บรรณานุกรม

- กาญจนา จันทร์สิงห์. (2555) ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร. งานวิจัย. สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร
- กาญจนา อรุณสุขรุจี. (2546). ความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ต่อการดำเนินงานของสหกรณ์การเกษตรไชยปราการ จำกัด อำเภอไชยปราการ จังหวัดเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์ปริญญาเกษตรศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- ชัยวัฒน์ เทพสาร. (2544). ความพึงพอใจของข้าราชการมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ที่มีต่อการเป็นมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐบาล. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (รัฐศาสตร์) บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- พวงทอง ตั้งจิตกุล. (2542). ความพึงพอใจของผู้รับบริการบัตรประกันสุขภาพโดยความสมัครใจต่อการบริการของสถานีอนามัยในเขตจังหวัดอุทัยธานี. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (สาขาสาธารณสุขศาสตร์) , สาขาวิชาเอกบริหารสาธารณสุข บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล.
- วิรุฬ พรรณเทวี. (2542). ความพึงพอใจของประชาชนของการให้บริการของหน่วยงานกระทรวงมหาดไทยในอำเภอเมือง จังหวัดแม่ฮ่องสอน. วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- สมหมาย เปี้ยถนอม, (2551). รายงานการวิจัย “เรื่องความพึงพอใจของนักศึกษาในการได้รับการจากมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม” นครปฐม : มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม.
- สายฝน ราชลำ. (2554) ความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการจัดการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอเกาะคา จังหวัดลำปาง. วิทยานิพนธ์. ศุภศาสตรมหาบัณฑิต, การบริหารการศึกษา, มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง)
- สมิต สัจฉกร. (2545). การต้อนรับและการบริการที่เป็นเลิศ. กรุงเทพฯ : สายธาร.
- สุภัทร เรืองศรี.(2553).ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองพังงา จังหวัดพังงา. ภาคนิพนธ์บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต
- สันติ วัดผ้าพับ . (2548). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารงานเทศบาลตำบลบางปะหันอำเภอบางปะหัน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา [ออนไลน์] (ภาคนิพนธ์,คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์) ได้จาก www.polsci.tu.ac.th/mpe/thesisMPE13/mpe13_27.doc
- สันต์ รอดสุด. (2550). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธร จังหวัดพังงา. ภาคนิพนธ์สาขาการจัดการทั่วไป คณะบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ อ้างถึงใน

http://www.opdc.go.th/special.php?spc_id=1&content_id=160

Aday, Lu Ann, and Andersor. (1971). **Ronald. Development of Access to Medical Care.** Michigan Ann Arbor: Health Administration Press.

Davis, Kaith. **Human relation at Work. The Dynamic of Organization Behavior.** New York: McGraw-Hill Book Company, 1967.

Good, c. V. (Ed.). (1973). **Dictionary of education** (3rd ed.). New York: McGraw-Hill.

Herbert A. Simon. (1960). **Administrative Behavior.** New York: Toe McMillan Company.

Hinhaw, A.S. and Atwood J.R. (1982). **A Patient Satisfactory Instrument: Precision by Replication.** *Nursing Research*. 31 May-June.

John, D. Millett. **Human Relation at work. The Dynamic of Organizational Behavior.** New York: The Macmillan Company, 1951.

Kotler, P. (2000). **Marketing Management.** The Millennium ed. New Jersey : Prentice-Hall
Kotler, P., and Anderson, A. R. (1987). **Strategic Marketing for Nonprofit Organizations.** New Jersey : Prentice-Hall

Mullins, Luarie J. (1985) **Management and Organization Behavior.** London : Pitman Company

Vroom, V. H. (1990). **Manage people not personnel: Motivation and performance appraisal.** Boston: Harvard Business School Press.

Yamane, Taro. (1973). **Mathematics for Economists : An Elementary Survey.** 2nd ed. New Delhi: Prentice-Hall of India Private Limited.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

คำสั่งมหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล



มหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล
VONGCHAVALITKUL UNIVERSITY

๔๔ หมู่ ๔ ถนนมิตรภาพ-หนองคาย พ.ม.บ้านจารย์ อ.เมือง จ.นครราชสีมา ๓๐๐๐๐ โทร. ๐-๔๔๐๐-๗๗๙๙ โทรสาร ๐-๔๔๐๐-๗๗๙๖
84 Moo 4 Mitraparb-Nongkai Highway, Bariko, Muang, Nakhonratchasima 30000 Tel. 0-4400-9711 Fax. 0-4400-9712

คำสั่งมหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล

ที่ ๒๘๔/๒๕๖๕

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ
เทศบาลตำบลโพธิ์กลาง จังหวัดนครราชสีมา
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

ตามที่มหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล ได้รับมอบหมายจากเทศบาลตำบลโพธิ์กลาง อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา ให้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโพธิ์กลาง อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ นั้น เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปด้วยความเรียบร้อย มหาวิทยาลัยจึงพิจารณาแต่งตั้งคณะกรรมการดังต่อไปนี้

๑. คณะกรรมการที่ปรึกษา

๑.๑ นายคมชาญ	สรรสมศรี	นักส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นชำนาญการ
๑.๒ นายทองใบ	หนูไพโร	นักส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นชำนาญการ

๒. คณะกรรมการดำเนินงาน

๒.๑ อาจารย์สุทธิภาสน์	พงศ์เจริญวานิช	ประธานคณะกรรมการ
๒.๒ อาจารย์กรปรีชา	ใจสำราญ	คณะกรรมการ
๒.๓ อาจารย์บัลลังก์	จงวัฒนาบุญกุล	คณะกรรมการ
๒.๔ นางสาววิญญา	ศรีประไพ	คณะกรรมการ

ทั้งนี้ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๒๖ สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๖๕

(อาจารย์ ดร.เนฐวิวัฒน์ วงษ์ชวลิตกุล)
อธิการบดีมหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล



ภาคผนวก ข

ประกาศคณะกรรมการพนักงานส่วนตำบลจังหวัดนครราชสีมา
เรื่อง การขึ้นบัญชีสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษา เพื่อให้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของ
ผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2558



ที่ นม ๐๐๒๓.๒/ว๕๗๑๕

ศาลากลางจังหวัดนครราชสีมา
ถนนมหาธาตุไทย นม ๓๐๐๐๐

๗ สิงหาคม ๒๕๕๘

เรื่อง ประกาศคณะกรรมการพนักงานส่วนตำบลจังหวัดนครราชสีมา เรื่อง การขึ้นบัญชีสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษา เพื่อให้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.๒๕๕๘

เรียน นายอำเภอ ทุกอำเภอ

สิ่งที่ส่งมาด้วย ประกาศคณะกรรมการพนักงานส่วนตำบลจังหวัดนครราชสีมา เรื่อง การขึ้นบัญชีสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษา เพื่อให้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.๒๕๕๘

ด้วยคณะกรรมการพนักงานส่วนตำบลจังหวัดนครราชสีมา(ก.อบต.จ.นม.) ในการประชุมครั้งที่ ๗/๒๕๕๘ เมื่อวันที่ ๒๔ กรกฎาคม ๒๕๕๘ มีมติเห็นชอบให้ประกาศคณะกรรมการพนักงานส่วนตำบลจังหวัดนครราชสีมา เรื่อง การขึ้นบัญชีสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษา เพื่อให้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.๒๕๕๘ รายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาด้วย หรือสามารถสืบค้นรายละเอียดเพิ่มเติมได้ที่ www.koratdla.go.th อีกทางหนึ่ง

จึงเรียนมาเพื่อทราบ และแจ้งองค์การบริหารส่วนตำบลทราบและถือปฏิบัติต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(นายบุญยืน คำหงษ์)

รองผู้ว่าราชการจังหวัด ปฏิบัติราชการแทน
ผู้ว่าราชการจังหวัดนครราชสีมา

สำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัด
กลุ่มงานมาตรฐานการบริหารงานบุคคลท้องถิ่น
โทร. ๐-๔๔๒๔-๘๘๐๓



ประกาศคณะกรรมการพนักงานส่วนตำบลจังหวัดนครราชสีมา
เรื่อง การขึ้นบัญชีสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษา เพื่อให้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.๒๕๕๘

ด้วยคณะกรรมการพนักงานส่วนตำบลจังหวัดนครราชสีมา (ก.อบต.จ.นม.) ได้ประกาศ
คณะกรรมการพนักงานส่วนตำบลจังหวัดนครราชสีมา เรื่อง หลักเกณฑ์ เงื่อนไข และวิธีการกำหนดเงินประโยชน์
ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษอันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปีสำหรับพนักงานส่วนตำบล ลูกจ้าง และพนักงาน
จ้างขององค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.๒๕๕๘ ลงวันที่ ๒๒ เมษายน ๒๕๕๘ ซึ่งในการประเมินเพื่อขอรับ
เงินรางวัลประจำปีของขององค์การบริหารส่วนตำบลดังกล่าว ต้องมีการดำเนินการสำรวจความพึงพอใจ ของ
ผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ตามตัวชี้วัดที่ ๑ มิติที่ ๒ มิติด้านคุณภาพการให้บริการ โดยให้
คณะกรรมการพนักงานส่วนตำบลจังหวัดนครราชสีมา (ก.อบต.จ.นม.) ดำเนินการคัดเลือกและขึ้นบัญชี
สถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาที่มีการสอนในระดับปริญญาตรีขึ้นไป ภายในเขตจังหวัดหรือนอกเขตจังหวัดที่ได้
มาตรฐานและเป็นกลางดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการตามตัวชี้วัดดังกล่าว

คณะกรรมการพนักงานส่วนตำบลจังหวัดนครราชสีมา (ก.อบต.จ.นม.) ในการประชุมครั้งที่
๗/๒๕๕๘ เมื่อวันที่ ๒๔ กรกฎาคม ๒๕๕๘ ได้มีมติคัดเลือกและขึ้นบัญชีสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาที่ได้
มาตรฐานและเป็นกลาง เพื่อดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการตามตัวชี้วัดที่ ๑ มิติที่ ๒
มิติด้านคุณภาพการให้บริการ โดยให้ดำเนินการสำรวจกับผู้รับบริการสาธารณะโดยตรงกับองค์การบริหาร
ส่วนตำบลทั้งปวงประมาณที่ขอรับการประเมินผล ดังนี้

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

จึงประกาศมาเพื่อทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๓ สิงหาคม พ.ศ.๒๕๕๘

(นายบุญยืน คำหงษ์)

รองผู้ว่าราชการจังหวัด ปฏิบัติราชการแทน
ผู้ว่าราชการจังหวัดนครราชสีมา

ภาคผนวก ค

แบบสอบถาม

เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโพธิ์กลาง

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย / ลงใน () หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงของท่าน

1. เพศ
() 1. ชาย () 2. หญิง
2. อายุ
() 1. ต่ำกว่า 20 ปี () 2. 20 - 30 ปี () 3. 31 - 40 ปี
() 4. 41 - 50 ปี () 5. มากกว่า 50 ปีขึ้นไป
3. ระดับการศึกษา
() 1. ประถมศึกษา () 2. ม. ต้น () 3. ม. ปลายหรือเทียบเท่า
() 4. อนุปริญญาหรือเทียบเท่า () 5. ปริญญาตรี () 6. สูงกว่าปริญญาตรี
4. อาชีพ
() 1. รับราชการ/พนักงานของรัฐ () 2. พนักงานรัฐวิสาหกิจ () 3. พนักงานบริษัทเอกชน
() 4. เกษตรกรรม () 5. ประกอบธุรกิจส่วนตัว(โปรดระบุ).....
() 6. รับจ้างทั่วไป () 7. อื่นๆ (โปรดระบุ).....
5. รายได้ต่อเดือน (โดยประมาณ)
() 1. น้อยกว่า 2,000 บาท () 2. 2,000 - 4,000 บาท () 3. 4,001 - 6,000 บาท
() 4. 6,001 - 8,000 บาท () 5. 8,001 -10,000 บาท () 6. มากกว่า 10,000 บาท
6. ส่วนใหญ่ ท่านมาติดต่อที่เทศบาลเพื่อขอรับบริการในส่วนงานใด
() 1. สำนักปลัดเทศบาล
() 2. กองการศึกษา
() 3. กองสวัสดิการสังคม
() 4. กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม
7. ท่านมาใช้บริการในส่วนงานตามข้อ 6. เกี่ยวกับเรื่องใด
() 1. งานด้านการศึกษา
() 2. งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ
() 3. งานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย
() 4. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
8. ท่านมาใช้บริการในส่วนงานตามข้อ 7. ในช่วงเดือนใด
() 1. ตุลาคม'64 () 2. พฤศจิกายน'64 () 3. ธันวาคม'64 () 4. มกราคม'65
() 5. กุมภาพันธ์'65 () 6. มีนาคม'65 () 7. เมษายน'65 () 8. พฤษภาคม'65
() 9. มิถุนายน'65 () 10. กรกฎาคม'65 () 11. สิงหาคม'65 () 12. กันยายน'65

9. ท่านรับทราบข้อมูลข่าวสารต่างๆของเทศบาลตำบลโพธิ์กลาง จากข้อใด(ตอบได้มากกว่า1ข้อ)
- () 1. เอกสารสิ่งพิมพ์ () 2. จดหมายข่าว () 3. เว็บไซต์ / เพจFacebook
 () 4. แผ่นผังขั้นตอนการปฏิบัติงาน () 5. การแจ้งข่าว () 6. การจัดนิทรรศการ
 () 7. การติดประกาศต่างๆ () 8. หอกระจายข่าว () 9. สื่อสิ่งพิมพ์
 () 10. การจัดทำ Spot โฆษณา () 11. สื่อโทรทัศน์ () 12. สื่อวิทยุ
 () 13. การจัดทำแผ่นพับ () 14. การประชุม/อบรม/ประชาคม

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโพธิ์กลาง

คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในระดับความพึงพอใจที่ตรงกับความรู้สึกของท่านมากที่สุด โดยมีความหมาย ดังนี้
 5 = มากที่สุด 4 = มาก 3 = ปานกลาง 2 = น้อย 1 = น้อยที่สุด

ประเด็นการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ					
1.ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก คล่องตัว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน					
2.ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีการกำหนดระยะเวลาให้บริการอย่างชัดเจน					
3.ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสมกับงานที่ให้บริการ					
4.เอกสาร แบบฟอร์ม หรือคำร้องต่างๆ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย					
5.มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้องต่างๆ ชัดเจน					
6.มีอุปกรณ์หรือเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1.เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ					
2.เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ การตอบข้อซักถาม ปัญหาข้อสงสัยและอธิบายได้อย่างชัดเจน					
3.เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว ถูกต้อง					
4.เจ้าหน้าที่เต็มใจ ดูแลเอาใจใส่ และกระตือรือร้นในการให้บริการ					
5.เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อย สุภาพ และให้บริการด้วยความเป็นมิตร					
6.การให้เกียรติและการให้ความสำคัญกับประชาชนที่มารับบริการอย่างเท่าเทียมกัน					
ด้านช่องทางในการให้บริการ					
1. แต่ละช่องทางการให้บริการมีป้ายอธิบายอย่างชัดเจน					
2. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย					
3. มีการจัดระบบการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง					
4. แต่ละงานมีการแยกช่องทางการให้บริการอย่างชัดเจน					
5. ให้บริการนอกเวลาราชการ เช่น ในวันหยุดราชการ วันเสาร์ วันอาทิตย์ เป็นต้น					
6. มีช่องทางการให้ข้อมูล/ ให้บริการผ่านระบบอินเตอร์เน็ต					
7. ให้บริการนอกสถานที่สำนักงาน					

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
1.สถานที่ให้บริการ ตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกแก่การเดินทางไปรับบริการ					
2.มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่การให้บริการเห็นได้ง่าย					
3.สถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม สะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อย					
4.มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม เกี่ยวกับที่นั่งพักรับบริการ บริการน้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ และห้องน้ำ เป็นต้น					
5.มีเครื่องมือ/วัสดุ/อุปกรณ์ที่มีคุณภาพและเพียงพอต่อการใช้งาน					
6.สถานที่จอดรถมีความสะดวกและเพียงพอ					
7.มีการจัดเครื่องถ่ายเอกสารไว้ให้บริการในสถานที่ให้บริการ					

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับจุดเด่นของการบริการที่ท่านประทับใจและจุดที่ควรปรับปรุง

3.1 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

.....

.....

.....

3.2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

.....

.....

.....

3.3 ด้านช่องทางการให้บริการ

.....

.....

.....

3.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

.....

.....

.....

ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบ
แบบสอบถามนี้

ภาคผนวก ง

หนังสือขอความอนุเคราะห์ประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ

ที่ นม ๕๒๔๓๗/๒๕๖๕



สำนักอธิการบดี
มหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล
รับที่ ๑๕๖๕/๒๕๖๕
วันที่ ๒๒/๕/๒๕๖๕
เวลา ๑๐.๐๘ น.

สำนักงานเทศบาลตำบลโพธิ์กลาง
อำเภอเมืองนครราชสีมา นม ๓๐๐๐๐

๓๗ สิงหาคม ๒๕๖๕

23 ส.ค. 2565

เรื่อง การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
เรียน อธิการบดีมหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล
อ้างถึง โใบเสนอราคา มหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล ลงวันที่ ๑ พฤศจิกายน ๒๕๖๔

หนังสือรับพิจารณา
เลขที่รับ ๑๐๕ ๒๕๖๕
วันที่ 24 ส.ค. ๒๕๖๕
เวลา 15:14 น.

ตามที่อ้างถึง มหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุลเสนอราคาการดำเนินการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานท้องถิ่น นั้น

ในกรณี เทศบาลตำบลโพธิ์กลาง มีความประสงค์จะให้มหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุลดำเนินการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโพธิ์กลาง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ภายใต้งานบริการ ๔ งาน ดังนี้

๑. งานด้านการศึกษา
๒. งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ
๓. งานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย
๔. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ

(Signature)

(นายกิตติพงศ์ พงศ์สุเวท)
นายกเทศมนตรีตำบลโพธิ์กลาง

*เรื่องขอเสนอขอเสนอขออนุมัติ
เพื่อโปรดพิจารณาที่เทศบาล*

*(๑๕.๐๘.๖๐๓ น.๓๖๖)
๑๐๕.๑๕.๒๕๖๕
๒๔ ส.ค. ๒๕*

สำนักปลัดเทศบาล
งานธุรการ
โทรศัพท์ ๐-๕๓๐๓๑-๐๒๖๓๓

*อ.วิเศษ
ผู้อำนวยการ
๓๑ ส.ค. ๒๕*

*วิเศษ รอดคนบงษ์ฝ่ายจัดทรง
เพื่อพิจารณา
๒๕ ส.ค. ๒๕*

*วิเศษ รอดคนบงษ์ฝ่ายจัดทรง
เพื่อพิจารณา
๒๔ ส.ค. ๒๕*

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จิรินทร์ ชื่นศิริ
รองอธิการบดีฝ่ายวิจัยและบริการวิชาการ

"ยึดมั่นธรรมาภิบาล บริมส์เพื่อประชาชน"

ภาคผนวก จ

ภาพถ่าย

