



รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน
ผู้ใช้บริการของเทศบาลตำบลโคกกรวด
อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา
ประจำปีงบประมาณ 2566

โดย ศูนย์บริการวิชาการด้านบริหารธุรกิจ
คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน

บทสรุปผู้บริหาร

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของเทศบาลตำบลโคกกรวด อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างคือ ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลโคกกรวด อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา จำนวน 400 คน วิเคราะห์โดยค่าความถี่ ร้อยละ และทดสอบสมมุติฐานด้วยการวิเคราะห์ T-test และ F-test One Way Analysis of Variance หากพบความแตกต่างจะทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ด้วยวิธี Least-Significant Difference: LSD

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกกรวดโดยภาพรวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 คิดเป็นร้อยละ 97.40 และแสดงเป็นรายด้านตามลำดับจากมากไปหาน้อย พบว่า ด้านขั้นตอนในการให้บริการ ด้านช่องทางในการบริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 เท่ากัน ส่วนด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการส่วนงานด้านโยธา/การขออนุญาตสิ่งก่อสร้างของเทศบาลตำบลโคกกรวด อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 คิดเป็นร้อยละ 97.36 และแสดงเป็นรายด้านตามลำดับจากมากไปหาน้อย พบว่า ด้านขั้นตอนในการให้บริการ ด้านช่องทางในการบริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 เท่ากัน และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อส่วนงานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลโคกกรวด อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุดมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 คิดเป็นร้อยละ 97.11 และแสดงเป็นรายด้านตามลำดับจากมากไปหาน้อย พบว่า ด้านช่องทางในการบริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 เท่ากัน และด้านขั้นตอนในการให้บริการและด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อส่วนงานการศึกษาของเทศบาลตำบลโคกกรวด อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 คิดเป็นร้อยละ 97.33 แสดงเป็นรายด้านตามลำดับจากมากไปหาน้อย พบว่า ด้านขั้นตอนในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 และด้านช่องทางในการบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อส่วนงานด้านการจัดเก็บรายได้หรือภาษีของเทศบาลตำบลโคกกรวด อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 คิดเป็นร้อยละ 97.60 แสดงเป็นรายด้านตามลำดับจากมากไปหาน้อยพบว่า ด้านช่องทางในการบริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.89 รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนในการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 ตามลำดับ

ข้อเสนอแนะที่ได้จากงานวิจัย

จากผลการศึกษาวิจัยจะเห็นได้ว่าในภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกกรวดในระดับที่สูงขึ้นเมื่อทำการเปรียบเทียบจากปี 2565 ที่ผ่านมา และผลจากการทดสอบสมมุติฐานสรุปได้ว่าผู้ที่มีอายุระหว่าง 31-40 ปี มีความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกกรวด อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมาด้านขั้นตอนในการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมากกว่าผู้ตอบที่มีอายุ 41-60 ปี และผู้ที่มีอาชีพเกษตรกร/ทำไร่/ทำสวน มีความพึงพอใจด้านช่องทางในการให้บริการน้อยกว่าผู้ที่มีอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ และรับจ้างทั่วไป และผู้ที่มีรายได้มากกว่า 30,001 มีความพึงพอใจในการให้บริการมากกว่าทุกระดับรายได้ และเพื่อเป็นการบริหารจัดการให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการในแต่ละมิติก็จะทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการมากขึ้น โดยที่ทางผู้บริหารควรมีการดำเนินการในแต่ละปัจจัยดังต่อไปนี้

- 1) ด้านขั้นตอนในการให้บริการ ควรมีการนำการปรับปรุงการทำงานอย่างต่อเนื่องมาใช้ในการแก้ไขปัญหาในการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เช่น พัฒนาปรับปรุงงานให้มีความสะดวกที่รับจากการบริการแต่ละขั้นตอนมากยิ่งขึ้น
- 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ทางเทศบาลตำบลโคกกรวด ควรมีการพัฒนาบุคลากรให้มีทักษะความรู้ทักษะในงาน การมีจิตสาธารณะ การมีจิตในการให้บริการ และมีการกำหนดค่าดัชนีชี้วัดความสำเร็จของเจ้าหน้าที่ที่มีความสอดคล้องก็จะช่วยในการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรมากขึ้น
- 3) ด้านช่องทางการให้บริการ ทางเทศบาลตำบลโคกกรวด ควรมีการพัฒนาเพิ่มช่องทางในการให้บริการเพิ่มขึ้น เช่น มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ตู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์ การจัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัดฯ
- 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ทางเทศบาลตำบลโคกกรวด ควรมีการพัฒนาเพิ่มความสะดวกของป้ายบอกทาง/ป้าย ประชาสัมพันธ์สื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้หรือมีการนำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยเป็นส่วนหนึ่งในการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารให้กับทางเทศบาลตำบลโคกกรวด อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น หรืออาจมีพัฒนาปรับปรุง แนวคิด 5 ส. มาใช้ในการบริหารจัดการภายในเทศบาลตำบล โดยมีการกำหนดเกณฑ์การปฏิบัติที่ชัดเจนถึงการทำกิจกรรม รวมถึงมีการกำหนดตัวชี้วัดในการทำงานกิจกรรมที่มีความ

เหมาะสม และมีการตรวจติดตามอยู่เสมอ รวมถึงการให้ผู้บริหารมีส่วนร่วมในการตรวจติดตามผลการปฏิบัติงาน ก็จะทำให้เกิดการพัฒนางานอย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพ

5) การจัดโครงการ ทางเทศบาลควรมีการเปิดโอกาสให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการคิด เสนอโครงการ รวมถึงมีการแสดงความคิดเห็นต่อกิจกรรมหรือโครงการที่ทางเทศบาลตำบล ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งที่ช่วยในการพัฒนาท้องถิ่นโดยที่ประชาชนมีส่วนร่วมซึ่งจะก่อให้เกิดการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ การให้บริการ เทศบาลตำบล

สารบัญ

	หน้า
บทสรุปผู้บริหาร	ก
สารบัญ	จ
สารบัญภาพ	ฉ
สารบัญตาราง	ช
บทที่ 1 ที่มาและความสำคัญ	1
1.1 ที่มาและความสำคัญ	1
1.2 วัตถุประสงค์ในการศึกษา	2
1.3 ขอบเขตของการวิจัย	2
1.4 กรอบแนวคิดในการวิจัย	3
1.5 สมมติฐานของการวิจัย	4
1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	4
1.7 นิยามศัพท์ที่เกี่ยวข้อง	4
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	6
2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ	6
2.1.1 ความหมายของความพึงพอใจ	8
2.1.2 ความพึงพอใจกับการบริการ	9
2.1.3 ปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการบริการ	11
2.1.4 องค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ	12
2.1.5 แนวทางการเสริมสร้างความพึงพอใจในการบริการ	13
2.1.6 การวัดความพึงพอใจ	14
2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ	15
2.2.1 ความหมายของการให้บริการ	15
2.2.2 ปัจจัยสำคัญในการตัดสินใจเกี่ยวกับกระบวนการบริการ	16
2.2.3 สภาพแวดล้อมและลักษณะทางกายภาพของการบริการ	17
2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการสาธารณะและการให้บริการประชาชนภาครัฐ	18

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
2.4 ข้อมูลทั่วไปของเทศบาลตำบลโคกกรวด อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา	20
2.4.1 ประวัติความเป็นมา	20
2.4.2 สภาพทั่วไป	21
2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	37
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	43
3.1 วิธีดำเนินการวิจัย	43
3.2 ประชากร กลุ่มตัวอย่าง และการสุ่มตัวอย่าง	44
3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	45
3.4 การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ	46
3.5 ผลการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ	47
3.6 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล	48
3.7 การวิเคราะห์ข้อมูล	48
บทที่ 4 ผลการวิจัย	51
4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป	52
4.2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการส่วนงานด้านโยธา/ การขออนุญาตสิ่งก่อสร้าง	55
4.3 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการส่วนงานพัฒนา ชุมชนและสวัสดิการสังคม	60
4.4 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการต่อส่วนงานด้าน การศึกษา	65
4.5 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการส่วนงานด้านการ จัดเก็บรายได้หรือภาษี	76
4.6 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการ	75

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	83
5.1 สรุปผลการวิจัย	83
5.2 ข้อเสนอแนะของการวิจัย	85
บรรณานุกรม	87
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม	90
ภาคผนวก ข รูปภาพการลงพื้นที่เก็บข้อมูลเขตพื้นที่เทศบาลตำบลโคกกรวด อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา	101

สารบัญญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1-1 กรอบแนวคิดในการวิจัย	4
ภาพที่ 2-1 วงจรความสำเร็จในการบริการ	10

สารบัญญัตราสาร

	หน้า
ตารางที่ 3.1 จำนวนกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามหมู่บ้าน	45
ตารางที่ 3.2 ผลการตรวจสอบความเชื่อมั่นของเครื่องมือ	48
ตารางที่ 4.1 ข้อมูลทั่วไป	52
ตารางที่ 4.2 ภาพรวมความพึงพอใจในการให้บริการส่วนงานด้านโยธา/การขออนุญาต สิ่งก่อสร้าง ของเทศบาลตำบลโคกกรวด อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา	55
ตารางที่ 4.3 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจใน การให้บริการส่วนงานด้านโยธา/การขออนุญาตสิ่งก่อสร้างด้านขั้นตอนใน การให้บริการ	56
ตารางที่ 4.4 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจใน การให้บริการส่วนงานด้านโยธา/การขออนุญาตสิ่งก่อสร้างด้านขั้นตอนใน การให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	57
ตารางที่ 4.5 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจใน การให้บริการส่วนงานด้านโยธา/การขออนุญาตสิ่งก่อสร้างด้านขั้นตอนใน การให้บริการ ด้านช่องทางในการให้บริการ	58
ตารางที่ 4.6 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจใน การให้บริการส่วนงานด้านโยธา/การขออนุญาตสิ่งก่อสร้างด้านขั้นตอนใน การให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	59
ตารางที่ 4.7 ภาพรวมความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ	60
ตารางที่ 4.8 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจใน การให้บริการงานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านขั้นตอนในการ ให้บริการ	61
ตารางที่ 4.9 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจใน การให้บริการงานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านเจ้าหน้าที่	62
ตารางที่ 4.10 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจใน การให้บริการงานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านช่องทางในการ ให้บริการ	63
ตารางที่ 4.11 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจใน การให้บริการงานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	64

สารบัญญัตราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.12 ภาพรวมความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อส่วนงานการศึกษา ของเทศบาลตำบลโคกกรวด อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา	65
ตารางที่ 4.13 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจ ในงาานการศึกษาของเทศบาลตำบลโคกกรวด ด้านขั้นตอนในการให้บริการ	66
ตารางที่ 4.14 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจ ในงาานการศึกษาของเทศบาลตำบลโคกกรวด ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	67
ตารางที่ 4.15 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจ ในงาานด้านการศึกษา ด้านช่องทางในการให้บริการ	68
ตารางที่ 4.16 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจ ในงาานด้านการศึกษา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	69
ตารางที่ 4.17 ภาพรวมความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อส่วนงานด้านการจัดเก็บรายได้ หรือภาษี	70
ตารางที่ 4.18 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจ ในการให้บริการงานส่วนด้านจัดเก็บรายได้หรือภาษี ด้านขั้นตอนตอนใน การให้บริการ	71
ตารางที่ 4.19 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจ ในการให้บริการงานส่วนด้านจัดเก็บรายได้หรือภาษี ด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ	72
ตารางที่ 4.20 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจ ในการให้บริการต่อส่วนงานด้านการจัดเก็บรายได้หรือภาษี ด้านช่องทาง ในการให้บริการ	73
ตารางที่ 4.21 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจ ในการให้บริการต่อส่วนงานด้านการจัดเก็บรายได้หรือภาษี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	74
ตารางที่ 4.22 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและผลการเปรียบเทียบความแตกต่าง ของความพึงพอใจการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกกรวด	75
ตารางที่ 4.23 การเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจการให้บริการของ เทศบาลตำบลโคกกรวด จำแนกตามอายุ	75

สารบัญญัตราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.24 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ความพึงพอใจด้านขั้นตอนในการให้บริการต่ออายุ	76
ตารางที่ 4.25 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการต่ออายุ	77
ตารางที่ 4.26 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกต่ออายุ	77
ตารางที่ 4.27 การเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกกรวด จำแนกตามสถานภาพ	78
ตารางที่ 4.28 การเปรียบเทียบความพึงพอใจการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกกรวด จำแนกตามระดับการศึกษา	78
ตารางที่ 4.29 การเปรียบเทียบความพึงพอใจการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกกรวด จำแนกตามอาชีพ	79
ตารางที่ 4.30 การเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ความพึงพอใจด้านช่องทางในการให้บริการต่ออาชีพ	79
ตารางที่ 4.31 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกต่ออาชีพ	80
ตารางที่ 4.32 การเปรียบเทียบความพึงพอใจการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกกรวด จำแนกตามรายได้	81
ตารางที่ 4.33 การสรุปการเปรียบเทียบความพึงพอใจการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกกรวด จำแนกตามปัจจัยด้านภูมิศาสตร์	82

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหาการวิจัย

เทศบาลตำบลเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสำหรับเมืองขนาดเล็ก โดยทั่วไปเทศบาลตำบลมีฐานะเดิมเป็นสุขาภิบาลหรือองค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) การจัดตั้งเทศบาลตำบลกระทำโดยประกาศกระทรวงมหาดไทยยกฐานะท้องถิ่นขึ้นเป็นเทศบาลตำบลตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 เทศบาลตำบลมีนายกเทศมนตรีคนหนึ่งทำหน้าที่หัวหน้าฝ่ายบริหารและสภาเทศบาลซึ่งประกอบด้วยสมาชิกจำนวน 12 คน ที่ราษฎรในเขตเทศบาลเลือกตั้งมาทำหน้าที่ฝ่ายนิติบัญญัติ นายกเทศมนตรีมาจากการเลือกตั้งโดยตรงของราษฎรเขตเทศบาล เทศบาลตำบลมีหน้าที่รักษาความสงบเรียบร้อยและความสะอาด สร้างและบำรุงถนนและท่าเรือ ดับเพลิงและกู้ภัย จัดการศึกษา ให้บริการสาธารณสุข สังคมสงเคราะห์ และรักษาวัฒนธรรมอันดีในท้องถิ่น นอกจากนี้ยังอาจจัดให้มีสาธารณูปโภคและสาธารณูปการอื่น ๆ ได้ตามสมควร เทศบาลตำบลโดยทั่วไปมีชื่อตามตำบลที่เทศบาลตั้งอยู่ แต่ก็มีหลายแห่ง (ส่วนใหญ่จะเป็นเทศบาลตำบลที่ได้รับการยกฐานะขึ้นมาจากสุขาภิบาล) ที่ไม่ได้ใช้ชื่อของตำบลหรืออำเภอที่ตั้งเทศบาลเป็นชื่อ นอกจากนี้ เทศบาลตำบลแห่งหนึ่ง ๆ อาจมีเขตครอบคลุมพื้นที่ตำบล อันเป็นที่ตั้งเทศบาลแห่งนั้นทั้งตำบล หรือครอบคลุมพื้นที่เพียงบางส่วนของตำบล ส่วนพื้นที่ตำบลเดียวกันซึ่งอยู่นอกเขตเทศบาลนั้นจะอยู่ในความดูแลขององค์การบริหารส่วนตำบล (องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นระดับล่างสำหรับพื้นที่ชนบท) หรือบางครั้งเขตเทศบาลยังอาจครอบคลุมไปถึงพื้นที่บางส่วนหรือทั้งหมดของตำบลอื่นที่อยู่ข้างเคียงก็ได้ หากท้องถิ่นที่เป็นเทศบาลตำบลเจริญเติบโตขึ้นจนมีประชากรถึง 10,000 คน และมีรายได้พอควร อาจได้รับการยกฐานะขึ้นเป็นเทศบาลเมือง (องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสำหรับเมืองขนาดกลาง) ซึ่งจะมีอำนาจหน้าที่และความเป็นอิสระมากขึ้น และเขตเทศบาลก็อาจขยายออกไปตามชุมชนเมืองที่ขยายตัวโดยยุบองค์การบริหารส่วนตำบลข้างเคียงที่กลายสภาพจากชนบทเป็นเมืองเข้ามารวมด้วย แต่ทั้งนี้ต้องเป็นไปตามเจตนารมณ์ของประชาชนที่อยู่ในท้องถิ่นนั้น ๆ (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, 2565)

การบริหารจัดการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องคำนึงถึงประโยชน์สูงสุดของประชาชนเป็นหลักและถือเป็นสิ่งสำคัญสูงสุด ดังพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 มาตรา 3/1 บัญญัติว่า “การบริหารราชการต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชนเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ ความมีประสิทธิภาพ ความคุ้มค่าในเชิงภารกิจแห่งรัฐ การลดขั้นตอน การปฏิบัติงาน การลดภารกิจและยุบเลิกหน่วยงานที่ไม่จำเป็น การกระจายภารกิจ และทรัพยากร ให้แก่ท้องถิ่น การกระจายอำนาจตัดสินใจ การอำนวยความสะดวกและ

การตอบสนองความต้องการของประชาชน มีผู้รับผิดชอบต่อผลของงาน” การประเมินผลเพื่อนำไปปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ จึงเป็นแนวทางหนึ่งที่สำคัญยิ่ง

เพื่อให้การบริหารราชการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถตอบสนองตามความต้องการของประชาชน โดยในส่วนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้ กำหนดกรอบการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ มิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ ตัวชี้วัดที่ 1 พิจารณาจากผลสำรวจความพึงพอใจของผู้ที่มารับบริการหรือติดต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จึงมีความสำคัญต่อการพัฒนาท้องถิ่นให้เกิดความเจริญก้าวหน้าในอนาคต จำเป็นต้องปฏิบัติหน้าที่ให้ท้องถิ่นเกิดการตื่นตัว โดยต้องเข้าไปทำหน้าที่ให้ท้องถิ่นอยู่ดีกินดี มีคุณภาพชีวิตที่ดี พัฒนาให้มีความรู้ความสามารถพร้อมที่จะช่วยเหลือประชาชนได้ทุกโอกาส และความต้องการของประชาชนในทุก ๆ ด้าน

ดังนั้น การศึกษาในครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงมีจุดประสงค์ที่จะสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกกรวด อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา โดยผลของการสำรวจนี้จะทำให้ทราบถึงความคิดเห็นและทัศนคติของประชาชนในพื้นที่ ซึ่งเทศบาลตำบลโคกกรวด อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา ที่มีหน้าที่ความรับผิดชอบและดูแลในการให้บริการแก่ประชาชนว่าการให้บริการนั้น สามารถตอบสนองความต้องการและสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชน ในพื้นที่ได้หรือไม่ และประชาชนได้รับประโยชน์สูงสุดตามนโยบายส่วนกลางจากรัฐบาล ซึ่งถูกส่งต่อมายังองค์การบริหารส่วนท้องถิ่นเพื่อทำการปฏิบัติโดยตรงต่อประชาชนมากน้อยเพียงใด

1.2 วัตถุประสงค์ในการศึกษา

เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของเทศบาลตำบลโคกกรวด อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา

1.3 ขอบเขตของการวิจัย

ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตของการวิจัย ดังต่อไปนี้

1.3.1 ขอบเขตด้านเนื้อหาการวิจัยนี้เป็นการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของเทศบาลตำบลโคกกรวด อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา

1.3.2 ขอบเขตด้านประชากร คือ ประชาชนที่มาใช้บริการจากเทศบาลตำบลโคกกรวด อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา จำนวน 6 หมู่บ้าน

1.3.3 ขอบเขตด้านพื้นที่ งานวิจัยนี้เป็นการรวบรวมข้อมูลของประชาชน ในเขตของเทศบาลตำบลโคกกรวด อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา

1.3.4 ขอบเขตด้านระยะเวลา การศึกษาครั้งนี้กำหนดเก็บรวบรวมข้อมูลเดือน กันยายน 2566

1.4 กรอบแนวคิดในการวิจัย

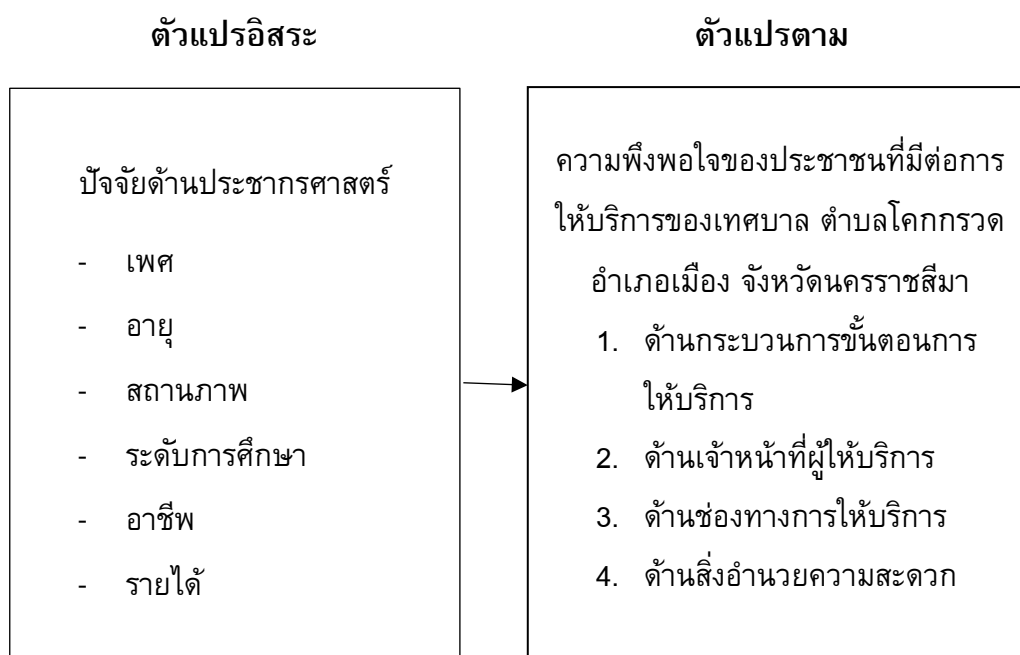
การศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของเทศบาลตำบลโคกกรวด อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา ดังภาพที่ 1-1

1.4.1 ตัวแปรอิสระ คือ ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ของผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้

1.4.2 ตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกกรวด อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา ในงานบริการสาธารณะจำนวน 4 ส่วนงาน ได้แก่ 1) งานด้านโยธา/การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง 2) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม 3) งานด้านการศึกษา และ 4) งานด้านรายได้หรือภาษี ในด้านต่างๆ ดังนี้

- 1) ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ
- 2) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- 3) ความพึงพอใจด้านช่องทางในการให้บริการ
- 4) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

โดยผู้วิจัยได้ใช้กรอบแนวคิดการวิจัย ดังนี้



ภาพที่ 1-1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

1.5 สมมติฐานของการวิจัย

ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกกรวด อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา แตกต่างกัน

1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.6.1 ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของเทศบาลตำบลโคกกรวด อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา ในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

1.6.2 ผู้บริหารเทศบาลตำบล หรือองค์การส่วนตำบลอื่นๆ สามารถนำผลที่ได้จากการศึกษาวิจัยไปใช้ในการวางแผนในการให้บริการในด้านต่างๆ ได้อย่างสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนและวางแผนจัดสรรงบประมาณในการพัฒนาปรับปรุงสิ่งสนับสนุนในการบริการให้มีคุณภาพยิ่งขึ้น

1.6.3 ผู้บริหารเทศบาลตำบลหรือองค์การส่วนตำบลและผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับวางแผนเพื่อพัฒนาบุคลากรในระดับต่าง ๆ ขององค์การได้อย่างมีประสิทธิภาพ

1.7 นิยามศัพท์ที่เกี่ยวข้อง

1.7.1 ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของประชาชนที่มีต่อการได้รับบริการจากหน่วยงานของเทศบาลตำบลโคกกรวด อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา ซึ่งแบ่งออกเป็น 4 ด้าน ดังนี้

1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ หมายถึง ขั้นตอนในการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความคล่องตัว ระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสม รวดเร็ว ทันเวลา ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกรวดเร็ว มีความชัดเจนในการอธิบายและแนะนำการให้บริการ มีระยะเวลาในการให้บริการที่เหมาะสม เป็นต้น

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง พนักงาน เจ้าหน้าที่ในเทศบาลโคกกรวด อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา ที่มีหน้าที่ให้บริการ ได้แก่ เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเรียบร้อยเหมาะสมและเป็นมิตร ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน เจ้าหน้าที่ใช้กิริยาจาสุภาพเรียบร้อยกับผู้มารับบริการ เจ้าหน้าที่รับเรื่องราวผู้มาใช้บริการด้วยความตั้งใจ และมีเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ เป็นต้น

3) ด้านช่องทางการให้บริการ หมายถึง ช่องทางการให้บริการอื่น ได้แก่ มีช่องทางการเผยแพร่ข่าวสาร เช่น เว็บไซต์ สื่อโซเชียล ต่างๆ มีเคาน์เตอร์ให้บริการติดต่อ ประชาสัมพันธ์เพื่อสอบถาม มีการประชาสัมพันธ์ผ่านเสียงตามสายประจำหมู่บ้าน มีตู้รับฟังความคิดเห็นของผู้เข้ารับบริการ และจัดโครงการบริการนอกสถานที่ เป็นต้น

4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง การบริหารจัดการอาคารสถานที่เครื่องมือเครื่องใช้ที่มีไว้สำหรับให้บริการประชาชน ได้แก่ มีการจัดที่นั่งสำหรับผู้มาขอรับบริการ มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ คอยรับบริการ มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่การให้บริการมีการให้บริการน้ำดื่มสะอาด และมีป้ายข้อความบอกจุดรับบริการ สะดวกต่อการติดต่อ เป็นต้น

1.7.2 ผู้ใช้บริการ หมายถึง ประชาชนอยู่ในเขตการปกครองของเทศบาลตำบลโคกกรวด อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา จำนวน 6 หมู่ ที่ได้รับบริการจากเทศบาลตำบลโคกกรวด อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกกรวด อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา ผู้วิจัยได้ทบทวนเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นแนวทางในการวิจัย โดยนำเสนอแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องตามหัวข้อไปนี้

- 2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
- 2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ
- 2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการสาธารณะและการให้บริการประชาชนภาครัฐ
- 2.4 ข้อมูลทั่วไปของเทศบาลตำบลโคกกรวด อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา
- 2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

วิชย์ เหลืองธรรมชาติ (2531) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจมีส่วนเกี่ยวข้องกับความต้องการของมนุษย์คือ ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อความต้องการของมนุษย์ได้รับการตอบสนอง ซึ่งมนุษย์ไม่ว่าอยู่ที่ใดย่อมมีความต้องการขึ้นพื้นฐานไม่ต่างกัน

พิทักษ์ ตรุษทิบ (2538) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นเพียงปฏิกริยาด้านความรู้สึกต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้นที่แสดงผลออกมาในลักษณะของผลลัพธ์ สุตท้ายของกระบวนการประเมินโดยบ่งบอกทิศทางของผลการประเมินว่าเป็นไปในลักษณะทิศทางบวกหรือทิศทางลบ หรือไม่มีปฏิกริยา คือ เฉยๆ ต่อสิ่งเร้า หรือสิ่งที่มากระตุ้น

มนตรี เจียบแหลม (2536) กล่าวว่า ความพึงพอใจ คือ ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่ง ความรู้สึกพึงพอใจจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อบุคคลได้รับในสิ่งที่ตนเองต้องการ หรือเป็นไปตามที่ตนเองต้องการ และความรู้สึกดังกล่าวนี้ จะลดลงหรือไม่เกิดขึ้นถ้าหากความต้องการหรือเป้าหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง ซึ่งระดับความพึงพอใจจะแตกต่างกัน ย่อมขึ้นอยู่กับปัจจัยองค์ประกอบของการบริการ

ความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวก และความรู้สึกมีความสัมพันธ์กันอย่างสลับซับซ้อน และระบบความสัมพันธ์ของความรู้สึกทั้งสามนี้ เรียกว่า ระบบความพึงพอใจโดยความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อระบบความพึงพอใจมีความรู้สึกทางบวกมากกว่าความรู้สึกทางลบ

จากคำจำกัดความและความหมายของแนวคิดความพึงพอใจที่ได้กล่าวมาแล้ว จะเห็นได้ว่าส่วนใหญ่จะมีความคิดเห็นคล้ายคลึงกัน ซึ่งพอสรุปได้ว่าความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่เกิดจากความสมดุลหรือความสอดคล้องระหว่างสิ่งที่คาดหวังและสิ่งที่ได้รับจริง หรือจากการที่ความต้องการได้รับการตอบสนองหรือจากประสบการณ์ที่เข้าไปใช้บริการและประสบการณ์นั้นตรงตามความคาดหวัง

Kotler and Armstrong (2002) รายงานว่า พฤติกรรมของมนุษย์เกิดขึ้นต้องมีสิ่งจูงใจ (motive) หรือแรงขับเคลื่อน (drive) เป็นความต้องการที่กดดันจนมากพอที่จะจูงใจให้บุคคลเกิดพฤติกรรมเพื่อตอบสนองความต้องการของตนเอง ซึ่งความต้องการของแต่ละคนไม่เหมือนกัน ความต้องการบางอย่างเป็นความต้องการทางชีววิทยา (biological) เกิดขึ้นจากสภาวะตั้งเครียด เช่น ความหิวกระหายหรือความลำบากบางอย่าง เป็นความต้องการทางจิตวิทยา (psychological) เกิดจากความต้องการการยอมรับ (recognition) การยกย่อง (esteem) หรือการเป็นเจ้าของทรัพย์สิน (belonging) ความต้องการส่วนใหญ่อาจไม่มากพอที่จะจูงใจให้บุคคลกระทำในช่วงเวลานั้น ความต้องการกลายเป็นสิ่งจูงใจ เมื่อได้รับการกระตุ้นอย่างเพียงพอจนเกิดความตั้งเครียด โดยทฤษฎีที่ได้รับความนิยมมากที่สุด มี 2 ทฤษฎี คือ ทฤษฎีของอับราฮัม มาสโลว์ และทฤษฎีของซิกมันด์ ฟรอยด์

1. ทฤษฎีแรงจูงใจของมาสโลว์ (Maslow's theory motivation)

อับราฮัม มาสโลว์ (A.H.Maslow) ค้นหารีวิธีที่จะอธิบายว่าทำไมคนจึงถูกผลักดันโดยความต้องการบางอย่าง ณ เวลาหนึ่ง ทำไมคนหนึ่งจึงทุ่มเทเวลาและพลังงานอย่างมากเพื่อให้ได้มาซึ่งความปลอดภัยของตนเองแต่อีกคนหนึ่งกลับทำสิ่งเหล่านั้น เพื่อให้ได้รับการยกย่องนับถือจากผู้อื่น คำตอบของมาสโลว์ คือ ความต้องการของมนุษย์จะถูกเรียงตามลำดับจากสิ่งที่กดดันมากที่สุดไปถึงน้อยที่สุด ทฤษฎีของมาสโลว์ได้จัดลำดับความต้องการตามความสำคัญ คือ

1.1 ความต้องการทางกาย (physiological needs) เป็นความต้องการพื้นฐาน คือ อาหาร ที่พัก อากาศ ยารักษาโรค

1.2 ความต้องการความปลอดภัย (safety needs) เป็นความต้องการที่เหนือกว่าความต้องการเพื่อความอยู่รอด เป็นความต้องการในด้านความปลอดภัยจากอันตราย

1.3 ความต้องการทางสังคม (social needs) เป็นความต้องการการยอมรับจากเพื่อน

1.4 ความต้องการการยกย่อง (esteem needs) เป็นความต้องการการยกย่องส่วนตัว ความนับถือและสถานะทางสังคม

1.5 ความต้องการให้ตนประสบความสำเร็จ (self – actualization needs) เป็นความต้องการสูงสุดของแต่ละบุคคล ความต้องการทำทุกสิ่งทุกอย่างได้สำเร็จ

บุคคลพยายามที่สร้าง ความพึงพอใจให้กับความต้องการที่สำคัญที่สุดเป็นอันดับแรกก่อน เมื่อความต้องการนั้นได้รับความพึงพอใจ ความต้องการนั้นก็จะหมดลงและเป็นตัวกระตุ้นให้บุคคล

พยายามสร้างความพึงพอใจให้กับความต้องการที่สำคัญที่สุดลำดับต่อไป ตัวอย่าง เช่น คนที่อดอยาก (ความต้องการทางกาย) จะไม่สนใจต่องานศิลปะชั้นล่าสุด (ความต้องการสูงสุด) หรือไม่ต้องการยกย่องจากผู้อื่น หรือไม่ต้องการแม้แต่อากาศที่บริสุทธิ์ (ความปลอดภัย) แต่เมื่อความต้องการแต่ละขั้นได้รับความพึงพอใจแล้วก็จะมีความต้องการในขั้นลำดับต่อไป

2. ทฤษฎีแรงจูงใจของฟรอยด์

ซิกมันด์ ฟรอยด์ (S. M. Freud) ตั้งสมมุติฐานว่าบุคคลมักไม่รู้ตัวมากนักว่าพลังทางจิตวิทยามีส่วนช่วยสร้างให้เกิดพฤติกรรม ฟรอยด์พบว่าบุคคลเพิ่มและควบคุมสิ่งเร้าหลายอย่าง สิ่งเร้าเหล่านี้อยู่นอกเหนือการควบคุมอย่างสิ้นเชิง บุคคลจึงมีความฝัน พูดคำที่ไม่ตั้งใจพูด มีอารมณ์อยู่เหนือเหตุผลและมีพฤติกรรมหลอกหลอนหรือเกิดอาการวิตกกังวลอย่างมาก ขณะที่ซาริณี (2535) ได้เสนอทฤษฎีการแสวงหาความพึงพอใจไว้ว่า บุคคลพอใจจะกระทำสิ่งใดๆที่ให้ความสุขและจะหลีกเลี่ยงไม่กระทำในสิ่งที่เขาจะได้รับความทุกข์หรือความยากลำบาก โดยอาจแบ่งประเภทความพอใจกรณีนี้ได้ 3 ประเภท คือ

2.1 ความพอใจด้านจิตวิทยา (psychological hedonism) เป็นทรศณะของความพึงพอใจว่ามนุษย์โดยธรรมชาติจะมีความแสวงหาความสุขส่วนตัวหรือหลีกเลี่ยงจากความทุกข์ใดๆ

2.2 ความพอใจเกี่ยวกับตนเอง (egoistic hedonism) เป็นทรศณะของความพอใจว่ามนุษย์จะพยายามแสวงหาความสุขส่วนตัว แต่ไม่จำเป็นว่าการแสวงหาความสุขต้องเป็นธรรมชาติของมนุษย์เสมอไป

2.3 ความพอใจเกี่ยวกับจริยธรรม (ethical hedonism) ทรศณะนี้ถือว่ามนุษย์แสวงหาความสุขเพื่อผลประโยชน์ของมวลมนุษย์หรือสังคมที่ตนเป็นสมาชิกอยู่และเป็นผู้ได้รับผลประโยชน์ผู้หนึ่งด้วย

2.1.1 ความหมายของความพึงพอใจ

โดยทั่วไปการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจมักนิยามศึกษากันในสองมิติ คือ มิติความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติ (Job Satisfaction) และมิติความพึงพอใจในการรับบริการ (Service Satisfaction) ผู้ให้ความหมายของคำว่า ความพึงพอใจ (Satisfaction) ไว้เป็นจำนวนมาก ในลักษณะใกล้เคียงและสัมพันธ์กับเรื่องทัศนคติ (ผจญจิตต์ พูลศิลป์, 2551, หน้า 28) แตกต่างกันดังนี้

ความพึงพอใจ ตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า “Satisfaction” ซึ่ง Chaplin (1968, หน้า 437) ให้ความหมายว่าเป็นความรู้สึกของผู้รับบริการ ต่อสถานประกอบการตามประสบการณ์ที่ได้รับจากการเข้าไปติดต่อขอรับบริการในสถานบริการนั้นๆ

ลักษณะวรรณ พวงไม่มีง (2545, หน้า 9) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง สภาพของจิตที่ ปราศจากความเครียด ทั้งนี้เพราะธรรมชาติของมนุษย์นั้นมีความต้องการ ถ้าความต้องการนั้น

ได้รับการตอบสนองทั้งหมดหรือบางส่วนความเครียดจะน้อยลงความพึงพอใจก็จะเกิดขึ้นและในทางกลับกันถ้าความต้องการนั้นไม่ได้รับการตอบสนองความเครียดและความไม่พึงพอใจจะเกิดขึ้น

พิณ ทองพูน (2549, หน้า 21) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกชอบ ยินดี เต็มใจ หรือมีเจตคติที่ดีของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการทั้งด้านวัตถุและจิตใจ

ชนะดา วีระพันธ์ (2555) ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกหรือทัศนคติทางบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือมีความชื่นชอบพอใจต่อการที่บุคคลอื่นกระทำการสิ่งใดสิ่งหนึ่งตอบสนองความต้องการของบุคคลหนึ่งที่น่าปรารถนาให้กระทำในสิ่งที่ต้องการ ซึ่งจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลนั้นได้ แต่ทั้งนี้ความพึงพอใจของแต่ละบุคคลย่อมมีความแตกต่างกันหรือมีความพึงพอใจมากน้อยขึ้นอยู่กับค่านิยมของแต่ละบุคคลและความสัมพันธ์ของปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจตลอดจนสิ่งเร้าต่างๆ ซึ่งอาจสามารถทำให้ระดับความพึงพอใจแตกต่างกันได้ เช่น ความสะดวกสบายที่ได้รับความสวยงาม ความเป็นกันเอง ความภูมิใจ การยกย่อง การได้รับการตอบสนองในสิ่งที่ต้องการและความศรัทธา เป็นต้น

จากความหมายของความพึงพอใจข้างต้นดังกล่าวสามารถสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ดีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือความพอใจต่อการที่บุคคลอื่นกระทำการสิ่งใดสิ่งหนึ่งตอบสนองความต้องการของบุคคลนั้นได้

2.1.2 ความพึงพอใจกับการบริการ

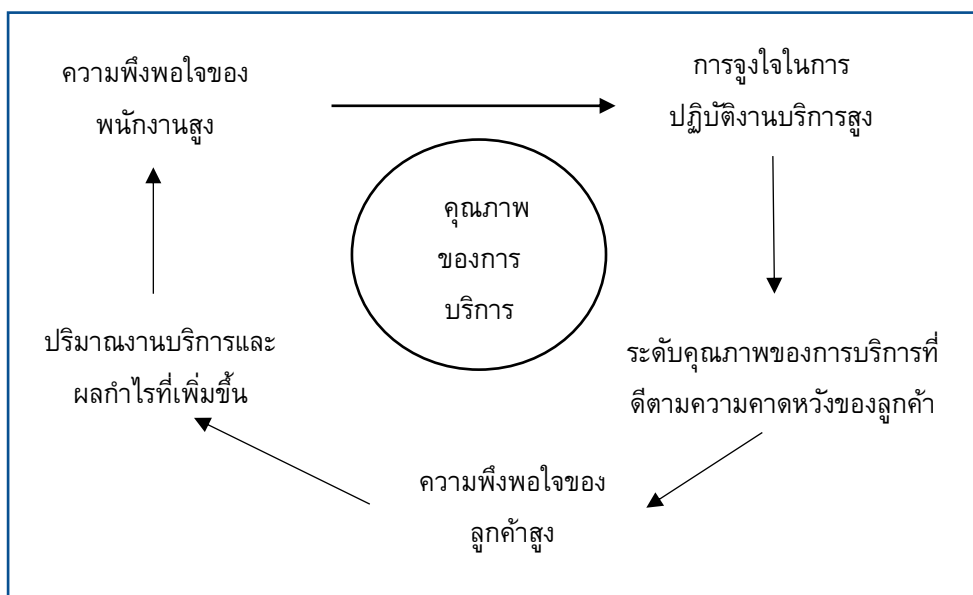
วาฟรา (Vavra., 1992 : 139) ได้ให้คำนิยามของความพึงพอใจในงานบริการของผู้บริโภค คือ ความยึดมั่น และเชื่อถือได้ของบริษัทผู้ให้บริการในการนำส่งสินค้า และบริการ ที่เต็มเปี่ยมไปด้วยความต้องการและความคาดหวังของผู้บริโภค

เพียร์สัน (Person. 1993 : 14) ได้ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจของผู้บริโภคคือการที่สินค้าหรือบริการสามารถเป็นไปตามความต้องการของผู้บริโภคได้ทำให้ผู้บริโภคเกิดความพึงพอใจและเมื่อนั้นการซื้อหรือการใช้บริการที่เพิ่มมากขึ้นและบ่อยครั้งขึ้น โดยจะบอกไปยังบุคคลใกล้ชิดต่อไป

दनัย เทียนพุ่ม (2543) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจของลูกค้า (Customer satisfaction) เป็นการทำให้ลูกค้ามีประสบการณ์ที่พอใจ ตื่นเต้นในคุณภาพและบริการแล้วกลับมาซื้อซ้ำอีก

จากที่กล่าวมาผู้ศึกษาสามารถสรุปความหมายของความพึงพอใจดังนี้ คือ ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกยินดี พอใจ ชอบใจ ของบุคคลหนึ่งที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งสิ่งเหล่านั้นจะเกิดขึ้นได้ต่อเมื่อบุคคลเหล่านั้นได้รับการตอบสนองในสิ่งที่ตนเองต้องการ หรือเป็นไปตามเป้าหมายที่ได้วางแผนไว้ ซึ่งระดับความพึงพอใจจะแตกต่างกันขึ้นอยู่กับปัจจัยต่างๆ หรือองค์ประกอบที่แตกต่างกัน

หากพิจารณาถึงความพึงพอใจกับการบริการองค์กรส่วนใหญ่จะให้ความสำคัญในมิติเฉพาะกับลูกค้า กล่าวคือ ใช้การวัดและประเมินโดยมุ่งความสำคัญไปที่ลูกค้าเป็นหลัก อย่างไรก็ตาม Heskett (1988) ได้ให้นิยามของ “ความพึงพอใจ” ที่แตกต่างออกไปโดยกล่าวว่า หากวัดความพึงพอใจในการบริการไม่ควรมองเพียงมิติของผู้รับบริการเท่านั้น โดยเฉพาะกับปฏิบัติการบริการเป็นสิ่งที่ต้องตระหนักควบคู่กันไป เพราะปฏิสัมพันธ์ของ 2 มิติดังกล่าวเป็นความสัมพันธ์ระหว่างการสร้างความพึงพอใจภายในองค์กรและความพึงพอใจภายนอกองค์กรซึ่งมีความเชื่อมโยงกัน กล่าวคือ ความพึงพอใจของผู้ให้บริการจะเป็นแรงจูงใจโดยตรงต่อปฏิบัติการบริการอย่างมีคุณภาพ ซึ่งจะส่งผลให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ และเมื่อการบริการที่มีคุณภาพถูกส่งต่อไปยังลูกค้าแล้ว จะทำให้ลูกค้ามาใช้บริการอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ ทำให้กิจการสามารถรักษาลูกค้าไว้ได้และมีรายได้ที่ดี เมื่อกิจการมีรายได้สูงก็จะสามารถจ่ายค่าตอบแทนให้กับปฏิบัติการได้สูงขึ้น เป็นการลดการเปลี่ยนงานของพนักงานและพนักงานสามารถตอบสนองการให้บริการที่ตรงกับความคาดหวังของลูกค้าได้ จึงกล่าวได้ว่า ความพึงพอใจมีความสำคัญทั้งต่อผู้รับบริการและผู้ให้บริการ ซึ่ง Heskett (1988) ได้เสนอรูปแบบของ “วงจรของความสำเร็จในงานบริการ” ดังภาพที่ 2-1



ภาพที่ 2-1 วงจรความสำเร็จในการบริการ

ที่มา : ปรับปรุงจาก Heskett (1988)

Rust, R.T. and Oliver, R.L., (1994) ได้กล่าวว่า ผู้รับบริการจะประเมินความพึงพอใจในบริการ โดยรับรู้จากองค์ประกอบซึ่งองค์การบริการจัดเตรียมไว้ให้ลูกค้าใน 3 ประเภท ได้แก่

1. ผลិតภัณฑ์บริการ เช่น หนาकारมีบริการประเภท ผาก ถอน การให้สินเชื่อ ฯลฯ โรงแรม มีการให้บริการห้องพัก การจัดเลี้ยง เป็นต้น

2. สภาพแวดล้อมของการบริการ เช่น การออกแบบตกแต่งของสถานที่ การใช้อุปกรณ์ เพื่ออำนวยความสะดวก เป็นต้น

3. การนำเสนอบริการ ได้แก่ พฤติกรรมการให้บริการของผู้ให้บริการ เช่น อธยายัยไมตรีของพนักงาน บุคลิกภาพ อากัปกิริยา การสื่อสารโต้ตอบ การเอาใจใส่ เป็นต้น

จะเห็นได้ว่า พนักงานบริการ ถือเป็นเกณฑ์หนึ่งในการใช้วัดคุณภาพการบริการที่ลูกค้ารับรู้ ซึ่งเป็นเรื่องยากที่จะแยกผู้ให้บริการออกจากบริการ ซึ่งมีความสอดคล้องกับแนวคิดของ Tenner and DeToro (1992) ซึ่งกล่าวว่า เป็นการยากที่จะจำแนกผู้ให้บริการ (Server) ออกจากการให้บริการ (Service Delivery) ดังนั้น การประเมิน “ความพึงพอใจ” และ “คุณภาพการบริการ” จึงน่าจะสามารถวัดจาก “ผู้ให้บริการ” ได้ด้วย

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของเทศบาลตำบลโคกกรวด อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนว่ามีระดับความพึงพอใจมากน้อยเพียงใดและต้องการปรับปรุงในเรื่องใดบ้าง

2.1.3 ปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการบริการ

ปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการบริการ สรุปได้ดังนี้ (ชัยสมพล ชาวประเสริฐ, 2556)

1. ความพึงพอใจของผู้ให้บริการ ผู้ให้บริการจะทำงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรได้จะต้องมีปัจจัยต่าง ๆ ดังนี้

1) ความมั่นคงปลอดภัย เป็นความมั่นคงในการทำงาน ทำให้มีความรู้สึกน่าเชื่อถือ สร้างความมั่นใจ และเกิดความพึงพอใจในการทำงานได้

2) โอกาสความก้าวหน้าในการทำงาน ความต้องการเช่นนี้จะลดลงเมื่อมีอายุมากขึ้น

3) ค่าจ้างหรือรายได้และโอกาสก้าวหน้าก็มีความสัมพันธ์กับเรื่องเงิน

4) สภาพการทำงาน การควบคุมดูแลของผู้บังคับบัญชาเป็นส่วนสำคัญทำให้เกิดความ พึงพอใจและไม่พอใจต่อการทำงาน

5) ลักษณะที่แท้จริงของงานที่ทำ ถ้าตรงกับความรู้ความสามารถของผู้ให้บริการก็จะเกิดความพึงพอใจ

6) ผลประโยชน์ตอบแทน เช่น โบนัส เงินบำเหน็จบำนาญ วันหยุด เป็นต้น

7) ลักษณะทางสังคม การยอมรับของสังคมในงานที่ทำ

8) ปัจจัยส่วนบุคคล เช่น อายุ ระยะเวลาการทำงาน ทักษะ การศึกษา เป็นต้น

9) คำชมเชย ที่มีต่อการให้บริการ

2. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการของหน่วยงานนั้นควรพิจารณาจากสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้

1) ปัจจัยส่วนบุคคล เช่น อายุ ทักษะในการรับบริการ ระดับการศึกษา อาชีพ เป็นต้น

2) ความรวดเร็วในการบริการมีความสำคัญอย่างมากในการทำให้เกิดความพึงพอใจ

3) การประชาสัมพันธ์ในการบริการ เพื่อให้ทราบถึงขั้นตอนต่าง ๆ ของการบริการ และชี้แจงผลการดำเนินงาน เพื่อให้เกิดทัศนคติที่ดีต่อผู้รับบริการ

4) ระบบการทำงานต้องมีกฎระเบียบและขั้นตอนที่ชัดเจน สม่่าเสมอในการให้บริการ ซึ่งผู้รับบริการจะมีเหตุผลต่อการบริการนั้น

5) ความยุติธรรมเสมอภาคในการบริการ ผู้รับบริการขอให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติอย่างเท่าเทียมมิใช่เลือกปฏิบัติ

6) การปฏิสัมพันธ์กับผู้ให้บริการ การพูดจาที่ดี การแนะนำในการบริการ มีความสัมพันธ์ ด้านต่าง ๆ ก่อให้เกิดความรู้สึกที่ดีของผู้รับบริการ

7) คุณภาพของการให้บริการนั้น ต้องมีความถูกต้อง และน่าเชื่อถือของข้อมูล สำหรับให้บริการซึ่งส่งผลให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจมากขึ้น

2.1.4 องค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ

ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นในกระบวนการบริการระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการเป็นผลของ การรับรู้และประเมินคุณภาพของการบริการ ในสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังว่าควรจะได้รับและสิ่งที่ ผู้รับบริการได้รับจริงในแต่ละสถานการณ์ซึ่งระดับความพึงพอใจอาจไม่คงที่ผันแปรไปตามช่วงเวลา ที่แตกต่างกันได้ทั้งนี้ความพึงพอใจในการบริการมีองค์ประกอบ 2 ประการ คือ (มหาวิทยาลัยสุโขทัย ธรรมาธิราช, 2544)

1. องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการ ผู้รับบริการจะรับรู้ว่าคุณภาพผลิตภัณฑ์ บริการที่ได้รับมีลักษณะตามพันธะสัญญาของกิจการแต่ละประเภทตามที่จะเป็น มากน้อยเพียงใด เช่น แยกที่เข้าพักในโรงแรมจะได้พักในห้องพักที่จองไว้ ลูกค้ำที่เข้าไปใน ภัตตาคารจะได้รับอาหาร ตามที่สั่ง เป็นต้น สิ่งเหล่านี้เป็นบริการที่ผู้รับบริการควรจะได้รับตาม ลักษณะของการบริการแต่ละประเภท ซึ่งจะสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้ำในสิ่งที่ลูกค้ำต้องการ

2. องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของการนำเสนอบริการ ผู้รับบริการจะรับรู้ว่า วิธีการ นำเสนอบริการในกระบวนการบริการของผู้ให้บริการมีความเหมาะสมมากน้อยเพียงใด ไม่ว่าจะเป็นความสะดวกในการเข้าถึงบริการ พฤติกรรมการแสดงออกของผู้ให้บริการตามบทบาท หน้าที่และ ปฏิบัติการตอบสนองการบริการของผู้ให้บริการต่อผู้รับบริการในด้านความรับผิดชอบ ต่องาน การใช้ภาษาสื่อความหมายและการปฏิบัติตนในการให้บริการ จะเห็นว่าความพึงพอใจ ในการบริการ เกิดจากการประเมินคุณค่าการรับรู้คุณภาพของการบริการเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ บริการตามลักษณะของการบริการและกระบวนการนำเสนอบริการในวงจรของการให้บริการ ระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ซึ่งถ้าตรงกับสิ่งที่ผู้รับบริการมีความต้องการหรือตรงกับ ความคาดหวังที่มีอยู่หรือประสบการณ์ที่เคยได้รับบริการตามองค์ประกอบดังกล่าวข้างต้น ก็ย่อมจะนำมาซึ่งความพึงพอใจในบริการนั้น แต่หากเป็นไปในทางตรงกันข้ามสิ่งที่ผู้รับบริการ ได้รับจริงไม่ตรงกับการรับรู้ที่คาดหวังผู้รับบริการย่อมเกิดความไม่พึงพอใจต่อผลิตภัณฑ์และ การนำเสนอบริการได้จึงสามารถแสดงเป็นภาพองค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการได้

2.1.5 แนวทางการเสริมสร้างความพึงพอใจในการบริการ

ความพึงพอใจในการบริการเป็นสิ่งที่ผู้ดำเนินการจะต้องคำนึงถึงทั้งในฐานะ ผู้ให้บริการและจะต้องคาดคิดในฐานะของผู้รับบริการร่วมด้วย เพื่อที่จะสามารถส่งเสริมให้เกิด ความพึงพอใจในการบริการขึ้นได้ โดยสามารถกระทำผ่านขั้นตอนต่าง ๆ ดังนี้ (พิมล เมฆสวัสดิ์, 2550)

1. ตรวจสอบความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้อย่างสม่ำเสมอผ่านการ ชักถามโดยตรง การสำรวจความคิดเห็น เพื่อศึกษาถึงความคาดหวังและระดับความพึงพอใจ ในการบริการที่รับบริการหรือผู้ที่มีต่อการให้บริการ ร่วมกับการรับฟังความคิดเห็นของผู้ให้บริการ ที่เป็นผู้ปฏิบัติโดยตรง ทั้งสองสิ่งจะทำให้ผู้ดำเนินการทราบถึงความคาดหวังและความพึงพอใจ ในการบริการที่ใกล้เคียงกับความเป็นจริงมากที่สุด เพื่อที่จะได้นำไปพัฒนากระบวนการให้บริการที่ มีคุณภาพตรงกับความต้องการของผู้รับบริการหรือผู้ใช้ได้

2. การกำหนดเป้าหมายและทิศทางขององค์กรให้ชัดเจน ซึ่งผู้ดำเนินการจะต้องกำหนดทิศทางและจุดยืนของหน่วยงานให้ชัดเจน นั่นคือ มีเป้าหมายที่จะตอบสนองต่อความคาดหวังของ ผู้รับบริการหรือผู้ใช้ โดยมีความสอดคล้องต่อแนวโน้มพฤติกรรมของผู้รับบริการหรือผู้ใช้ และความพร้อมของผู้ให้บริการที่จะดำเนินการให้มีคุณภาพ

3. การกำหนดยุทธศาสตร์การบริการที่มีประสิทธิภาพ โดยจะต้องมีการกำหนดฐานะของตนเองในการแข่งขันด้านการบริการ กำหนดกลุ่มผู้รับบริการเป้าหมาย ศึกษาจุดแข็งจุดอ่อนของตนเอง จากนั้นจึงกำหนดเป็นกลยุทธ์ในการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ ร่วมกับการนำเทคโนโลยีต่าง ๆ เข้ามาปรับใช้เพื่อให้เกิดการบริการที่สะดวก รวดเร็ว ทันสมัย และสามารถเข้าถึงผู้รับบริการหรือผู้ใช้จำนวนมากได้

4. การพัฒนาคุณภาพและความสัมพันธ์ในกลุ่มบุคลากรให้บริการ เพื่อให้ผู้ให้บริการทุกคน มีความร่วมมือร่วมใจในการทำงาน รับผิดชอบต่อการสร้างสรรค์ ความเอาใจใส่ ความทุ่มเทในการทำงาน โดยมุ่งเน้นการทำงานเป็นทีม เพื่อสร้างเสริมคุณภาพในการให้บริการ

5. การนำกลยุทธ์การสร้างความพึงพอใจต่อผู้รับบริการหรือผู้ใช้ไปปฏิบัติและประเมินผล ผ่านการสร้างบรรยากาศและวัฒนธรรมองค์กรที่มุ่งเน้นการทำงานที่มีประสิทธิภาพ และมีคุณภาพ เพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการหรือผู้ใช้ มีการกำหนดเป้าหมายและเกณฑ์วัดที่ชัดเจนรวมถึง ผลตอบแทนการปฏิบัติตามเป้าหมายเพื่อเป็นแรงจูงใจในการปฏิบัติงานบริการตามกลยุทธ์ที่วางไว้

2.1.6 การวัดความพึงพอใจ

บุญเรือง ขจรศิลป์ (2529) ได้ให้ทรรศนะเกี่ยวกับเรื่องการวัดความพึงพอใจเป็นทัศนคติหรือเจตคติเป็นนามธรรม เป็นการแสดงออกค่อนข้างซับซ้อน จึงเป็นการยากที่จะวัดทัศนคติได้โดยตรง แต่เราสามารถที่จะวัดทัศนคติได้โดยอ้อม โดยวัดความคิดเห็นของบุคคลเหล่านั้นแทน ฉะนั้นการวัดความพึงพอใจก็มีขอบเขตที่จำกัดด้วย อาจมีความคลาดเคลื่อนเกิดขึ้นถ้าบุคคลเหล่านั้นแสดงความคิดเห็นไม่ตรงกับความรู้สึกที่แท้จริง ซึ่งความคลาดเคลื่อนเหล่านี้ย่อมเกิดขึ้นได้เป็นธรรมดาของการวัดโดยทั่วไป

ภณิดา ชัยปัญญา (2541) กล่าวว่า การวัดความพึงพอใจนั้นสามารถทำได้หลายวิธี ดังนี้ 1) การใช้แบบสอบถามเพื่อต้องการทราบความคิดเห็น ซึ่งสามารถกระทำได้ในลักษณะกำหนดคำตอบให้เลือกหรือตอบคำถามอิสระ คำถามดังกล่าวอาจถามความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ 2) การสัมภาษณ์เป็นวิธีการวัดความพึงพอใจทางตรง ซึ่งต้องอาศัยเทคนิคและวิธีการที่ดีจะได้ข้อมูลที่แท้จริง 3) การสังเกต เป็นวิธีวัดความพึงพอใจโดยการสังเกตพฤติกรรมของบุคคลเป้าหมายไม่ว่าจะ แสดงออกจากการพูดจา กริยา ท่าทาง วิธีนี้ต้องอาศัยการกระทำอย่างจริงจัง และสังเกตอย่างมีระเบียบแบบแผน

จากแนวคิดในการวัดความพึงพอใจดังกล่าว ผู้วิจัยจึงเลือกใช้แบบสอบถามเป็น ใช้เครื่องมือในการวัดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของเทศบาลตำบลโคกกรวด อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา

2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ

2.2.1 ความหมายของการให้บริการ

สมิต สัชฌุกร (2542, หน้า 13) ให้ความหมายว่า การบริการเป็นการปฏิบัติงาน ที่กระทำหรือติดต่อเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการ การให้บริการต่างๆ ได้ใช้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่ง ทั้งด้วยความพยายามใดๆ ก็ตามด้วยวิธีการหลากหลายในการทำให้ บุคคลต่างๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือจัดได้ว่าเป็นการให้บริการทั้งสิ้น การอำนวยความสะดวก การสนองความต้องการของผู้ใช้บริการก็เป็นการให้บริการ การให้บริการจึงสามารถดำเนินการได้หลากหลายวิธี จุดสำคัญคือ เป็นการช่วยเหลือและมีประโยชน์แก่ผู้ใช้บริการ

จรัส สุวรรณมาลา (2539) กล่าวถึงลักษณะการให้บริการที่มีคุณภาพ โดยมีตัวแปรที่จะนำมาใช้ในการกำหนดคุณภาพของบริการ ดังนี้

1. ความถูกต้องตามกฎหมาย หมายถึง บริการที่จัดให้มีขึ้นตามกฎหมาย โดยเฉพาะบริการที่บังคับให้ประชาชนต้องมาใช้บริการ เช่น บริการรับชำระภาษีอากรจำเป็นต้องควบคุมให้ถูกต้องตามระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้องเป็นสำคัญ

2. ความเพียงพอ หมายถึง บริการที่มีจำนวนและคุณภาพเพียงพอกับความต้องการของผู้รับบริการไม่มีการรอคอยหรือเข้าคิวเพื่อขอรับบริการ

3. ความทั่วถึง เท่าเทียม ไม่มีข้อยกเว้น ไม่มีอภิสิทธิ์ หมายถึง บริการที่ดีต้องเปิดโอกาสให้ประชาชนในทุกพื้นที่ กลุ่มอาชีพ เพศ วัย ได้ใช้บริการประเภทเดียวกัน คุณภาพเดียวกัน ได้อย่างทั่วถึง เท่าเทียมกัน โดยไม่มีข้อยกเว้น

4. ความสะดวก รวดเร็ว เชื่อถือได้ หมายถึง การให้บริการที่ดีมีคุณภาพนั้นจะต้องมีลักษณะที่สำคัญ

4.1 ผู้ใช้บริการจะต้องได้รับความสะดวก คือ สามารถใช้บริการได้ ณ ที่ต่าง ๆ และสามารถเลือกใช้วิธีการได้หลายแบบตามสภาพของผู้ใช้บริการ นอกจากนั้นความสะดวกอาจพิจารณาได้จากกระบวนการให้บริการ เช่น การจัดให้มีจุดให้ -รับบริการเพียงจุดเดียว (One-Stop Service)

4.2 ความรวดเร็ว หมายถึง ประชาชนต้องได้รับการบริการทันที โดยไม่ต้องรอคอยรับบริการนานเกินสมควร

4.3 ความน่าเชื่อถือได้ของระบบบริการ หมายถึง บริการที่มีคุณภาพจะต้องมีความต่อเนื่องสม่ำเสมอ มีระเบียบแบบแผนการให้บริการที่แน่นอน คาดการณ์ล่วงหน้าได้แน่นอน เป็นที่พึงพาของผู้รับบริการได้เสมอ และมีโอกาสเกิดความผิดพลาดน้อยที่สุด

5. ความได้มาตรฐานทางเทคนิคหรือมาตรฐานทางวิชาการ หมายถึง การให้บริการประเภทที่ต้องอาศัยความรู้ความชำนาญทางเทคนิคหรือทางวิชาการ เช่น การเงินการบัญชีบริการทางการแพทย์ เศรษฐกิจ กฎหมาย ฯลฯ บริการดังกล่าวนี้จะมีคุณภาพดีก็ต่อเมื่อมีบุคลากรและกระบวนการให้บริการที่ได้มาตรฐานทางเทคนิคและวิชาการ

6. การเรียกเก็บค่าบริการที่เหมาะสม ต้นทุนการให้บริการต่าง ๆ หมายถึง การให้บริการของรัฐประเภทที่มีการเรียกเก็บค่าบริการจากผู้รับบริการต้องมีค่าบริการที่เหมาะสมและต้องมีระบบการจัดบริการที่มีประสิทธิภาพ มีต้นทุนการดำเนินงานต่าง ๆ เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการที่มีคุณภาพดี และมีค่าบริการที่ไม่สูงเกินไป

2.2.2 ปัจจัยสำคัญในการตัดสินใจเกี่ยวกับกระบวนการบริการ

ธีรกิติ นวรัตน์ ณ อยุธยา (2557) กล่าวว่า ในการตัดสินใจเกี่ยวกับการออกแบบกระบวนการ บริการ นักการตลาดบริการควรจะต้องคำนึงถึงปัจจัยที่สำคัญ ดังต่อไปนี้

1. ระดับของการมีส่วนร่วมของลูกค้าในกระบวนการบริการกระบวนการบริการจะแตกต่างกันตามระดับการมีส่วนร่วมของลูกค้าที่แตกต่างกัน เช่น กระบวนการบริการในกรณีที่ลูกค้าต้องบริการตนเองจะแตกต่างจากกรณีที่มีพนักงานให้บริการลูกค้า เป็นต้น

2. สถานที่ที่ใช้ในการนำเสนอบริการสถานที่ที่ใช้ในการนำเสนอบริการ มีความสำคัญต่อการ ออกแบบกระบวนการบริการให้ลูกค้าในสถานที่เฉพาะของกิจการบริการต่าง ๆ เช่น โรงพยาบาลหรือร้านซักแห้ง เป็นต้น จะแตกต่างจากในกรณีที่กระบวนการบริการลูกค้าของสถานที่ลูกค้าเอง เช่น กรณีของการบริการกำจัดปลวก เป็นต้น

3. ประเภทของการบริการบุคคลหรือใช้เครื่องมือเป็นหลักในการบริการ การออกแบบกระบวนการจะต้องพิจารณาว่าบริการนั้นใช้บุคคลเป็นหลัก เช่น บริการที่ปรึกษาด้านการจัดการธุรกิจ เป็นต้น หรือว่าใช้เครื่องมือเป็นหลัก เช่น บริการจากเครื่องฝากถอนเงินสดอัตโนมัติ เป็นต้น

4. ระดับของการติดต่อกันระหว่างพนักงานและลูกค้ามากหรือน้อยนั้น มีผลกระทบต่อรูปแบบของกระบวนการ กล่าวคือ ในกรณีที่มีระดับของการติดต่อกันน้อย เช่น การจองตั๋วภาพยนตร์ทางอินเทอร์เน็ต เป็นต้น จะมีกระบวนการที่แตกต่างกับกรณีที่มีระดับของการติดต่อกันมาก เช่น การเข้ารับการรักษาในโรงพยาบาล เป็นต้น

5. ระดับของความเป็นมาตรฐานในการกำหนดรูปแบบที่เหมาะสมของกระบวนการ ควรพิจารณาว่าการนำเสนอบริการนั้นมีรูปแบบเป็นมาตรฐานเดียวกันทั้งหมดทุกครั้ง เพื่อการควบคุมคุณภาพและลดต้นทุนในการดำเนินการ หรือว่าอาจมีการนำเสนอบริการในลักษณะที่แตกต่างจากมาตรฐานได้ เพื่อตอบสนองความต้องการที่แตกต่างกันของลูกค้าแต่ละกลุ่ม

6. ระดับความซับซ้อนของบริการจะเกี่ยวข้องกับจำนวนของลำดับขั้นตอนหรือกิจกรรมต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ กระบวนการของการให้บริการที่มีความซับซ้อนมาก เช่น บริการรับจัดงานแต่งงาน ซึ่งแตกต่างจากกระบวนการของการให้บริการที่มีความซับซ้อนน้อย เช่น บริการถ่ายเอกสาร เป็นต้น

2.2.3 สภาพแวดล้อมและลักษณะทางกายภาพของการบริการ

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2556) ให้ความหมายว่า สภาพแวดล้อมและลักษณะทางกายภาพ หมายถึง อาคารของธุรกิจบริการ เครื่องมือและอุปกรณ์ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องเอทีเอ็ม เคาน์เตอร์ให้บริการ การตกแต่งลิโอบบี้ ลานจอดรถ สวน หอ้งน้ำ การตกแต่งป้ายประชาสัมพันธ์ แบบฟอร์มต่าง ๆ เป็นต้น ซึ่งสิ่งเหล่านี้เป็นสิ่งที่ลูกค้าใช้เป็นเครื่องหมายแทนคุณภาพของการ ให้บริการ กล่าวคือ ลูกค้าจะอาศัยสิ่งแวดล้อมทางกายภาพเป็นปัจจัยหนึ่งในการเลือกใช้บริการ ดังนั้น สิ่งแวดล้อมทางกายภาพยิ่งดูหรูหราและสวยงามเพียงใดบริการน่าจะมีคุณภาพตามด้วยและอยากที่จะเข้าไปใช้บริการ (ธีรกิติ นวรัตน์ ณ อยุธยา, 2557) ให้ความหมายว่า สภาพแวดล้อมและลักษณะทางกายภาพ หมายถึง สิ่งแวดล้อมที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ สถานที่ที่ลูกค้าและกิจการมีปฏิสัมพันธ์กันและ องค์ประกอบต่าง ๆ ซึ่งทำหน้าที่ช่วยอำนวยความสะดวกหรือสื่อสารบริการนั้น สรุปได้ว่า สภาพแวดล้อมและลักษณะทางกายภาพ หมายถึง สิ่งที่เป็นรูปธรรมต่าง ๆ ที่สามารถมองเห็นหรือรับรู้ได้และใช้เป็นเครื่องบ่งชี้ถึงคุณภาพของบริการ ประกอบด้วย อาคาร สำหรับบริการเครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องเอทีเอ็มเคาน์เตอร์ให้บริการ การตกแต่งสถานที่ ลิโอบบี้ ลานจอดรถ สวน หอ้งน้ำ การตกแต่งป้ายประชาสัมพันธ์

หน้าที่ของลักษณะทางกายภาพของการบริการ ชูติรัตน์ เจริญสุข (2546) กล่าวว่า ธุรกิจบริการมีการใช้หลักฐานทางวัตถุหรือลักษณะทางกายภาพของการบริการเป็นส่วนหนึ่งของส่วนประสมทางการตลาดบริการ โดยมีบทบาทหน้าที่ ดังต่อไปนี้ 1. เป็นสื่อที่ใช้เรียกร้องความสนใจ จูงใจกลุ่มลูกค้าเป้าหมายและทำให้บริษัทแตกต่างจาก คู่แข่งขัน เช่น การออกแบบอาคารสถานที่ การตกแต่งภายใน เป็นต้น 2. เป็นสื่อในการสร้างข่าวสาร เพื่อติดต่อสื่อสารไปยังลูกค้ากลุ่มเป้าหมายเกี่ยวกับลักษณะเด่น และระดับคุณภาพของการบริการ เช่น สัญลักษณ์ของบริษัท การใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยและก้าวหน้าของบริษัท เป็นต้น 3. เป็นสื่อที่ก่อให้เกิดผลในทางที่ดีขึ้น กระตุ้นให้ลูกค้ามีความต้องการอยากใช้บริการของบริษัทเพิ่มมากขึ้น เนื่องจากผลิตภัณฑ์บริการ เป็นสิ่งที่มองไม่เห็น ลูกค้าจะสัมผัสถึงระดับคุณภาพของการบริการก่อนการซื้อได้ยาก ซึ่งแตกต่างจากการซื้อสินค้าที่มีตัวตน ฉะนั้นการสร้างลักษณะทางกายภาพของการบริการ จึงเป็นสิ่งจำเป็น ดังนั้นลักษณะทางกายภาพของการบริการ ได้แก่ อาคารของธุรกิจบริการ เครื่องมือและอุปกรณ์ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องเอทีเอ็ม เคาน์เตอร์ให้บริการ การตกแต่งสถานที่ ลิโอบบี้ ลานจอดรถ สวน หอ้งน้ำ การตกแต่ง ป้ายประชาสัมพันธ์ แบบฟอร์มต่าง ๆ ซึ่งสิ่งเหล่านี้เป็นสิ่งที่ ลูกค้าใช้เป็นเครื่องหมายแทนคุณภาพของการให้บริการ กล่าวคือ ลูกค้าจะ

อาศัยสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ เป็นปัจจัยหนึ่งในการเลือกใช้บริการ ดังนั้น สิ่งแวดล้อมทางกายภาพยิ่งดูหรูหราและสวยงามเพียงใด บริการน่าจะมีคุณภาพตามด้วยและอยากที่จะเข้าไปใช้บริการ

2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการสาธารณะและการให้บริการประชาชน ภาครัฐ

การสร้างคามพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนมีหลักและแนวทาง คือ การให้บริการอย่างเสมอภาค หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานคิดที่ว่า คนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่มุมของกฎหมายไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานในการให้บริการเดียวกันการให้บริการที่ตรงเวลา หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงต่อเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลยถ้าไม่มีการตรงต่อเวลา ซึ่งจะต้องสร้างความไม่พอใจให้แก่ประชาชน การให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะมีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม

Millet (1954, หน้า 397) ได้ให้ทัศนะว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของหน่วยงานภาครัฐนั้น โดยได้สรุปประเด็นว่า เป้าหมายที่เป็นที่นิยมมากที่สุดที่ผู้ปฏิบัติต้องยึดถือไว้เสมอในหลักการ 5 ประการ คือ

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานของความคิดว่าทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในทุกแง่มุมของกฎหมายไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely Service) หมายถึง ในการให้บริการจะต้องมองว่าการให้บริการจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลยถ้าไม่มีการตรงเวลาซึ่งจะสร้างความไม่พอใจให้แก่ประชาชน

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการจะต้องมีลักษณะที่มีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) คือ การให้บริการที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณชนเป็นหลักไม่ใช่ยึดตามความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) คือ การให้บริการที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม นอกจากนี้ เลียมใส ใจแจ้ง (2546) ได้เสนอ

แนวความคิดในการบริการประชาชนที่ดีและมีคุณภาพต้องอาศัยเทคนิค กลยุทธ์ ทักษะที่จะทำให้
 ชนะใจผู้รับบริการ ซึ่งสามารถกระทำได้ทั้งก่อนการติดต่อระหว่างการติดต่อและหลักการติดต่อ
 โดยได้รับการบริการจากตัวบุคคลทุกระดับในองค์กร รวมทั้งผู้บริหารขององค์กรนั้นๆ ทั้งนี้
 การบริการที่ดีจะเป็นเครื่องมือช่วยให้ผู้ติดต่อรับบริการเกิดความเชื่อถือ ศรัทธาและสร้าง
 ภาพลักษณ์ ซึ่งจะมีผลในการใช้บริการต่าง ๆ ในโอกาสหน้าต่อไป

2.3.1 การปรับมุมมองว่าประชาชนคือลูกค้าคนสำคัญ ได้แก่

- 1) เราจะต้องกระตือรือร้นที่จะบริการประชาชน
- 2) มีจิตสำนึกในการให้บริการที่ดีต่อประชาชน (Service Mind)
- 3) เราจะต้องเปิดโอกาสให้ประชาชนเสนอแนะให้แก่เรา
- 4) เราจะต้องสร้างค่านิยมใหม่ว่า ความพึงพอใจของประชาชน คือ ความสำเร็จ

ของเรา

2.3.2 การสร้างวัฒนธรรมใหม่ในการบริการ

- 1) มีวิสัยทัศน์ที่มุ่งตอบสนองความต้องการของประชาชน
- 2) ปรับตัวให้ทันสมัยพร้อมรับการเปลี่ยนแปลง
- 3) คำนึงถึงผลลัพธ์มากกว่าวิธีการ
- 4) ลดความเป็นทางการในการประสานงาน
- 5) ใช้กฎระเบียบอย่างมีดุลยพินิจ
- 6) มีความริเริ่มสร้างสรรค์

2.3.3 เทคนิคในการต้อนรับประชาชน

- 1) ต้อนรับด้วยความคุ้นเคย เป็นกันเอง
- 2) ต้อนรับด้วยความสุภาพอ่อนโยนให้เกียรติอยู่เสมอ
- 3) ต้อนรับด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส
- 4) ต้อนรับด้วยความอบอุ่น
- 5) ต้อนรับด้วยความเอาใจใส่
- 6) ต้อนรับด้วยความปฏิบัติหน้าที่ให้ทันใจ
- 7) ต้อนรับด้วยความอดทน
- 8) ต้อนรับด้วยความเพียร
- 9) ต้อนรับด้วยความจริงใจ
- 10) ต้อนรับด้วยการให้บริการเสมอ

กุลธน ธนาพงศธร (2528, หน้า 303 - 304) กล่าวว่า หลักการให้บริการที่สำคัญ 5
 ประการ คือ

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ คือ ประโยชน์และบริการที่องค์กรจัดให้ นั้น จะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลากรส่วนใหญ่หรือทั้งหมดมิใช่เป็นการ จัดการให้แก่บุคคลกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ
2. หลักความสม่ำเสมอ คือ การให้บริการนั้น ๆ ต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ
3. หลักความเสมอภาค บริการที่จัดตั้งนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างสม่ำเสมอ หน้าและเท่าเทียมกัน ไม่มีการให้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มคนใดในลักษณะแตกต่างจากกลุ่มคนอื่น ๆ อย่างเห็นได้ชัด
4. หลักความประหยัดค่าใช้จ่ายที่จะต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ
5. หลักความสะดวกบริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการ จะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติง่าย สะดวก สบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาวะยุ่งยากใจให้แก่ผู้ให้บริการหรือ ผู้ใช้บริการมากจนเกินไป

MaxWeber (1966, p. 98) ให้ทัศนคติเกี่ยวกับการใช้บริการว่าการจะให้บริการมีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อประชาชนมากที่สุด คือ การให้บริการที่ไม่คำนึงถึงตัวบุคคลหรือเป็นการบริการที่ ปราศจากอารมณ์ ไม่มีความชอบพอสนใจเป็นพิเศษทุกคนได้รับการปฏิบัติเท่าเทียมกันตามเกณฑ์เมื่ออยู่ในสภาพที่เหมือนกัน

2.4 ข้อมูลพื้นฐานของเทศบาลตำบลโคกกรวด อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา

2.4.1) ประวัติความเป็นมา

เทศบาลตำบลโคกกรวด เดิมเป็นสุขาภิบาลตำบลโคกกรวด ซึ่งได้จัดตั้งเมื่อวันที่ 12 ธันวาคม 2510 โดยประกาศในราชกิจจานุเบกษา เล่มที่ 84 ตอนที่ 125 หน้า 3315 ลงวันที่ 26 ธันวาคม 2510 ตั้งอยู่ทางทิศตะวันตกของอำเภอเมืองนครราชสีมา โดยมีระยะห่างจากเมืองนครราชสีมา ไปทางหลวงแผ่นดิน หมายเลข 2 ไป ทางทิศตะวันตก เป็นระยะทาง 20 กิโลเมตร ครอบคลุมพื้นที่ 6 หมู่บ้านของตำบลโคกกรวด คือบ้านหนองหว้า หมู่ที่ 1 บ้านโคกกรวด หมู่ที่ 2, บ้านดอนแต้ว หมู่ที่ 3, บ้านละลมหม้อ หมู่ที่ 4, บ้านสระมนโหรา หมู่ที่ 6, บ้านโคกเพชร หมู่ที่ 14 รวมพื้นที่ประมาณ 3.05 ตารางกิโลเมตร ต่อมาได้เปลี่ยนแปลงฐานะของสุขาภิบาลเป็นเทศบาลตามพระราชบัญญัติเปลี่ยนแปลงฐานะของสุขาภิบาลเป็นเทศบาล พ.ศ. 2542 เมื่อวันที่ 25 พฤษภาคม 2542 โดยประกาศในราชกิจจานุเบกษา ฉบับกฤษฎีกา เล่มที่ 116 ตอนที่ 9 ก ลงวันที่ 24 กุมภาพันธ์ 2542

2.4.2) สภาพทั่วไป

2.1) ลักษณะที่ตั้ง

เทศบาลตำบลโคกกรวด ตั้งอยู่ที่บ้านสระมนโนราห์ หมู่ที่ 6 ตำบลโคกกรวด อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา ห่างจากอำเภอเมืองนครราชสีมา ระยะทางประมาณ 20 กิโลเมตร และมีพื้นที่โดยประมาณ 3.05 ตารางกิโลเมตร มีอาณาเขตติดต่อ ดังนี้

ทิศเหนือ ตั้งแต่หลักเขตที่ 1 ซึ่งตั้งอยู่ปากคลองละลม ฝั่งใต้เลียบบตามริมคลองละลมฝั่งใต้ ไปทางทิศตะวันออกเฉียงเหนือ ถึงหลักเขตที่ 2 ซึ่งตั้งอยู่ริมทางรถไฟ

ทิศตะวันออก จากหลักเขตที่ 3 เป็นเส้นทางไปทางทิศใต้ผ่านทางหลวงแผ่นดินสายสระบุรี นครราชสีมา หมายเลข 2 ระยะทาง 250 เมตร

ทิศใต้จากหลักเขตที่ 3 เป็นเส้นทางขนานกับทางหลวงแผ่นดินสายสระบุรี - นครราชสีมา หมายเลข 2 ไปทางทิศตะวันตกถึงหลักเขตที่ 5 ซึ่งตั้งอยู่ห่างจากทางหลวงแผ่นดินสายสระบุรี - นครราชสีมา หมายเลขที่ 2 ตารางกิโลเมตร 236.60 กิโลเมตร ตามแนวเส้นตั้งฉาก 250 เมตร

ทิศตะวันตก จากหลักเขตที่ 5 เป็นเส้นตรงไปทางทิศเหนือบรรจบหลักเขตที่ 1

เขตเทศบาลตำบลโคกกรวด ตั้งอยู่ที่ทิศตะวันตกของจังหวัดนครราชสีมา ระยะทางห่างจาก จังหวัดประมาณ 20 กิโลเมตร มีอาณาเขตติดต่อ ดังนี้

ทิศเหนือ ติดต่อกับ เทศบาลตำบลเมืองใหม่โคกกรวด

ทิศใต้ ติดต่อกลับ เทศบาลตำบลเมืองใหม่โคกกรวด

ทิศตะวันออก ติดต่อกลับ เทศบาลตำบลเมืองใหม่โคกกรวด

ทิศตะวันตก ติดต่อกลับ เทศบาลเมืองใหม่โคกกรวด

มีจำนวน 6 หมู่บ้าน จำนวน 18 ชุมชน ประกอบด้วย

หมู่ที่ 1 บ้านหนองหว้า ประกอบด้วย

- ชุมชนสุขศาลา
- ชุมชนหนองหว้า
- ชุมชนประชาร่วมใจ
- ชุมชนตลาดโคกกรวด

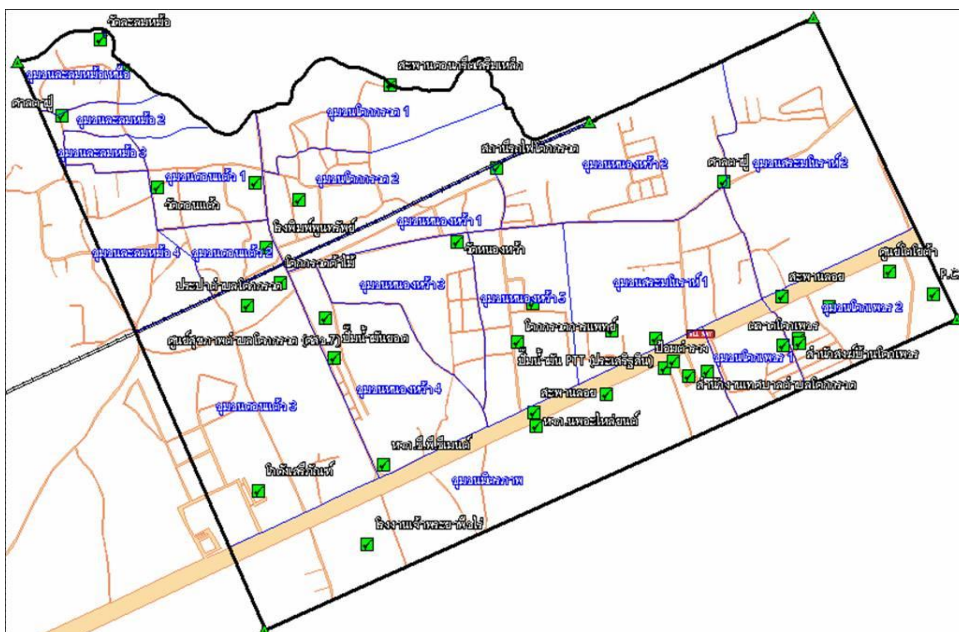
หมู่ที่ 2 บ้านโคกกรวด ประกอบด้วย

- ชุมชนผดุงรัตน์พัฒนา
- ชุมชนโคกกรวด
- ชุมชนศาลาแดงพัฒนา

หมู่ที่ 3 บ้านดอนแก้ว ประกอบด้วย

- ชุมชนดอนแก้วพัฒนา

- ชุมชนดอนแก้วสามัคคี
- หมู่ที่ 4 บ้านละลมหม้อ ประกอบด้วย
- ชุมชนรักษ์ลำตะคอง
 - ชุมชนแสนสุขพัฒนา
 - ชุมชนละลมหม้อ 2000
 - ชุมชนสตรีพัฒนา
- หมู่ที่ 6 บ้านสระมนโนรา ประกอบด้วย
- ชุมชนสระมนโนรา
 - ชุมชนร่วมใจ
 - ชุมชนสุขใจ
 - ชุมชนมิตรภาพ
- หมู่ที่ 14 บ้านโคกเพชร ประกอบด้วย
- ชุมชนนครินทร์



แผนที่ : เทศบาลตำบลโคกกรวด

2.2 ลักษณะภูมิประเทศ

โดยทั่วไปเทศบาลตำบลโคกกรวดมีลักษณะรูปร่างของพื้นที่เป็นแนวยาวลงมาบริเวณพื้นที่ทางตอนใต้ พื้นที่จะเป็นที่ราบสูงทางตอนกลาง เป็นพื้นที่สำหรับที่อยู่อาศัยประมาณ 90% เป็นพื้นที่สำหรับการเกษตร 5 % และมีพื้นที่ส่วนอื่น 5% มี 3 ดูกาล (ฤดูร้อน ฤดูฝน ฤดูหนาว)

2.3 ลักษณะภูมิอากาศ

ลักษณะอากาศมีลักษณะร้อนชื้น อากาศเปลี่ยนแปลงไปตามฤดู ซึ่งมี 3 ฤดู ดังนี้

ฤดูร้อน เริ่มตั้งแต่กลางเดือนกุมภาพันธ์ไปจนถึงกลางเดือนพฤษภาคม อากาศร้อนและแห้งแล้ง แต่บางครั้งอาจมีอากาศเย็น บ้างครั้งเกิดพายุฝนฟ้าคะนองและลมกระโชกแรงหรืออาจมีลูกเห็บตกก่อให้เกิดความเสียหายแก่ประชาชนทุกปี เรียกว่า “พายุฤดูร้อน” อากาศร้อนจะมีอุณหภูมิระหว่าง 35-39.9 องศาเซลเซียส ร้อนจัดมีอุณหภูมิประมาณ 40 องศาเซลเซียสขึ้นไป

ฤดูฝน เริ่มตั้งแต่กลางเดือนพฤษภาคม ฝนตกมากในช่วงเดือน พฤษภาคม-ตุลาคม แต่อาจเกิด “ช่วงฝนทิ้ง” ซึ่งอาจนานประมาณ 1-2 สัปดาห์หรือบางปีอาจเกิดขึ้นรุนแรงและมีฝนน้อยนานนับเดือน ในเดือนกรกฎาคม แต่ในเขตเทศบาลไม่เคยเกิดอุทกภัยรุนแรง มีฝนตกเฉลี่ยประมาณ 900 มิลลิเมตร

ฤดูหนาว เริ่มตั้งแต่กลางเดือนตุลาคมถึงกลางเดือนกุมภาพันธ์ ในช่วงกลางเดือนตุลาคมนานราว 1-2 สัปดาห์ เป็นช่วงเปลี่ยนฤดูจากฤดูฝนเป็นฤดูหนาว อากาศแปรปรวนไม่แน่นอน อาจเริ่มมีอากาศเย็นหรืออาจยังมีฝนฟ้าคะนอง อากาศหนาวอุณหภูมิต่ำสุด ประมาณ 15 องศา

2.4 ลักษณะของดิน

ลักษณะดินโดยทั่วไปเป็นดินร่วนปนทราย ประมาณ 75% ดินลูกรังประมาณ 15% ลักษณะดินในพื้นที่เป็นดินเหนียวประมาณ 10%

2.5 ลักษณะของแหล่งน้ำ

มีแหล่งน้ำที่ใช้สำหรับ อุปโภค-บริโภค จำนวน 1 แห่ง เคยเป็นแหล่งน้ำที่เกิดขึ้นตามธรรมชาติและเทศบาลได้ดำเนินการปรับปรุงก่อสร้างขึ้นใหม่เพื่อเพียงพอกับการอุปโภคและบริโภคของประชาชน ดังนี้

ลำห้วย	-	แห่ง	สระน้ำ	2 แห่ง	(สระหนองหว้า / สระมโนราห์)
หนองน้ำ	-	แห่ง	บ่อน้ำตื้น	-	แห่ง
ลำคลอง	1	แห่ง	บ่อบาดาล	4	แห่ง
บึง	-	แห่ง	อ่างเก็บน้ำ	-	แห่ง
แม่น้ำ	-	แห่ง	ฝาย	-	แห่ง

2.6 ลักษณะของไม้และป่าไม้

ในเขตเทศบาลไม่มีป่าไม้ แต่มีต้นไม้ที่ชาวบ้านปลูกลักษณะของไม้เป็นไม้ยืนต้น ผลัดใบและมีอยู่ตามที่สาธารณะในเขตเทศบาลตำบลโคกกรวด

3. ด้านการเมือง / การปกครอง

3.1 เขตการปกครอง

เทศบาลตำบลโคกกรวด ประกอบด้วย 6 หมู่บ้าน มีพื้นที่อยู่ในเทศบาลตำบลโคกกรวด ทั้งหมด 6 หมู่บ้าน ดังนี้

หมู่บ้าน	หมู่ที่	กำนัน/ผู้ใหญ่บ้าน	ชื่อ - นามสกุล
บ้านหนองหว้า	หมู่ที่ ๑	ผู้ใหญ่บ้าน	นายปิยพงษ์ จรโคกกรวด
บ้านโคกกรวด	หมู่ที่ ๒	ผู้ใหญ่บ้าน	นางอรทัย จุติสีมา
บ้านดอนแต้ว	หมู่ที่ ๓	ผู้ใหญ่บ้าน	นายพงษ์ศักดิ์ ผิวหอม
บ้านละลมหม้อ	หมู่ที่ ๔	ผู้ใหญ่บ้าน	นายอรรถพล บุตรพันธ์
บ้านสระมนโนรา	หมู่ที่ 6	กำนันตำบลโคก	น.ส.กาญจนา กาญจนวัฒนา
บ้านโคกเพชร	หมู่ที่ 14	ผู้ใหญ่บ้าน	นายอมฤต แถมวัฒน์

3.2 การเลือกตั้ง

องค์กรปกครองท้องถิ่นในตำบลโคกกรวดมีหน่วยงานปกครองท้องถิ่น จำนวน 2 ท้องถิ่นคือ เทศบาลตำบลโคกกรวด และเทศบาลตำบลเมืองใหม่โคกกรวด ข้อมูลเกี่ยวกับศักยภาพของท้องถิ่น

คณะผู้บริหารเทศบาลตำบลโคกกรวด

ลำดับที่	ชื่อ - สกุล	ตำแหน่ง
1	นายทองแมน จรโคกกรวด	นายกเทศมนตรีตำบลโคกกรวด
2	นายสุเทพ ประพิน	รองนายกเทศมนตรีตำบลโคกกรวด
3	นายสมบูรณ์ บัวบูชา	รองนายกเทศมนตรีตำบลโคกกรวด
4	นายอาทร โพธิกนิษฐ์	เลขานุการนายกเทศมนตรีตำบลโคกกรวด
5	นายวิลาศ พงษ์โคกกรวด	ที่ปรึกษานายกเทศมนตรีตำบลโคกกรวด

สมาชิกสภาเทศบาลตำบลโคกกรวด

ลำดับที่	ชื่อ - สกุล	ตำแหน่ง
1	นายสมนึก ศิลปสูงเนิน	ประธานสภาเทศบาลตำบลโคกกรวด
2	นายเอี่ยม มณีรุ่ง	รองประธานสภาเทศบาลตำบลโคกกรวด
3	นายวินัด ปลั่งกลาง	สมาชิกสภาเทศบาลตำบลโคกกรวด เขต 1
4	นายทองดา ภูตาเพ็ด	สมาชิกสภาเทศบาลตำบลโคกกรวด เขต 1
5	นางสาวศิริพร ประสงค์ทรัพย์	สมาชิกสภาเทศบาลตำบลโคกกรวด เขต 1
6	นายศิริศักดิ์ ประสงค์ทรัพย์	สมาชิกสภาเทศบาลตำบลโคกกรวด เขต 1
7	นางประเทือง ปิวจันทิก	สมาชิกสภาเทศบาลตำบลโคกกรวด เขต 1
8	นางภัสสร บุญโคกกรวด	สมาชิกสภาเทศบาลตำบลโคกกรวด เขต 2
9	นายชัยพร เทียนทอง	สมาชิกสภาเทศบาลตำบลโคกกรวด เขต 2
10	นายสุชาติ จิตโคกกรวด	สมาชิกสภาเทศบาลตำบลโคกกรวด เขต 2
11	นางสมบูรณ์ คูศรีพิทักษ์	สมาชิกสภาเทศบาลตำบลโคกกรวด เขต 2
12	นายนาวา สุขเจริญ	สมาชิกสภาเทศบาลตำบลโคกกรวด เขต 2

3.4 ประชากร

1. ข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนประชากร ปัจจุบันประชากรในเขตเทศบาลตำบลโคกกรวด มีจำนวนทั้งสิ้น 4,746 คน แยกเป็นประชากรชาย 3,244 คน ประชากรหญิง 3,742 คน มีจำนวนหลังคาเรือนทั้งสิ้น 4,746 หลังคาเรือน โดยสามารถแยกจำนวนประชากรแต่ละหมู่บ้านได้ดังนี้

พื้นที่	ชาย	หญิง	รวม
หมู่ที่ 0 โคกกรวด	67	50	117
หมู่ที่ 1 หนองหว่า	766	881	1,647
หมู่ที่ 2 โคกกรวด	509	612	1,121
หมู่ที่ 3 ดอนแต้ว	336	365	701
หมู่ที่ 4 ละลมหม้อ	577	695	1,272
หมู่ที่ 6 สระมนโนรา	730	834	1,564
หมู่ที่ 14 โคกเพชร	259	305	564
รวม	3,244	3,742	

สถิติบ้านจากทะเบียนบ้าน

พื้นที่	จำนวน (หลัง)
หมู่ที่ 0 โศกกรวด	2
หมู่ที่ 1 หนองหว้า	1,745
หมู่ที่ 2 โศกกรวด	527
หมู่ที่ 3 ดอนแต้ว	588
หมู่ที่ 4 ละลมหม้อ	434
หมู่ที่ 6 สระมโนรา	1,268
หมู่ที่ 14 โศกเพชร	182
รวม	4,746

หมายเหตุ : ข้อมูลจากสำนักทะเบียนเทศบาลตำบลโคกกรวด ณ เดือน กันยายน พ.ศ. 2566

4. สภาพทางสังคม

4.1 การศึกษา

ด้านการศึกษาในเขตเทศบาลตำบลโคกกรวด มีการของเทศบาลตำบลโคกกรวด จำนวน 2 แห่ง ตามข้อมูล ดังนี้

ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กก่อนวัยเรียนประจำปีการศึกษา พ.ศ. 2566

ที่	ชื่อศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก	ที่ตั้ง	พ.ศ. 2566		
			หมู่ที่	ชาย	หญิง
1	ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลตำบลโคกกรวด (โรงเรียนตำบลโคกกรวด)	2	16	39	55
2	ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลตำบลโคกกรวด (บ้านโคกเพชร)	14	7	5	12
รวม			23	44	67

➔ ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลตำบลโคกกรวด (โรงเรียนตำบลโคกกรวด)

- มีครูผู้ดูแลเด็ก จำนวน 2 คน
- มีผู้ช่วยครูผู้ดูแลเด็ก จำนวน 2 คน

➔ ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลตำบลโคกกรวด (บ้านโคกเพชร)

- มีครูผู้ดูแลเด็ก จำนวน 1 คน

ข้อมูลโรงเรียนสังกัด สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (สพฐ.)

ชื่อ สถานศึกษา	จำนวนนักเรียน											
	อนุบาล		ประถมศึกษา						มัธยมศึกษา			รวม
	อ.2	อ.3	ป.1	ป.2	ป.3	ป.4	ป.5	ป.6	ม.1	ม.2	ม.3	
๑. โรงเรียน ตำบลโคกกรวด (ผดุงรัตน์ ประชานุกูล) รวมทั้งสิ้น	65	75	90	107	121	125	125	124	70	72	51	1,025
	65	75	90	107	121	125	125	124	70	72	51	1,025

หมายเหตุ : ข้อมูลจากสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ณ เดือนกรกฎาคม 2566

4.2 สาธารณสุข

สถานพยาบาลของรัฐ จำนวน 2 แห่ง

- 1) โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลโคกกรวด ตั้งอยู่ที่บ้านโคกกรวด หมู่ที่ 2
- 2) โรงพยาบาลเทพรัตน์นครราชสีมา ตั้งอยู่ที่บ้านสระมนโหรา หมู่ที่ 6

คลินิกเอกชน จำนวน 2 แห่ง

- 1) โคกกรวดการแพทย์ เลขที่ 215/12 ซอยเทศบาลโคกกรวด 5 ตำบล โคกกรวด อำเภอ เมืองนครราชสีมา จังหวัด นครราชสีมา 30280
- 2) คลินิกอรัญการแพทย์ หมู่บ้าน เลิศธรรม ตำบล โคกกรวด อำเภอ เมือง นครราชสีมา จังหวัด นครราชสีมา

คลินิกทันตกรรม จำนวน 2 แห่ง

1. คลินิกทันตกรรม ดีดี (ปั้มปตท.ประเสริฐสิน)
2. คลินิกทันตกรรมเดนทร์ทูเก็ทเตอร์ dent together ตั้งอยู่ที่ หมู่ที่ 14 บ้านโคกเพชร

ศูนย์สาธารณสุขมูลฐานชุมชน(ศสมช.) จำนวน 6 แห่ง

- 1) ศูนย์สาธารณสุขมูลฐานชุมชน(ศสมช.) หมู่ที่ 1 บ้านหนองหว้า
- 2) ศูนย์สาธารณสุขมูลฐานชุมชน(ศสมช.) หมู่ที่ 2 บ้านโคกกรวด
- 3) ศูนย์สาธารณสุขมูลฐานชุมชน(ศสมช.) หมู่ที่ 3 บ้านดอนแต้ว
- 4) ศูนย์สาธารณสุขมูลฐานชุมชน(ศสมช.) หมู่ที่ 4 บ้านละลมหม้อ
- 5) ศูนย์สาธารณสุขมูลฐานชุมชน(ศสมช.) หมู่ที่ 6 บ้านสระมนโธราห์
- 6) ศูนย์สาธารณสุขมูลฐานชุมชน(ศสมช.) หมู่ที่ 14 บ้านโคกเพชร

7) การจัดเก็บขยะ

ปริมาณขยะมูลฝอยที่เก็บขนได้ประมาณ 7.8 ตัน/วัน กำจัดโดยวิธีการจ้างเหมา ผังกลบ รายละเอียดรถยนต์เก็บขนมูลฝอย ที่ใช้อยู่ในปัจจุบันจำนวน 4 คัน (ขยะทั่วไป 2 คัน ขยะอินทรีย์ 2 คัน)

2.1 ขยะทั่วไป

1. ทะเบียนรถ 85-4046 ขนาดความจุ 14 ลบ.ม. ปีที่ใช้งาน พ.ศ. 2550
2. ทะเบียนรถ 88-5157 ขนาดความจุ 20 ลบ.ม. ปีที่ใช้งาน พ.ศ. 2559

2.2 ขยะอินทรีย์

1. ทะเบียนรถ 84-6256 ขนาดความจุ 10 ลบ.ม. ปีที่ใช้งาน พ.ศ. 2546
2. ทะเบียนรถ 83-8581 ขนาดความจุ 10 ลบ.ม. ปีที่ใช้งาน พ.ศ. 2535

พนักงานเก็บขยะมูลฝอย จำนวน 13 คน

ขยะทั่วไป ส่งกำจัด ณ ศูนย์กำจัดขยะมูลฝอย เทศบาลตำบลสูงเนิน

ขยะอินทรีย์ นำเข้าโรงผลิตก๊าซชีวภาพเทศบาลตำบลโคกกรวด

4.5 อาชญากรรม

เทศบาลตำบลโคกกรวดไม่มีเหตุอาชญากรรมเกิดขึ้น แต่มีเหตุการณ์ลักขโมยทรัพย์สินประชาชนส่วนน้อย ซึ่งเทศบาลตำบลโคกกรวดก็ได้ดำเนินการป้องกันการเกิดเหตุดังกล่าวจากการสำรวจข้อมูลพื้นฐานพบว่าส่วนมากครัวเรือนมีการป้องกันอุบัติเหตุอย่างถูกวิธีมีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ปัญหาคือจากข้อมูลที่สำรวจพบว่ามี การป้องกันอุบัติเหตุอาชญากรรม วิธีการแก้ปัญหาของเทศบาลตำบลโคกกรวด ในปีงบประมาณ 2564 นั้น ได้บรรจุโครงการติดตั้งกล้องวงจรปิด ในแผนพัฒนาท้องถิ่น (2566-2570) เรียบร้อยแล้ว รวมทั้งได้ตั้งจุดตรวจ จุดสกัด จุดบริการ ในช่วงเทศกาลที่มีวันหยุดหลายวันเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชนตามอำนาจหน้าที่ที่สามารถดำเนินการได้

4.6 ยาเสพติด

ปัญหาเสพติดในเทศบาลตำบลโคกกรวด จากการที่ทางสถานีตำรวจภูธรโพธิ์กลางได้แจ้งให้กับเทศบาลตำบลโคกกรวดทราบนั้นพบว่าในเขตเทศบาลตำบลโคกกรวดมีผู้ที่ติดยาเสพติด แต่เมื่อเทียบกับพื้นที่อื่นถือว่าน้อย และยังไม่พบผู้ค้า เหตุผลก็เนื่องมาจากว่าได้รับความร่วมมือกับทางผู้นำ ประชาชน หน่วยงานของเทศบาลตำบลโคกกรวดที่ช่วยสอดส่องดูแลอยู่เป็นประจำ การแก้ไขปัญหของเทศบาลตำบลโคกกรวดสามารถทำได้เฉพาะตามอำนาจหน้าที่เท่านั้น เช่น การณรงค์ การประชาสัมพันธ์ การแจ้งเบาะแส การฝึกอบรมให้ความรู้ ถ้านอกเหนือจากอำนาจหน้าที่ก็เป็นเรื่องของอำเภอหรือตำรวจแล้วแต่กรณี ทั้งนี้ เทศบาลตำบลโคกกรวดก็ได้ให้ความร่วมมือมาโดยตลอด

4.7 การสังคมสงเคราะห์

เทศบาลตำบลโคกกรวดได้ดำเนินการด้านสังคมสงเคราะห์ ดังนี้

- (๑) ดำเนินการจ่ายเบี้ยยังชีพให้กับผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์
- (๒) รับลงทะเบียนและประสานโครงการเงินอุดหนุนเพื่อการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด
- (๓) ประสานการทำบัตรผู้พิการ
- (๔) ดำเนินโครงการการจ้างนักเรียน/นักศึกษาทำงานช่วงปิดภาคเรียน
- (๕) ดำเนินการโครงการฝึกอบรมทักษะอาชีพให้กับประชาชนทั่วไป
- (๖) ดำเนินโครงการสงเคราะห์ครอบครัวผู้ยากไร้และประสานการให้ความช่วยเหลือของจังหวัด อำเภอ หน่วยงานต่างๆ ที่ให้การสนับสนุน
- (๗) ประสานขอรับโครงการสร้างและซ่อมที่อยู่อาศัยให้กับผู้ยากไร้ รายได้น้อย ผู้ด้อยโอกาสไร้ที่พึ่ง
- (๘) ประสานการช่วยเหลือผู้ที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์โควิด-19

5. ระบบบริการพื้นฐาน

5.1 การคมนาคมขนส่ง

- ทางรถไฟ มีรถไฟสายตะวันออกเฉียงเหนือ ผ่านเทศบาลตำบลโคกกรวด
- ทางรถยนต์

1. ทางหลวงแผ่นดิน หมายเลข 2 (สายสระบุรี – นครราชสีมา) เป็นคอนกรีตเสริมเหล็กสภาพดีมากเป็นถนนคอนกรีตเสริมเหล็ก จำนวน 8 เลน (ถนนมิตรภาพ)

2. ทางหลวงแผ่นดิน สายโคกกรวด – หนองสรวง เป็นถนนลาดยางอย่างดี มีระยะทาง 1.3 กิโลเมตร

3. ถนนทางหลวงชนบทที่ใช้เป็นเส้นทางคมนาคมติดต่อระหว่างเทศบาลตำบลโคกกรวดกับตำบล/หมู่บ้านต่าง ๆ เป็นถนนลาดยางสภาพดี

ข้อมูลถนน

- | | | | | | | |
|-------------------------|-------|----|-----|---------|-------|------|
| 1. ถนนคอนกรีตเสริมเหล็ก | จำนวน | 13 | สาย | ระยะทาง | 4,385 | เมตร |
| 2. ถนนลาดยาง | จำนวน | 13 | สาย | ระยะทาง | 9,919 | เมตร |
- ที่มา : กองช่าง เทศบาลตำบลโคกกรวด
ข้อมูล ณ เดือนกันยายน 2566

5.2 การไฟฟ้า

ปัจจุบันมีไฟฟ้าใช้ จำนวน 4,667 ครัวเรือน ครัวเรือน คิดเป็น 100 เปอร์เซ็นต์ ปัญหาคือ ไฟฟ้าส่องสว่างทางหรือที่สาธารณะ ยังไม่สามารถดำเนินการครอบคลุมพื้นที่ได้ทั้งหมด เนื่องจากพื้นที่ที่มีความต้องการให้ติดตั้งไฟฟ้าส่องสว่างนั้นยังไม่เป็นที่สาธารณะ เทศบาลตำบลโคกกรวดจึงไม่สามารถดำเนินการได้ การแก้ปัญหาคือประสานความร่วมมือกันในหลาย ๆ ฝ่าย เพื่อที่จะทำความเข้าใจกับประชาชนในพื้นที่ และวิธีการที่จะดำเนินการแก้ไขอย่างไร ทั้งนี้ เทศบาลตำบลโคกกรวดก็ได้ตั้งงบประมาณในส่วนนี้ไว้แล้ว และได้แจ้งประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนได้รับทราบถึงเหตุผลเพื่อที่จะได้ช่วยกันแก้ไขปัญหาให้กับประชาชน

5.3 การประปา

หน่วยงานเจ้าของกิจการประปา คือ การประปาเทศบาลตำบลโคกกรวด จำนวนครัวเรือนที่ใช้น้ำประปาในเขตและนอกเขตเทศบาลจำนวน 4,014 ราย น้ำประปาที่ผลิตได้ประมาณ 6,000 ลูกบาศก์เมตรต่อวัน น้ำประปาที่ใช้เฉลี่ย 4,800 ลูกบาศก์เมตรต่อวัน แหล่งน้ำดิบที่ใช้ผลิตน้ำประปา คือ อ่างเก็บน้ำลำตะคอง (คลองไผ่) โดยมีลำตะคองผ่านเทศบาลตำบลโคกกรวด

5.4 โทรศัพท์

ปัจจุบันในพื้นที่เทศบาลตำบลโคกกรวด ไม่มีโทรศัพท์สาธารณะ เนื่องจากประชาชนได้นิยมใช้โทรศัพท์ส่วนบุคคลแทน ซึ่งสามารถติดต่อสื่อสารได้รวดเร็ว และสามารถใช้บริการอินเทอร์เน็ตได้ เช่น โทรศัพท์มือถือ สำหรับสถานที่ราชการ ยังคงใช้ระบบโทรศัพท์พื้นฐานในการติดต่อสื่อสารได้อยู่

5.5 ไปรษณีย์/การสื่อสาร/การขนส่ง และวัสดุ ครุภัณฑ์

เทศบาลตำบลโคกกรวด มีบริการไปรษณีย์จากไปรษณีย์อยู่ที่ บั้มปตท.ประเสริฐสิน จำนวน 1 แห่งให้บริการ เวลา 08.00 – 16.00 น. ในวันจันทร์ – เสาร์ (วันเสาร์ครึ่งวัน) หยุดวันอาทิตย์

- มีหอกระจายข่าวประจำหมู่บ้านมีครบทั้ง 6 หมู่บ้าน
- มีเสียงไร้สายประจำอยู่ที่เทศบาลตำบลโคกกรวด
- มีบริการให้ใช้อินเตอร์เน็ตฟรี ที่สำนักงานเทศบาลตำบลโคกกรวด
- เทศบาลตำบลโคกกรวด มีวัสดุ ครุภัณฑ์ในการปฏิบัติหน้าที่ แต่ก็มีบางรายการ

ที่ยังขาดแคลนเนื่องจากมีงบประมาณไม่เพียงพอ วัสดุ ครุภัณฑ์ต่างๆ นั้นมีไว้สำหรับการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลโคกกรวด ในการดำเนินภารกิจบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนเท่านั้น แต่หากประชาชนเดือดร้อน หรือหน่วยงานอื่นเดือดร้อน ก็สามารถมายืมใช้ได้

6. ระบบเศรษฐกิจ

6.1 การเกษตร

ประชากรในเขตเทศบาล ประกอบอาชีพเกษตรกรรม ผลผลิตทางการเกษตรที่สำคัญ ได้แก่ ข้าว มันสำปะหลัง ข้าวโพด อ้อย ดังนี้

ข้อมูลการประกอบอาชีพของประชาชนในตำบลโคกกรวด

อาชีพ	จำนวน (คน)	คิดเป็นร้อยละ
เกษตรกรรม - ทำนา	73	1.40
เกษตรกรรม - ทำไร่	45	0.86
เกษตรกรรม - ทำสวน	12	0.23
รับจ้างทั่วไป	2,198	42.08
กำลังศึกษา	1,009	19.31
ธุรกิจส่วนตัว / ค้าขาย	660	12.64
รับราชการ / เจ้าหน้าที่ของรัฐ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ	148	2.84
ไม่มีอาชีพ	645	12.35
พนักงานบริษัท	194	3.71
อาชีพอื่นๆ	240	4.59
รวม	5,224	100

6.2 การประมง

ในเขตเทศบาลตำบลโคกกรวดไม่มีการประมง เป็นการจับปลาตามธรรมชาติในบริเวณใน
 ครัวเรือน ตามฤดูกาลเท่านั้น

6.3 การปศุสัตว์ การปศุสัตว์ในเขตเทศบาลตำบลโคกกรวดเป็นการประกอบการในลักษณะ
 เลี้ยงในครัวเรือนเป็นอาชีพหลักและอาชีพเสริม เช่น การเลี้ยงไก่, เป็ด, โค, สุกร, กระบือ เพื่อจำหน่าย
 และบริโภคเองในครัวเรือน

6.4 การบริการ

โรงแรม	3	แห่ง
ร้านอาหาร	4	แห่ง
โรงภาพยนตร์	-	แห่ง
สถานีขนส่ง	-	แห่ง
ร้านเกมส์	-	แห่ง

6.5 การท่องเที่ยว

ในเขตเทศบาลไม่มีแหล่งท่องเที่ยว แต่ได้ส่งเสริมการท่องเที่ยวให้เกิดขึ้นในชุมชน เช่น
 การจัดงานประเพณีต่างๆ การจัดสร้างสวนสาธารณะสำหรับใช้พักผ่อนหย่อนใจ

6.6 อุตสาหกรรม

- โรงงาน	จำนวน 5 แห่ง
- อู่ซ่อมรถ	จำนวน 16 แห่ง
- อีกรเชื่อมโลหะ – โรงกลึง	จำนวน 7 แห่ง
- เคาะ ฟัน สี	จำนวน 3 แห่ง
- โรงสีข้าว	จำนวน 1 แห่ง
- ทำวัสดุคล้ายซีเมนต์	จำนวน 1 แห่ง
- ผลิตน้ำแข็งหลอด	จำนวน - แห่ง
- ผลิตอาหารสัตว์	จำนวน 1 แห่ง
- ผลิตน้ำดื่ม	จำนวน 1 แห่ง

6.7 การพาณิชย์และกลุ่มอาชีพ

การพาณิชย์

- ธนาคาร 1 แห่ง ได้แก่ 1. ธนาคารออมสิน ตั้งอยู่ในป้อมประเสริฐสิน
- โรงแรม 3 แห่ง ได้แก่ โคกกรวดรีสอร์ท รมไม่ปลายตะวัน และศรีภากรณ์วิว รีสอร์ท
- ปั๊มน้ำมัน มี 2 แห่ง ได้แก่ ปั๊มน้ำมัน ปตท. ตั้งอยู่ริมถนนมิตรภาพ, ปั๊มโยโย่

(ปั๊มหลอด)

- ร้านประกอบการบริการ (แต่งผม – เสริมสวย) 15 แห่ง
- ตู้ซ่อมรถ จำนวน 11 แห่ง
- ขายวัสดุก่อสร้าง 2 แห่ง
- ขายรถยนต์มือสอง (รถเต็นท์) 6 แห่ง
- ขายอาหาร, ขายของชำ 119 แห่ง
- ตลาดสด 2 แห่ง

กลุ่มอาชีพ

มีกลุ่มอาชีพ จำนวน 9 กลุ่ม

- กลุ่มอาชีพดอกไม้จันทน์ หมู่ที่ 1
- กลุ่มอาชีพพรหมเช็ดเท้า หมู่ที่ 1
- กลุ่มอาชีพนวดแผนไทย หมู่ที่ 3
- กลุ่มอาชีพดอกจอก หมู่ที่ 6
- กลุ่มอาชีพขนมไทย หมู่ที่ 6
- กลุ่มโรงสีข้าวชุมชนหมู่ที่ 1 บ้านหนองหว้า

6.8 แรงงาน

จากการสำรวจข้อมูลพื้นฐานพบว่า ประชากรที่มีอายุ 15 – 60 ปี อยู่ในกำลังแรงงาน ร้อยละ 95 เมื่อเทียบกับอัตราส่วนกับจังหวัด ร้อยละ 73.99 ซึ่งสูงกว่ามาก แต่ค่าแรงในพื้นที่ต่ำกว่าระดับจังหวัด โดยเฉพาะแรงงานด้านการเกษตร ประชากรอายุระหว่าง 25 – 50 ปี บางส่วนไปรับจ้างทำงานนอกพื้นที่ รวมทั้งแรงงานที่ไปทำงานต่างประเทศ ปัญหาที่พบคือ ประชากรต้องไปทำงานนอกพื้นที่ในเมืองที่มีโรงงานอุตสาหกรรม บริษัท ห้างร้านใหญ่ๆ เพราะในพื้นที่ไม่มีโรงงานอุตสาหกรรมที่มีการจ้างแรงงานเยอะ เพราะพื้นที่ส่วนมากเป็นที่อยู่อาศัย ปัญหานี้ยังไม่สามารถแก้ไขได้

7. ศาสนา ประเพณี วัฒนธรรม

7.1 การนับถือศาสนา ประชาชนส่วนใหญ่ นับถือศาสนาพุทธ โดยมีสถานที่ประกอบพิธีทางศาสนา ดังนี้

ที่	ชื่อศาสนสถาน	สถานที่ตั้ง		จำนวนพระสงฆ์			
		บ้าน	หมู่ที่	พระ	เณร	ชี	รวม
1	วัดหนองหว่า	หนองหว่า	1	13	-	-	13
2	วัดดอนแก้ว	ดอนแก้ว	3	6	-	-	6
3	วัดละลมหม้อ	ละลมหม้อ	4	6	-	-	6
4	วัดโคกเพชร	โคกกรวด	14	5	1	-	6
รวม				30	1	-	31

7.2 ประเพณีและงานประจำปี

- ประเพณีวันขึ้นปีใหม่ ประมาณเดือน มกราคม
- ประเพณีวันสงกรานต์ ประมาณเดือน เมษายน
- ประเพณีทำบุญกลางบ้าน ประมาณเดือน พฤษภาคม
- ประเพณีวันเข้าพรรษา ออกพรรษา ประมาณเดือน กรกฎาคม - ตุลาคม
- ประเพณีลอยกระทง ประมาณเดือน พฤศจิกายน

7.3 ภูมิปัญญาท้องถิ่น ภาษา

ประชาชนในตำบลโคกกรวดมีการใช้ภาษา ส่วนใหญ่เป็นภาษากลาง – โคราช ในการสื่อสาร และมีการรวมกลุ่มอาชีพ ในการผลิตสินค้าต่างๆ ซึ่งเป็นภูมิปัญญาท้องถิ่นที่ใช้ วัตถุดิบในพื้นที่ตำบลโคกกรวด โดยมีกลุ่มต่างๆ ดังนี้

- กลุ่มอาชีพดอกไม้จันทน์
- กลุ่มอาชีพพรมเช็ดเท้า
- กลุ่มอาชีพนวดแผนไทย
- กลุ่มอาชีพขนมไทย
- กลุ่มอาชีพดอกจอก
- กลุ่มโรงสีข้าวบ้านหนองหว่า

7.4 สินค้าพื้นเมืองและของที่ระลึก

ประชาชนในเขตเทศบาลได้ผลิตของใช้พื้นเมืองขึ้นใช้ในครัวเรือนและเหลือเอาไว้จำหน่ายได้แก่ เครื่องจักรสานที่ทำจากไม้ไผ่ พรมเช็ดเท้า

8. ทรัพยากรธรรมชาติในพื้นที่

8.1 ทรัพยากรน้ำ ในพื้นที่เขตเทศบาลตำบลโคกกรวด มีลุ่มน้ำตะคลองไหลผ่านหมู่ที่ 4

หมู่ที่ 3 ,หมู่ที่ 2 เป็นแหล่งน้ำหลักของตำบล โดยน้ำอุปโภค - บริโภค ได้มาจากภาชนะกักเก็บน้ำฝน สระน้ำ บ่อน้ำสาธารณะ และน้ำใต้ดินสูบขึ้นมาทำน้ำประปา น้ำที่ใช้ในการเกษตรได้จากลุ่มน้ำลำตะคอง

8.2 ทรัพยากรป่าไม้ มีป่าชุมชนและที่ดินสาธารณะประโยชน์ประมาณ 11 ไร่ 1 งาน 95 ตารางวา อยู่หมู่ที่ 4 บ้านละลมหม้อ ตำบลโคกกรวด อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา

8.3 ทรัพยากรดิน โดยทั่วไปเป็นดินลี้ก มีการระบายน้ำดี เนื้อดินเป็นดินร่วนปนทราย หรือดินร่วน สีน้ำตาลเข้มหรือสีเข้มของน้ำตาลปนเทา ส่วนดินล่างเป็นดินร่วนเหนียวปนทราย สีแดงปนเหลืองหรือสีเหลืองปนแดง ปฏิกริยาของดินเป็นกรดปานกลางถึงเป็นกรดแก่ตอนบน และเป็นกรดแก่ถึงเป็นกรดจัดตอนล่าง ความเหมาะสมของดินทั่วไป เหมาะสำหรับปลูกพืชไร่และพืชสวน

8.4 คุณภาพของทรัพยากรธรรมชาติ ในพื้นที่ของเทศบาลตำบลโคกกรวดส่วนมาก เป็นพื้นที่สำหรับเพาะปลูก เป็นที่นาไร่ สวน ที่อยู่อาศัย ร้านค้า สถานประกอบการ ตามลำดับ และมีพื้นที่เพียงเล็กน้อยที่เป็นพื้นที่สาธารณะ ทรัพยากรธรรมชาติในพื้นที่ ก็ได้แก่ ดิน น้ำ ต้นไม้ อากาศที่ไม่มีมลพิษ ปัญหาคือ มีแหล่งน้ำใช้ในการเกษตรไม่เพียงพอ ปัญหาคือยังไม่สามารถหาแหล่งน้ำสำหรับการเกษตรได้เพิ่มขึ้น เพราะพื้นที่ส่วนมากเป็นของประชาชน เอกชน โครงการปลูกต้นไม้ในวันสำคัญต่างๆ ในพื้นที่ของสาธารณะรวมทั้งปรับปรุงสภาพภูมิทัศน์ให้ร่มรื่นสวยงาม เป็นที่พักผ่อนหย่อนใจของประชาชน ฯลฯ

การดำเนินการตามภารกิจและอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบลโคกกรวดให้สอดคล้องกับแผนพัฒนาเศรษฐกิจสังคมแห่งชาติ แผนพัฒนาจังหวัดแผนพัฒนาอำเภอแผนพัฒนาองค์กรเทศบาลตำบลอย่างทั่วถึงก็จะสามารถแก้ไขปัญหาได้ และที่สำคัญสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนในตำบลและนโยบายของผู้บริหารเทศบาลตำบล ทั้งนี้หากสามารถดำเนินการได้อย่างครอบคลุมแล้วผู้ที่ได้รับประโยชน์สูงสุดก็คือประชาชนในพื้นที่

ในส่วนของการประเมินผลการปฏิบัติงานหรือการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่รับบริการของเทศบาลตำบลนั้น ได้มีระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการกำหนดเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษอันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปีแก่พนักงานส่วนท้องถิ่นให้เป็นรายจ่ายอื่นขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2557 และได้กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กำหนดตัวชี้วัดเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชน เจ้าหน้าที่รัฐ หน่วยงานรัฐ หน่วยงานเอกชน ที่มารับบริการหรือติดต่อราชการจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ขอรับการประเมินโดยต้องมีการสำรวจและประเมินความพึงพอใจจำนวน 11 ด้านได้แก่ 1) งานด้านบริการกฎหมาย 2) งานทะเบียน 3) งานด้านโยธาการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง 4) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ

5) งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ 6) งานด้านการศึกษา 7) งานด้านเทคนิคป้องกันบรรเทาสาธารณภัย 8) งานด้านรายได้หรือภาษี 9) งานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม 10) งานด้านสาธารณสุข และ 11) งานด้านอื่นๆ

ทั้งนี้ต้องมีการสำรวจและประเมินความพึงพอใจดังกล่าวอย่างน้อย 4 ด้านและในการสำรวจและประเมินความพึงพอใจในแต่ละงาน อย่างน้อยต้องมีการกำหนดกรอบงานที่จะประเมินซึ่งประกอบด้วย

- 1) ความพึงพอใจกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ
- 2) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- 3) ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ
- 4) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

สำหรับเทศบาลตำบลโคกกรวด อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา เป็นหน่วยงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ตั้งอยู่ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา มีอำนาจหน้าที่ตามกฎหมายในการจัดบริการสาธารณะให้บริการประชาชนในพื้นที่ปกครอง ภายใต้เป้าหมายสำคัญเพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่นมีคุณภาพชีวิตและความเป็นอยู่ที่ดี แต่การที่จะพัฒนาการดำเนินงานของหน่วยงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นเพียงใด และตรงกับความต้องการของประชาชนและผู้ที่เกี่ยวข้องหรือไม่ ซึ่งประเด็นปัญหาเหล่านี้ขึ้นอยู่กับคุณภาพของการดำเนินงานสามารถวัดได้จากความรู้สึกของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานด้านนั้นๆ เนื่องจากการดำเนินงานเปรียบเสมือนกลไกหลักสำคัญในการบริหารงานของท้องถิ่น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละแห่งต้องการให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจในการดำเนินงานมากที่สุด โดยมีการสำรวจความพึงพอใจตามตัวชี้วัดคุณภาพการให้บริการในการประเมินด้านกระบวนการและขั้นตอนการบริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ และด้านคุณภาพการให้บริการงานบริการสาธารณะในงานต่างๆ ดังนี้

1. งานด้านโยธา/การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
2. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
3. งานด้านการศึกษา
4. งานด้านรายได้หรือภาษี

2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

มหาวิทยาลัยแม่โจ้ (2564) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองกาย อำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ และรับทราบปัญหา อุปสรรค ข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการให้บริการตามภารกิจขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองกาย อำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่ การประเมิน ในครั้งนี้เป็นการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามความพึงพอใจของงานตามภารกิจที่หน่วยงาน ให้บริการเป็นหลักประกอบด้วย (1) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ (2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (3) ด้านช่องทางการให้บริการ และ (4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และมีคำถามปลายเปิดเพื่อให้ ได้ข้อมูลความต้องการของประชาชน และข้อเสนอแนะในเชิงคุณภาพพร้อมด้วย พบว่า ประชาชนผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองกาย อำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่ ในปีงบประมาณ 2564 ด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย 114.94 คิดเป็นร้อยละ 88.41 คุณภาพการให้บริการระดับ 8 โดยแยกเป็นรายด้านได้ดังนี้ 1) ประชาชนผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อทางด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองกาย มีค่าคะแนนเฉลี่ย 113.63 คิดเป็นร้อยละ 87.41 คุณภาพของการ ให้บริการระดับ 8 2) ประชาชนผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อทางด้านการศึกษาขององค์การบริหารส่วนตำบล เมืองกาย มีค่าคะแนนเฉลี่ย 118.02 คิดเป็นร้อยละ 90.79 คุณภาพของการ ให้บริการระดับ 9 3) ประชาชนผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อทางด้านรายได้หรือภาษีขององค์การบริหารส่วน ตำบลเมืองกาย มีค่าคะแนนเฉลี่ย 114.69 คิดเป็นร้อยละ 88.22 คุณภาพของการ ให้บริการระดับ 8 4) ประชาชนผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อทางด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบล เมืองกาย มีค่าคะแนนเฉลี่ย 113.41 คิดเป็นร้อยละ 87.24 คุณภาพของการ ให้บริการระดับ 8

พัฒนิตา เรืองฤทธิ์ (2563) ได้ศึกษาคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเทศบาลเมืองปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเทศบาลเมืองปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช กลุ่มตัวอย่างจำนวน 361คน ใช้วิธีการสุ่มแบบง่าย (Sample Random Sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถาม ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทาง คอมพิวเตอร์ หาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสมการถดถอยพหุคูณ ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 21- 30 ปี สถานภาพโสด ระดับการศึกษาปริญญาตรี มีอาชีพเป็นพนักงาน/ลูกจ้างบริษัทเอกชน และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า คุณภาพการ ให้บริการ ทั้ง 5 ด้านมีระดับคุณภาพการ ให้บริการอยู่ในระดับมากทุกด้าน ส่วนด้านความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ พบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก และผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยการใช้สมการถดถอยพหุคูณ พบว่า คุณภาพการให้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ เมื่อวิเคราะห์รายด้าน ปรากฏว่า ปัจจัยคุณภาพ การให้บริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ และด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งปัจจัย คุณภาพ การให้บริการทั้งหมดอธิบายการผันแปรของตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ได้ร้อยละ 61.8 ($R^2 = 0.618$)

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี (2563) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลเก่าต้น อำเภอเมืองลพบุรี จังหวัดลพบุรี โดยมีจุดประสงค์เพื่อศึกษาวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนในด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการความพึงพอใจด้านช่องทางทางการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์เก่าต้น อำเภอเมืองลพบุรี จังหวัดลพบุรี เป็นการวิจัยประยุกต์ (Applied Research) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประชาชนที่มาขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์เก่าต้น จำนวน 2,850 คน นำข้อมูลมาวิเคราะห์โดยเชิงพรรณนา (Descriptive Method) โดยนำข้อมูลมาหาค่าอัตราส่วน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าระดับความคิดเห็น ความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะโดยองค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์เก่าต้น ผลการวิจัยสรุปได้ ดังนี้ 1. ด้านการจ่ายเงินและการขึ้นทะเบียน ผู้สูงอายุความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 อยู่ในระดับมากที่สุดโดยประชาชนถึงร้อยละ 95.00 มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในด้านการจ่ายเงิน และการขึ้นทะเบียนผู้สูงอายุ 2. ด้านการบริการขอใช้และเก็บค่าน้ำประปา ความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.74 อยู่ในระดับมากที่สุดโดยประชาชนถึงร้อยละ 94.80 มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในด้านการบริการ ขอใช้และเก็บค่าน้ำประปา 3. ด้านการจัดเก็บค่าภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.74 อยู่ในระดับมากที่สุดโดยประชาชนถึงร้อยละ 94.80 มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในด้านการจัดเก็บค่าภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง 4. ด้านการบริการออกใบอนุญาตสะสมอาหาร/จำหน่ายอาหาร ความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.74 อยู่ในระดับมากที่สุดโดยประชาชนถึงร้อยละ 94.80 มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในด้านการบริการออกใบอนุญาตสะสมอาหาร/จำหน่ายอาหาร 5. ด้านการขออนุญาตปลูกสร้างตัดแปลงหรือถอนอาคาร ความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 อยู่ในระดับมากที่สุดโดยประชาชนถึงร้อยละ 95.80 มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในด้านการขออนุญาตปลูกสร้างตัดแปลงหรือถอนอาคาร 6. ระดับความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะในภาพรวมมีความเฉลี่ย

เท่ากับ 4.75 อยู่ในระดับมากที่สุด โดยที่ประชาชนเฉลี่ยร้อยละ 95.45 มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะ

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี (2563) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาสมอคอน โดย มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี ประจำปี 2563 จำนวน 5 งานบริการ โดยในแต่ละงานบริการจะประเมิน 5 ด้าน ได้แก่ 1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ 2. ด้านช่องทางการให้บริการ 3. ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรให้บริการ 4. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก 5. ด้านผลการปฏิบัติงาน การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยประยุกต์ (Applied Research) ประเมินจากกลุ่มตัวอย่างที่ได้รับบริการจาก อบต. เขาสมอคอน จำนวน 6,335 คน นำข้อมูลมาวิเคราะห์เชิงพรรณนา นำข้อมูลมาหาค่าอัตราส่วน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าระดับความคิดเห็น ความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะ พบว่า ค่าเฉลี่ยโดยรวมมีความเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 อยู่ในระดับมากที่สุด โดยที่ประชาชนเฉลี่ยร้อยละ 97.60 มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะ

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี (2563) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลโก่งธนู อำเภอเมืองลพบุรี จังหวัดลพบุรี โดยมีประเด็นสำรวจความพึงพอใจอยู่ 6 ประเด็น พบว่า งานด้านบริการสาธารณสุข งานด้านเด็กอนุบาลและปฐมวัย และงานด้านการขึ้นทะเบียนเด็กแรกเกิด มีผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลโก่งธนู อำเภอเมืองลพบุรี จังหวัดลพบุรี ในด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรให้บริการ เป็นลำดับสุดท้าย ดังนั้น ผู้ให้บริการเป็นส่วนสำคัญที่สุดที่ส่งผลต่อคุณภาพของบริการ เพราะผู้ให้บริการ มีปฏิสัมพันธ์ต่อผู้รับบริการโดยตรง ดังนั้น องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นควรให้ความสำคัญในการบริหารบุคลากร นอกจากนี้ยังพบว่า งานด้านภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง และงานด้านการจ่ายเงิน และขึ้นทะเบียนเบี่ยยังชีพผู้สูงอายุ มีผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโก่งธนู อำเภอเมืองลพบุรี จังหวัดลพบุรี ในด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก เป็นลำดับสุดท้าย ดังนั้น การจัดทำให้มีสถานที่และสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม เป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่จะช่วยให้ผู้รับบริการได้รับความสะดวกสบาย

มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์ (2562) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนท้องถิ่น กรณีศึกษา องค์การบริหารส่วนตำบลปะลู่ อำเภอสุไหงปาดี จังหวัดนราธิวาส โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปะลู่ อำเภอสุไหงปาดี จังหวัดนราธิวาส 4 ด้าน ได้แก่ 1) ขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ 3) ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลปะลู่ อำเภอสุไหงปาดี จังหวัดนราธิวาส

โดยรวมอยู่ในระดับ“มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.46 คิดเป็นร้อยละ 89.20 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยด้านบุคลากรผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด เท่ากับ 4.56 มีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับ “มาก” โดยด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.50 ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.47 ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุดเท่ากับ 4.31

มหาวิทยาลัยมหาสารคาม (2562) ได้ศึกษาการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาอุดม อำเภอนิคมคำสร้อย จังหวัดมุกดาหาร โดยทำการสำรวจความพึงพอใจ 4 ประเด็น พบว่า มีความพึงพอใจในภาพรวมร้อยละ 95.25 แสดงว่าบรรลุนวัตกรรมประสงค์ในแผนพัฒนาของ องค์การบริหารส่วนตำบลนาอุดมว่าด้วยการบริหารองค์กรซึ่งให้เห็นถึงศักยภาพในการบริหารจัดการที่มีความชัดเจน ความพร้อม มีความสามัคคีเป็นอันดีในหน่วยงาน สอดคล้องกับทฤษฎีการบริหารงาน ของ POSDCoRB ใน 7 ขั้นตอน และเมื่อเทียบกับเกณฑ์การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานราชการเพื่อกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ตัวชี้วัดที่ 2.1 ขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น คือ ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป คะแนนเต็ม 10 ผลปรากฏว่าองค์การบริหารส่วนตำบลนาอุดมได้ 10 คะแนน

สัญญา เคนาภูมิ และคณะ (2562) ได้ทำการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชั้นไฉใหญ่ อำเภอเมือง จังหวัดยโสธร โดยมีประเด็นการสำรวจความพึงพอใจอยู่ 5 ประเด็น คือ ด้านความพึงพอใจต่อกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ และด้านคุณภาพการให้บริการและได้เสนองานบริการสาธารณะให้ทำการสำรวจความพึงใจจำนวน 5 ด้าน ได้แก่ งานด้านโยธา งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม และงานด้านการศึกษา โดยพบว่าประชาชนผู้ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลชั้นไฉใหญ่ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 91.24 มีค่าคะแนนการประเมินเท่ากับ 9 คะแนน นอกจากนี้ ยังพบปัญหาในการให้บริการ เช่น ถนนบางเส้นที่ชำรุดและยังไม่ได้ทำการซ่อมบำรุง น้ำประปาไม่ไหล ไม่สะดวกเป็นเวลา น้ำไม่สะอาด เครื่องกระจายเสียงไม่ครอบคลุมพื้นที่ และเจ้าหน้าที่ไม่มีความจริงใจแก่ประชาชน ซึ่งปัญหาเหล่านี้ทางองค์การบริหารส่วนตำบลชั้นไฉใหญ่ จะนำไปประชุมเพื่อหารือและปรับปรุงแก้ไขปัญหาดังกล่าวเพื่อประโยชน์และความพึงพอใจของประชาชนต่อไป

สุภัก พรหมสุข (2562) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศิลาทิพย์ อำเภอชัยบาดาล จังหวัดลพบุรี โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลศิลาทิพย์

อำเภอชัยบาดาล จังหวัดลพบุรี และเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจ ของประชาชนต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลศิลาทิพย์ อำเภอชัยบาดาล จังหวัดลพบุรี จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาและอาชีพ กลุ่ม ตัวอย่างที่ใช้คือ ผู้ที่มารับบริการจาก องค์การบริหารส่วนตำบลศิลาทิพย์ อำเภอชัยบาดาล จังหวัดลพบุรี จำนวน 373 คน เครื่องมือที่ใช้ในการ เก็บ รวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถาม และสถิติที่ใช้ในวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean)และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ส่วนการทดสอบสมมติฐานใช้ค่าสถิติ t - test ทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยจากกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ใช้สถิติ One - way ANOVA และทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของ LSD โดย กำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผลการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการ ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศิลาทิพย์ อำเภอชัยบาดาล จังหวัดลพบุรี โดยรวมอยู่ในระดับ ความพึงพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณา เป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านการ ให้บริการอย่างสม่ำเสมอ รองลงมาคือ ด้านการให้บริการที่ตรงเวลาและด้านการให้บริการอย่าง เพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ประชาชนมี ความพึงพอใจในเรื่องคุณภาพการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ให้การต้อนรับผู้มาใช้บริการด้วย อธิยาศัยไมตรีที่ดี ด้านความสะอาดและรวดเร็ว ด้านมีการประชาสัมพันธ์ช่องทางบริการ และด้าน อาคารสถานที่อำนวยความสะดวกต่อการให้บริการ มีที่จอดรถ และจัดภูมิทัศน์สวยงาม นอกจากนี้ ผลการ เปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ พบว่า ผู้มารับบริการ ที่มีเพศ สถานภาพสมรส มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศิลาทิพย์ อำเภอชัยบาดาล จังหวัดลพบุรี ไม่แตกต่างกัน อายุ ระดับการศึกษาและอาชีพต่างก็มีความ พึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศิลาทิพย์ อำเภอชัยบาดาล จังหวัดลพบุรี แตกต่างกัน

ซัดชัย รัตนะพันธ์ และคณะ (2561) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลแระ อำเภอพังโคน จังหวัดสกลนคร พบว่า งานบริการด้านการศึกษา งานบริการด้านการให้บริการข้อมูลข่าวสาร งานบริการด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการชุมชน และงานบริการด้านสาธารณสุข มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด เป็นเพราะว่าในแต่ละส่วนงานมีกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการกับประชาชนอย่างถูกต้อง ไม่ยุ่งยาก เข้าใจได้ง่าย ในส่วนของช่องทางการให้บริการนั้นถือได้ว่ามีความสำคัญอย่างยิ่งที่ช่วย ให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจใน ระดับมาก เป็นเพราะหน่วยงานมีความรวดเร็วในการให้บริการ เคลื่อนที่แต่ละครั้ง ในส่วนของเจ้าหน้าที่ผู้ ให้บริการ ซึ่งเปรียบเสมือนผู้คอยอำนวยความสะดวก ต่าง ๆ ให้กับประชาชน ต้องคอยดูแลและให้บริการกับประชาชนเป็นหลัก และในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ก็มีความสำคัญยิ่งที่ทำให้ประชาชนผู้มารับบริการเกิดความประทับใจ

กีเกคไกเต (Gegeckaitė 2011) ได้ศึกษาปัจจัยของความพึงพอใจในการให้บริการ ซึ่งการประเมิน ความพึงพอใจของลูกค้ากำลังได้รับความแพร่หลายทั้งในการอภิปรายรวมไปถึงการวิเคราะห์ของทุกหน่วยงาน ที่ต้องการรู้ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อหน่วยงานของตนเอง ในหลายๆ ทฤษฎีและบทความแสดงให้เห็นถึง ความสัมพันธ์เชิงบวกถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการประเมินความพึงพอใจของลูกค้า ไม่เฉพาะองค์กรเท่านั้น ทั้ง พนักงานและผู้จัดการก็จะสามารถทราบถึงกุญแจที่จะนำไปสู่ความสำเร็จขององค์กร โดยได้วิเคราะห์ แนวความคิดของนักวิทยาศาสตร์และพบว่า ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นเป้าหมายที่สำคัญที่จะทำให้องค์กรมีความสามารถในการแข่งขัน

วาล และไรซิน (Walle and Ryzin 2011) ได้สำรวจความพึงพอใจของประชากรที่มีต่อบริการการสาธารณสุขในท้องถิ่น โดยพบว่าการแพร่หลายของการสำรวจความพึงพอใจของประชากรที่มีต่อบริการการ สาธารณะในท้องถิ่นมีมากขึ้นเพื่อใช้การปรับปรุงการให้บริการ จัดสรรงบประมาณและความรับผิดชอบของ ผู้จัดการ แต่จากหลักฐานการทดลองโดยใช้เทคนิค split-ballot พบว่า การเรียงลำดับของคำถามมีความสำคัญ ต่อการรายงานความพึงพอใจโดยเฉพาะงานบริการที่มีลักษณะเฉพาะ ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในของ งานบริการที่มีลักษณะเฉพาะ และงานบริการทั่วไป จะมีความอ่อนไหวต่อการเรียงลำดับคำสั่งค่อนข้างสูง

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกกรวด อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษา ซึ่งในบทนี้จะนำเสนอระเบียบวิธีดำเนินการตามหัวข้อดังนี้

- 3.1 วิธีดำเนินการวิจัย
- 3.2 ประชากร กลุ่มตัวอย่าง และการสุ่มตัวอย่าง
- 3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.4 การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ
- 3.5 ผลการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ
- 3.6 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.7 การวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 วิธีดำเนินการวิจัย

3.1.1 ศึกษาและรวบรวมข้อมูลจากเอกสารเกี่ยวกับทฤษฎี แนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการสาธารณะและการให้บริการประชาชนภาครัฐ

3.1.2 กำหนดกรอบแนวคิดและออกแบบวิธีการวิจัย

3.1.3 กำหนดประชากร

3.1.4 สร้างเครื่องมือโดยการนำหลักการจากแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อใช้ในการออกแบบสอบถาม

3.1.5 การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

1) การตรวจสอบความตรงตามเนื้อหา (Content Validity) โดยผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 2 ท่าน ประกอบด้วยอาจารย์มหาวิทยาลัย 2 ท่าน พิจารณาตรวจสอบแบบสอบถาม

2) การตรวจสอบความเที่ยง (Reliability) โดยนำข้อคำถามที่ปรับปรุงแล้วไปทดลองใช้ (Try-Out) กับประชาชนในเขตจังหวัดนครราชสีมา จำนวน 30 คน ซึ่งไม่ซ้ำกับกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการศึกษาจากนั้นนำมาหาค่าความเที่ยง โดยวิธีหาค่าความสอดคล้องภายใน (Internal Consistency) จากสูตรสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) โดยการตรวจสอบความเที่ยงของเครื่องมือที่ยอมรับได้ คือ 0.70 ขึ้นไป

3.1.6 เก็บข้อมูลและรวบรวมแบบสอบถามเพื่อวิเคราะห์ข้อมูล ประมวลผล สรุปผล จัดทำรูปเล่มและนำเสนอผลงานวิจัย

3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.2.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประชาชนที่อยู่ในเขตการปกครองของเทศบาลตำบลโคกกรวด อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา มีจำนวน 6,986 โดยมีจำนวน 6 หมู่บ้าน ได้แก่ หมู่ที่ 0 โคกกรวด หมู่ที่ 1 หนองหว้า หมู่ที่ 2 โคกกรวด หมู่ที่ 3 ดอนแต้ว หมู่ที่ 4 ละลมหม้อ หมู่ที่ 6 สระมโนรา หมู่ที่ 14 โคกเพชร (ข้อมูล ณ เดือน กันยายน 2566, สำนักบริหารทะเบียน กรมการปกครอง)

3.2.2 ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนที่อยู่ในเขตการปกครองของเทศบาลตำบลโคกกรวด อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา มีจำนวน 6,986 คน ผู้วิจัยจึงใช้วิธีการคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรทาโรยามาเน่ (Taro Yamane, 1973 : 125) โดยกำหนดความคลาดเคลื่อนร้อยละ 0.05 ตามสูตร

$$\begin{aligned} \text{สูตร} \quad n &= \frac{N}{1+N(e)^2} \\ n &= \text{จำนวนกลุ่มตัวอย่างหรือขนาดของกลุ่มตัวอย่าง} \\ N &= \text{จำนวนประชากรหรือ ขนาดของประชากรทั้งหมด} \\ e &= \text{ค่าความคลาดเคลื่อน (sampling error)} \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \text{แทนค่าในสูตร} &= \frac{6,986}{1 + 6,986 (0.05)^2} \\ &= \frac{6,986}{17.4675} \\ &= 399.94 \end{aligned}$$

จากการคำนวณกลุ่มตัวอย่างได้ 399 คน คณะผู้วิจัยจะทำการเก็บข้อมูลจำนวน 400 คน เพื่อให้ผลการศึกษาที่ได้รับจากกลุ่มตัวอย่างที่สุ่มมาสามารถใช้อธิบายกลุ่มประชากรเป้าหมายได้อย่างถูกต้อง และเพื่อเป็นการเพิ่มความเที่ยงตรงของข้อสรุปที่จะได้รับจากตัวอย่าง จึงจำเป็นที่จะต้องมีการสุ่มตัวอย่างแบบอาศัยความน่าจะเป็นเพื่อจะได้เป็นการกระจายกลุ่มตัวอย่างให้ครอบคลุมทั่วทั้งเขตพื้นที่ของเทศบาลตำบลโคกกรวด และไม่ให้มีการกระจุกตัวอยู่ในเขตพื้นที่ใดพื้นที่หนึ่งมากเกินไป

3.3.3 วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง

การสุ่มกลุ่มตัวอย่างในการศึกษานี้ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบกลุ่ม (Stratified Random Sampling) โดยแบ่งประชากรออกเป็นพื้นที่ต่างๆ โดยแต่ละหมู่บ้านจะสุ่มตัวอย่างประชาชนอย่างเป็นสัดส่วน เพื่อให้ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างครอบคลุมทุกหมู่บ้าน รวมเป็น 400 คน ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 3.1 จำนวนกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามหมู่บ้าน

ลำดับ	หมู่บ้าน	ประชากร (คน)	สัดส่วน	กลุ่มตัวอย่าง (คน)
1	หมู่ที่ 0 โคกกรวด	117	1.67	7
2	หมู่ที่ 1 หนองหว้า	1,647	23.58	94
3	หมู่ที่ 2 โคกกรวด	1,121	16.05	64
4	หมู่ที่ 3 ดอนแต้ว	701	10.03	40
5	หมู่ที่ 4 ละลมหม้อ	1,272	18.21	73
6	หมู่ที่ 6 สระมนโรรักษ์	1,564	22.39	90
7	หมู่ที่ 14 โคกเพชร	564	8.07	32
	รวม	6,986	100.0	400

หลังจากที่ทำการกำหนดขนาดตัวอย่างของแต่ละพื้นที่ได้แล้ว ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจะสุ่มประชากรในแต่ละเขตพื้นที่โดยวิธีสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) ทั้งนี้เพราะประชากรมีจำนวนมากและมีเขตพื้นที่กว้าง

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้รวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งผู้วิจัยได้ศึกษาและรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร ที่เป็นทั้งทฤษฎี แนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง มาเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม โดยแบ่งออกเป็น 4 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ประเภทของงานบริการที่ใช้บริการ และเรื่องที่ขอรับบริการ

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการของเทศบาลตำบลโคกกรวด ประกอบด้วย 4 งาน ประกอบด้วย 1) งานด้านโยธา/การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง 2) งานสวัสดิการและสังคม 3) งานด้านการศึกษา และ 4) งานด้านการจัดเก็บรายได้หรือภาษี ซึ่งมีข้อคำถามใน 4 ด้าน ดังนี้ 1) ด้านขั้นตอนในการให้บริการ 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 3) ด้านช่องทางในการบริการ และ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำนวน 20 ข้อ โดยเก็บทั้งหมด 4 ส่วนงาน รวมข้อคำถามทั้งสิ้นจำนวน 80 ข้อ

แบบสอบถามส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามที่มีลักษณะคำตอบเป็นมาตรวัดแบบลิเคิร์ต (Likert Scale) (บุญใจ ศรีสถิตยัทรากูร, 2553:282) โดยมีจำนวน 5 ระดับ และกำหนดค่าคะแนนเป็น 5 ระดับดังนี้

5	คะแนน หมายถึง	มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด
4	คะแนน หมายถึง	มีความพึงพอใจระดับมาก
3	คะแนน หมายถึง	มีความพึงพอใจระดับปานกลาง
2	คะแนน หมายถึง	มีความพึงพอใจระดับน้อย
1	คะแนน หมายถึง	มีความพึงพอใจระดับน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 เป็นข้อเสนอแนะอื่น ๆ เป็นแบบสอบถามปลายเปิด (Open-ended Questionnaire) เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้เสนอแนะในส่วนอื่น ๆ เพิ่มเติมเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการของเทศบาลตำบลโคกกรวด อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา

3.4 การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

3.4.1 การตรวจสอบความตรงตามเนื้อหา (Content Validity)

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามฉบับที่จัดทำขึ้นให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 2 ท่าน ประกอบด้วย อาจารย์มหาวิทยาลัย 2 ท่าน พิจารณาตรวจสอบแบบสอบถามส่วนที่ 2 คือ ความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการของเทศบาลตำบลโคกกรวด อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา

3.4.2 การตรวจสอบความเที่ยง (Reliability)

การตรวจสอบความเที่ยงโดยการนำข้อคำถามที่ได้ปรับปรุงแล้วไปทดสอบกับประชาชนในเขตจังหวัดนครราชสีมาที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง หรือไม่นำมาใช้ในการวิเคราะห์ผลการศึกษาวิจัย จำนวน 30 คน (Tryout) เป็นคนละกลุ่มกับกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการศึกษาโดยใช้วิธีหาค่าความสอดคล้องภายใน (Internal Consistency) จากสูตร สัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค

(Cronbach's Alpha Coefficient) โดยการตรวจสอบความเที่ยงของเครื่องมือที่ยอมรับได้ คือ 0.70 ขึ้นไป (บุญใจ ศรีสถิตยัณรากร, 2553: 236)

$$\alpha = \frac{n}{n-1} \left[1 - \frac{\sum s_i^2}{s_i^2} \right]$$

α	คือ	ค่าความสอดคล้องภายใน
n	คือ	จำนวนข้อคำถามในแบบสอบถาม
$\sum s_i^2$	คือ	ผลรวมของความแปรปรวนของคะแนนรายข้อ
s_i^2	คือ	ความแปรปรวนของคะแนนรวมทั้งฉบับ

3.5 ผลการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

3.5.1 ผลการตรวจสอบความเชื่อมั่นของเครื่องมือ

หลังจากแบบสอบถามผ่านการตรวจสอบความตรงตามเนื้อหา ผู้วิจัยได้ทำการตรวจสอบความเชื่อมั่น (Reliability) โดยนำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try out) กับประชาชนทั่วไปในเขตจังหวัดนครราชสีมา จำนวน 30 คน ซึ่งไม่ซ้ำกับกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการศึกษา จากนั้นนำมาคำนวณค่าความสอดคล้องภายใน (Internal Consistency) จากสูตรสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient)

จากการตรวจสอบความเชื่อมั่น พบว่า ข้อคำถามของความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการของเทศบาลตำบลโคกกรวด อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาคโดยภาพรวมเท่ากับ 0.993 โดยผลการตรวจสอบความเชื่อมั่นของเครื่องมือ ดังแสดงในตารางที่ 3-2

ตารางที่ 3-2 ผลการตรวจสอบความเชื่อมั่นของเครื่องมือ

ตัวแปร	จำนวนข้อ	ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ของครอนบาค
- ด้านขั้นตอนในการให้บริการ	5	0.916
- ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	5	0.978
- ด้านช่องทางในการบริการ	5	0.923
- ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	5	0.961
รวม	20	0.975

จากตารางที่ 3-2 พบว่า ข้อคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการ ข้อคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในภาพรวม และข้อคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการในส่วนงานต่าง ๆ ต่อเทศบาลตำบลโคกกรวด อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาคอยู่ระหว่าง 0.916 – 0.978 ซึ่งมากกว่า 0.7 แสดงให้เห็นว่าสามารถใช้ข้อคำถามดังกล่าวได้ และสามารถนำไปใช้วัดความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกกรวด อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมาได้

3.6 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

3.6.1 นำแบบสอบถามไปทำการสอบถามกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน กับประชาชนในเขตเทศบาลตำบลโคกกรวด อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา จำนวน 5 หมู่บ้าน 6 ชุมชน

3.6.2 นำแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืน ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามแต่ละฉบับและดำเนินการขั้นต่อไป

3.6.3 ทำการบันทึกหาค่าตอบในแบบสอบถาม เพื่อประมวลผล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS (Statistical Package for Social Science)

3.7 การวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์ข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถามด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสถิติ โดยแบ่งการวิเคราะห์ออกเป็น 2 ส่วน คือ การวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้น และการวิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ซึ่งมีวิธีการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ ดังนี้

3.7.1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) โดยนำข้อมูลที่รวบรวมได้มาวิเคราะห์หาค่าทางสถิติ ประกอบด้วย

การแจกแจงค่าความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage) เพื่อทราบข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

3.7.2 การวิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยประกอบด้วย

1) การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการของเทศบาลตำบลโคกกรวด อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) โดยนำข้อมูลที่รวบรวมได้มาวิเคราะห์หาค่าทางสถิติ ประกอบด้วย การแจกแจงค่าความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage)

2) สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) โดยนำข้อมูลที่รวบรวมได้มาวิเคราะห์หาค่าสถิติ ประกอบด้วย ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยการแปลความหมายของคะแนนที่ได้กล่าวมาในส่วนของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การแปลความหมายของคะแนนในแบบสอบถามส่วนที่ 3 โดยลักษณะคำตอบเป็นมาตรวัดแบบลิเคิร์ตจำนวน 5 ระดับ

โดยกำหนดค่าคะแนนของช่วงน้ำหนักเป็น 5 ระดับ ดังนี้

5	คะแนน หมายถึง	มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด
4	คะแนน หมายถึง	มีความพึงพอใจระดับมาก
3	คะแนน หมายถึง	มีความพึงพอใจระดับปานกลาง
2	คะแนน หมายถึง	มีความพึงพอใจระดับน้อย
1	คะแนน หมายถึง	มีความพึงพอใจระดับน้อยที่สุด

$$\begin{aligned} \text{ช่วงความกว้างของคะแนนในแต่ละชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} \\ &= 0.8 \end{aligned}$$

โดยแบ่งระดับคะแนนเฉลี่ย ออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	ระดับความคิดเห็นความพึงพอใจ
4.21 – 5.00	มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด
3.41 – 4.20	มีความพึงพอใจระดับมาก
2.61 – 3.40	มีความพึงพอใจระดับปานกลาง
1.81 – 2.60	มีความพึงพอใจระดับน้อย
1.00 – 1.80	มีความพึงพอใจระดับน้อยที่สุด

การทดสอบสมมติฐาน ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการตรวจสอบภายใน 3 ด้าน
จำแนกตามเพศ ใช้การทดสอบค่าความแตกต่าง (t-test for Independent Samples) จำแนกตาม
อายุ สถานภาพ การศึกษา รายได้ (F-test One Way Analysis of Variance) หากพบความ
แตกต่างจะทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ด้วยวิธี Least-Significant Difference: LSD

บทที่ 4

ผลการวิจัย

การศึกษานี้เป็นการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกกรวด อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา ได้มีการศึกษาข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจากประชาชนที่เข้ามาใช้บริการในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลโคกกรวด อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา จำนวน 400 คน โดยการใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล และนำข้อมูลที่ได้มาคัดกรองความสมบูรณ์ของแบบสอบถามเพื่อนำไปสู่การวิเคราะห์ข้อมูลและอภิปรายผล สรุปได้ดังนี้

- 4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
- 4.2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการส่วนงานงานด้านโยธา/การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
- 4.3 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการส่วนงานด้านสวัสดิการและสังคม
- 4.4 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการส่วนงานด้านการศึกษา
- 4.5 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการส่วนงานด้านการจัดเก็บรายได้หรือภาษี
- 4.6 ข้อเสนอแนะอื่นๆ

โดยมีสัญลักษณ์ที่ใช้แทนค่าสถิติ ดังนี้

n	แทน	ขนาดกลุ่มตัวอย่าง (Sample Size)
\bar{x}	แทน	ค่าเฉลี่ย (Mean)
S.D.	แทน	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
t	แทน	ค่าการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม
F	แทน	ค่าการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม
df	แทน	ชั้นแห่งความเป็นอิสระ
SS	แทน	ผลบวกของส่วนเบี่ยงเบนกำลังสอง
MS	แทน	ค่าความแปรปรวน
*	แทน	ค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
**	แทน	ค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01
Sig	แทน	ค่าความน่าจะเป็นของความมีนัยสำคัญ

4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป

ในการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นประชาชนที่ไปใช้บริการในเทศบาลตำบลโคกกรวด อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา จำนวน 400 ราย โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ และร้อยละ ผลการวิเคราะห์ดังตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 ข้อมูลทั่วไป

	n = 400	
ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
- ชาย	125	31.3
- หญิง	275	68.8
อายุ		
- 18- 30 ปี	47	11.8
- 31-40 ปี	82	20.5
- 41-50 ปี	177	44.3
- 51-60 ปี	71	17.8
- 61 ปี ขึ้นไป	23	5.8
สถานภาพ		
- โสด	111	27.8
- สมรส	218	54.5
- หย่าร้าง/หม้าย	71	17.8
ระดับการศึกษา		
- ไม่ได้เรียนหนังสือ	16	4.0
- ประถมศึกษา	59	14.8
- มัธยมศึกษาตอนต้น	112	28.0
- มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	74	18.5
- อนุปริญญา/ปวส.	39	9.8
- ปริญญาตรี	97	24.3
- สูงกว่าปริญญาตรี	3	0.8

ตารางที่ 4.1 ข้อมูลทั่วไป (ต่อ)

n = 400

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
อาชีพ		
- เกษตรกร/ทำไร่/ทำสวน/ทำนา	122	30.5
- พนักงานบริษัท/โรงงาน	76	19.0
- รัฐบาล/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	28	7.0
- ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ	107	26.8
- รับจ้างทั่วไป	58	14.5
- อื่นๆ โปรดระบุ	9	2.3
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
- ต่ำกว่า 5,000 บาท	28	7.0
- 5,001-10,000 บาท	81	20.3
- 10,001- 20,000 บาท	147	36.8
- 20,001 – 30,000 บาท	106	26.5
- มากกว่า 30,001 บาท	38	9.5
ประเภทของงานบริการที่ใช้บริการ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)		
- งานด้านโยธา/การขออนุญาตสิ่งก่อสร้าง	78	19.5
- งานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	240	60.0
- งานด้านการศึกษา	96	24.0
- งานด้านการจัดเก็บรายได้หรือภาษี	182	45.5
เรื่องที่ใช้บริการ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)		
- การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ	94	23.5
- การขอรับเบี่ยยังชีพต่างๆ	128	32.0
- การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน	138	34.5
- การฉีดพ่นสารเคมีเพื่อป้องกันโรคไข้เลือดออก	132	33.0
- การใช้ Internet ตำบล	123	30.8
- การขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ	99	24.8
- การขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร	68	17.0
- การขอจดทะเบียนพาณิชย์	61	15.3
- การชำระภาษีต่างๆ	41	10.3

ที่มา : จากการสำรวจปี 2566 และการคำนวณ

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 68.8 และเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 31.3 ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 41 -50 ปี คิดเป็นร้อยละ 44.3 รองลงมา มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 20.5 และมีอายุระหว่าง 51 – 60 ปี คิดเป็นร้อยละ 17.8 และ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 54.5 มีสถานภาพโสดคิดเป็นร้อยละ 27.8 และมีสถานภาพหย่าร้าง/หม้าย คิดเป็นร้อยละ 17.8 ตามลำดับ โดยส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา มัธยมศึกษาตอนต้น คิดเป็นร้อยละ 28.0 รองลงมา มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 24.3 มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. คิดเป็นร้อยละ 18.5 และ จบประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 14.8 ตามลำดับ ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร/ทำไร่/ทำสวน/ทำนา คิดเป็นร้อยละ 30.5 รองลงมามี อาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ คิดเป็นร้อยละ 26.8 และเป็นพนักงานบริษัท/โรงงาน คิด เป็นร้อยละ 19.0 ส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ระหว่าง 20,001 – 30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 26.5 รองลงมามีรายได้เฉลี่ยอยู่ระหว่าง 10,001 – 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 36.8 และมีรายได้อยู่ ระหว่าง 5,001 – 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 20.3 และมีรายได้ต่ำกว่า 5,000 บาทเพียงร้อยละ 7.0 เท่านั้น โดยส่วนใหญ่ผู้รับบริการมาใช้บริการด้านงานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม คิดเป็นร้อยละ 60.0 รองลงมา มาใช้บริการในงานด้านการจัดเก็บรายได้หรือภาษี คิดเป็นร้อยละ 45.5 งานด้าน การศึกษาคิดเป็นร้อยละ 24.0 และมารับบริการในงานด้านโยธา/การขออนุญาตสิ่งก่อสร้าง คิดเป็น ร้อยละ 19.5 ซึ่งโดยส่วนใหญ่แล้วผู้ที่เข้ามาใช้บริการจะขอใช้บริการในเรื่องการยื่นเรื่องร้องทุกข์/ ร้องเรียน คิดเป็นร้อยละ 34.5 รองลงมาเป็นเรื่องการฉันทนสารเคมีเพื่อป้องกันโรคไข้เลือดออก คิด เป็นร้อยละ 33.0 การขอรับเบี้ยยังชีพต่างๆ คิดเป็นร้อยละ 32.0 การใช้อินเทอร์เน็ตตำบล คิดเป็นร้อย ละ 30.8 การขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ คิดเป็นร้อยละ 24.8 และการขอข้อมูล ข่าวสารทางราชการ คิดเป็นร้อยละ 23.5 เป็นต้น

4.2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการส่วนงานด้านโยธา/การขออนุญาตสิ่งก่อสร้างของเทศบาลตำบลโคกกรวด อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการส่วนงานด้านโยธา/การขออนุญาตสิ่งก่อสร้างของเทศบาลตำบลโคกกรวด อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 คิดเป็นร้อยละ 97.36 โดยมีรายละเอียดในตารางที่ 4.2

ตารางที่ 4.2 ภาพรวมความพึงพอใจในการให้บริการส่วนงานด้านโยธา/การขออนุญาตสิ่งก่อสร้างของเทศบาลตำบลโคกกรวด อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา

คุณภาพการบริการ	\bar{X}	S.D.	ความหมาย	ลำดับ
1. ด้านขั้นตอนในการให้บริการ	4.87	.011	มากที่สุด	1
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.86	.009	มากที่สุด	2
3. ด้านช่องทางในการบริการ	4.87	.014	มากที่สุด	1
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.87	.003	มากที่สุด	1
รวม	4.87	.055	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.2 สรุปภาพรวมความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกกรวด อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 คิดเป็นร้อยละ 97.36 และแสดงเป็นรายด้านตามลำดับจากมากไปหาน้อย พบว่า ด้านขั้นตอนในการให้บริการ ด้านช่องทางในการบริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 เท่ากัน และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86

เทศบาลตำบลโคกกรวด อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา มีการให้บริการจำนวน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนในการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านช่องทางในการบริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งผลการวิเคราะห์ดังตารางที่ 4.3

ตารางที่ 4.3 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านโยธา/การขออนุญาตสิ่งก่อสร้าง ของเทศบาลตำบลโคกกรวด อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา ด้านขั้นตอนในการให้บริการ

ด้านขั้นตอนในการให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ความหมาย	ลำดับ
- ขั้นตอนในการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.88	.325	มากที่สุด	1
- มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสม รวดเร็ว ทันเวลา	4.87	.334	มากที่สุด	2
- การจัดลำดับการเข้ารับบริการ (บัตรคิว)	4.86	.347	มากที่สุด	3
- ความชัดเจนของแผนผัง/เอกสาร แนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	4.87	.334	มากที่สุด	2
- ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ แต่ละขั้นตอน	4.86	.353	มากที่สุด	4
รวม	4.87	.011	มากที่สุด	1

จากตารางที่ 4.3 ด้านขั้นตอนในการให้บริการภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 แยกเป็นรายชื่อโดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย พบว่า ขั้นตอนในการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 รองลงมาคือ มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสม รวดเร็ว ทันเวลา และความชัดเจนของแผนผัง/เอกสารแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 การจัดลำดับการเข้ารับบริการ (บัตรคิว) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 และความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการให้บริการ
ด้านโยธา/การขออนุญาตสิ่งก่อสร้าง ของเทศบาลตำบลโคกกรวด อำเภอเมือง จังหวัด
นครราชสีมา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ความหมาย	ลำดับ
- การแต่งกายสุภาพเรียบร้อยเหมาะสม และเป็นมิตร	4.86	.350	มากที่สุด	2
- ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่าง ชัดเจน	4.86	.345	มากที่สุด	2
- การปฏิบัติต่อผู้รับบริการอย่างเสมอภาค เที่ยงธรรม	4.88	.328	มากที่สุด	1
- มีความรู้ความสามารถในเรื่องที่ให้บริการ	4.86	.345	มากที่สุด	2
- มีเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ	4.86	.347	มากที่สุด	2
รวม	4.86	.009	มากที่สุด	2

จากตารางที่ 4.4 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 คิดเป็นร้อยละ 97.20 แยกเป็นรายข้อโดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย พบว่า การปฏิบัติต่อผู้รับบริการอย่างเสมอภาคเที่ยงธรรม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 รองลงมาคือ การแต่งกายสุภาพเรียบร้อยเหมาะสมและเป็นมิตร ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน มีความรู้ความสามารถในเรื่องที่ให้บริการ และมีเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.5 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านโยธา/การขออนุญาตสิ่งก่อสร้างของเทศบาลตำบลโคกกรวด อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา ด้านช่องทางในการให้บริการ

ด้านช่องทางในการบริการ	\bar{X}	S.D.	ความหมาย	ลำดับ
- มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เช่น บอร์ด ประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย เว็บไซต์ สื่อโซเชียล	4.86	.350	มากที่สุด	4
- มีเคาเตอร์ไว้สำหรับให้บริการติดต่อ ประชาสัมพันธ์ เพื่อสอบถาม	4.89	.316	มากที่สุด	1
- มีการประชาสัมพันธ์ผ่านเสียงตามสาย ประจำหมู่บ้าน	4.88	.322	มากที่สุด	2
- มีตู้รับฟังความคิดเห็นของผู้เข้ารับบริการ	4.87	.337	มากที่สุด	3
- มีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่	4.86	.345	มากที่สุด	4
รวม	4.87	.014	มากที่สุด	2

จากตารางที่ 4.5 ด้านช่องทางในการบริการภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 คิดเป็นร้อยละ 97.40 แสดงเป็นรายชื่อเรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อย พบว่า มีเคาเตอร์ไว้สำหรับให้บริการติดต่อ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.89 รองลงมาคือ มีการประชาสัมพันธ์ผ่านเสียงตามสาย ประจำหมู่บ้าน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 มีตู้รับฟังความคิดเห็นของผู้เข้ารับบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 และมีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เช่น บอร์ด ประชาสัมพันธ์ เสียงตามสายเว็บไซต์ สื่อโซเชียล และมีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.6 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการดำเนิน
โยธา/การขออนุญาตสิ่งก่อสร้างของเทศบาลตำบลโคกกรวด อำเภอเมือง จังหวัด
นครราชสีมา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	\bar{X}	S.D.	ความหมาย	ลำดับ
- มีการจัดที่นั่งสำหรับผู้มาขอรับบริการ	4.86	.350	มากที่สุด	3
- มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ คอยรับบริการ เช่น ห้องน้ำ ปากกา กระดาษ ร้านถ่ายเอกสาร เป็นต้น	4.87	.334	มากที่สุด	2
- มีความเป็นสัดส่วนของสถานที่ให้บริการ	4.87	.342	มากที่สุด	2
- มีการให้บริการน้ำดื่มที่สะอาด	4.88	.322	มากที่สุด	1
- มีป้ายข้อความบอกจุดรับบริการ สะดวก ต่อการติดต่อ	4.87	.334	มากที่สุด	2
รวม	4.87	.010	มากที่สุด	3

จากตารางที่ 4.6 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 คิดเป็นร้อยละ 97.40 แสดงเป็นรายชื่อเรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อย พบว่า มีการให้บริการน้ำดื่มที่สะอาด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 รองลงมาคือ มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ คอยรับบริการ เช่น ห้องน้ำ ปากกา กระดาษ ร้านถ่ายเอกสาร เป็นต้น มีความเป็นสัดส่วนของสถานที่ให้บริการและมีป้ายข้อความบอกจุดรับบริการ สะดวกต่อการติดต่อ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 และการจัดที่นั่งสำหรับผู้มาขอรับบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 ตามลำดับ

4.3 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการส่วนงานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลโคกกรวด อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อส่วนงานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลโคกกรวด อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 คิดเป็นร้อยละ 97.11 ได้ดังตารางที่ 4.7

ตารางที่ 4.7 ภาพรวมความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลโคกกรวด อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา

คุณภาพการบริการ	\bar{X}	S.D.	ความหมาย	ลำดับ
1. ด้านขั้นตอนในการให้บริการ	4.85	0.010	มากที่สุด	2
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.85	0.010	มากที่สุด	2
3. ด้านช่องทางในการบริการ	4.86	0.013	มากที่สุด	1
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.86	0.009	มากที่สุด	1
รวม	4.86	0.002	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.7 สรุปภาพรวมความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกกรวด อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 คิดเป็นร้อยละ 97.11 จากผลแสดงเป็น รายด้านตามลำดับจากมากไปหาน้อย พบว่า ด้านช่องทางในการบริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 เท่ากัน และด้านขั้นตอนในการให้บริการและด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 ตามลำดับ

เทศบาลตำบลโคกกรวด อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา มีการให้บริการจำนวน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนในการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านช่องทางในการบริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งผลการวิเคราะห์ดังตารางที่ 4.8

ตารางที่ 4.8 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการให้บริการงานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลโคกกรวด อำเภอเมืองของเทศบาลตำบลโคกกรวด ด้านขั้นตอนในการให้บริการ

ด้านขั้นตอนในการให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ความหมาย	ลำดับ
- ขั้นตอนในการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.87	.339	มากที่สุด	1
- มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสม รวดเร็ว ทันเวลา	4.86	.350	มากที่สุด	2
- การจัดลำดับการเข้ารับบริการ (บัตรคิว)	4.85	.360	มากที่สุด	3
- ความชัดเจนของแผนผัง/เอกสาร แนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	4.86	.350	มากที่สุด	2
- ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ แต่ละขั้นตอน	4.84	.365	มากที่สุด	4
รวม	4.85	.010	มากที่สุด	2

จากตารางที่ 4.8 ด้านขั้นตอนในการให้บริการภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 คิดเป็นร้อยละ 97.0 แยกเป็นรายข้อโดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย พบว่า ขั้นตอนในการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 รองลงมาคือ มีระยะเวลาในการให้บริการที่เหมาะสม รวดเร็ว ทันเวลา และมีความชัดเจนของแผนผัง/เอกสารขั้นตอนในการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 เท่ากัน และมีการจัดลำดับการเข้ารับบริการ (บัตรคิว) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 และความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.9 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการให้บริการ
งานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลโคกกรวด อำเภอเมือง
จังหวัดนครราชสีมา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ความหมาย	ลำดับ
- การแต่งกายสุภาพเรียบร้อยเหมาะสมและเป็นมิตร	4.84	.365	มากที่สุด	3
- ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน	4.85	.358	มากที่สุด	2
- การปฏิบัติต่อผู้รับบริการอย่างเสมอภาคเที่ยงธรรม	4.87	.339	มากที่สุด	1
- มีความรู้ความสามารถในเรื่องที่ให้บริการ	4.85	.360	มากที่สุด	2
- มีเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ	4.85	.360	มากที่สุด	2
รวม	4.85	.010	มากที่สุด	2

จากตารางที่ 4.9 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 คิดเป็นร้อยละ 97.0 แยกเป็นรายข้อโดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย พบว่า การปฏิบัติต่อผู้รับบริการอย่างเสมอภาคเที่ยงธรรม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 รองลงมาคือ มีการให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในเรื่องที่ให้บริการ และมีเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 และเจ้าหน้าที่มีการแต่งกายสุภาพเรียบร้อยเหมาะสมและเป็นมิตร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.10 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในงานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลโคกกรวด อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา ด้านช่องทางในการให้บริการ

ด้านช่องทางในการบริการ	\bar{X}	S.D.	ความหมาย	ลำดับ
- มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เช่น บอร์ด ประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย เว็บไซต์ สื่อโซเชียล	4.85	.362	มากที่สุด	3
- มีเคาเตอร์ไว้สำหรับให้บริการติดต่อประชาสัมพันธ์เพื่อสอบถาม	4.87	.334	มากที่สุด	1
- มีการประชาสัมพันธ์ผ่านเสียงตามสายประจำหมู่บ้าน	4.87	.334	มากที่สุด	1
- มีตู้รับฟังความคิดเห็นของผู้เข้ารับบริการ	4.86	.353	มากที่สุด	2
- มีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่	4.85	.358	มากที่สุด	3
รวม	4.86	.013	มากที่สุด	1

จากตารางที่ 4.10 ด้านช่องทางในการบริการภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 คิดเป็นร้อยละ 97.2 แสดงเป็นรายข้อเรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อย พบว่ามีเคาเตอร์ไว้สำหรับให้บริการติดต่อประชาสัมพันธ์เพื่อสอบถามและมีการประชาสัมพันธ์ผ่านเสียงตามสายประจำหมู่บ้าน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 มีตู้รับฟังความคิดเห็นของผู้เข้ารับบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 และมีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เช่น บอร์ด ประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย เว็บไซต์ สื่อโซเชียล และมีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.11 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในงาน
พัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลโคกกรวด อำเภอเมือง จังหวัด
นครราชสีมา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	\bar{X}	S.D.	ความหมาย	ลำดับ
- มีการจัดที่นั่งสำหรับผู้มาขอรับบริการ	4.85	.360	มากที่สุด	3
- มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ คอยรับบริการ เช่น ห้องน้ำ ปากกา กระดาษ ร้านถ่ายเอกสาร เป็นต้น	4.86	.347	มากที่สุด	2
- มีความเป็นสัดส่วนของสถานที่ให้บริการ	4.85	.355	มากที่สุด	3
- มีการให้บริการน้ำดื่มที่สะอาด	4.87	.337	มากที่สุด	1
- มีป้ายข้อความบอกจุดรับบริการ สะดวก ต่อการติดต่อ	4.86	.350	มากที่สุด	2
รวม	4.86	.009	มากที่สุด	1

จากตารางที่ 4.11 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 คิดเป็นร้อยละ 97.2 แสดงเป็นรายชื่อเรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อย พบว่า เทศบาลตำบลโคกกรวดมีการให้บริการน้ำดื่มที่สะอาด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 รองลงมา มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ คอยรับบริการ เช่น ห้องน้ำ ปากกา กระดาษ ร้านถ่ายเอกสาร เป็นต้น และมีป้ายข้อความบอกจุดรับบริการ สะดวกต่อการติดต่อ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 มีการจัดที่นั่งสำหรับผู้มาขอรับบริการ และมีความเป็นสัดส่วนของสถานที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 ตามลำดับ

4.4 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการต่อส่วนงานด้านการศึกษาของเทศบาลตำบลโคกกรวด อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อส่วนงานการศึกษาของเทศบาลตำบลโคกกรวด อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 คิดเป็นร้อยละ 97.33 ได้ดังตารางที่ 4.12

ตารางที่ 4.12 ภาพรวมความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อส่วนงานการศึกษาของเทศบาลตำบลโคกกรวด อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา

คุณภาพการบริการ	\bar{X}	S.D.	ความหมาย	ลำดับ
1. ด้านขั้นตอนในการให้บริการ	4.87	.339	มาก	1
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.86	.350	มาก	2
3. ด้านช่องทางในการบริการ	4.85	.360	มาก	3
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.86	.350	มาก	2
รวม	4.85	.010	มาก	

จากตารางที่ 4.12 สรุปภาพรวมความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลโคกกรวด อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมาอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 คิดเป็นร้อยละ 97.0 แสดงเป็นรายด้านตามลำดับจากมากไปหาน้อย พบว่า ด้านขั้นตอนในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 และด้านช่องทางในการบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 ตามลำดับ

เทศบาลตำบลโคกกรวด อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา มีการให้บริการจำนวน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนในการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านช่องทางในการบริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งผลการวิเคราะห์ดังตารางที่ 4.13

ตารางที่ 4.13 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจใน งานการศึกษาของเทศบาลตำบลโคกกรวด อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา ด้านขั้นตอนในการ ให้บริการ

ด้านขั้นตอนในการให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ความหมาย	ลำดับ
- ขั้นตอนในการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.88	.325	มากที่สุด	1
- มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสม รวดเร็ว ทันเวลา	4.87	.339	มากที่สุด	2
- การจัดลำดับการเข้ารับบริการ (บัตรคิว)	4.86	.350	มากที่สุด	3
- ความชัดเจนของแผนผัง/เอกสาร แนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	4.87	.339	มากที่สุด	2
- ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ แต่ละขั้นตอน	4.85	.358	มากที่สุด	4
รวม	4.86	.012	มากที่สุด	2

จากตารางที่ 4.13 ด้านขั้นตอนในการให้บริการภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.86 คิดเป็นร้อยละ 97.2 แยกเป็นรายข้อโดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย พบว่า มีขั้นตอนในการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 รองลงมา มีระยะเวลาการ ให้บริการที่เหมาะสม รวดเร็ว ทันเวลา และมีความชัดเจนของแผนผัง/เอกสารแนะนำขั้นตอนในการ ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 มีการจัดลำดับการเข้ารับบริการ (บัตรคิว) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 และมีความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.14 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในงาน
ด้านการศึกษาของเทศบาลตำบลโคกกรวด อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ความหมาย	ลำดับ
- การแต่งกายสุภาพเรียบร้อยเหมาะสมและเป็นมิตร	4.85	.355	มากที่สุด	3
- ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน	4.86	.347	มากที่สุด	2
- การปฏิบัติต่อผู้รับบริการอย่างเสมอภาคเที่ยงธรรม	4.88	.328	มากที่สุด	1
- มีความรู้ความสามารถในเรื่องที่ให้บริการ	4.86	.347	มากที่สุด	2
- มีเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ	4.86	.350	มากที่สุด	2
รวม	4.86	.010	มากที่สุด	2

จากตารางที่ 4.14 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 คิดเป็นร้อยละ 97,2 แยกเป็นรายข้อโดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย พบว่า มีการปฏิบัติต่อผู้รับบริการอย่างเสมอภาคเที่ยงธรรม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 รองลงมาคือ ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน และมีความรู้ความสามารถในเรื่องที่ให้บริการ และมีเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 เจ้าหน้าที่ที่มีการแต่งกายสุภาพเรียบร้อยเหมาะสมและเป็นมิตร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.15 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในงานด้าน การศึกษาของเทศบาลตำบลโคกกรวด อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา ด้านช่องทาง ในการให้บริการ

ด้านช่องทางในการบริการ	\bar{X}	S.D.	ความหมาย	ลำดับ
- มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เช่น บอร์ด ประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย เว็บไซต์ สื่อโซเชียล	4.86	.353	มากที่สุด	4
- มีเคาเตอร์ไว้สำหรับให้บริการติดต่อ ประชาสัมพันธ์เพื่อสอบถาม	4.88	.322	มากที่สุด	2
- มีการประชาสัมพันธ์ผ่านเสียงตามสาย ประจำหมู่บ้าน	4.89	.310	มากที่สุด	1
- มีตู้รับฟังความคิดเห็นของผู้เข้ารับบริการ	4.87	.337	มากที่สุด	3
- มีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่	4.87	.339	มากที่สุด	3
รวม	4.87	.016	มากที่สุด	1

จากตารางที่ 4.15 ด้านช่องทางในการบริการภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.87 คิดเป็นร้อยละ 97.40 แสดงเป็นรายชื่อเรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อย พบว่า เทศบาลตำบลโคกกรวดมีการประชาสัมพันธ์ผ่านเสียงตามสายประจำหมู่บ้าน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.89 รองลงมาคือ มีเคาเตอร์ไว้สำหรับให้บริการติดต่อประชาสัมพันธ์เพื่อสอบถาม มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.88 มีตู้รับฟังความคิดเห็นของผู้เข้ารับบริการและมีการจัดโครงการออกบริการนอก สถานที่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 และมีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย เว็บไซต์ สื่อโซเชียล มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.16 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในงานด้านการศึกษาของเทศบาลตำบลโคกกรวด อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	\bar{X}	S.D.	ความหมาย	ลำดับ
- มีการจัดที่นั่งสำหรับผู้มาขอรับบริการ	4.86	.347	มากที่สุด	3
- มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ คอยรับบริการ เช่น ห้องน้ำ ปากกา กระดาษ ร้านถ่ายเอกสาร เป็นต้น	4.87	.337	มากที่สุด	2
- มีความเป็นสัดส่วนของสถานที่ให้บริการ	4.87	.342	มากที่สุด	2
- มีการให้บริการน้ำดื่มที่สะอาด	4.88	.331	มากที่สุด	1
- มีป้ายข้อความบอกจุดรับบริการ สะดวก ต่อการติดต่อ	4.87	.342	มากที่สุด	2
รวม	4.87	.006	มากที่สุด	1

จากตารางที่ 4.16 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 คิดเป็นร้อยละ 97.4 แสดงเป็นรายชื่อเรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อย พบว่า ในส่วนงานด้านการศึกษามีการให้บริการน้ำดื่มที่สะอาด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 รองลงมา คือ มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ คอยรับบริการ เช่น ห้องน้ำ ปากกา กระดาษ ร้านถ่ายเอกสาร เป็นต้น และมีความเป็นสัดส่วนของสถานที่ให้บริการ ตลอดจนมีป้ายบอกจุดรับบริการ สะดวกต่อการติดต่อ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 และมีการจัดที่นั่งสำหรับผู้มาขอรับบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 ตามลำดับ

4.5 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการส่วนงานด้านการจัดเก็บรายได้หรือภาษีของเทศบาลตำบลโคกกรวด อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อส่วนงานด้านการจัดเก็บรายได้หรือภาษีของเทศบาลตำบลโคกกรวด อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 คิดเป็นร้อยละ 97.60 ได้ดังตารางที่ 4.17

ตารางที่ 4.17 ภาพรวมความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อส่วนงานด้านการจัดเก็บรายได้หรือภาษีของเทศบาลตำบลโคกกรวด อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา

คุณภาพการบริการ	\bar{X}	S.D.	ความหมาย	ลำดับ
1. ด้านขั้นตอนในการให้บริการ	4.88	0.012	มากที่สุด	2
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.88	0.010	มากที่สุด	2
3. ด้านช่องทางในการบริการ	4.89	0.024	มากที่สุด	1
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.88	0.010	มากที่สุด	2
รวม	4.88	0.007	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.17 สรุปภาพรวมความพึงพอใจในการให้บริการเทศบาลตำบลโคกกรวด อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 คิดเป็นร้อยละ 97.6 แสดงเป็นรายด้านตามลำดับจากมากไปหาน้อย พบว่า ด้านช่องทางในการบริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.89 รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนในการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 ตามลำดับ

เทศบาลตำบลโคกกรวด อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา มีการให้บริการจำนวน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนในการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านช่องทางในการบริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งผลการวิเคราะห์ดังตารางที่ 4.18

ตารางที่ 4.18 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการให้บริการงานส่วนงานด้านจัดเก็บรายได้หรือภาษีของเทศบาลตำบลโคกกรวด อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา ด้านขั้นตอนในการให้บริการ

ด้านขั้นตอนในการให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ความหมาย	ลำดับ
- ขั้นตอนในการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.89	.316	มากที่สุด	1
- มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมรวดเร็ว ทันเวลา	4.88	.325	มากที่สุด	2
- การจัดลำดับการเข้ารับบริการ (บัตรคิว)	4.87	.339	มากที่สุด	3
- ความชัดเจนของแผนผัง/เอกสารแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	4.89	.319	มากที่สุด	2
- ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	4.86	.345	มากที่สุด	4
รวม	4.88	.012	มากที่สุด	2

จากตารางที่ 4.18 ด้านขั้นตอนในการให้บริการภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 คิดเป็นร้อยละ 97.6 แยกเป็นรายข้อโดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย พบว่ามีขั้นตอนในการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.89 รองลงมาคือ มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมรวดเร็ว ทันเวลาและมีความชัดเจนของแผนผัง/เอกสารแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.89 มีการจัดลำดับเข้ารับบริการ (บัตรคิว) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 มีความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.19 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการให้บริการต่อส่วนงานด้านจัดเก็บรายได้หรือภาษีเทศบาลตำบลโคกกรวด อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ความหมาย	ลำดับ
- การแต่งกายสุภาพเรียบร้อยเหมาะสมและเป็นมิตร	4.87	.337	มากที่สุด	3
- ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน	4.87	.337	มากที่สุด	2
- การปฏิบัติต่อผู้รับบริการอย่างเสมอภาคเที่ยงธรรม	4.89	.310	มากที่สุด	1
- มีความรู้ความสามารถในเรื่องที่ให้บริการ	4.88	.322	มากที่สุด	2
- มีเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ	4.88	.331	มากที่สุด	2
รวม	4.88	.011	มากที่สุด	2

จากตารางที่ 4.19 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 คิดเป็นร้อยละ 97.6 แยกเป็นรายข้อโดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย พบว่า มีการปฏิบัติต่อผู้รับบริการอย่างเสมอภาค เที่ยงธรรม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.89 รองลงมาคือเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน และมีความรู้ความสามารถในเรื่องที่ให้บริการและมีเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 และเจ้าหน้าที่มีการแต่งกายสุภาพเรียบร้อยเหมาะสมและเป็นมิตร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.20 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการให้บริการต่อส่วนงานด้านการจัดเก็บรายได้หรือภาษีของเทศบาลตำบลโคกกรวด อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา ด้านช่องทางในการให้บริการ

ด้านช่องทางในการบริการ	\bar{X}	S.D.	ความหมาย	ลำดับ
- มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย เว็บไซต์ สื่อโซเชียล	4.87	.337	มากที่สุด	4
- มีเคาเตอร์ไว้สำหรับให้บริการติดต่อประชาสัมพันธ์เพื่อสอบถาม	4.91	.294	มากที่สุด	2
- มีการประชาสัมพันธ์ผ่านเสียงตามสาย ประจำหมู่บ้าน	4.91	.283	มากที่สุด	1
- มีตู้รับฟังความคิดเห็นของผู้เข้ารับบริการ	4.88	.328	มากที่สุด	3
- มีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่	4.88	.331	มากที่สุด	3
รวม	4.89	.024	มากที่สุด	1

จากตารางที่ 4.20 ด้านช่องทางในการบริการภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.89 คิดเป็นร้อยละ 97.8 แสดงเป็นรายชื่อเรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อย พบว่า มีการประชาสัมพันธ์ผ่านเสียงตามสายประจำหมู่บ้าน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.91 รองลงมาคือ มีเคาเตอร์ไว้สำหรับให้บริการติดต่อประชาสัมพันธ์เพื่อสอบถาม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.91 มีตู้รับฟังความคิดเห็นของผู้เข้ารับบริการและมีการจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 และมีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย เว็บไซต์ สื่อโซเชียลในส่วนงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.21 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการให้บริการต่อส่วนงานด้านการจัดเก็บรายได้หรือภาษีของเทศบาลตำบลโคกกรวด อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	\bar{X}	S.D.	ความหมาย	ลำดับ
- มีการจัดที่นั่งสำหรับผู้มาขอรับบริการ	4.87	.337	มากที่สุด	2
- มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ คอยรับบริการ เช่น ห้องน้ำ ปากกา กระดาษ ร้านถ่ายเอกสาร เป็นต้น	4.89	.313	มากที่สุด	1
- มีความเป็นสัดส่วนของสถานที่ให้บริการ	4.87	.334	มากที่สุด	2
- มีการให้บริการน้ำดื่มที่สะอาด	4.89	.319	มากที่สุด	1
- มีป้ายข้อความบอกจุดรับบริการ สะดวก ต่อการติดต่อ	4.87	.334	มากที่สุด	2
รวม	4.88	.010	มากที่สุด	1

จากตารางที่ 4.21 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 คิดเป็นร้อยละ 97.6 แสดงเป็นรายชื่อเรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อย พบว่า มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ คอยรับบริการ เช่น ห้องน้ำ ปากกา กระดาษ ร้านถ่ายเอกสาร เป็นต้น และมีการให้บริการน้ำดื่มที่สะอาด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.89 รองลงมาคือ มีการจัดที่นั่งสำหรับผู้มาขอรับบริการ มีความเป็นสัดส่วนของสถานที่ให้บริการและมีป้ายข้อความบอกจุดรับบริการ สะดวกต่อการติดต่อ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 ตามลำดับ

นอกจากนี้ ผู้ตอบแบบยังได้ให้ข้อเสนอแนะดังนี้ ผู้รับบริการต้องการให้มีการขยายสถานที่เทศบาลให้ใหญ่ขึ้น อยากให้บริการประชาชนด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกัน ควรมีการแจ้งประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับระยะเวลาการเสียภาษีที่ดินให้ชัดเจนเพื่อให้เกิดความเข้าใจ ควรมีการจัดเวลาในการจัดเก็บขยะมูลฝอยในหมู่บ้านให้เหมาะสม เป็นต้น

4.6 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการของเทศบาลตำบลโคกกรวด อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา

การวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการของเทศบาลตำบลโคกกรวด อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามตัวแปรเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ สามารถแสดงผลการทดสอบสมมุติฐานได้ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.22 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกกรวด อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามตัวแปรเพศ (n = 400)

ประเด็น	เพศ				t	Sig
	ชาย		หญิง			
	\bar{x}	S.D.	\bar{x}	S.D.		
1. ด้านขั้นตอนในการให้บริการ	3.14	.519	3.29	.589	2.78	.096
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.10	.523	3.28	.510	3.33	.069
3. ด้านช่องทางในการบริการ	3.03	.609	3.20	.553	1.37	.242
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	3.09	.551	3.26	.510	1.61	.205

จากตารางที่ 4.22 พบว่า การเปรียบเทียบความพึงพอใจการให้บริการของเทศบาลอำเภอโคกกรวด อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามตัวแปรเพศ โดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.23 การเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกกรวด อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามอายุ (n = 400)

ประเด็น	F	Sig
1. ด้านขั้นตอนในการให้บริการ	3.219	.013*
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.363	.010*
3. ด้านช่องทางในการบริการ	2.138	.075
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.484	.001*

*P<0.01

จากตารางที่ 4.23 พบว่า การเปรียบเทียบความพึงพอใจการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกกรวด อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามตัวแปรอายุ พบว่า ความพึงพอใจทางด้านขั้นตอนในการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สำหรับด้านช่องทางในการบริการ ประชาชนผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน และผลของการวิเคราะห์ความแตกต่างเป็นรายคู่ สามารถแสดงได้ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.24 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ความพึงพอใจด้านขั้นตอนในการให้บริการต่ออายุ

อายุ	18-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	51-60ปี	61ปีขึ้นไป
	3.25	3.35	3.10	3.15	3.24
18-30 ปี	3.25	-.10	.14	.09	.01
31-40 ปี	3.35		.24*	.19*	.11
41-50 ปี	3.10			-.05	-.13
51-60ปี	3.15				-.01

*P<0.05

จากตารางที่ 4.24 พบว่าผู้ตอบที่มีอายุระหว่าง 31-40 ปี มีความพึงพอใจการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกกรวด อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา ด้านขั้นตอนในการให้บริการมากกว่าผู้ตอบที่มีอายุ 41-60 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.25 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ต่ออายุ

อายุ	18-30 ปี	31-40ปี	41-50ปี	51-60ปี	61 ปีขึ้นไป
	3.22	3.31	3.07	3.21	3.19
18--30 ปี	3.22	-.09	.15	.01	.02
31-40 ปี	3.31		.24*	.16	.12
41-50 ปี	3.07			-.14	-.12
51-60 ปี	3.21				.01

*P<0.05

จากตารางที่ 4.25 พบว่าผู้ตอบที่มีอายุระหว่าง 31-40 ปี มีความพึงพอใจการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกกรวด อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากกว่าผู้ตอบที่มีอายุ 41-50 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.26 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกต่ออายุ

อายุ	18--30 ปี	31-40ปี	41-50ปี	51-60ปี	61 ปีขึ้นไป
	3.23	3.33	3.07	3.12	3.15
18-30 ปี	3.23	-.10	.16	.10	.07
31-40ปี	3.33		.27*	.21*	.18
41-50ปี	3.07			-.06	-.09
51-60ปี	3.12				-.03

*P<0.05

จากตารางที่ 4.26 พบว่าผู้ตอบที่มีอายุระหว่าง 31-40 ปี มีความพึงพอใจการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกกรวด อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมากกว่าผู้ตอบที่มีอายุ 41-60 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.27 การเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจการให้บริการของเทศบาล ตำบล โศกกรวด อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามสถานภาพ (n = 400)

ประเด็น	F	Sig
1. ด้านขั้นตอนในการให้บริการ	2.028	.109
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	2.338	.073
3. ด้านช่องทางในการบริการ	1.977	.117
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	1.743	.158

*P<0.05

จากตารางที่ 4.27 พบว่าการเปรียบเทียบความพึงพอใจการให้บริการของเทศบาล ตำบลโศกกรวด อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามสถานภาพ โดยรวมไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.28 การเปรียบเทียบความพึงพอใจการให้บริการของเทศบาลตำบลโศกกรวด อำเภอ เมือง จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามระดับการศึกษา (n = 400)

ประเด็น	F	Sig
1. ด้านขั้นตอนในการให้บริการ	1.144	.335
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	1.995	.055
3. ด้านช่องทางในการบริการ	1.227	.287
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	1.385	.210

*P<0.05

จากตารางที่ 4.28 พบว่าการเปรียบเทียบความพึงพอใจการให้บริการของเทศบาล ตำบลโศกกรวด อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามระดับการศึกษา โดยรวมไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.29 การเปรียบเทียบความพึงพอใจการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกกรวด อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามอาชีพ (n = 400)

ประเด็น	F	Sig
1. ด้านขั้นตอนในการให้บริการ	1.575	.166
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	1.717	.130
3. ด้านช่องทางในการบริการ	2.427	.035*
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	2.762	.018*

*P<0.05

จากตารางที่ 4.29 พบว่า การเปรียบเทียบความพึงพอใจการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกกรวด อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามอาชีพ พบว่าอาชีพที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในด้านช่องทางในการบริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวกแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และผลของการวิเคราะห์ความแตกต่างเป็นรายคู่ สามารถแสดงได้ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.30 การเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ความพึงพอใจด้านช่องทางในการให้บริการต่ออาชีพ

อาชีพ	1	2	3	4	5	6
	2.99	3.15	3.14	3.26	3.05	3.25
1	2.99	-.16	-.15	-.27*	-.06	-.26
2	3.15		.00	-.11	.09	-.10
3	3.14			-.11	.09	-.10
4	3.26				.21*	-.10
5	3.05					-.20
6	3.25					

หมายเหตุ *P<0.05 และ หมายเลข 1 แทน อาชีพเกษตรกร/ทำไร่/ทำสวน หมายเลข 2 แทน พนักงานบริษัท/โรงงาน หมายเลข 3 แทนรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ หมายเลข 4 แทน ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ หมายเลข 5 แทนรับจ้างทั่วไป และหมายเลข 6 แทนอื่น ๆ
โปรดระบุ

จากตารางที่ 4.30 พบว่าผู้ที่มีอาชีพเกษตรกร/ทำไร่/ทำสวน มีความพึงพอใจด้านช่องทางในการให้บริการน้อยกว่าผู้ที่มีอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ และรับจ้างทั่วไป และผู้ที่มีอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ มีความพึงพอใจด้านช่องทางในการให้บริการมากกว่ารับจ้างทั่วไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.31 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกต่ออาชีพ

อาชีพ	1	2	3	4	5	6
	3.07	3.20	3.20	3.33	3.11	3.33
1	3.07	.13	.00	-.13	.09	-.13
2	3.20		.13	.13	.22	-.00
3	3.20			-.09	-.22	-.23
4	3.33				-.22*	-.23
5	3.11					.22
6	3.33					

หมายเหตุ * $P < 0.05$ และ หมายเลข 1 แทน อาชีพเกษตรกร/ทำไร่/ทำสวน หมายเลข 2 แทน พนักงานบริษัท/โรงงาน หมายเลข 3 แทนรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ หมายเลข 4 แทน ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ หมายเลข 5 แทนรับจ้างทั่วไป และหมายเลข 6 แทนอื่น ๆ โปรดระบุ

จากตารางที่ 4.31 พบว่าผู้ที่มีธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ มีความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกน้อยกว่าผู้ที่มีอาชีพรับจ้างทั่วไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.32 การเปรียบเทียบความพึงพอใจการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกกรวด อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามรายได้ (n = 400)

ประเด็น	F	Sig
1. ด้านขั้นตอนในการให้บริการ	8.903	.00*
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	6.009	.00*
3. ด้านช่องทางการบริการ	2.839	.03**
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	5.697	.00*

หมายเหตุ *P<0.01 และ ** P<0.05

จากตารางที่ 4.32 การเปรียบเทียบความพึงพอใจการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกกรวด อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามรายได้ โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ .05 สามารถแยกอธิบายสรุปเป็นรายด้านได้ดังต่อไปนี้

ด้านขั้นตอนในการให้บริการ พบว่าผู้ที่มีรายได้มากกว่า 30,001 บาท มีความพึงพอใจใน ด้านขั้นตอนในการให้บริการ มากกว่าผู้ที่มีรายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท ถึง 30,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ด้านเจ้าหน้าที่ พบว่า พบว่าผู้ที่มีรายได้มากกว่า 30,001 บาท มีความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มากกว่าผู้ที่มีรายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท และผู้ที่มีรายได้ตั้งแต่ 10,001-30,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ด้านช่องทางการบริการ พบว่าผู้ที่มีรายได้มากกว่า 30,001 บาท มีความพึงพอใจใน ด้านช่องทางการบริการ มากกว่าผู้ที่มีรายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท ถึง 30,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าผู้ที่มีรายได้มากกว่า 30,001 บาท มีความพึงพอใจใน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมากกว่าผู้ที่มีรายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท ถึง 30,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.33 การสรุปการเปรียบเทียบความพึงพอใจการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกกรวด อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามปัจจัยด้านภูมิศาสตร์

ความต้องการ สาธารณะ	ข้อมูลทั่วไป (ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์)					
	เพศ	อายุ	สถานภาพ	ระดับ การศึกษา	อาชีพ	รายได้
1. ด้านขั้นตอน ในการให้บริการ	-	✓	-	-	-	✓
2. ด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ	-	✓	-	-	-	✓
3. ด้านช่องทาง ในการบริการ	-	-	-	-	✓	✓
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	-	✓	-	-	✓	✓

จากตารางที่ 4.33 สรุปได้ว่าการเปรียบเทียบความพึงพอใจการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกกรวด อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา จำแนกปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ เพศ สถานภาพ และระดับการศึกษา มีความพึงพอใจต่อการให้บริการไม่แตกต่างกัน ในขณะที่อายุ และอาชีพมี และรายได้มีความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกกรวด อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา ที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ .05

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของเทศบาลตำบลโคกกรวด อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ประชาชนที่อยู่ในเขตการปกครองของเทศบาลโคกกรวด อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือแบบสอบถาม (Questionnaire) สร้างจากการนำหลักการจากแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง จากนั้นวิเคราะห์ข้อมูลที่รวบรวมได้ด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสถิติโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามโดยหาค่าทางสถิติ ประกอบด้วย การแจกแจงค่าความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) คือ การทดสอบค่าความแตกต่าง (t-test for Independent Samples) จำแนกตาม อายุ สถานภาพ การศึกษา รายได้ (F-test One Way Analysis of Variance) หากพบความแตกต่างจะทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ด้วยวิธี Least-Significant Difference: LSD เพื่อทดสอบสมมุติฐาน โดยนำเสนอการสรุปผลการวิจัยตามหัวข้อดังนี้

5.1 สรุปผลการวิจัย

5.2 ข้อเสนอแนะของการวิจัย

5.1 สรุปผลการวิจัย

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 68.8 และเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 31.3 ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 41 -50 ปี คิดเป็นร้อยละ 44.3 รองลงมามีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 20.5 และมีอายุระหว่าง 51 – 60 ปี คิดเป็นร้อยละ 17.8 และผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 54.5 มีสถานภาพโสดคิดเป็นร้อยละ 27.8 และมีสถานภาพหย่าร้าง/หม้าย คิดเป็นร้อยละ 17.8 ตามลำดับ โดยส่วนใหญ่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น คิดเป็นร้อยละ 28.0 รองลงมามีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 24.3 มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. คิดเป็นร้อยละ 18.5 และ จบประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 14.8 ตามลำดับ ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร/ทำไร่/ทำสวน/ทำนา คิดเป็นร้อยละ 30.5 รองลงมามีอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ คิดเป็นร้อยละ 26.8 และเป็นพนักงานบริษัท/โรงงาน คิดเป็นร้อยละ 19.0 ส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ระหว่าง 20,001 – 30,000 บาท

คิดเป็นร้อยละ 26.5 รองลงมามีรายได้เฉลี่ยอยู่ระหว่าง 10,001 – 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 36.8 และมีรายได้อยู่ระหว่าง 5,001 – 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 20.3 และมีรายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท เพียงร้อยละ 7.0 เท่านั้น โดยส่วนใหญ่ผู้รับบริการมาใช้บริการด้านงานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม คิดเป็นร้อยละ 60.0 รองลงมาใช้บริการในงานด้านการจัดเก็บรายได้หรือภาษี คิดเป็นร้อยละ 45.5 งานด้านการศึกษาคิดเป็นร้อยละ 24.0 และมารับบริการในงานด้านโยธา/การขออนุญาตสิ่งก่อสร้าง คิดเป็นร้อยละ 19.5 ซึ่งโดยส่วนใหญ่แล้วผู้ที่เข้ามาใช้บริการจะขอใช้บริการในเรื่องการยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน คิดเป็นร้อยละ 34.5 รองลงมาเป็นเรื่องการฉีดพ่นสารเคมีเพื่อป้องกันโรคไข้เลือดออก คิดเป็นร้อยละ 33.0 การขอรับเบี้ยยังชีพต่างๆ คิดเป็นร้อยละ 32.0 การใช้อินเทอร์เน็ตตำบล คิดเป็นร้อยละ 30.8 การขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ คิดเป็นร้อยละ 24.8 และการขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ คิดเป็นร้อยละ 23.5 ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการส่วนงานด้านโยธา/การขออนุญาตสิ่งก่อสร้างของเทศบาลตำบลโคกกรวด อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 คิดเป็นร้อยละ 97.36 และแสดงเป็นรายด้านตามลำดับจากมากไปหาน้อย พบว่า ด้านขั้นตอนในการให้บริการ ด้านช่องทางในการบริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 เท่ากัน และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อส่วนงานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลโคกกรวด อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุดมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 คิดเป็นร้อยละ 97.11 และแสดงเป็นรายด้านตามลำดับจากมากไปหาน้อย พบว่า ด้านช่องทางในการบริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 เท่ากัน และด้านขั้นตอนในการให้บริการและด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อส่วนงานการศึกษาของเทศบาลตำบลโคกกรวด อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 คิดเป็นร้อยละ 97.33 แสดงเป็นรายด้านตามลำดับจากมากไปหาน้อย พบว่า ด้านขั้นตอนในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 และด้านช่องทางในการบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อส่วนงานด้านการจัดเก็บรายได้หรือภาษีของเทศบาลตำบลโคกกรวด อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 คิดเป็นร้อยละ 97.60 แสดงเป็นรายด้านตามลำดับจากมากไปหาน้อย พบว่า ด้านช่องทางในการบริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.89 รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนในการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 ตามลำดับ

5.2 ข้อเสนอแนะของการวิจัย

5.2.1 ข้อเสนอแนะที่ได้จากงานวิจัย

5.2.1 ข้อเสนอแนะที่ได้จากงานวิจัย

จากผลการศึกษารายงานจะเห็นได้ว่าในภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกกรวด อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา ผู้บริหารควรมีการดำเนินการในแต่ละปัจจัยดังต่อไปนี้

1) ด้านขั้นตอนในการให้บริการ ควรมีการนำการปรับปรุงการทำงานอย่างต่อเนื่องมาใช้ในการแก้ไขปัญหาในการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เช่น การพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการในการให้บริการ ที่จะทำให้ผู้มาใช้บริการเทศบาล ได้รับการบริการที่รวดเร็วมากขึ้น ซึ่งอาจจะมีการนำระบบเทคโนโลยี หรือแอปพลิเคชัน เข้ามาช่วยอำนวยความสะดวกมากขึ้น เป็นต้น

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ทางเทศบาลตำบลโคกกรวด อำเภอโคกกรวด จังหวัดนครราชสีมา ควรมีการพัฒนาบุคลากรให้มีทักษะความรู้ทักษะในงาน การมีจิตสาธารณะ การมีจิตในการให้บริการ และมีการกำหนดค่าดัชนีชี้วัดความสำเร็จของเจ้าหน้าที่ที่มีความสอดคล้องก็จะช่วยในการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรมากขึ้น รวมถึงมีการจัดจุดให้บริการคอยตอบปัญหาข้อสงสัยของประชาชนที่เข้ามาใช้บริการ เป็นต้น

3) ด้านช่องทางการให้บริการ ทางเทศบาลตำบลโคกกรวด อำเภอโคกกรวด จังหวัดนครราชสีมา ควรมีการพัฒนาเพิ่มช่องทางการให้บริการเพิ่มขึ้น เช่น มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ตู้รับ ฟังความคิดเห็น เว็บไซต์ หรือผ่านระบบ Line OA เป็นต้น

4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ทางเทศบาลตำบลโคกกรวด อำเภอเมือง ควรมีการจัดพื้นที่ในการให้บริการผู้ที่มารับบริการ พัฒนาเพิ่มความชัดเจนของป้ายบอกทาง/ป้ายประชาสัมพันธ์สื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้หรือมีการนำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยเป็นส่วนหนึ่งในการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารให้กับทางเทศบาลตำบลโคกกรวด อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น อาจมีการบูรณาการแนวคิด 5 ส. มาใช้ในการบริหารจัดการภายในเทศบาลตำบล โดยมีการกำหนดเกณฑ์การปฏิบัติที่ชัดเจนถึงการทำกิจกรรม รวมถึงมีการกำหนดตัวชี้วัดในการทำงานกิจกรรมที่มีความเหมาะสม และมีการตรวจติดตามอยู่เสมอ รวมถึงการให้ผู้บริหารมีส่วนร่วมในการตรวจติดตามผลการปฏิบัติงาน ก็จะทำให้เกิดการพัฒนางานอย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพ

5.2.2 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในครั้งต่อไป

1) การศึกษาวิจัยนี้เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของเทศบาลตำบลโคกกรวด อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา ซึ่งผู้ที่มีความสนใจอาจแนวทางการศึกษาวิจัยนี้ไปใช้ในการศึกษากับหน่วยงานอื่นที่ใกล้เคียงกันเพื่อศึกษาเปรียบเทียบถึงความแตกต่างที่อาจเกิดขึ้นจากปัจจัยสภาพแวดล้อมอื่นที่แตกต่างกันหรือบริบทในการบริหารงานที่แตกต่างกันเป็นต้น

2) การศึกษาวิจัยนี้มีการเลือกพื้นที่ในการศึกษาวิจัยเฉพาะจงที่พื้นที่ความรับผิดชอบของเทศบาลตำบลโคกกรวด อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา ซึ่งผู้สนใจอาจใช้วิธีการศึกษาวิจัยนี้ในเขตพื้นที่อื่นแล้วทำการเปรียบเทียบซึ่งจะทำให้ได้ผลของการศึกษาวิจัยในมุมมองอื่น

3) การศึกษาวิจัยนี้เป็นการใช้แนวคิดประเมินความพึงพอใจใน 4 ด้าน คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านขั้นตอนในการให้บริการ และด้านช่องทางในการบริการ ซึ่งผู้ที่มีความสนใจอาจมีการประยุกต์ใช้แนวคิดนี้ในการประเมินความพึงพอใจในองค์กร/หน่วยงานอื่นได้

บรรณานุกรม

- กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. กระทรวงมหาดไทย. "สรุปข้อมูล อปท ทั่วประเทศ." [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก: <http://www.dla.go.th/work/abt/index.jsp> 2565. สืบค้น 16 กันยายน 2565.
- ภาพนก ช่วยชู (2557). การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองท้องถิ่น. สารอาศรมวัฒนธรรมวลัยลักษณ์. ฉบับที่ 14(1): 111-124.
- กุลธน ธนาพงศธร (2528). การบริหารงานบุคคล. (พิมพ์ครั้งที่2). นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- คณิต ไช้มุกด์ (2546). สถิติพื้นฐาน. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี: บริษัทสำนักพิมพ์น้ำฝนจำกัด
- จรัส สุวรรณมาลา (2539). สภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบลศักยภาพและทางเลือกสู่ออนาคต. กรุงเทพฯ: คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ชนะดา วีระพันธ์ (2555). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอบางบาล จังหวัดชลบุรี. การศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ชัชชัย รัตนพันธ์ ดาริกา แสนพวง วรณิดา สารีคำ และสาวิตรี บุตรศรี. (2561). ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการการของเทศบาลตำบลแร่ อำเภอบึงโขง จังหวัดสกลนคร. รายงานการวิจัย. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสานวิทยาเขตสกลนคร.
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2556). การตลาดบริการ. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ชุตีรัตน์ เจริญสุข (2546). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการและการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการองค์การบริหารส่วนตำบลวังวน. รายงานการวิจัย มหาวิทยาลัยสวนดุสิต.
- दनัย เทียนพุ่ม (2543). การบริหารทรัพยากรบุคคลในทศวรรษหน้า. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ดุษฎีวัฒน์ แก้วอินทร์ (2560). การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อหิน อำเภอบางบาล จังหวัดเลย. การประชุมวิชาการ ระดับชาติและนานาชาติครั้งที่4, มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ.

- ธีรภักดิ์ นวรัตน์ ณ อยู่ชยา (2557). การตลาดบริการ: แนวคิดและกลยุทธ์ (ฉบับปรับปรุง).
กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- นพคุณ ดิลกภากรณ์ (2546). การประเมินผลการบริการประชาชน: ศึกษาเฉพาะกรณีเทศบาล
ตำบลแหลมฟ้าผ่า จังหวัดสมุทรปราการ. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชา รัฐศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- บุญใจ ศรีสถิตยน์รากูร (2553). *ระเบียบวิธีการวิจัย : แนวทางปฏิบัติสู่ความสำเร็จ*.
(พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพมหานคร: บริษัท ยูแอนดีไอ อินเตอร์ มีเดีย จำกัด.
- บุญเรือง ขจรศิลป์ (2529). *วิธีวิจัยทางการศึกษา*. กรุงเทพมหานคร : คณะศึกษาศาสตร์.
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ผจงจิตต์ พูลศิลป์ (2551). *การใช้บริการและความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการบริหาร
จัดการเทศบาลตำบล ในเขตอำเภอไชโย จังหวัดอ่างทอง . มหาวิทยาลัยราชภัฏ
พระนครศรีอยุธยา/พระนครศรีอยุธยา*.
- พินท ทองพูน (2549). *การเมืองและการปกครอง*. กรุงเทพฯ : เอ็มพันธ์.
- พิมล เมฆสวัสดิ์ (2550). *การประเมินคุณภาพการบริการสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัย
ศรีนครินทรวิโรฒ. สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ:กรุงเทพฯ*.
- ภณิดา ชัยปัญญา (2541)ภณิดา ชัยปัญญา (2541). *ความพึงพอใจของเกษตรกรต่อกิจการไร่นา
สวนผสมภายใต้โครงการ ปรับโครงสร้างและระบบการผลิตการเกษตรของ
จังหวัดเชียงราย. วิทยานิพนธ์ วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต คณะเกษตรศาสตร์
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่*.
- ภักดีโพธิ์สิงห์และคณะ. (2560). *การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการ
ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีฐานอำเภอภูกระดึง จังหวัดเลย. การ
ประชุม วิชาการระดับชาติและนานาชาติครั้งที่ 4, มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียง
เหนือ.มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช*.
- มหาวิทยาลัยมหาสารคาม (2562). *โครงการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการบริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลนาอุดม อำเภอโนนศิลาร้อย จังหวัดมุกดาหาร. รายงาน
การวิจัย. มหาวิทยาลัยมหาสารคาม*.
- มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี. (2563). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ
สาธารณะองค์การบริหารส่วนตำบลโกล้งธนู อำเภอเมืองลพบุรี จังหวัดลพบุรี.
รายงานการวิจัย.มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี*.

- รุ่งอรุณ กระแสสินธุ์ ธารทิพย์ พจน์สุภาพ อาจารย์ย์ ประจวบเหมาะ และไกล่รุ่ง กระแสสินธุ์ (2560). การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพรหมณี อำเภอเมือง จังหวัดนครนายก. วารสารสารสนเทศ ปีที่ 16 (1): 37-47.
- ลักษณะวรรณ พวงไม้มีง (2545). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของราษฎรผู้พิทักษ์ป่าประจำ หน่วยป้องกันรักษาป่าจังหวัดแพร่. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการ บริหารทรัพยากรป่าไม้, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- เลื่อมใส ใจแจ้ง (2546). สมาคมสันติบาลเทศบาลแห่งประเทศไทย. กรุงเทพฯ : บพิธการพิมพ์.
- วันชัย แก้วศิริโกมล (2550). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานเขตทุ่งครุ กรุงเทพมหานคร. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหาร ทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สุขศิริ ประสมสุข และณัทกวี ศิริรัตน์. (2560). การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อ คุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าไม้ อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร. รายงานการวิจัย. คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏ เพชรบุรี.

ภาคผนวก
แบบสอบถาม

7. ประเภทของงานบริการที่ใช้บริการ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- () 1. งานป้องกันและควบคุมโรค
- () 2. งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
- () 3. งานสวัสดิการสังคม
- () 4. งานติดตั้งซ่อมบำรุงระบบไฟส่องสว่างและไฟสัญญาณจราจร

8. เรื่องที่ขอรับบริการ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- () 1. การข้อมูลข่าวสารทางราชการ
- () 2. การขอรับเบี้ยยังชีพต่างๆ
- () 3. การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน
- () 4. การฉีดพ่นสารเคมีเพื่อป้องกันโรคไข้เลือดออก
- () 5. การใช้ Internet ตำบล
- () 6. การขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ
- () 7. ขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร
- () 8. การขอจดทะเบียนพาณิชย์
- () 9. การชำระภาษี ต่างๆ
- () 10. อื่นๆ (ระบุ).....

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกกรวด อำเภอเมือง จังหวัด นครราชสีมา

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

1. งานด้านโยธา/การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการ					
1.1 ขั้นตอนในการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความคล่องตัว					
1.2 มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสม รวดเร็วทันเวลา					
1.3 มีการจัดลำดับคิวมาก่อนมาหลัง (บัตรคิว)					
1.4 มีความชัดเจนในการอธิบายและแนะนำการให้บริการ					
1.5 ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม					
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
2.1 เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเรียบร้อยเหมาะสมและเป็นมิตร					
2.2 ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน					
2.3 การปฏิบัติต่อผู้รับบริการอย่างเสมอภาคเที่ยงธรรม					
2.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในเรื่องที่ให้บริการ					
2.5 มีเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ					

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
3. ด้านช่องทางการให้บริการ					
3.1 มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย เว็บไซต์ สื่อโซเชียล					
3.2 มีเคาน์เตอร์ไว้ให้บริการติดต่อประชาสัมพันธ์เพื่อสอบถาม					
3.3 มีการประชาสัมพันธ์ผ่านเสียงตามสายประจำหมู่บ้าน					
3.4 มีตู้รับฟังความคิดเห็นของผู้เข้ารับบริการ					
3.5 มีจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่					
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ					
4.1 มีการจัดที่นั่งสำหรับผู้มาขอรับบริการ					
4.2 มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ คอยรับบริการ เช่น ห้องน้ำ ปากกา กระดาษ ร้านถ่ายเอกสาร เป็นต้น					
4.3 มีความเป็นสัดส่วนของสถานที่ให้บริการ					
4.4 มีการให้บริการน้ำดื่มสะอาด					
4.5 มีป้ายข้อความบอกจุดรับบริการ สะดวกต่อการติดต่อ					

2. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการ					
1.1 ขั้นตอนในการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความคล่องตัว					
1.2 มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสม รวดเร็วทันเวลา					
1.3 มีการจัดลำดับความมาก่อนมาหลัง (บัตรคิว)					
1.4 มีความชัดเจนในการอธิบายและแนะนำการให้บริการ					
1.5 ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม					
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
2.1 เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเรียบร้อยเหมาะสมและเป็นมิตร					
2.2 ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน					
2.3 การปฏิบัติต่อผู้รับบริการอย่างเสมอภาคเที่ยงธรรม					
2.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในเรื่องที่ให้บริการ					
2.5 มีเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ					

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
3. ด้านช่องทางการให้บริการ					
3.1 มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย เว็บไซต์ สื่อโซเชียล					
3.2 มีเคาน์เตอร์ไว้ให้บริการติดต่อประชาสัมพันธ์เพื่อสอบถาม					
3.3 มีการประชาสัมพันธ์ผ่านเสียงตามสายประจำหมู่บ้าน					
3.4 มีตู้รับฟังความคิดเห็นของผู้เข้ารับบริการ					
3.5 มีจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่					
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ					
4.1 มีการจัดที่นั่งสำหรับผู้มาขอรับบริการ					
4.2 มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ คอยรับบริการ เช่น ห้องน้ำ ปากกา กระดาษ ร้านถ่ายเอกสาร เป็นต้น					
4.3 มีความเป็นสัดส่วนของสถานที่ให้บริการ					
4.4 มีการให้บริการน้ำดื่มสะอาด					
4.5 มีป้ายข้อความบอกจุดรับบริการ สะดวกต่อการติดต่อ					

3. งานด้านการศึกษา

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการ					
1.1 ขั้นตอนในการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความคล่องตัว					
1.2 มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสม รวดเร็วทันเวลา					
1.3 มีการจัดลำดับความมาก่อนมาหลัง (บัตรคิว)					
1.4 มีความชัดเจนในการอธิบายและแนะนำการให้บริการ					
1.5 ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม					
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
2.1 เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเรียบร้อยเหมาะสมและเป็นมิตร					
2.2 ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน					
2.3 การปฏิบัติต่อผู้รับบริการอย่างเสมอภาคเที่ยงธรรม					
2.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในเรื่องที่ให้บริการ					
2.5 มีเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ					

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
3. ด้านช่องทางการให้บริการ					
3.1 มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย เว็บไซต์ สื่อโซเชียล					
3.2 มีเคาน์เตอร์ไว้ให้บริการติดต่อประชาสัมพันธ์เพื่อสอบถาม					
3.3 มีการประชาสัมพันธ์ผ่านเสียงตามสายประจำหมู่บ้าน					
3.4 มีตู้รับฟังความคิดเห็นของผู้เข้ารับบริการ					
3.5 มีจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่					
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ					
4.1 มีการจัดที่นั่งสำหรับผู้มาขอรับบริการ					
4.2 มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ คอยรับบริการ เช่น ห้องน้ำ ปากกา กระดาษ ร้านถ่ายเอกสาร เป็นต้น					
4.3 มีความเป็นสัดส่วนของสถานที่ให้บริการ					
4.4 มีการให้บริการน้ำดื่มสะอาด					
4.5 มีป้ายข้อความบอกจุดรับบริการ สะดวกต่อการติดต่อ					

4. งานด้านจัดเก็บรายได้หรือภาษี

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการ					
1.1 ขั้นตอนในการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความคล่องตัว					
1.2 มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสม รวดเร็วทันเวลา					
1.3 มีการจัดลำดับคิวมาก่อนมาหลัง (บัตรคิว)					
1.4 มีความชัดเจนในการอธิบายและแนะนำการให้บริการ					
1.5 ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม					
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
2.1 เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเรียบร้อยเหมาะสมและเป็นมิตร					
2.2 ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน					
2.3 การปฏิบัติต่อผู้รับบริการอย่างเสมอภาคเที่ยงธรรม					
2.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในเรื่องที่ให้บริการ					
2.5 มีเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ					

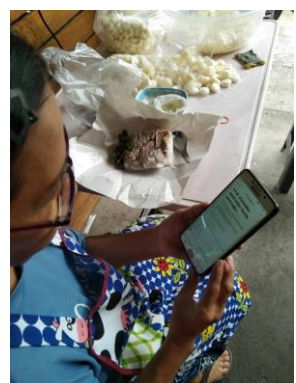
ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
3. ด้านช่องทางการให้บริการ					
3.1 มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย เว็บไซต์ สื่อโซเชียล					
3.2 มีเคาน์เตอร์ไว้ให้บริการติดต่อประชาสัมพันธ์เพื่อสอบถาม					
3.3 มีการประชาสัมพันธ์ผ่านเสียงตามสายประจำหมู่บ้าน					
3.4 มีตู้รับฟังความคิดเห็นของผู้เข้ารับบริการ					
3.5 มีจัดโครงการออกบริการนอกสถานที่					
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ					
4.1 มีการจัดที่นั่งสำหรับผู้มาขอรับบริการ					
4.2 มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ คอยรับบริการ เช่น ห้องน้ำ ปากกา กระดาษ ร้านถ่ายเอกสาร เป็นต้น					
4.3 มีความเป็นสัดส่วนของสถานที่ให้บริการ					
4.4 มีการให้บริการน้ำดื่มสะอาด					
4.5 มีป้ายข้อความบอกจุดรับบริการ สะดวกต่อการติดต่อ					

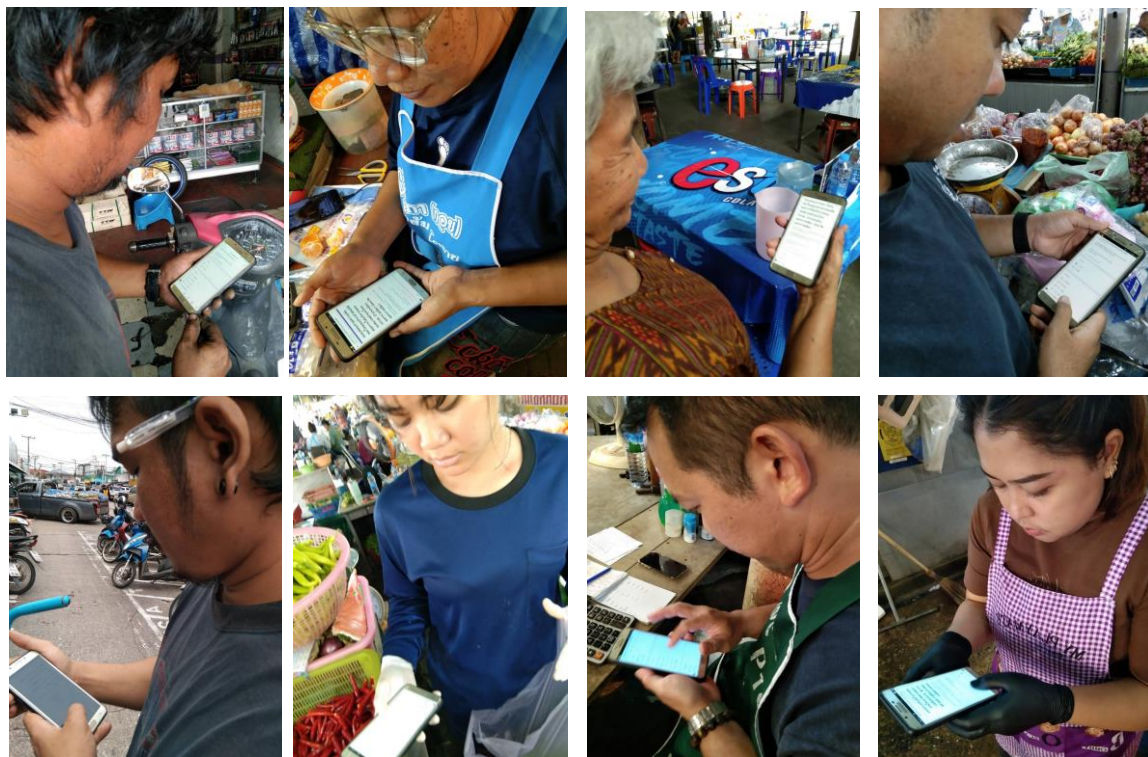
ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....

ขอบคุณครับ/ค่ะ

ภาคผนวก ข
ภาพการลงพื้นที่เก็บข้อมูล
ในพื้นที่ เทศบาลตำบลโคกกรวด อ.เมือง จ.นครราชสีมา

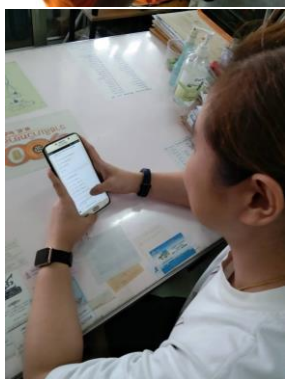
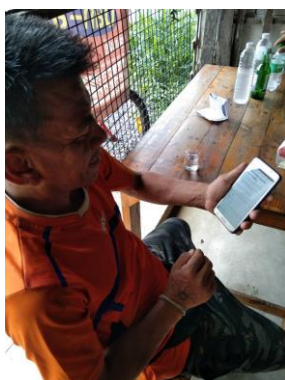




รูปแสดงการเก็บข้อมูล ณ เทศบาลโคกกรวด อ.เมือง จ.นครราชสีมา (1)

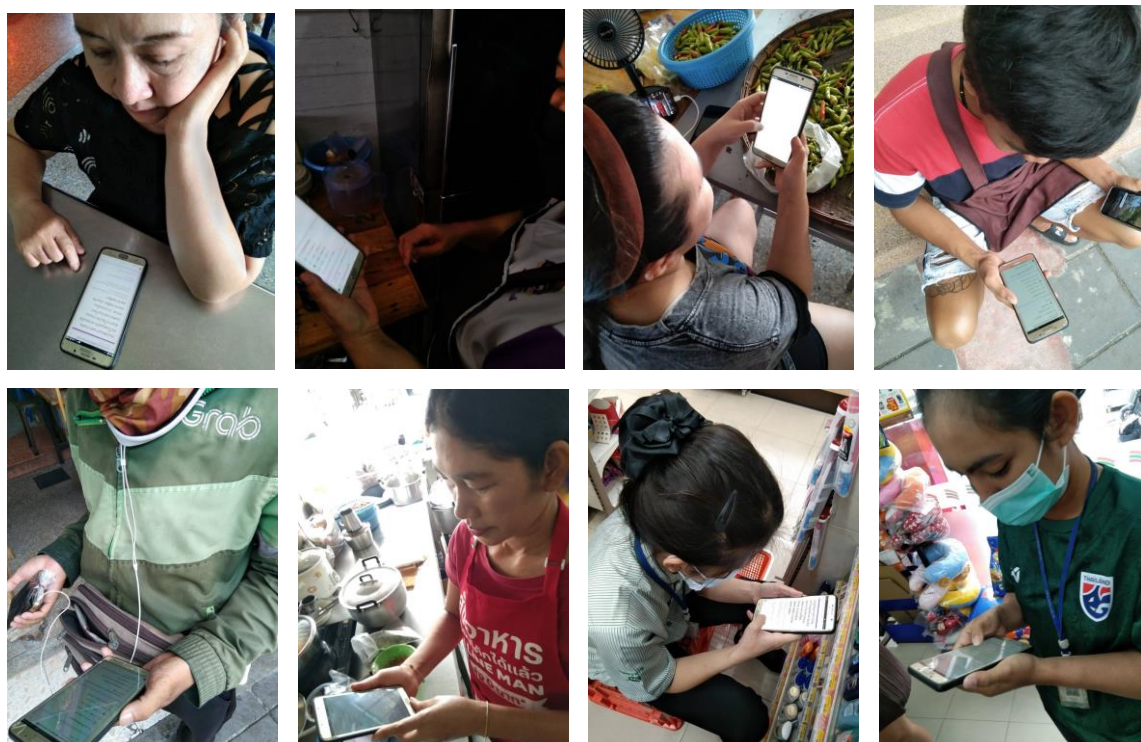


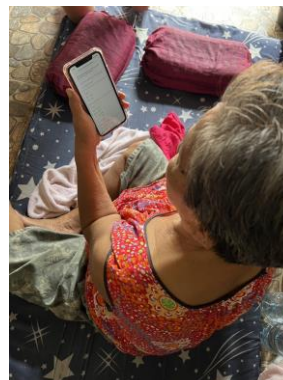
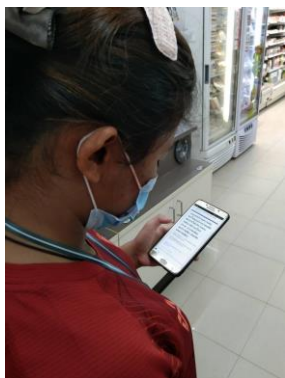
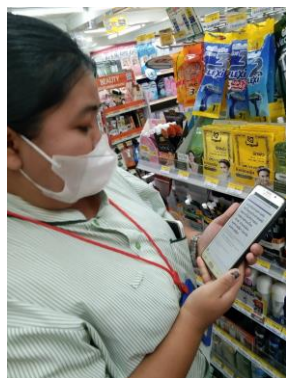
รูปแสดงการเก็บข้อมูล ณ เทศบาลโคกกรวด อ.เมือง จ.นครราชสีมา (2)





รูปแสดงการเก็บข้อมูล ณ เทศบาลโคกกรวด อ.เมือง จ.นครราชสีมา (3)

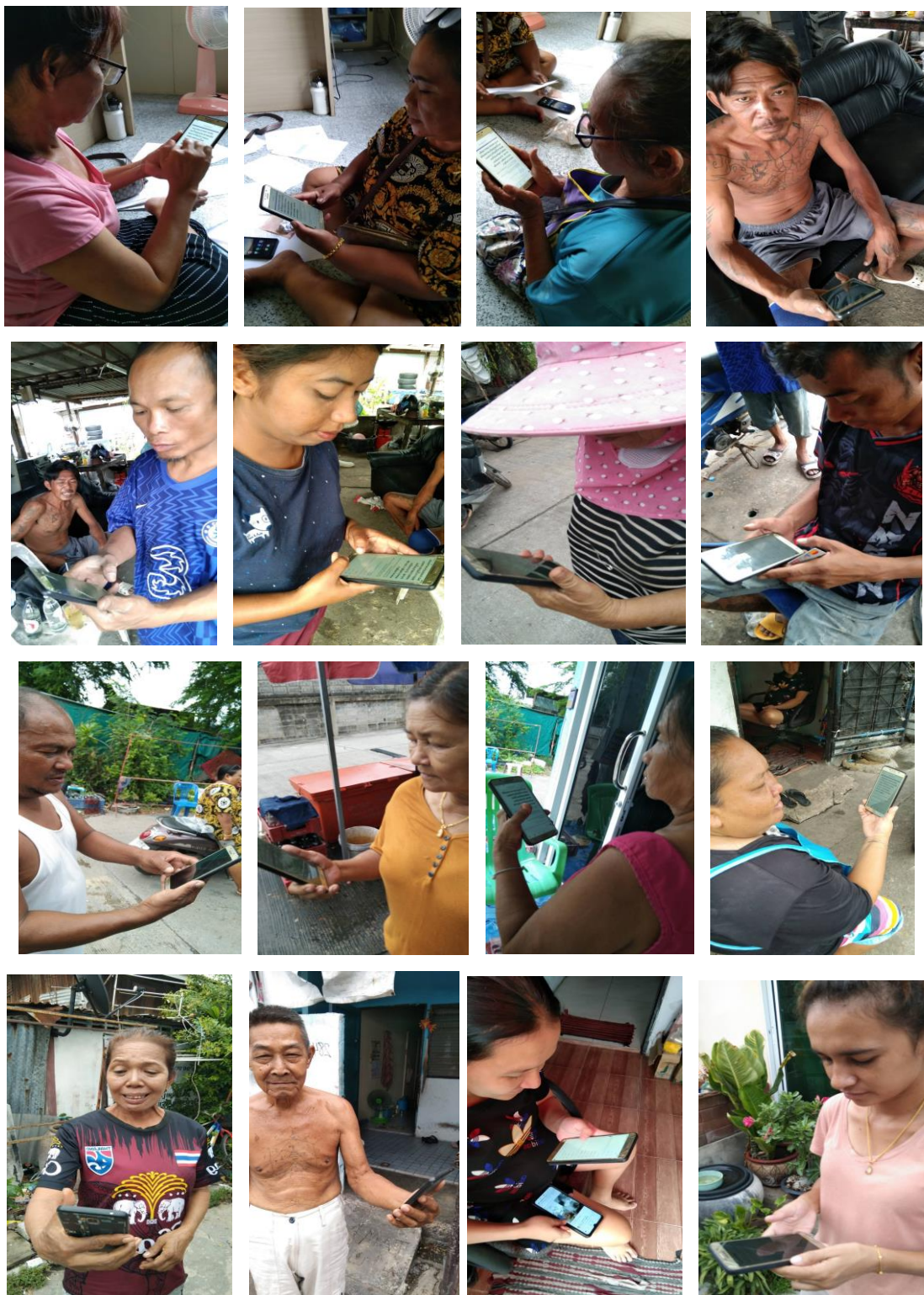




รูปแสดงการเก็บข้อมูล ณ เทศบาลโคกกรวด อ.เมือง จ.นครราชสีมา (4)



รูปแสดงการเก็บข้อมูล ณ เทศบาลโคกกรวด อ.เมือง จ.นครราชสีมา (5)



รูปแสดงการเก็บข้อมูล ณ เทศบาลโคกกรวด อ.เมือง จ.นครราชสีมา (6)



รูปแสดงการเก็บข้อมูล ณ เทศบาลโคกกรวด อ.เมือง จ.นครราชสีมา (7)



รูปแสดงการเก็บข้อมูล ณ เทศบาลโคกกรวด อ.เมือง จ.นครราชสีมา (8)



รูปแสดงการเก็บข้อมูล ณ เทศบาลโคกกรวด อ.เมือง จ.นครราชสีมา (9)



รูปแสดงการเก็บข้อมูล ณ เทศบาลโคกกรวด อ.เมือง จ.นครราชสีมา (10)



รูปแสดงการเก็บข้อมูล ณ เทศบาลโคกกรวด อ.เมือง จ.นครราชสีมา (11)



รูปแสดงการเก็บข้อมูล ณ เทศบาลโคกกรวด อ.เมือง จ.นครราชสีมา (12)

ประวัตินักวิจัย

1. ชื่อ - นามสกุล :
 - 1.1 ภาษาไทย นายอนิรุท พิพัฒน์ประภา
 - 1.2 ภาษาอังกฤษ Mr. Anirut Pipatprapa
2. ตำแหน่งทางวิชาการ : -
3. ตำแหน่งทางการบริหาร คณบดีคณะบริหารธุรกิจ
4. สังกัดสาขาวิชา : การจัดการ คณะบริหารธุรกิจ
 วิทยาเขต ศูนย์กลางนครราชสีมา
5. ที่อยู่ติดต่อได้

บ้านเลขที่	744 หมู่ที่ -	ตรอก/ซอย -	
	ถนนสุนทรารายณ์		
แขวง/ตำบล	ในเมือง	เขต/อำเภอ	เมือง
จังหวัด	นครราชสีมา	รหัสไปรษณีย์	30000
โทรศัพท์	-	โทรสาร	044-233076
โทรศัพท์มือถือ	094 8909624	อีเมล	anirut87@hotmail.com
6. วุฒิกการศึกษา
 - Ph.D. industrial management
 - การจัดการมหาบัณฑิต (กจ.ม.)
 - บริหารธุรกิจบัณฑิต (บธ.บ.)
7. สาขาวิชาที่เชี่ยวชาญ
 - การจัดการอุตสาหกรรม

ประวัตินักวิจัย

- 1.1 ภาษาไทย** นางสาวสุกานดา กลิ่นขจร
- 1.2 ภาษาอังกฤษ** Miss Sukanda Klinkhajon
- 2. ตำแหน่งทางวิชาการ** -
- 3. ตำแหน่งทางการบริหาร** : รองคณบดีฝ่ายบริหาร คณะบริหารธุรกิจ
- 4. สังกัดสาขาวิชา** : การจัดการ คณะบริหารธุรกิจ
วิทยาเขต ศูนย์กลางนครราชสีมา
- 5. ที่อยู่ติดต่อได้**
- บ้านเลขที่ 744 หมู่ที่ - ตระอก/ชอย -
ถนนสุนทรารายณ์
- | | | | |
|----------------|-------------|--------------|----------------------|
| แขวง/ตำบล | ในเมือง | เขต/อำเภอ | เมือง |
| จังหวัด | นครราชสีมา | รหัสไปรษณีย์ | 30000 |
| โทรศัพท์ | - | โทรสาร | 044-233076 |
| โทรศัพท์มือถือ | 085-4975566 | อีเมลล์ | ow.sukanda@gmail.com |
- 6. วุฒิการศึกษา**
- ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต (ปร.ด.)
 - บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (บธ.ม.)
 - บริหารธุรกิจบัณฑิต (บธ.บ.)
- 7. สาขาวิชาที่เกี่ยวข้อง** - การจัดการทั่วไป การจัดการอุตสาหกรรม