



รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน
ผู้ใช้บริการของเทศบาลตำบลโคกกรวด
อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา
ประจำปีงบประมาณ 2565

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 4.86 คิดเป็นร้อยละ 97.20 จากผลคะแนนเต็ม 5 และแสดงเป็นรายด้านตามลำดับจากมากไปหาน้อย พบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 97.40 รองลงมาด้านขั้นตอนในการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านช่องทางการบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 97

1) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน และแสดงเป็นรายข้อเรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อย พบว่า ความเป็นสัดส่วนของสถานที่ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 97.80 รองลงมาคือ ความทันสมัยของเครื่องมือ/อุปกรณ์ และความสะอาดของสถานที่ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 97.40 ความเพียงพอของที่นั่งคอยรับบริการ คิดเป็นร้อยละ 96.80 ความสะอาดของห้องสุขาและความเพียงพอของที่จอดรถ คิดเป็นร้อยละ 96.60 ความชัดเจนของป้ายบอกทาง/ป้ายประชาสัมพันธ์ คิดเป็นร้อยละ 96.20 ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้ คิดเป็นร้อยละ 95.8 ตามลำดับ

2) ด้านขั้นตอนในการให้บริการภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 คิดเป็นร้อยละ 92.70 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน และแยกเป็นรายข้อโดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย พบว่า ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการ คิดเป็นร้อยละ 97.80 รองลงมาประชาชนพึงพอใจเรื่อง ความชัดเจนของแผนผัง/เอกสารแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 97.40 ขั้นตอนในการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน ขั้นตอนในการให้บริการมีความรวดเร็ว และการจัดลำดับการเข้ารับบริการ (บัตรคิว) มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 97.00 และความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน คิดเป็นร้อยละ 97.40 ตามลำดับ

3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.60 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน และแยกเป็นรายข้อโดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย พบว่าการ

ต้อนรับในการให้บริการและมีความ เอาใจใส่ คิดเป็นร้อยละ 98.20 วาจาไพเราะน่าฟัง และการแต่งกายที่เหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 97.80 กิริยาท่าทาง ความสุภาพ คิดเป็นร้อยละ 97.60 ความเต็มใจในการให้บริการ ความสุจริตซื่อตรง การให้คำแนะนำ/ตอบข้อสงสัย คิดเป็นร้อยละ 96.20 การปฏิบัติต่อผู้รับบริการอย่างเสมอภาคเที่ยงธรรม และความรู้ความสามารถในเรื่องที่ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 96.00 ตามลำดับ

4) ด้านช่องทางในการบริการภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 คิดเป็นร้อยละ 95.8 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน และแสดงเป็นรายข้อเรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อยพบว่า มีการให้บริการในช่องทางอื่น ๆ เช่น ทางไปรษณีย์ การบริการนอกสถานที่ การให้บริการนอกเวลาหรือการให้บริการล่วงหน้า คิดเป็นร้อยละ 96.40 รองลงมาคือ มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เช่น บอร์ด ประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย เว็บไซต์ มีการจัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัดฯ คิดเป็นร้อยละ 95.40 มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการ ให้บริการ เช่น ตู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์ คิดเป็นร้อยละ 94.20 ตามลำดับ

นอกจากนี้ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อส่วนงานในเทศบาลตำบลโคกกรวด อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 คิดเป็นร้อยละ 97.0 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน

ข้อเสนอแนะที่ได้จากงานวิจัย

จากผลการศึกษาวิจัยจะเห็นได้ว่าในภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกกรวดในระดับที่สูงขึ้นเมื่อทำการเปรียบเทียบจากปี 2564 ที่ผ่านมา และผลจากการทดสอบสมมุติฐานสรุปได้ว่าผู้ที่มีอายุระหว่าง 31-40 ปี มีความพึงพอใจการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกกรวด อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมาด้านขั้นตอนในการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมากกว่าผู้ตอบที่มีอายุ 41-60 ปี และผู้ที่มีอาชีพเกษตรกร/ทำไร่/ทำสวน มีความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการน้อยกว่าผู้ที่มีอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ และรับจ้างทั่วไป และผู้ที่มีรายได้มากกว่า 30,001 มีความพึงพอใจในการให้บริการมากกว่าทุกระดับรายได้ และเพื่อเป็นการบริหารจัดการให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการในแต่ละมิติก็จะทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการมากขึ้น โดยที่ทางผู้บริหารควรมีการดำเนินการในแต่ละปัจจัยดังต่อไปนี้

1) ด้านขั้นตอนในการให้บริการ ควรมีการนำการปรับปรุงการทำงานอย่างต่อเนื่องมาใช้ในการแก้ไขปัญหาในการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เช่น พัฒนาปรับปรุงงานให้มีความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอนมากยิ่งขึ้น

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ทางเทศบาลตำบลโคกกรวด ควรมีการพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ทักษะความรู้ทักษะในงาน การมีจิตสาธารณะ การมีจิตในการให้บริการ และมีการกำหนดค่าดัชนีชี้วัด

ความสำเร็จของเจ้าหน้าที่ที่มีความสอดคล้องก็จะช่วยในการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรมากขึ้น

3) ด้านช่องทางการให้บริการ ทางเทศบาลตำบลโคกกรวด ควรมีการพัฒนาเพิ่มช่องทางการให้บริการเพิ่มขึ้น เช่น มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ตู้รับ ฟังความคิดเห็น เว็บไซต์ การจัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัดฯ

4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ทางเทศบาลตำบลโคกกรวด ควรมีการพัฒนาเพิ่มความสะดวกของป้ายบอกทาง/ป้าย ประชาสัมพันธ์สื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้หรือมีการนำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยเป็นส่วนหนึ่งในการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารให้กับทางเทศบาลตำบลโคกกรวด อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น หรืออาจมีพัฒนาปรับปรุง แนวคิด 5 ส. มาใช้ในการบริหารจัดการภายในเทศบาลตำบล โดยมีการกำหนดเกณฑ์การปฏิบัติที่ชัดเจนถึงการทำกิจกรรม รวมถึงมีการกำหนดตัวชี้วัดในการทำงานกิจกรรมที่มีความเหมาะสม และมีการตรวจติดตามอยู่เสมอ รวมถึงการให้ผู้บริหารมีส่วนร่วมในการตรวจติดตามผลการปฏิบัติงาน ก็จะทำให้เกิดการพัฒนางานอย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพ

5) การจัดโครงการ ทางเทศบาลควรมีการเปิดโอกาสให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการคิด เสนอโครงการ รวมถึงมีการแสดงความคิดเห็นต่อกิจกรรมหรือโครงการที่ทางเทศบาลตำบล ซึ่งจะเป็นส่วนหนึ่งที่ช่วยในการพัฒนาท้องถิ่นโดยที่ประชาชนมีส่วนร่วมซึ่งจะก่อให้เกิดการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

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	3
1.3 ขอบเขตของการวิจัย	3
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	6
2.1.2 ความพึงพอใจกับการบริการ	7
2.1.3 ปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการบริการ	8
2.1.4 องค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ	10
2.1.5 แนวทางการเสริมสร้างความพึงพอใจในการบริการ	11
2.1.6 การวัดความพึงพอใจ	12
2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ	13
2.2.1 ความหมายของการให้บริการ	13
2.2.2 ปัจจัยสำคัญในการตัดสินใจเกี่ยวกับกระบวนการบริการ	14
2.2.3 สภาพแวดล้อมและลักษณะทางกายภาพของการบริการ	15
2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการสาธารณะและการให้บริการประชาชนภาครัฐ	16

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
2.4 ข้อมูลทั่วไปของเทศบาลตำบลโคกกรวด อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา	18
2.4.1 ด้านกายภาพ	18
2.4.2 ด้านการเมือง/การปกครอง	24
2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	35
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	40
3.1 วิธีดำเนินการวิจัย	40
3.2 ประชากร กลุ่มตัวอย่าง และการสุ่มตัวอย่าง	41
3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	42
3.4 การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ	43
3.5 ผลการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ	44
3.6 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล	45
3.7 การวิเคราะห์ข้อมูล	47
บทที่ 4 ผลการวิจัย	
4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป	48
4.2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบล โคกกรวด อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา	50
4.3 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในภาพรวมต่อการดำเนินงานของ เทศบาลตำบลโคกกรวด อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา	56
4.4 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจการให้บริการของเทศบาล ตำบลโคกกรวด อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา	60
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	67
5.1 สรุปผลการวิจัย	67
5.2 อภิปรายผลการศึกษาค้นคว้าวิจัย	72
5.3 ข้อเสนอแนะของการวิจัย	73

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บรรณานุกรม	75
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม	78
ภาคผนวก ข รูปภาพการลงพื้นที่เก็บข้อมูลเขตพื้นที่เทศบาลตำบลโคกกรวด อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา	84

สารบัญญภาพ

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

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 3.1 จำนวนกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามหมู่บ้าน	42
ตารางที่ 3.2 ผลการตรวจสอบความเชื่อมั่นของเครื่องมือ	44
ตารางที่ 4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	48
ตารางที่ 4.2 สรุปภาพรวมความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกกรวด อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา	51
ตารางที่ 4.3 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกกรวด ด้านขั้นตอนการให้บริการ	52
ตารางที่ 4.4 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกกรวด ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	53
ตารางที่ 4.5 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกกรวด ด้านช่องทางในการบริการ	54
ตารางที่ 4.6 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกกรวด ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	55
ตารางที่ 4.7 สรุปภาพรวมความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อส่วนงานในเทศบาลตำบลโคกกรวด อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา	56
ตารางที่ 4.8 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อส่วนงานด้านโยธา/การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	57
ตารางที่ 4.9 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อส่วนงานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	58
ตารางที่ 4.10 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อส่วนงานด้านการศึกษา	58
ตารางที่ 4.11 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อส่วนงานด้านการจัดเก็บรายได้หรือภาษี	59

สารบัญญัตราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และผลการเปรียบเทียบความแตกต่าง ของความพึงพอใจการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกกรวด จำแนกตาม ตัวแปรเพศ	60
ตารางที่ 4.13 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจการให้บริการของ เทศบาลตำบลโคกกรวด จำแนกตามอายุ	60
ตารางที่ 4.14 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ความพึงพอใจด้านขั้นตอน การให้บริการต่ออายุ	61
ตารางที่ 4.15 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจการด้านเจ้าหน้าที่ เทศบาลตำบลโคกกรวด จำแนกตามอายุ	61
ตารางที่ 4.16 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจการให้บริการของเทศบาลตำบล โคกกรวด จำแนกตามระดับการศึกษา	57
ตารางที่ 4.17 การเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจการให้บริการของ เทศบาลตำบลโคกกรวด จำแนกตามสถานภาพ	62
ตารางที่ 4.18 การเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจการให้บริการของ เทศบาลตำบลโคกกรวด จำแนกตามการศึกษา	63
ตารางที่ 4.19 การเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจการให้บริการของ เทศบาลตำบลโคกกรวด จำแนกตามอาชีพ	63
ตารางที่ 4.20 การเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจช่องทางบริการ ของเทศบาลตำบลโคกกรวด จำแนกตามอาชีพ	63
ตารางที่ 4.21 การเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ของเทศบาลตำบลโคกกรวด จำแนกตามอาชีพ	65
ตารางที่ 4.22 การเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจการให้บริการของ เทศบาลตำบลโคกกรวด จำแนกตามรายได้	65
ตารางที่ 4.23 การเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจการให้บริการของ เทศบาลตำบลโคกกรวด จำแนกตามภูมิศาสตร์	66

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหาการวิจัย

เทศบาลตำบลเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสำหรับเมืองขนาดเล็ก โดยทั่วไปเทศบาลตำบลมีฐานะเดิมเป็นสุขาภิบาลหรือองค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) การจัดตั้งเทศบาลตำบลกระทำโดยประกาศกระทรวงมหาดไทยยกฐานะท้องถิ่นขึ้นเป็นเทศบาลตำบลตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 เทศบาลตำบลมีนายกเทศมนตรีคนหนึ่งทำหน้าที่หัวหน้าฝ่ายบริหารและสภาเทศบาลซึ่งประกอบด้วยสมาชิกจำนวน 12 คนที่ราษฎรในเขตเทศบาลเลือกตั้งมาทำหน้าที่ฝ่ายนิติบัญญัติ นายกเทศมนตรีมาจากการเลือกตั้งโดยตรงของราษฎรเขตเทศบาล เทศบาลตำบลมีหน้าที่รักษาความสงบเรียบร้อยและความสะอาด สร้างและบำรุงถนนและท่าเรือ ดับเพลิงและกู้ภัย จัดการศึกษา ให้บริการสาธารณสุข สังคมสงเคราะห์ และรักษาวัฒนธรรมอันดีในท้องถิ่น นอกจากนี้ยังอาจจัดให้มีสาธารณูปโภคและสาธารณูปการอื่น ๆ ได้ตามสมควร เทศบาลตำบลโดยทั่วไปมีชื่อตามตำบลที่เทศบาลตั้งอยู่ แต่ก็มีหลายแห่ง (ส่วนใหญ่จะเป็นเทศบาลตำบลที่ได้รับการยกฐานะขึ้นมาจากสุขาภิบาล) ที่ไม่ได้ใช้ชื่อของตำบลหรืออำเภอที่ตั้งเทศบาลเป็นชื่อ เช่น เทศบาลตำบล กม.5 ที่ตั้งอยู่ในตำบลอ่าวน้อย อำเภอเมืองประจวบคีรีขันธ์ จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ นอกจากนี้ เทศบาลตำบลแห่งหนึ่ง ๆ อาจมีเขตครอบคลุมพื้นที่ตำบลอันเป็นที่ตั้งเทศบาลแห่งนั้นทั้งตำบล หรือครอบคลุมพื้นที่เพียงบางส่วนของตำบล ส่วนพื้นที่ตำบลเดียวกันซึ่งอยู่นอกเขตเทศบาลนั้นจะอยู่ในความดูแลขององค์การบริหารส่วนตำบล (องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นระดับล่างสำหรับพื้นที่ชนบท) หรือบางครั้งเขตเทศบาลยังอาจครอบคลุมไปถึงพื้นที่บางส่วนหรือทั้งหมดของตำบลอื่นที่อยู่ข้างเคียงก็ได้

หากท้องถิ่นที่เป็นเทศบาลตำบลเจริญเติบโตขึ้นจนมีประชากรถึง 10,000 คน และมีรายได้พอควร อาจได้รับการยกฐานะขึ้นเป็นเทศบาลเมือง (องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสำหรับเมืองขนาดกลาง) ซึ่งจะมีอำนาจหน้าที่และความเป็นอิสระมากขึ้น และเขตเทศบาลก็อาจขยายออกไปตามชุมชนเมืองที่ขยายตัวโดยยุบองค์การบริหารส่วนตำบลข้างเคียงที่กลายสภาพจากชนบทเป็นเมืองเข้ามารวมด้วย แต่ทั้งนี้ต้องเป็นไปตามเจตนารมณ์ของประชาชนที่อยู่ในท้องถิ่นนั้น ๆ (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, ออนไลน์, 2565)

เทศบาลตำบลเป็นหน่วยงานปกครองท้องถิ่นที่เป็นผลมาจากแนวคิดในการกระจายอำนาจซึ่งรัฐบาลได้มอบอำนาจหน้าที่ในการปกครองและจัดบริการสาธารณะโดยดำเนินด้วยงบประมาณและเจ้าหน้าที่ของตนเอง องค์การบริหารส่วนตำบลได้รับการจัดตั้งขึ้นในฐานะเป็นนิติบุคคลตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 ไปจนถึงการแก้ไขเพิ่มเติมฉบับที่ 7 พ.ศ. 2562 โดยมีสภาองค์การบริหารส่วนตำบลทำหน้าที่กำหนดนโยบายและกำกับดูแลการบริหารของกรรมการ

และนายกองค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งเป็นผู้ใช้อำนาจบริหารงาน มีปลัดและรองปลัดเป็นหัวหน้างานบริหาร ซึ่งแบ่งออกเป็นหน่วยงานต่างๆ เท่าที่จำเป็น เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในพื้นที่ซึ่งรับผิดชอบอยู่ โดยมีพนักงานประจำที่เป็นข้าราชการส่วนท้องถิ่นเป็นผู้ทำงานประจำวัน องค์การบริหารส่วนตำบลมีจุดมุ่งหมายและหน้าที่ตามพระราชบัญญัติตามมาตราต่างๆ ได้แก่ มาตรา 66 พัฒนาตำบลทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคมและวัฒนธรรม มาตรา 67 มีหน้าที่ต้องทำดังเช่นการจัดให้มีและบำรุงทาง รักษาความสะอาด ป้องกันและระงับโรคติดต่อ ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ส่งเสริมการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม คຸ້ມຄອງ ดູແລ และบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม มาตรา 68 มีหน้าที่ที่อาจทำในเขตความรับผิดชอบ เช่น การให้มีและบำรุงสถานที่ประชุม การกีฬา การพักผ่อนหย่อนใจและสวนสาธารณะ ส่งเสริมให้มีอุตสาหกรรมในครอบครัว คຸ້ມຄອງດູແລและรักษาทรัพย์-สินอันเป็นสาธารณสมบัติของแผ่นดิน

การบริหารจัดการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องคำนึงถึงประโยชน์สูงสุดของประชาชนเป็นหลักและถือเป็นสิ่งสำคัญสูงสุด ดังพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 มาตรา 3/1 บัญญัติว่า “การบริหารราชการต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชนเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ ความมีประสิทธิภาพ ความคุ้มค่าในเชิงภารกิจแห่งรัฐ การลดขั้นตอน การปฏิบัติงาน การลดภารกิจและยุบเลิกหน่วยงานที่ไม่จำเป็น การกระจายภารกิจและทรัพยากร ให้แก่ท้องถิ่น การกระจายอำนาจตัดสินใจ การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน มีผู้รับผิดชอบต่อผลของงาน” การประเมินผลเพื่อนำไปปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ จึงเป็นแนวทางหนึ่งที่สำคัญอย่างยิ่ง

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

ดังนั้นการศึกษาในครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงมีจุดประสงค์ที่จะสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกกรวด อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา โดยผลของการสำรวจนี้จะทำให้ทราบถึงความคิดเห็นและทัศนคติของประชาชนในพื้นที่ ซึ่งเทศบาลตำบลโคกกรวด อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมาที่มีหน้าที่ความรับผิดชอบและดูแลในการให้บริการแก่ประชาชนว่าการให้บริการนั้นสามารถตอบสนองความต้องการและสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนในพื้นที่ได้หรือไม่ และประชาชนได้รับประโยชน์สูงสุดตามนโยบายส่วนกลางจากรัฐบาล ซึ่งถูกส่งต่อมายังองค์การบริหารส่วนท้องถิ่นเพื่อทำการปฏิบัติโดยตรงต่อประชาชนมากน้อยเพียงใด

1.2 วัตถุประสงค์ในการศึกษา

เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของเทศบาลตำบลโคกกรวด อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา

1.3 ขอบเขตของการวิจัย

ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตของการวิจัย ดังต่อไปนี้

1.3.1 ขอบเขตด้านเนื้อหาการวิจัยนี้เป็นการศึกษาศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของเทศบาลตำบลโคกกรวด 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 การศึกษาครั้งนี้กำหนดเก็บรวบรวมข้อมูลเดือนกันยายน 2565

1.4 กรอบแนวคิดในการวิจัย

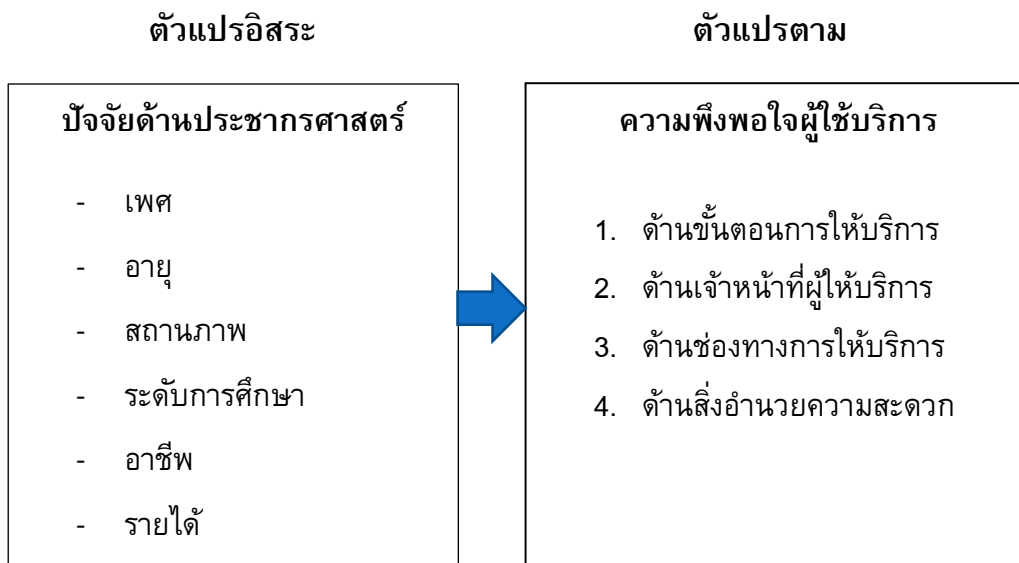
การศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของเทศบาลตำบลโคกกรวด อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา ดังภาพที่ 1-1

1.4.1 ตัวแปรอิสระ คือ ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้

1.4.2 ตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของเทศบาลตำบลโคกกรวด อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา ในงานบริการ 4 งาน ได้แก่ 1) งานด้านโยธา/ การขออนุญาตปลูกสิ่งปลูกสร้าง 2) งานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม 3) งานด้านการศึกษา และ 4) งานด้านรายได้หรือภาษี ในด้านต่างๆ ดังนี้

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

โดยผู้วิจัยได้ใช้กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพที่ 1-1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

1.5 สมมติฐานของการวิจัย

ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการของเทศบาลตำบลโคกกรวด อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา แตกต่างกัน

1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.6.1 ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของเทศบาลตำบลโคกกรวด อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา ในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

1.6.2 ผู้บริหารองค์การส่วนตำบลสามารถนำผลที่ได้จากการศึกษาวิจัยไปใช้ในการวางแผนในการให้บริการในด้านต่างๆ ได้อย่างสอดคล้องกับความต้องการของประชาชน

1.6.3 ผู้บริหารองค์การส่วนตำบลและผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับวางแผน เพื่อพัฒนาบุคลากรในระดับต่าง ๆ ขององค์การได้อย่างมีประสิทธิภาพ

1.7 นิยามศัพท์ที่เกี่ยวข้อง

1.7.1 ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของประชาชนที่มีต่อการได้รับบริการจากหน่วยงานของเทศบาลตำบลโคกกรวด อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา ซึ่งแบ่งออกเป็น 4 ด้าน ดังนี้

1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ หมายถึง ขั้นตอนในการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนมีความรวดเร็ว มีการจัดลำดับการเข้ารับบริการ (บัตรคิว) และแผนผัง/เอกสารแนะนำขั้นตอนในการให้บริการมีความชัดเจน

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง พนักงาน เจ้าหน้าที่ในเทศบาลตำบลโคกกรวด อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา ที่มีหน้าที่ให้บริการมีกิริยาท่าทางสุภาพ วาจาไพเราะ นำฟังต้อนรับด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใสมีความเต็มใจในการให้บริการ มีความรู้ความสามารถในเรื่องที่ให้บริการให้คำแนะนำ/ตอบข้อซักถาม ปฏิบัติต่อผู้รับบริการอย่างเสมอภาค เที่ยงธรรม สุจริต ซื่อตรง

3) ด้านช่องทางในการให้บริการหมายถึงช่องทางในการให้บริการอื่น คือ มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย เว็บไซต์ เฟสบุ๊ค บริการด้านอื่นๆ เช่น ทางไปรษณีย์ บริการนอกสถานที่ การให้บริการนอกเวลา หรือให้บริการล่วงหน้า เป็นต้น

4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง การบริหารจัดการอาคารสถานที่เครื่องมือเครื่องใช้ที่มี ไว้สำหรับให้บริการประชาชน ได้แก่ ความชัดเจนของป้ายบอกทาง/ป้ายประชาสัมพันธ์ ความสะอาด เป็นสัดส่วนของสถานที่ให้บริการความเพียงพอของที่นั่งคอยรับบริการ ความสะอาดของห้องสุขา และความเพียงพอของที่จอดรถ

1.7.2 ผู้ใช้บริการ หมายถึง ประชาชนอยู่ในเขตการปกครองของเทศบาลตำบลโคกกรวด จำนวน 6 หมู่บ้าน ที่ได้รับบริการจากเทศบาลตำบลโคกกรวด อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของเทศบาลตำบลโคกกรวด อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา ผู้วิจัยได้ทบทวนเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นแนวทางในการวิจัย โดยนำเสนอแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องตามหัวข้อไปนี้

2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ

2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการสาธารณะและการให้บริการประชาชน

ภาครัฐ

2.4 ข้อมูลทั่วไปของเทศบาลตำบลโคกกรวด อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา

2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

Kotler and Armstrong (2002) รายงานว่า พฤติกรรมของมนุษย์เกิดขึ้นต้องมีสิ่งจูงใจ (motive) หรือแรงขับเคลื่อน (drive) เป็นความต้องการที่กดดันจนมากพอที่จะจูงใจให้บุคคลเกิดพฤติกรรมเพื่อตอบสนองความต้องการของตนเอง ซึ่งความต้องการของแต่ละคน ไม่เหมือนกัน ความต้องการบางอย่างเป็นความต้องการทางชีววิทยา (biological) เกิดขึ้นจากสภาวะตั้งเครียด เช่น ความหิวกระหาย หรือความลำบากบางอย่าง 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) ค้นหาวีธีที่จะอธิบายว่าทำไมคนจึงถูกผลักดันโดยความต้องการบางอย่าง 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) เป็นความต้องการที่เหนือกว่า ความต้องการเพื่อความอยู่รอด เป็นความต้องการในด้านความปลอดภัยจากอันตราย

1.3 ความต้องการทางสังคม (social needs) เป็นการต้องการการยอมรับจากเพื่อน

1.4 ความต้องการการยกย่อง (esteem needs) เป็นความต้องการการยกย่องส่วนตัว ความนับถือและสถานะทางสังคม

1.5 ความต้องการให้ตนประสบความสำเร็จ (self – actualization needs) เป็นความต้องการสูงสุดของแต่ละบุคคล ความต้องการทำทุกสิ่งทุกอย่างได้สำเร็จ

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

2. ทฤษฎีแรงจูงใจของฟรอยด์

ซิกมันด์ ฟรอยด์ (S. M. Freud) ตั้งสมมุติฐานว่าบุคคลมักไม่รู้ตัวมากกว่าพลังทางจิตวิทยามีส่วนช่วยสร้างให้เกิดพฤติกรรม ฟรอยด์พบว่าบุคคลเพิ่มและควบคุมสิ่งเร้าหลายอย่าง สิ่งเร้าเหล่านี้อยู่นอกเหนือการควบคุมอย่างสิ้นเชิง บุคคลจึงมีความฝัน พูดคำที่ไม่ตั้งใจพูด มีอารมณ์อยู่เหนือเหตุผล และมีพฤติกรรมหลอกหลอนหรือเกิดอาการวิตกกังวลอย่างมาก ขณะที่ ซาริณี (2535) ได้เสนอทฤษฎีการแสวงหาความพึงพอใจไว้ว่า บุคคลพอใจจะกระทำการสิ่งใด ๆ ที่ให้มีความสุขและจะหลีกเลี่ยงไม่กระทำในสิ่งที่เขาจะได้รับความทุกข์หรือความยากลำบาก โดยอาจแบ่งประเภทความพอใจกรณีนี้ได้ 3 ประเภท คือ

2.1 ความพอใจด้านจิตวิทยา (psychological hedonism) เป็นทรศนะของความพึงพอใจว่ามนุษย์โดยธรรมชาติจะมีความสุขแสวงหาความสุขส่วนตัวหรือหลีกเลี่ยงจากความทุกข์ใดๆ

2.2 ความพอใจเกี่ยวกับตนเอง (egoistic hedonism) เป็นทรศนะของความพอใจว่ามนุษย์จะพยายามแสวงหาความสุขส่วนตัว แต่ไม่จำเป็นว่าการแสวงหาความสุขต้องเป็นธรรมชาติของมนุษย์เสมอไป

2.3 ความพอใจเกี่ยวกับจริยธรรม (ethical hedonism) ทรศนะนี้ถือว่ามนุษย์แสวงหาความสุขเพื่อผลประโยชน์ของมวลมนุษย์หรือสังคมที่ตนเป็นสมาชิกอยู่และเป็นผู้ได้รับผลประโยชน์ผู้หนึ่งด้วย

2.1.1 ความหมายของความพึงพอใจ

โดยทั่วไปการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจมักนิยามศึกษากันในสองมิติ คือ มิติความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติ (Job Satisfaction) และมิติความพึงพอใจในการรับบริการ (Service Satisfaction) ผู้ให้ความหมายของคำว่า ความพึงพอใจ (Satisfaction) ไว้เป็นจำนวนมากในลักษณะใกล้เคียงและสัมพันธ์กับเรื่องทัศนคติ (ผจงจิตต์ พูลศิลป์, 2551, หน้า 28) แตกต่างกัน ดังนี้

ความพึงพอใจ ตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า "Satisfaction" ซึ่ง Chaplin (1968, หน้า 437) ให้ความหมายว่าเป็นความรู้สึกของผู้รับบริการ

ต่อสถานประกอบการตามประสบการณ์ที่ได้รับจากการเข้าไปติดต่อขอรับบริการในสถานบริการนั้นๆ

ลักษณะวรรณ พวงไม้มีง (2545, หน้า 9) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง สภาพของจิตที่ปราศจากความเครียด ทั้งนี้เพราะธรรมชาติของมนุษย์นั้นมีความต้องการ ถ้าความต้องการนั้นได้รับการตอบสนองทั้งหมดหรือบางส่วนความเครียดจะน้อยลงความพึงพอใจก็จะเกิดขึ้นและในทางกลับกัน ถ้าความต้องการนั้นไม่ได้รับการตอบสนองความเครียดและความไม่พึงพอใจจะเกิดขึ้น

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

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

จากความหมายของความพึงพอใจข้างต้นดังกล่าวสามารถสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ดีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือความพอใจต่อการที่บุคคลอื่นกระทำการสิ่งใดสิ่งหนึ่งตอบสนองความต้องการของบุคคลนั้นได้

2.1.2 ความพึงพอใจกับการบริการ

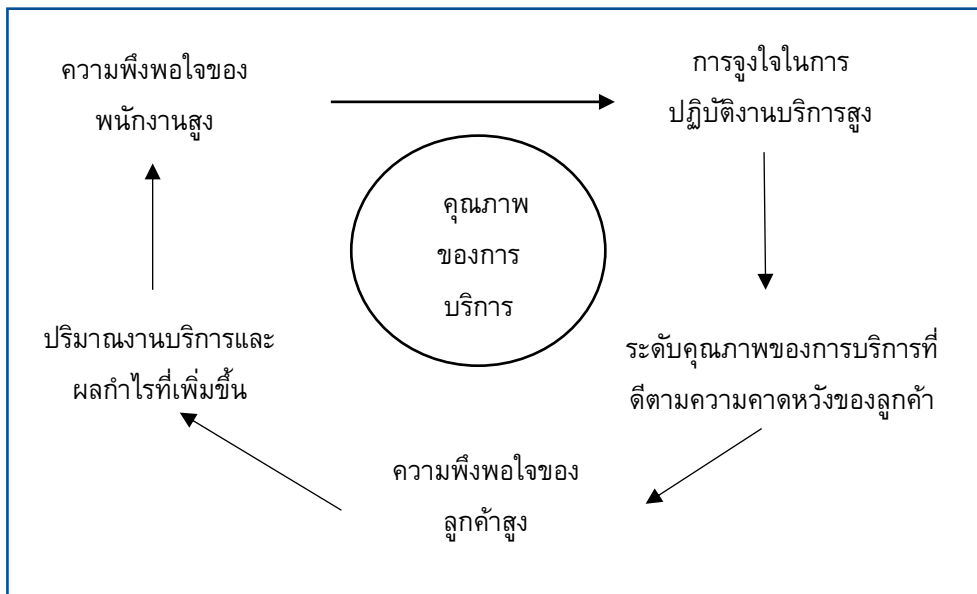
วาฟรา (Vavra., 1992 : 139) ได้ให้คำนิยามของความพึงพอใจในงานบริการของผู้บริโภค คือ ความยึดมั่น และเชื่อถือได้ของบริษัทผู้ให้บริการในการนำส่งสินค้า และบริการ ที่เต็มเปี่ยมไปด้วยความต้องการและความคาดหวังของผู้บริโภค

เพียร์สัน (Person. 1993 : 14) ได้ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจของผู้บริโภคคือ การที่สินค้าหรือบริการสามารถเป็นไปตามความต้องการของผู้บริโภคได้ทำให้ผู้บริโภคเกิดความพึงพอใจและเมื่อเกิดการซื้อหรือการใช้บริการที่เพิ่มมากขึ้นและบ่อยครั้งขึ้น โดยจะบอกไปยังบุคคลใกล้ชิดต่อไป

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

จากที่กล่าวมาผู้ศึกษาสามารถสรุปความหมายของความพึงพอใจดังนี้ คือ ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกยินดี พอใจ ชอบใจ ของบุคคลหนึ่งที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะเกิดขึ้นได้ต่อเมื่อบุคคลเหล่านั้นได้รับการตอบสนองในสิ่งที่ตนเองต้องการ หรือเป็นไปตามเป้าหมายที่ได้วางแผนไว้ ซึ่งระดับความพึงพอใจจะแตกต่างกันขึ้นอยู่กับปัจจัยต่างๆ หรือองค์ประกอบที่แตกต่างกัน

หากพิจารณาถึงความพึงพอใจกับการบริการองค์กรส่วนใหญ่จะให้ความสำคัญในมิติเฉพาะกับลูกค้า กล่าวคือ ใช้การวัดและประเมินโดยมุ่งความสำคัญไปที่ลูกค้าเป็นหลัก อย่างไรก็ตาม Heskett (1988) ได้ให้นิยามของ “ความพึงพอใจ” ที่แตกต่างออกไปโดยกล่าวว่า หากวัดความพึงพอใจในการบริการไม่ควรมองเพียงมิติของผู้รับบริการเท่านั้น โดยเฉพาะกับผู้ปฏิบัติงานบริการเป็นสิ่งที่ต้องตระหนักควบคู่กันไป เพราะปฏิสัมพันธ์ของ 2 มิติดังกล่าวเป็นความสัมพันธ์ระหว่างการสร้างความพึงพอใจภายในองค์กรและความพึงพอใจภายนอกองค์กรซึ่งมีความเชื่อมโยงกัน กล่าวคือ ความพึงพอใจของผู้ให้บริการจะเป็นแรงจูงใจโดยตรงต่อผู้ปฏิบัติงานบริการอย่างมีคุณภาพ ซึ่งจะส่งผลให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ และเมื่อการบริการที่มีคุณภาพถูกส่งต่อไปยังลูกค้าแล้ว จะทำให้ลูกค้ามาใช้บริการอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ ทำให้กิจการสามารถรักษาลูกค้าไว้ได้และมีรายได้ที่ดี เมื่อกิจการมีรายได้สูงก็จะสามารถจ่ายค่าตอบแทนให้กับผู้ปฏิบัติงานได้สูงขึ้น 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 ผู้รับบริการจะประเมินความพึงพอใจในบริการโดยรับรู้จากองค์ประกอบซึ่งองค์กรบริการจัดเตรียมไว้ให้ลูกค้าใน 3 ประเภท ได้แก่

1. ผลลัพธ์บริการ เช่น ธนาคารมีบริการประเภท ผาก ถอน การให้สินเชื่อ ฯลฯ โรงแรม มีการให้บริการห้องพัก การจัดเลี้ยง เป็นต้น
2. สภาพแวดล้อมของการบริการ เช่น การออกแบบตกแต่งของสถานที่ การใช้อุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวก เป็นต้น

3. การนำเสนอบริการ ได้แก่ พฤติกรรมการให้บริการของผู้ให้บริการ เช่น อรรถาธิบายไม่ตรีของพนักงาน บุคลิกภาพ อากัปกริยา 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 ผู้วิจัยจึงได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียง อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนว่ามีระดับความพึง-พอใจมากน้อยเพียงใดและต้องการปรับปรุงในเรื่องใดบ้าง

2.1.3 ปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการบริการ

ปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการบริการ สรุปได้ดังนี้ (ชัยสมพล ชาวประเสริฐ, 2556)

1. ความพึงพอใจของผู้ให้บริการ ผู้ให้บริการจะทำงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรได้ จะต้อง มีปัจจัยต่าง ๆ ดังนี้

1) ความมั่นคงปลอดภัย เป็นความมั่นคงในการทำงาน ทำให้มีความรู้สึกน่าเชื่อถือ สร้างความมั่นใจ และเกิดความพึงพอใจในการทำงานได้

2) โอกาสความก้าวหน้าในการทำงาน ความต้องการเช่นนี้จะลดลงเมื่อมีอายุมากขึ้น

3) ค่าจ้างหรือรายได้และโอกาสก้าวหน้าก็มีความสัมพันธ์กับเรื่องเงิน

4) สภาพการทำงาน การควบคุมดูแลของผู้บังคับบัญชาเป็นส่วนสำคัญทำให้เกิดความ พึงพอใจและไม่พอใจต่อการทำงาน

5) ลักษณะที่แท้จริงของงานที่ทำ ถ้าตรงกับความรู้ความสามารถของผู้ให้บริการก็จะ เกิดความพึงพอใจ

6) ผลประโยชน์ตอบแทน เช่น โบนัส เงินบำเหน็จบำนาญ วันหยุด เป็นต้น

7) ลักษณะทางสังคม การยอมรับของสังคมในงานที่ทำ

8) ปัจจัยส่วนบุคคล เช่น อายุ ระยะเวลาการทำงาน ทักษะคติ การศึกษา เป็นต้น

9) คำชมเชย ที่มีต่อการให้บริการ

2. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการของหน่วยงานนั้นควรจะ พิจารณาจากสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้

1) ปัจจัยส่วนบุคคล เช่น อายุ ทักษะคติในการรับบริการ ระดับการศึกษา อาชีพ เป็นต้น

2) ความรวดเร็วในการบริการมีความสำคัญอย่างมากในการทำให้เกิดความ พึงพอใจ

3) การประชาสัมพันธ์ในการบริการ เพื่อให้ทราบถึงขั้นตอนต่าง ๆ ของการบริการและชี้แจงผลการดำเนินงาน เพื่อให้เกิดทัศนคติที่ดีต่อผู้มารับบริการ

4) ระบบการทำงานต้องมีกฎระเบียบและขั้นตอนที่ชัดเจน สม่่าเสมอในการให้บริการ ซึ่งผู้รับบริการจะมีเหตุผลต่อการบริการนั้น

5) ความยุติธรรมเสมอภาคในการบริการ ผู้รับบริการชอบให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติอย่าง เท่าเทียมมิใช่เลือกปฏิบัติ

6) การปฏิสัมพันธ์กับผู้ให้บริการ การพูดจาที่ดี การแนะนำในการบริการมีความสัมพันธ์ด้านต่าง ๆ ก่อให้เกิดความรู้สึกที่ดีของผู้รับบริการ

7) คุณภาพของการให้บริการนั้น ต้องมีความถูกต้อง และน่าเชื่อถือของข้อมูลสำหรับให้บริการซึ่งส่งผลให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจมากขึ้น

2.1.4 องค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ

ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นในกระบวนการบริการระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการเป็นผลของการรับรู้และประเมินคุณภาพของการบริการ ในสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังว่าจะได้รับและสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับจริงในแต่ละสถานการณ์ซึ่งระดับความพึงพอใจอาจไม่คงที่ผันแปรไปตามช่วงเวลา ที่แตกต่างกันได้ทั้งนี้ความพึงพอใจในการบริการมีองค์ประกอบ 2 ประการ คือ (มหาวิทยาลัยสุโขทัย ธรรมมาธิราช, 2544)

1. องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการ ผู้รับบริการจะรับรู้ว่าคุณลักษณะบริการที่ได้รับมีลักษณะตามพันธะสัญญาของกิจการแต่ละประเภทตามที่ควรจะเป็นมากน้อยเพียงใด เช่น แยกที่เข้าพักในโรงแรมจะได้พักในห้องพักที่จองไว้ ลูกค้ำที่เข้าไปในภัตตาคารจะได้รับอาหาร ตามที่สั่ง เป็นต้น สิ่งเหล่านี้เป็นบริการที่ผู้รับบริการควรจะได้รับตามลักษณะของการบริการแต่ละ ประเภท ซึ่งจะสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้ำในสิ่งที่ลูกค้ำต้องการ

2. องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของการนำเสนอบริการ ผู้รับบริการจะรับรู้ว่าการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการของผู้ให้บริการมีความเหมาะสมมากน้อยเพียงใด ไม่ว่าจะเป็น ความสะดวกในการเข้าถึงบริการ พฤติกรรมการแสดงออกของผู้ให้บริการตามบทบาทหน้าที่และ ปฏิบัติการตอบสนองการบริการของผู้ให้บริการต่อผู้รับบริการ ในด้านความรับผิดชอบต่องาน การใช้ภาษาสื่อความหมายและการปฏิบัติตนในการให้บริการ จะเห็นว่าความพึงพอใจในการบริการ เกิดจากการประเมินคุณค่าการรับรู้คุณภาพของการบริการเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์บริการตามลักษณะของ การบริการและกระบวนการนำเสนอบริการในวงจรของการให้บริการระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ซึ่งถ้าตรงกับสิ่งที่ผู้รับบริการมีความต้องการหรือตรงกับความคาดหวังที่มีอยู่ หรือประสบการณ์ที่เคยได้รับบริการตามองค์ประกอบดังกล่าวข้างต้น ก็ย่อมจะนำมาซึ่งความพึงพอใจในบริการนั้น แต่หากเป็นไปในทางตรงกันข้ามสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับจริงไม่ตรงกับการรับรู้ที่คาดหวังผู้รับ

บริการย่อมเกิด ความไม่พึงพอใจต่อผลิตภัณฑ์และการนำเสนอบริการได้จึงสามารถแสดงเป็นภาพองค์ประกอบของ ความพึงพอใจในการบริการได้

2.1.5 แนวทางการเสริมสร้างความพึงพอใจในการบริการ

ความพึงพอใจในการบริการเป็นสิ่งที่ผู้ดำเนินการจะต้องคำนึงถึงทั้งในฐานะผู้ให้บริการ และจะต้องคาดคิดในฐานะของผู้รับบริการร่วมด้วย เพื่อที่จะสามารถส่งเสริมให้เกิดความพึงพอใจ ในการบริการขึ้นได้ โดยสามารถกระทำผ่านขั้นตอนต่าง ๆ ดังนี้ (พิมล เมฆสวัสดิ์, 2550)

1. ตรวจสอบความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้อย่างสม่ำเสมอผ่านการซักถามโดยตรง การสำรวจความคิดเห็น เพื่อศึกษาถึงความคาดหวังและระดับความพึงพอใจในการบริการ ที่รับบริการ หรือผู้ใช้มีต่อการให้บริการ ร่วมกับการรับฟังความคิดเห็นของผู้ให้บริการที่เป็นผู้ปฏิบัติโดยตรง ทั้งสองสิ่งจะทำให้ผู้ดำเนินการทราบถึงความคาดหวัง และความพึงพอใจในการบริการที่ใกล้เคียง กับความเป็นจริงมากที่สุด เพื่อที่จะได้นำไปพัฒนากระบวนการให้บริการที่มีคุณภาพตรงกับความต้องการของผู้รับบริการหรือผู้ใช้ได้

2. การกำหนดเป้าหมายและทิศทางขององค์กรให้ชัดเจน ซึ่งผู้ดำเนินการจะต้องกำหนดทิศทางและจุดยืนของหน่วยงานให้ชัดเจน นั่นคือ มีเป้าหมายที่จะตอบสนองต่อความคาดหวังของผู้รับบริการหรือผู้ใช้ โดยมีความสอดคล้องต่อแนวโน้มพฤติกรรมของผู้รับบริการหรือผู้ใช้ และความพร้อมของผู้ให้บริการที่จะดำเนินการให้มีคุณภาพ

3. การกำหนดยุทธศาสตร์การบริการที่มีประสิทธิภาพ โดยจะต้องมีการกำหนดฐานะ ของตนเองในการแข่งขันด้านการบริการ กำหนดกลุ่มผู้รับบริการเป้าหมาย ศึกษาจุดแข็งจุดอ่อน ของตนเอง จากนั้นจึงกำหนดเป็นกลยุทธ์ในการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ ร่วมกับการนำ เทคโนโลยีต่าง ๆ เข้ามาปรับใช้เพื่อให้เกิดการบริการที่สะดวก รวดเร็ว ทันสมัย และสามารถเข้าถึง ผู้รับบริการหรือผู้ใช้จำนวนมากได้

4. การพัฒนาคุณภาพและความสัมพันธ์ในกลุ่มบุคลากรให้บริการ เพื่อให้ผู้ให้บริการทุกคน มีความร่วมมือร่วมใจในการทำงาน รับผิดชอบต่อการสร้างสรรค์ ความเอาใจใส่ ความทุ่มเท ในการทำงาน โดยมุ่งเน้นการทำงานเป็นทีม เพื่อสร้างเสริมคุณภาพในการให้บริการ

5. การนำกลยุทธ์การสร้างความพึงพอใจต่อผู้รับบริการหรือผู้ใช้ไปปฏิบัติ และประเมินผล ผ่านการสร้างบรรยากาศและวัฒนธรรมองค์กรที่มุ่งเน้นการทำงานที่มีประสิทธิภาพ และมีคุณภาพ เพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการหรือผู้ใช้ มีการกำหนดเป้าหมายและเกณฑ์วัดที่ชัดเจนรวมถึงผลตอบแทนการปฏิบัติตามเป้าหมายเพื่อเป็นแรงจูงใจในการปฏิบัติงานบริการตามกลยุทธ์ที่วางไว้

2.1.6 การวัดความพึงพอใจ

บุญเรือง ขจรศิลป์ (2529) ได้ให้ทรรศนะเกี่ยวกับเรื่องการวัดความพึงพอใจเป็นทัศนคติหรือเจตคติเป็นนามธรรม เป็นการแสดงออกค่อนข้างซับซ้อน จึงเป็นการยากที่จะวัดทัศนคติได้โดยตรง แต่เราสามารถที่จะวัดทัศนคติได้โดยอ้อม โดยวัดความคิดเห็นของบุคคลเหล่านั้นแทน ฉะนั้นการวัด ความพึง

พอใจก็มีขอบเขตที่จำกัดด้วย อาจมีความคลาดเคลื่อนเกิดขึ้นถ้าบุคคลเหล่านั้นแสดงความ คิดเห็นไม่ตรงกับความรู้สึกที่แท้จริง ซึ่งความคลาดเคลื่อนเหล่านี้นิยมเกิดขึ้นได้เป็นธรรมดาของการวัดโดยทั่วไป

ภณิดา ชัยปัญญา (2541) กล่าวว่า การวัดความพึงพอใจนั้นสามารถทำได้หลายวิธีดังนี้ 1) การใช้แบบสอบถามเพื่อต้องการทราบความคิดเห็น ซึ่งสามารถกระทำได้ในลักษณะกำหนดคำตอบให้เลือกหรือตอบคำถามอิสระ คำถามดังกล่าวอาจถามความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ 2) การสัมภาษณ์เป็นวิธีการวัดความพึงพอใจทางตรง ซึ่งต้องอาศัยเทคนิคและวิธีการที่ดีจะได้ข้อมูลที่เป็นจริง 3) การสังเกต เป็นวิธีวัดความพึงพอใจโดยการสังเกตพฤติกรรมของบุคคลเป้าหมายไม่ว่าจะ แสดงออกจากการพูดจา กริยา ท่าทาง วิธีนี้ต้องอาศัยการกระทำอย่างจริงจังและสังเกตอย่างมี ระเบียบแบบแผน

จากแนวคิดในการวัดความพึงพอใจดังกล่าว ผู้วิจัยจึงเลือกใช้แบบสอบถามเป็นใช้เครื่องมือในการวัดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของเทศบาลตำบลโคกกรวด อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา

2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ

2.2.1 ความหมายของการให้บริการ

สมิต สัจฉกร (2542, หน้า 13) ให้ความหมายว่า การบริการเป็นการปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการ การให้บุคคลต่าง ๆ ได้ใช้ ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่ง ทั้งด้วยความพยายามใด ๆ ก็ตามด้วยวิธีการหลากหลายในการทำให้ บุคคลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือจัดได้ว่าเป็นการให้บริการทั้งสิ้น การอำนวยความสะดวก การสนองความต้องการของผู้ใช้บริการก็เป็นการให้บริการ การให้บริการจึงสามารถดำเนินการได้หลากหลายวิธี จุดสำคัญ คือ เป็นการช่วยเหลือและมีประโยชน์แก่ผู้ใช้บริการ

การได้หลากหลายวิธี จุดสำคัญ คือ เป็นการช่วยเหลือและมีประโยชน์แก่ผู้ใช้บริการ

จรัส สุวรรณมาลา (2539) กล่าวถึงลักษณะ การให้บริการที่มีคุณภาพ โดยมีตัวแปรที่จะนำมาใช้ในการกำหนดคุณภาพของบริการ ดังนี้

1. ความถูกต้องตามกฎหมาย หมายถึง บริการที่จัดให้มีขึ้นตามกฎหมาย โดยเฉพาะบริการที่บังคับให้ประชาชนต้องมาใช้บริการ เช่น บริการรับชำระภาษีอากรจำเป็นต้องควบคุมให้ถูกต้องตามระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้องเป็นสำคัญ

2. ความเพียงพอ หมายถึง บริการที่มีจำนวนและคุณภาพเพียงพอกับความต้องการของผู้รับบริการไม่มีการรอคอยหรือเข้าคิวเพื่อขอรับบริการ

3. ความทั่วถึง เท่าเทียม ไม่มีข้อยกเว้น ไม่มีอภิสิทธิ์ หมายถึง บริการที่ดีต้องเปิดโอกาสให้ประชาชนในทุกพื้นที่ กลุ่มอาชีพ เพศ วัย ได้ใช้บริการประเภทเดียวกัน คุณภาพเดียวกันได้อย่างทั่วถึงเท่าเทียมกัน โดยไม่มีข้อยกเว้น

4. ความสะดวก รวดเร็ว เชื่อถือได้ หมายถึง การให้บริการที่ดีมีคุณภาพนั้นจะต้องมีลักษณะที่สำคัญ

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

4.2 ความรวดเร็ว หมายถึง ประชาชนต้องได้รับการบริการทันที โดยไม่ต้องรอคิวคอยรับบริการนานเกินสมควร

4.3 ความน่าเชื่อถือได้ของระบบบริการ หมายถึง บริการที่มีคุณภาพจะต้องมีความ ต่อเนื่อง สม่ำเสมอ มีระเบียบแบบแผนการให้บริการที่แน่นอน คาดการณ์ล่วงหน้าได้แน่นอนเป็นที่ พึงพาของผู้รับบริการได้เสมอ และมีโอกาสเกิดความผิดพลาดน้อยที่สุด

5. ความได้มาตรฐานทางเทคนิคหรือมาตรฐานทางวิชาการ หมายถึง การให้บริการประเภทที่ ต้องอาศัยความรู้ความชำนาญทางเทคนิคหรือทางวิชาการ เช่น การเงินการบัญชีบริการทาง การ แพทย์ เศรษฐกิจ กฎหมาย ฯลฯ บริการดังกล่าวนี้จะมีคุณภาพดีก็ต่อเมื่อมีบุคลากรและกระบวนการ ให้บริการที่ได้มาตรฐานทางเทคนิคและวิชาการ

6. การเรียกเก็บค่าบริการที่เหมาะสม ต้นทุนการให้บริการต่าง ๆ หมายถึง การให้บริการของ รัฐ ประเภทที่มีการเรียกเก็บค่าบริการจากผู้รับบริการต้องมีค่าบริการที่เหมาะสมและต้องมีระบบการ จัดบริการที่มีประสิทธิภาพ มีต้นทุนการดำเนินงานต่างๆ เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการที่มีคุณภาพดี และมี ค่าบริการที่ไม่สูงเกินไป

2.2.2 ปัจจัยสำคัญในการตัดสินใจเกี่ยวกับกระบวนการบริการ

ธีรกีติ นวรัตน์ ณ อยุธา (2557) กล่าวว่า ในการตัดสินใจเกี่ยวกับการออกแบบกระบวนการ บริการ นักการตลาดบริการควรจะต้องคำนึงถึงปัจจัยที่สำคัญ ดังต่อไปนี้

1. ระดับของการมีส่วนร่วมของลูกค้าในกระบวนการบริการกระบวนการบริการจะแตกต่างกัน ตามระดับการมีส่วนร่วมของลูกค้าที่แตกต่างกัน เช่น กระบวนการบริการในกรณีที่ถูกค่าต้อง บริการตนเอง จะแตกต่างจากกรณีที่มีพนักงานให้บริการลูกค้า เป็นต้น

2. สถานที่ที่ใช้ในการนำเสนอบริการสถานที่ที่ใช้ในการนำเสนอบริการ มีความสำคัญต่อการ ออกแบบกระบวนการบริการให้ลูกค้าในสถานที่เฉพาะของกิจการบริการต่าง ๆ เช่น โรงพยาบาล หรือ ร้านซักแห้ง เป็นต้น จะแตกต่างจากในกรณีที่กระบวนการบริการลูกค้าของสถานที่ลูกค้าเอง เช่น กรณีของ การบริการกำจัดปลวก เป็นต้น

3. ประเภทของการบริการ บุคคลหรือใช้เครื่องมือเป็นหลักในการบริการ การออกแบบ กระบวนการจะต้องพิจารณาว่าบริการนั้นใช้บุคคลเป็นหลัก เช่น บริการที่ปรึกษาด้านการจัดการ ธุรกิจ เป็นต้น หรือว่าใช้เครื่องมือเป็นหลัก เช่น บริการจากเครื่องฝากถอนเงินสดอัตโนมัติ เป็นต้น

4. ระดับของการติดต่อกันระหว่างพนักงานและลูกค้ามากหรือน้อยนั้น มีผลกระทบต่อ รูปแบบ ของกระบวนการ กล่าวคือ ในกรณีที่ระดับของการติดต่อกันน้อย เช่น การจองตั๋วภาพยนตร์ ทาง อินเทอร์เน็ต เป็นต้น จะมีกระบวนการที่แตกต่างกับกรณีที่ระดับของการติดต่อกันมาก เช่น การเข้ารับ การรักษาในโรงพยาบาล เป็นต้น

5. ระดับของความเป็นมาตรฐานในการกำหนดรูปแบบที่เหมาะสมของกระบวนการควร พิจารณา ว่าการนำเสนอบริการนั้นมีรูปแบบเป็นมาตรฐานเดียวกันทั้งหมดทุกครั้ง เพื่อการควบคุม คุณภาพและลด ต้นทุนในการดำเนินการ หรือว่าอาจมีการนำเสนอบริการในลักษณะที่แตกต่างจาก มาตรฐานได้ เพื่อ ตอบสนองความต้องการที่แตกต่างกันของลูกค้าแต่ละกลุ่ม

6. ระดับความซับซ้อนของบริการจะเกี่ยวข้องกับจำนวนของลำดับขั้นตอนหรือกิจกรรม ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ กระบวนการของการให้บริการที่มีความซับซ้อนมาก เช่น บริการ รับประทานอาหาร แต่งงาน ซึ่งแตกต่างจากกระบวนการของการให้บริการที่มีความซับซ้อนน้อย เช่น บริการ ถ่ายเอกสาร เป็นต้น

2.2.3 สภาพแวดล้อมและลักษณะทางกายภาพของการบริการ

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2556) ให้ความหมายว่า สภาพแวดล้อมและลักษณะทางกายภาพ หมายถึง อาคารของธุรกิจบริการ เครื่องมือและอุปกรณ์ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องเอทีเอ็ม เคาน์เตอร์ให้บริการ การตกแต่งลิโอบบี้ ลานจอดรถ สวน ห้องน้ำ การตกแต่ง ป้ายประชาสัมพันธ์ แบบฟอร์มต่าง ๆ เป็นต้น ซึ่งสิ่งเหล่านี้เป็นสิ่งที่ลูกค้าใช้เป็นเครื่องหมายแทนคุณภาพของการ ให้บริการ กล่าวคือ ลูกค้าจะอาศัยสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ เป็นปัจจัยหนึ่งในการเลือกใช้บริการ ดังนั้นสิ่งแวดล้อมทางกายภาพยิ่งดูหรูหราและสวยงามเพียงใดบริการน่าจะมีคุณภาพตามด้วยและ อยากที่จะเข้าไปใช้บริการ (ศิริกิติ นวรัตน์ ณ อรุณยา, 2557) ให้ความหมายว่า สภาพแวดล้อมและลักษณะทางกายภาพ หมายถึง สิ่งแวดล้อมที่เกี่ยวกับการให้บริการ สถานที่ที่ลูกค้าและกิจการมีปฏิสัมพันธ์กันและ องค์ประกอบต่าง ๆ ซึ่งทำหน้าที่ช่วยอำนวยความสะดวกหรือสื่อสารบริการนั้น สรุปได้ว่า สภาพแวดล้อมและลักษณะทางกายภาพ หมายถึง สิ่งที่เป็นรูปธรรมต่าง ๆ ที่สามารถมองเห็นหรือรับรู้ได้และใช้เป็นเครื่องบ่งชี้ถึงคุณภาพของบริการ ประกอบด้วย อาคาร สำหรับบริการ เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องเอทีเอ็มเคาน์เตอร์ ให้บริการ การตกแต่งสถานที่ ลิโอบบี้ ลาน จอดรถ สวน ห้องน้ำ การตกแต่งป้าย ประชาสัมพันธ์

หน้าที่ของลักษณะทางกายภาพของการบริการ ชุติรัตน์ เจริญสุข (2546) กล่าวว่า ธุรกิจบริการมีการใช้หลักฐานทางวัตถุหรือลักษณะทางกายภาพของการบริการเป็นส่วนหนึ่งของส่วนประสมทางการตลาดบริการ โดยมีบทบาทหน้าที่ ดังต่อไปนี้ 1. เป็นสื่อที่ใช้เรียกร้องความสนใจ จูงใจกลุ่มลูกค้าเป้าหมายและทำให้บริษัทแตกต่างจาก คู่แข่งขัน เช่น การออกแบบอาคารสถานที่ การตกแต่งภายใน เป็นต้น 2. เป็นสื่อในการสร้างข่าวสาร เพื่อติดต่อสื่อสารไปยังลูกค้ากลุ่มเป้าหมายเกี่ยวกับลักษณะเด่นและระดับคุณภาพของการบริการ เช่น สัญลักษณ์ของบริษัท การใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยและก้าวหน้าของบริษัท เป็นต้น 3. เป็นสื่อที่ก่อให้เกิดผลในทางที่ดีขึ้น กระตุ้นให้ลูกค้ามีความต้องการอยากใช้บริการของบริษัทเพิ่มมากขึ้น เนื่องจากผลิตภัณฑ์บริการเป็นสิ่งที่มองไม่เห็น ลูกค้าจะสัมผัสถึงระดับคุณภาพของการบริการก่อนการซื้อได้ยาก ซึ่งแตกต่างจากการซื้อสินค้าที่มีตัวตน ฉะนั้นการสร้างลักษณะทางกายภาพของการบริการจึงเป็นสิ่งจำเป็น ดังนั้นลักษณะทางกายภาพของการบริการ ได้แก่ อาคารของธุรกิจบริการ เครื่องมือ และ อุปกรณ์ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องเอทีเอ็ม เคาน์เตอร์ให้บริการ การตกแต่งสถานที่ ลิโอบบี้ ลานจอดรถ สวน ห้องน้ำ การตกแต่ง ป้ายประชาสัมพันธ์ แบบฟอร์มต่าง ๆ ซึ่งสิ่งเหล่านี้เป็นสิ่งที่ลูกค้าใช้เป็นเครื่องหมายแทนคุณภาพของการให้บริการ กล่าวคือ ลูกค้าจะอาศัยสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ เป็นปัจจัยหนึ่งในการเลือกใช้บริการ ดังนั้นสิ่งแวดล้อมทางกายภาพยิ่งดูหรูหราและสวยงามเพียงใดบริการน่าจะมีคุณภาพตามด้วยและอยากที่จะเข้าไปใช้บริการ

2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการสาธารณะและการให้บริการประชาชน ภาครัฐ

การสร้างความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนมีหลักและแนวทาง คือ การให้บริการอย่างเสมอภาค หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่มุมของกฎหมายไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานในการให้บริการเดียวกันการให้บริการที่ตรงเวลา หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงต่อเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะ ถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลยถ้าไม่มีการตรงต่อเวลา ซึ่งจะต้องสร้างความไม่พอใจให้แก่ประชาชน การให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะมีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม

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

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการ บริหารงาน ภาครัฐที่มีฐานของความคิดว่าทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการ ปฏิบัติอย่างเท่า เทียมกันในทุกแง่มุมของกฎหมายไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการประชาชนจะ ได้รับการปฏิบัติใน ฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน
2. การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely Service) หมายถึง ในการให้บริการจะต้องมองว่าการ ให้บริการจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลย ถ้าไม่มีการ ตรงเวลาซึ่งจะสร้างความไม่พอใจให้แก่ประชาชน
3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการจะต้องมีลักษณะที่ มี จำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม
4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) คือ การให้บริการที่เป็นไปอย่าง สม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณชนเป็นหลักไม่ใช่ยึดตามความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือ หยุดบริการเมื่อใดก็ได้
5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) คือ การให้บริการที่มีการปรับปรุง คุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม นอกจากนี้ เลียมไฮส ใจแจ่ง (2546) ได้เสนอแนวความคิดในการบริการ ประชาชนที่ดีและมีคุณภาพต้องอาศัยเทคนิค กลยุทธ์ ทักษะที่จะทำให้ชนะใจผู้รับบริการ ซึ่งสามารถ กระทำได้ทั้งก่อนการติดต่อระหว่างการติดต่อและหลักการติดต่อโดยได้รับการบริการจากตัวบุคคลทุก ระดับในองค์กร รวมทั้งผู้บริหารขององค์กรนั้น ๆ ทั้งนี้การบริการที่ดีจะเป็นเครื่องมือช่วยให้ผู้ติดต่อรับ บริการเกิดความเชื่อถือ ศรัทธาและสร้างภาพลักษณ์ ซึ่งจะมีผลในการใช้บริการต่าง ๆ ในโอกาสหน้า ต่อไป

2.3.1 การปรับมุมมองว่าประชาชนคือลูกค้าคนสำคัญ ได้แก่

- 1) เราจะต้องกระตือรือร้นที่จะบริการประชาชน

- 2) มีจิตสำนึกในการให้บริการที่ดีต่อประชาชน (Service Mind)
- 3) เราจะต้องเปิดโอกาสให้ประชาชนเสนอแนะให้แก่เรา
- 4) เราจะต้องสร้างค่านิยมใหม่ว่า ความพึงพอใจของประชาชน คือ ความสำเร็จของเรา

2.3.2 การสร้างวัฒนธรรมใหม่ในการบริการ

- 1) มีวิสัยทัศน์ที่มุ่งตอบสนองความต้องการของประชาชน
- 2) ปรับตัวให้ทันสมัยพร้อมรับการเปลี่ยนแปลง
- 3) ดำเนินถึงผลลัพธ์มากกว่าวิธีการ
- 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 ประโยชน์และบริการที่ องค์การจัดให้ นั้น จะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลากรส่วนใหญ่หรือทั้งหมดมิใช่เป็นการ จัดการ ให้แก่บุคคลกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ

2. หลักความสม่ำเสมอ คือ การให้บริการนั้น ๆ ต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ

3. หลักความเสมอภาค บริการที่จัดตั้งนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างสม่ำเสมอ หน้า และเท่าเทียมกัน ไม่มีการให้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มคนใดในลักษณะแตกต่างจากกลุ่มคน อื่นๆ อย่าง เห็นได้ชัด

4. หลักความประหยัดค่าใช้จ่ายที่จะต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะ ได้รับ

5. หลักความสะดวกบริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการ จะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติง่ายสะดวก สบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาวะยุ่งยากใจให้แก่ผู้ให้บริการหรือ ผู้ใช้บริการมากจนเกินไป

MaxWeber (1966, p. 98) ให้ทัศนคติเกี่ยวกับการใช้บริการว่าการจะให้บริการมีประสิทธิภาพ และเป็นประโยชน์ต่อประชาชนมากที่สุด คือ การให้บริการที่ไม่คำนึงถึงตัวบุคคลหรือเป็นการบริการที่

ปราศจากอารมณ์ ไม่มีความชอบพอสนใจเป็นพิเศษทุกคนได้รับการปฏิบัติเท่าเทียมกันตามเกณฑ์เมื่ออยู่ในสภาพที่เหมือนกัน

2.4 ข้อมูลพื้นฐานของเทศบาลตำบลโคกกรวด อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา

2.4.1 ด้านกายภาพ

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, บ้านดอนแก้ว หมู่ที่ 3, บ้านละลมหม้อ หมู่ที่ 4, บ้านสระมนโนรา หมู่ที่ 6, บ้านโคกเพชร หมู่ที่ 14 รวมพื้นที่ประมาณ 3.05 ตารางกิโลเมตร ต่อมาได้เปลี่ยนแปลงฐานะของสุขาภิบาลเป็นเทศบาล ตามพระราชบัญญัติเปลี่ยนแปลงฐานะของสุขาภิบาลเป็นเทศบาล พ.ศ. 2542 เมื่อวันที่ 25 พฤษภาคม 2542 โดยประกาศในราชกิจจานุเบกษา ฉบับกฤษฎีกา เล่มที่ 116 ตอนที่ 9 ก ลงวันที่ 24 กุมภาพันธ์ 2542

2) สภาพทั่วไป

2.1) ลักษณะที่ตั้ง

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

ทิศเหนือ ตั้งแต่หลักเขตที่ 1 ซึ่งตั้งอยู่ปากคลองละลม ผังใต้เลียบตามริมคลองละลมผังใต้ไปทางทิศตะวันออกเฉียงเหนือ ถึงหลักเขตที่ 2 ซึ่งตั้งอยู่ริมทางรถไฟ

ทิศตะวันออก จากหลักเขตที่ 3 เป็นเส้นทางไปทางทิศใต้ผ่านทางหลวงแผ่นดินสายสระบุรี นครราชสีมา หมายเลข 2 ระยะทาง 250 เมตร

ทิศใต้ จากหลักเขตที่ 3 เป็นเส้นขนานกับทางหลวงแผ่นดินสายสระบุรี - นครราชสีมา หมายเลข 2 ไปทางทิศตะวันตกถึงหลักเขตที่ 5 ซึ่งตั้งอยู่ห่างจากทางหลวงแผ่นดินสายสระบุรี - นครราชสีมา หมายเลขที่ 2 ตารางกิโลเมตร 236.60 กิโลเมตร ตามแนวเส้นตั้งฉาก 250 เมตร

ทิศตะวันตก จากหลักเขตที่ 5 เป็นเส้นตรงไปทางทิศเหนือบรรจบหลักเขตที่ 1

เขตเทศบาลตำบลโคกกรวด ตั้งอยู่ทิศตะวันตกของจังหวัดนครราชสีมา ระยะทางห่างจากจังหวัดประมาณ 20 กิโลเมตร มีอาณาเขตติดต่อ ดังนี้

ทิศเหนือ ติดต่อกับ เทศบาลตำบลเมืองใหม่โคกกรวด

ทิศใต้ ติดต่อกับ เทศบาลตำบลเมืองใหม่โคกกรวด

ทิศตะวันออก ติดต่อกับ เทศบาลตำบลเมืองใหม่โคกกรวด

ทิศตะวันตก ติดต่อกับ เทศบาลตำบลเมืองใหม่โคกกรวด

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

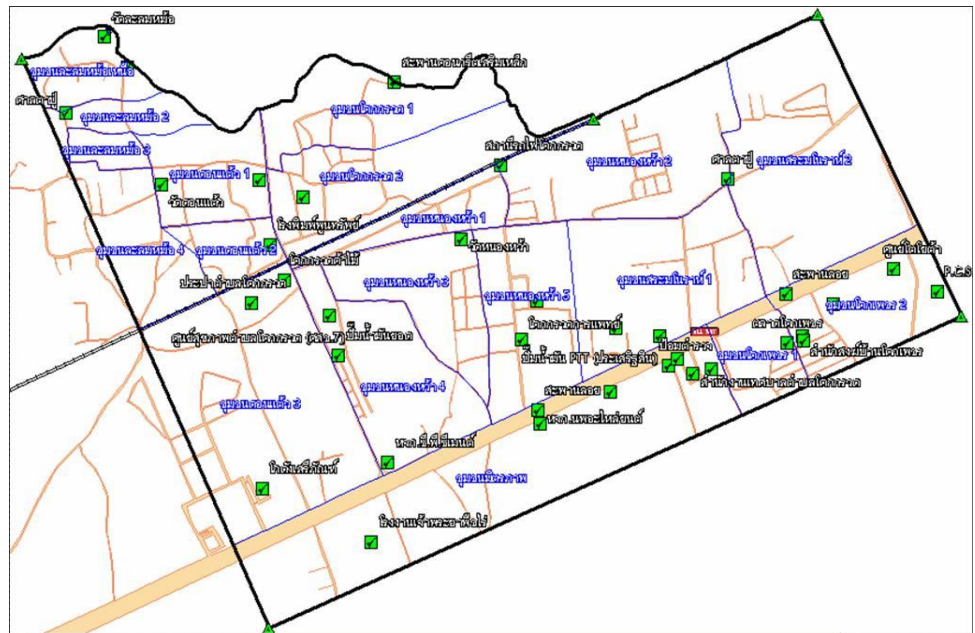
- ชุมชนรักษ์ลำตะคอง
- ชุมชนแสนสุขพัฒนา
- ชุมชนละลมหม้อ 2000
- ชุมชนสตรีพัฒนา

หมู่ที่ 6 บ้านสระมโนรา ประกอบด้วย

- ชุมชนสระมโนรา
- 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
อื่นๆ (ระบุ)	-	แห่ง	เหมือง	-	แห่ง

2.6 ลักษณะของไม้และป่าไม้

ในเขตเทศบาลไม่มีป่าไม้ แต่มีต้นไม้ที่ชาวบ้านปลูกลักษณะของไม้เป็นไม้ยืนต้น ผลัดใบ และมีอยู่ตามที่สาธารณะในเขตเทศบาลตำบลโคกกรวด

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
บ้านดอนแก้ว	หมู่ที่ ๓	ผู้ใหญ่บ้าน	นายพงษ์ศักดิ์ ผิวหอม

บ้านละลมหม้อ	หมู่ที่ ๔	ผู้ใหญ่บ้าน	นายอรรถพล บุตรพันธ์
บ้านสระมนโนรา	หมู่ที่ 6	กำนันตำบลโคก	น.ส.กาญจนา กาญจนวัฒนา
บ้านโคกเพชร	หมู่ที่ 14	ผู้ใหญ่บ้าน	นายอมฤต แกมวัฒนะ

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 บัวบุชา	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 ภูตาเฟิด	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

3.1 ข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนประชากร ปัจจุบันประชากรในเขตเทศบาลตำบลโคกกรวด มีจำนวนทั้งสิ้น 7,117 คน แยกเป็นประชากรชาย 4,669 คน ประชากรหญิง 3,771 คน มีจำนวนหลังคาเรือนเรือนทั้งสิ้น 4,669 หลังคาเรือน ความหนาแน่นของประชากรในเขตเทศบาล 2,372.33 คน/ตารางกิโลเมตร โดยสามารถแยกจำนวนประชากรแต่ละหมู่บ้านได้ ดังนี้

จำนวน 6 หมู่บ้าน (ปี พ.ศ. 2554)				
หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	จำนวนครัวเรือน	หญิง(คน)	ชาย(คน)
1	หนองหัว	1,709	846	754
2	โคกกรวด	522	634	535
3	ดอนแก้ว	586	375	347
4	ละลมหม้อ	426	696	613
5	สระมโนราห์	1,242	847	737
6	โคกเพชร	182	313	272
7	ทะเลียนบ้านกลาง	2	60	88
		4,669	3,771	3,346

หมายเหตุ : ข้อมูลจากสำนักทะเบียนเทศบาลตำบลโคกกรวด ณ เดือน กันยายน พ.ศ. 2565

ที่	หมู่บ้าน	จำนวนประชากรของเทศบาลตำบลโคกกรวด (เปรียบเทียบย้อนหลัง ๔ ปี)									
		พ.ศ. 2560		พ.ศ. 2561		พ.ศ. 2562		พ.ศ. 2563		พ.ศ. 2564	
		ชาย	หญิง	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง
1	หนองหัว	751	861	740	843	731	834	734	835	754	846
2	โคกกรวด	579	667	557	651	562	652	540	646	535	634
3	ดอนแต้ว	353	363	351	367	351	369	348	373	347	375
4	ละลมหม้อ	625	710	625	715	619	707	618	703	613	696
5	สระมโนราห์	748	825	766	846	767	862	751	858	737	847
6	โคกเพชร	290	335	286	332	276	336	270	320	272	313
7	ทะเบียนบ้าน กลาง	89	77	110	79	105	68	89	57	88	60
รวม		3,435	3,838	3,435	3,833	3,411	3,828	3,350	2,792	3,346	3,771

หมายเหตุ : ข้อมูลจากสำนักทะเบียนเทศบาลตำบลโคกกรวด ณ เดือน กันยายน พ.ศ. 2564

3.2 ช่วงอายุและจำนวนประชากร

ประชากร ของเทศบาลตำบลโคกกรวด (ปี พ.ศ. 2564)				
ประชากร	หญิง	ชาย	รวม	ช่วงอายุ
จำนวนประชากรเยาวชน	724	701	1,425	อายุต่ำกว่า 18 ปี
จำนวนประชากร	2,222	2,063	4,285	อายุ 18 – 59 ปี
จำนวนประชากรผู้สูงอายุ	825	582	1,407	อายุ 60 ปีขึ้นไป
รวม	3,771	3,346	7,117	ทั้งสิ้น 7,117 คน

หมายเหตุ : ข้อมูลจากสำนักทะเบียนเทศบาลตำบลโคกกรวด ณ เดือน กันยายน พ.ศ. 2564

4. สภาพทางสังคม

4.1 การศึกษา

ด้านการศึกษาในเขตเทศบาลตำบลโคกกรวด มีการของเทศบาลตำบลโคกกรวด จำนวน 2 แห่ง ตามข้อมูล ดังนี้

ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กก่อนวัยเรียนประจำปีการศึกษา พ.ศ. 2564

ที่	ชื่อศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก	ที่ตั้ง	พ.ศ. 2564 จำนวนนักเรียน		
		หมู่ที่	ชาย	หญิง	รวม
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)	65	75	90	107	121	125	125	124	70	72	51	1,025
รวมทั้งสิ้น	65	75	90	107	121	125	125	124	70	72	51	1,025

หมายเหตุ : ข้อมูลจากสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ณ เดือนกรกฎาคม 2564

4.2 สาธารณสุข

สถานพยาบาลของรัฐ จำนวน 2 แห่ง

- 1) โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลโคกกรวด ตั้งอยู่ที่บ้านโคกกรวด หมู่ที่ 2
- 2) โรงพยาบาลเทพรัตน์นครราชสีมา ตั้งอยู่ที่บ้านสระมนโนรา 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 (ปัมปตท.ประเสริฐสิน)
2. คลินิกทันตกรรมเด็นท์ทูเก็ทเตอร์ dent together ตั้งอยู่ที่ หมู่ที่ 14 บ้านโคกเพชร

ศูนย์สาธารณสุขมูลฐานชุมชน(ศสมช.) จำนวน 6 แห่ง

- 1) ศูนย์สาธารณสุขมูลฐานชุมชน(ศสมช.) หมู่ที่ 1 บ้านหนองหัว
- 2) ศูนย์สาธารณสุขมูลฐานชุมชน(ศสมช.) หมู่ที่ 2 บ้านโคกกรวด
- 3) ศูนย์สาธารณสุขมูลฐานชุมชน(ศสมช.) หมู่ที่ 3 บ้านดอนแก้ว
- 4) ศูนย์สาธารณสุขมูลฐานชุมชน(ศสมช.) หมู่ที่ 4 บ้านละลมหม้อ
- 5) ศูนย์สาธารณสุขมูลฐานชุมชน(ศสมช.) หมู่ที่ 6 บ้านสระมนิราห์
- 6) ศูนย์สาธารณสุขมูลฐานชุมชน(ศสมช.) หมู่ที่ 14 บ้านโคกเพชร

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 ซึ่งเทศบาลตำบลโคกกรวดก็ได้ดำเนินการป้องกันการเกิดเหตุดังกล่าว จากการสำรวจข้อมูลพื้นฐานพบว่าส่วนมากครัวเรือนมีการป้องกันอุบัติเหตุอย่างถูกวิธีมีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ปัญหาคือจากข้อมูลที่สำรวจพบว่าการป้องกันอุบัติเหตุอาชญากรรม วิธีการแก้ปัญหาของเทศบาลตำบลโคกกรวด ในปีงบประมาณ 2564 นั้นได้บรรจุโครงการติดตั้งกล้องวงจรปิด ในแผนพัฒนาท้องถิ่น (2566-2570) เรียบร้อยแล้ว รวมทั้งได้ตั้งจุดตรวจ จุดสกัด จุดบริการ ในช่วงเทศกาลที่มีวันหยุดหลายวันเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชนตามอำนาจหน้าที่ที่สามารถดำเนินการได้

4.6 ยาเสพติด

ปัญหา ยาเสพติดในเทศบาลตำบลโคกกรวด จากการที่ทางสถานีตำรวจภูธรโพธิ์กลางได้แจ้งให้กับเทศบาลตำบลโคกกรวดทราบนั้นพบว่าในเขตเทศบาลตำบลโคกกรวดมีผู้ที่ติดยาเสพติดแต่เมื่อเทียบกับพื้นที่อื่นถือว่าน้อย และยังไม่พบผู้ค้า เหตุผลก็เนื่องมาจากว่าได้รับความร่วมมือกับทางผู้นำ ประชาชน หน่วยงานของเทศบาลตำบลโคกกรวดที่ช่วยสอดส่องดูแลอยู่เป็นประจำ การแก้ไขปัญหายาเสพติดของเทศบาลตำบลโคกกรวดสามารถทำได้เฉพาะตามอำนาจหน้าที่เท่านั้น เช่น การณรงค์ การประชาสัมพันธ์ การแจกเบาะแส การฝึกอบรมให้ความรู้ ถ้านอกเหนือจากอำนาจหน้าที่ ก็เป็นเรื่องของอำเภอหรือตำรวจแล้วแต่กรณี ทั้งนี้ เทศบาลตำบลโคกกรวดก็ได้ให้ความร่วมมือมาโดยตลอด

4.7 การสังคมสงเคราะห์

เทศบาลตำบลโคกกรวดได้ดำเนินการด้านสังคมสงเคราะห์ ดังนี้

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

5. ระบบบริการพื้นฐาน

5.๑ 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 2564

5.2 การไฟฟ้า

ปัจจุบันมีไฟฟ้าใช้ จำนวน 4,667 ครัวเรือน คิดเป็น ๑๐๐ เปอร์เซ็นต์ ปัญหาคือไฟฟ้าส่องสว่างทางหรือที่สาธารณะ ยังไม่สามารถดำเนินการครอบคลุมพื้นที่ได้ทั้งหมด เนื่องจากพื้นที่ที่มีความต้องการให้ติดตั้งไฟฟ้าส่องสว่างนั้นยังไม่เป็นที่สาธารณะ เทศบาลตำบลโคกกรวดจึงไม่สามารถดำเนินการได้ การแก้ปัญหาคือประสานความร่วมมือกันในหลายๆ 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 ยังคงใช้ระบบโทรศัพท์พื้นฐานในการติดต่อสื่อสารใช้อยู่

5.5 ไปรษณีย์/การสื่อสาร/การขนส่ง และวัสดุ ครุภัณฑ์

เทศบาลตำบลโคกกรวด มีบริการไปรษณีย์จากไปรษณีย์อยู่ที่ บัมปตท.ประเสริฐสิน จำนวน 1 แห่งให้บริการ เวลา ๐๘.๐๐ – ๑๖.๐๐ น. ในวันจันทร์ – เสาร์ (วันเสาร์ครึ่งวัน) หยุดวันอาทิตย์

- มีหอกระจายข่าวประจำหมู่บ้านมีครบทั้ง 6 หมู่บ้าน

- มีเสียงไร้สายประจำอยู่ที่เทศบาลตำบลโคกกรวด

- มีบริการให้ใช้อินเตอร์เน็ตฟรี ที่สำนักงานเทศบาลตำบลโคกกรวด

- เทศบาลตำบลโคกกรวด มีวัสดุ ครุภัณฑ์ในการปฏิบัติหน้าที่ แต่ก็มีบางรายการที่ยังขาดแคลนเนื่องจากมีงบประมาณไม่เพียงพอ วัสดุ ครุภัณฑ์ต่างๆ นั้นมีไว้สำหรับการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบล โคกกรวด 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
เกษตรกรรม - ประมง	-	-
เกษตรกรรม - ปศุสัตว์	-	-
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

ที่มา : ข้อมูล จปฐ. ปี 2564

6.2 การประมง

ในเขตเทศบาลตำบลโคกกรวดไม่มีการประมง เป็นการจับปลาตามธรรมชาติใน
บริเวณในครัวเรือนตามฤดูกาลเท่านั้น

6.3 การปศุสัตว์

การปศุสัตว์ในเขตเทศบาลตำบลโคกกรวดเป็นการประกอบการในลักษณะเลี้ยงใน
ครัวเรือนเป็นอาชีพหลักและอาชีพเสริม 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
- อ็อกเชื่อมโลหะ – 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 ตั้งอยู่ในปั้มประเสริฐสิน

- โรงแรม 3 แห่ง ได้แก่ โคกกรวดรีสอร์ท ไร่ไม้ปลายตะวัน และศรีภากรณ์วิว รีสอร์ท

- ปั๊มน้ำมัน มี 2 แห่ง ได้แก่ ปั๊มน้ำมัน ปตท. ตั้งอยู่ริมถนนมิตรภาพ, ปั๊มโยโย่ (ปั๊มหลอด)
- ร้านประกอบการบริการ (แต่งผม – เสริมสวย) 15 แห่ง
- ตู้ซ่อมรถ จำนวน 11 แห่ง
- ขยายวัสดุก่อสร้าง 2 แห่ง
- ขยายรถยนต์มือสอง (รถเดินท์) 6 แห่ง
- ขยายอาหาร, ขยายของชำ 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

ประชาชนส่วนใหญ่นับถือศาสนาพุทธ โดยมีสถานที่ประกอบพิธีทางศาสนา ดังนี้

ที่	ชื่อศาสนสถาน	สถานที่ตั้ง		จำนวนพระสงฆ์			
		บ้าน	หมู่ที่	พระ	เณร	ชี	รวม
1	วัดหนองหว้า	หนองหว้า	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 ในการผลิตสินค้าต่างๆซึ่งเป็นภูมิปัญญาท้องถิ่นที่ใช้วัตถุดิบในพื้นที่ตำบลโคกกรวด โดยมีกลุ่มต่างๆดังนี้

- กลุ่มอาชีพดอกไม้จันทน์
- กลุ่มอาชีพพรหมเช็ดเท้า
- กลุ่มอาชีพนวดแผนไทย
- กลุ่มอาชีพขนมไทย
- กลุ่มอาชีพดอกจอก
- กลุ่มโรงสีข้าวบ้านหนองหว้า

7.4 สินค้าพื้นเมืองและของที่ระลึก

ประชาชนในเขตเทศบาลได้ผลิตของใช้พื้นเมืองขึ้นใช้ในครัวเรือนและเหลือเอาไว้จำหน่ายบ้าง ได้แก่ เครื่องจักรสานที่ทำจากไม้ไผ่ พรหมเช็ดเท้า

8. ทรัพยากรธรรมชาติในพื้นที่

8.1 ทรัพยากรน้ำ

ในพื้นที่เขตเทศบาลตำบลโคกกรวด มีลุ่มน้ำตะคองไหลผ่านหมู่ที่ 4 ,หมู่ที่ 3 ,หมู่ที่ 2 เป็นแหล่งน้ำหลักของตำบล โดยน้ำอุปโภค - บริโภค ได้มาจากภาชนะกักเก็บน้ำฝน สระน้ำ บ่อน้ำ สาธารณะ และน้ำใต้ดินสูบขึ้นมาทำน้ำประปา น้ำที่ใช้ในการเกษตรได้จากลุ่มน้ำลำตะคอง

8.2 ทรัพยากรป่าไม้

มีป่าชุมชนและที่ดินสาธารณประโยชน์ประมาณ 11 ไร่ 1 งาน 95 ตารางวา อยู่หมู่ที่ 4 บ้านละลมหม้อ ตำบลโคกกรวด อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา

8.3 ทรัพยากรดิน

โดยทั่วไปเป็นดินลึกลับ มีการระบายน้ำดี เนื้อดินเป็นดินร่วนปนทรายหรือดินร่วนสีน้ำตาลเข้มหรือสีเข้มของน้ำตาลปนเทา ส่วนดินล่างเป็นดินร่วนเหนียวปนทรายสีแดงปนเหลืองหรือสีเหลืองปนแดง ปฏิกริยาของดินเป็นกรดปานกลางถึงเป็นกรดแก่ตอนบน และเป็นกรดแก่ถึงเป็นกรดจัดตอนล่าง ความเหมาะสมของดินทั่วไป เหมาะสำหรับปลูกพืชไร่และพืชสวน

8.4 คุณภาพของทรัพยากรธรรมชาติ

ในพื้นที่ของเทศบาลตำบลโคกกรวดส่วนมากเป็นพื้นที่สำหรับเพาะปลูก เป็นที่นาไร่สวน ที่อยู่อาศัย ร้านค้า สถานประกอบการ ตามลำดัด และมีพื้นที่เพียงเล็กน้อยที่เป็นพื้นที่สาธารณะ ทรัพยากรธรรมชาติในพื้นที่ ก็ได้แก่ ดิน น้ำ ต้นไม้ อากาศที่ไม่มีมลพิษ ปัญหาคือมีแหล่งน้ำใช้ในการเกษตรไม่เพียงพอ ปัญหาคือยังไม่สามารถหาแหล่งน้ำสำหรับการเกษตรได้เพิ่มขึ้น เพราะพื้นที่ส่วนมากเป็นของประชาชน เอกชน โครงการปลูกต้นไม้ในวันสำคัญต่างๆ ในพื้นที่ของสาธารณะรวมทั้งปรับปรุงสภาพภูมิทัศน์ให้ร่มรื่นสวยงาม เป็นที่พักผ่อนหย่อนใจของประชาชน ฯลฯ

การดำเนินการตามภารกิจและอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบลโคกกรวดให้สอดคล้องกับแผนพัฒนาเศรษฐกิจสังคมแห่งชาติ แผนพัฒนาจังหวัดแผนพัฒนาอำเภอแผนพัฒนาองค์การเทศบาลตำบลอย่างทั่วถึงก็จะสามารถแก้ไขปัญหาได้ และที่สำคัญสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนในตำบลและนโยบายของผู้บริหารเทศบาลตำบล ทั้งนี้หากสามารถดำเนินการได้อย่างครอบคลุมแล้วผู้ที่ได้รับประโยชน์สูงสุดก็คือประชาชนในพื้นที่

ในส่วนของ การประเมินผลการปฏิบัติงานหรือการสำรวจความพึงพอใจของประชาชน ที่รับบริการของเทศบาลตำบลนั้น ได้มีระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการกำหนดเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษอันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปีแก่พนักงานส่วนท้องถิ่นให้เป็นรายจ่ายอื่นขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2557 และได้กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกำหนดตัวชี้วัดเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชน เจ้าหน้าที่รัฐ หน่วยงานรัฐ หน่วยงานเอกชนที่มารับบริการหรือติดต่อราชการจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ขอรับการประเมินโดยต้องมีการสำรวจและประเมินความพึงพอใจจำนวน 11 ด้าน ได้แก่ 1) งานด้านบริการกฎหมาย 2) งานทะเบียน 3) งานด้านโยธาการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง 4) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ 5) งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ 6) งานด้านการศึกษา 7) งานด้านเทศกิจป้องกันบรรเทาสาธารณภัย 8) งานด้านรายได้หรือภาษี 9) งานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม 10) งานด้านสาธารณสุข และ 11) งานด้านอื่นๆ

ทั้งนี้ต้องมีการสำรวจและประเมินความพึงพอใจดังกล่าวอย่างน้อย 4 ด้านและในการสำรวจและประเมินความพึงพอใจในแต่ละงาน อย่างน้อยต้องมีการกำหนดกรอบงานที่จะประเมินซึ่งประกอบด้วย

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

สำหรับเทศบาลตำบลโคกกรวด เป็นหน่วยงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ตั้งอยู่ในเขตอำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา มีอำนาจหน้าที่ตามกฎหมายในการจัดบริการสาธารณะให้บริการประชาชนในพื้นที่ปกครอง ภายใต้เป้าหมายสำคัญเพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่นมีคุณภาพชีวิตและความเป็นอยู่ที่ดี แต่การที่จะพัฒนาการดำเนินงานของหน่วยงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นเพียงใด และตรงกับความต้องการของประชาชนและผู้ที่เข้ามาใช้บริการหรือไม่ ซึ่งประเด็นปัญหาเหล่านี้ขึ้นอยู่กับคุณภาพของการดำเนินงานสามารถวัดได้จากความรู้สึกของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานด้านนั้นๆ เนื่องจากการดำเนินงานเปรียบเสมือนกลไกหลักสำคัญในการบริหารงานของท้องถิ่น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละแห่งต้องการให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจในการดำเนินงานมากที่สุด โดยมีการสำรวจความพึงพอใจตามตัวชี้วัดคุณภาพการให้บริการในการประเมินด้านกระบวนการและขั้นตอนการบริหาร ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการและด้านคุณภาพการให้บริการงานบริการสาธารณะในงานต่างๆ ดังนี้

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

2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี (2563) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะองค์การบริหารส่วนตำบลโก่งธนู อำเภอเมืองลพบุรี จังหวัดลพบุรี โดยมีประเด็นสำรวจความพึงพอใจอยู่ 6 ประเด็น พบว่า งานด้านบริการสาธารณสุข งานด้านเด็กอนุบาลและปฐมวัย และงานด้านการขึ้นทะเบียนเด็กแรกเกิด มีผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโก่งธนู อำเภอเมืองลพบุรี จังหวัดลพบุรี ในด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรให้บริการ เป็นลำดับสุดท้าย ดังนั้น ผู้ให้บริการเป็นส่วนสำคัญที่สุดที่ส่งผลต่อคุณภาพของบริการ เพราะผู้ให้บริการ มีปฏิสัมพันธ์ต่อผู้รับบริการโดยตรง ดังนั้น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นควรให้ความสำคัญในการ บริหารบุคลากร นอกจากนี้ยังพบว่า งานด้านภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง และงานด้านการจ่ายเงิน และขึ้นทะเบียนยังชีพผู้สูงอายุ มีผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโก่งธนู อำเภอเมืองลพบุรี จังหวัดลพบุรี ในด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก เป็นลำดับสุดท้าย ดังนั้น การจัดให้มีสถานที่และ

สภาพแวดล้อมที่เหมาะสม เป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่จะช่วยให้ผู้รับบริการได้รับความสะดวกสบาย

มหาวิทยาลัยมหาสารคาม (2562) ได้จัดทำโครงการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาอุดม อำเภอนิคมคำสร้อย จังหวัดมุกดาหาร โดยทำการสำรวจความพึงพอใจ 4 ประเด็น พบว่า มีความพึงพอใจในภาพรวมร้อยละ 95.25 แสดงว่าบรรลุนิเวศประสงค์ในแผนพัฒนาของ องค์การบริหารส่วนตำบลนาอุดมว่าด้วยการบริหารองค์การ ซึ่งให้เห็นถึงศักยภาพในการบริหารจัดการที่มีความชัดเจน ความพร้อม มีความสามัคคีเป็นอันดีในหน่วยงาน สอดคล้องกับทฤษฎีการบริหารงาน ของ POSDCoRB ใน 7 ขั้นตอน และเมื่อเทียบกับเกณฑ์การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานราชการเพื่อกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ตัวชี้วัดที่ 2.1 ขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น คือ ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป คะแนนเต็ม 10 ผลปรากฏว่า องค์การบริหารส่วนตำบลนาอุดมได้ 10 คะแนน

สัญญา เคนาภูมิ และคณะ (2562) ได้ทำการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชั้นไต่ใหญ่ อำเภอเมือง จังหวัดยโสธร โดยมีประเด็นการสำรวจความพึงพอใจอยู่ 5 ประเด็น คือ ด้านความพึงพอใจต่อกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ และด้านคุณภาพการให้บริการและได้เสนองานบริการสาธารณะให้ทำการสำรวจความพึงใจจำนวน 5 ด้าน ได้แก่ งานด้านโยธา งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม และงานด้านการศึกษา โดยพบว่าประชาชนผู้ใช้บริการ องค์การบริหารส่วนตำบลชั้นไต่ใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 91.24 มีค่าคะแนนการประเมินเท่ากับ 9 คะแนน นอกจากนี้ยังพบปัญหาในการให้บริการ เช่น ถนนบางเส้นที่ชำรุดและยังไม่ได้ทำการซ่อมบำรุง น้ำประปาไม่ไหลไม่สะดวกเป็นเวลา น้ำไม่สะอาด เครื่องกระจายเสียงไม่ครอบคลุมพื้นที่ และเจ้าหน้าที่ไม่มีความจริงใจแก่ประชาชน ซึ่งปัญหาเหล่านี้ทางองค์การบริหารส่วนตำบลชั้นไต่ใหญ่ จะนำไปประชุมเพื่อหารือและปรับปรุงแก้ไขปัญหาดังกล่าวเพื่อประโยชน์และความพึงพอใจของประชาชนต่อไป

ชัชชัย รัตนะพันธ์ และคณะ (2561) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลแร่ อำเภอพังโคน จังหวัดสกลนคร พบว่า งานบริการด้านการศึกษา งานบริการด้านการให้บริการข้อมูลข่าวสาร งานบริการด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการชุมชน และงานบริการด้านสาธารณสุข มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด เป็นเพราะว่าในแต่ละส่วนงานมี กระบวนการขั้นตอนในการให้บริการกับประชาชนอย่างถูกต้อง ไม่ยุ่งยาก เข้าใจได้ง่าย ในส่วนของช่องทางให้บริการนั้นถือได้ว่ามีความสำคัญอย่างยิ่งที่ช่วยให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมาก เป็นเพราะหน่วยงานมีความรวดเร็วในการให้บริการเคลื่อนที่แต่ละครั้ง ในส่วนของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ซึ่งเปรียบเสมือนผู้ที่คอยอำนวยความสะดวก

ต่าง ๆ ให้กับประชาชน ต้องคอยดูแลและให้บริการกับประชาชนเป็นหลัก และในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ก็มีความสำคัญยิ่งที่ทำให้ประชาชนผู้มารับบริการเกิดความประทับใจ

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี (2560) การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองหนองสำโรง อำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัด อุดรธานี ผลการศึกษา พบว่า 1) ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมือง หนองสำโรง อำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี ในภาพรวมมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจสูงสุด รองลงมา ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการ ให้บริการ เมื่อพิจารณาตามเกณฑ์ประเมินความพึงพอใจในภาพรวม ผู้ตอบแบบสอบถามมี ความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 97.20 2) ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของ เทศบาลเมือง หนองสำโรง อำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี งานทะเบียน มีความพึงพอใจใน ภาพรวมระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.60 งานโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง มี ความพึงพอใจใน ภาพรวมระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.40 งานเทศกิจหรือป้องกัน บรรเทาสาธารณภัย มีความพึงพอใจในภาพรวมระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.80 งาน รายได้หรือภาษี มีความพึงพอใจใน ภาพรวมระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.00 และงาน สาธารณสุข มีความพึงพอใจในภาพรวมระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 98.40

ดุษฎีวัฒน์ แก้วอินทร์และคณะ (2560) การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อหิน อำเภอปากชม จังหวัดเลย ผลการวิจัยพบว่า 1) ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อหิน อำเภอปากชม จังหวัดเลย โดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจ 2) ประชาชนให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจตามลักษณะงานที่ให้บริการทั้ง 4 ด้าน ดังนี้ (1) ดำเนินการต่อเนื่องและมีการติดตามผล (2) ประชาชนมีส่วนรับรู้ในข้อมูลพื้นฐานการศึกษาเด็กก่อนเกณฑ์ (3) มีนโยบายทางการศึกษาอย่าง ชัดเจน ตรวจสอบได้ (4) เจ้าหน้าที่สุภาพ แต่งกายเรียบร้อย มีข้อเสนอแนะ ดังนี้ คือ (5) ควรจัดหา เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถในการอธิบายงาน (6) ควรจัดเจ้าหน้าที่บริการ 24 ชม. 3) ควรจัดเจ้าหน้าที่คอยแนะนำบริการด้วยความเต็มใจเสมอเหมือนเป็นญาติพี่น้อง และ 4) ควรเพิ่มเติมเกี่ยวกับ การขยายเขตพื้นที่การเกษตรให้ดีกว่าที่เป็นอยู่อย่างทั่วถึง

รุ่งอรุณ กระแสสินธุ์ และคณะ (2560) ได้ทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพรหมณี อำเภอเมือง จังหวัดนครนายก พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการทุกภารกิจมากที่สุด เมื่อพิจารณาภารกิจแต่ละภารกิจพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจงานด้านสาธารณสุขมากที่สุด รองลงมาผู้รับบริการมีความพึงพอใจงานด้านพัฒนาสังคมและสวัสดิการสังคม และผู้รับบริการมีความพึงพอใจงานด้านรายได้หรือภาษีและงานด้านอื่น ๆ น้อยที่สุด อีกทั้งผลการดำเนินงานในภาพรวมด้านการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพรหมณีพบว่ามีความสอดคล้องกับความพึงพอใจของประชาชนต่อนโยบายแผนพัฒนา

นโยบายในด้านต่าง ๆ แสดงให้เห็นถึงความสามารถในการตอบสนองต่อความต้องการและการแก้ไขปัญหาในท้องถิ่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับความมุ่งหมายเพื่อการกระจายอำนาจให้แก่ประชาชนในตำบล เพื่อแก้ไขปัญหาและสนองตอบความต้องการของตนเอง อันจะส่งผลให้การพัฒนาคุณภาพชีวิต ความเป็นอยู่ของประชาชนในชุมชนดีขึ้น

ภักดีโพธิ์สิงห์และคณะ (2560) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีฐานอำเภอภูกระดึง จังหวัดเลย ผลการศึกษา พบว่า 1) ความพึงพอใจการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ พบว่า โดย ภาพรวมอยู่ในระดับพอใจ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน อยู่ในระดับพอใจทุกด้าน ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย รองลงมา คือ งานด้านไฟฟ้าสาธารณะ และงานด้าน โยธา ส่วนด้าน ที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ งานด้านกฎหมาย และ 2) ประชาชนให้ข้อเสนอแนะดังนี้ 1) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ควรจัดหาเจ้าหน้าที่ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน ที่มาติดต่อราชการว่าปัญหาเรื่องนี้ ควรติดต่อที่ไหน อย่างไร กับใคร เวลาใด 2) ด้านช่องทางการ ให้บริการ ควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่คอยให้บริการ 24 ชม.ไว้คอยรับฟังความคิดเห็นของผู้เข้ารับบริการ หรือปัญหาที่เกิดขึ้นอย่างเร่งด่วนและสามารถแก้ปัญหาได้ทันที 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ควร จัดเจ้าหน้าที่คอยแนะนำบริการเพิ่มเพราะเจ้าหน้าที่ให้บริการบางแผนกไม่เพียงพอ กับประชาชนผู้มา ใช้บริการ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกควรเพิ่มเติมปรับปรุงสภาพแวดล้อมให้น่าดู น่าอยู่ นามาใช้ บริการ และเทศบาลควรเพิ่มสถานที่พักผ่อนเมื่อไปติดต่องาน

สุขศิริ ประสมสุข และณัทกวี ศิริรัตน์ (2560) ได้สำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าไม้ อำเภอกระทุ้มแบน จังหวัดสมุทรสาคร พบว่า ในการให้บริการ 6 ด้าน คือ 1) ความพึงพอใจด้าน กระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ 2) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 3) ความพึงพอใจด้าน สิ่งอำนวยความสะดวก 4) ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลในภาพรวม 5) ความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการจำแนกตาม ส่วนงาน และ 6) ความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของกระบวนการขั้นตอนและการปฏิบัติงาน โดยทำการศึกษาประชาชนที่อยู่ ในพื้นที่เขตตำบลท่าไม้ อำเภอกระทุ้มแบน จังหวัดสมุทรสาคร ซึ่งทั้ง 6 ด้านประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีคะแนนอยู่ในระหว่างร้อยละ 89.26 – 90.82 นอกจากนี้ประเด็นหลักที่ประชาชนอยากให้มีการปรับปรุงคือ ด้านสิ่งแวดล้อมและสาธารณูปโภคต่างๆ เช่น การซ่อมถนนที่ชำรุด ควรมีไฟฟ้าตามถนนเข้าหมู่บ้าน รวมถึงการแก้ไขปัญหาเรื่องน้ำเน่าเสียตามลำคลอง เพื่อให้ประชาชนไว้ใช้ประโยชน์ในการดำรงชีวิตต่อไป

กีกะไกเต (Gegekaite 2011) ได้ศึกษาปัจจัยของความพึงพอใจในการให้บริการ ซึ่งการประเมิน ความพึงพอใจของลูกค้ากำลังได้รับความแพร่หลายทั้งในการอภิปรายรวมไปถึงการวิเคราะห์ของทุกหน่วยงาน ที่ต้องการรู้ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อหน่วยงานของตนเอง

ในหลาย ๆ ทฤษฎีและบทความแสดงให้เห็นถึง ความสัมพันธ์เชิงบวกถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการประเมินความพึงพอใจของลูกค้า ไม่เฉพาะองค์กรเท่านั้น ทั้ง พนักงานและผู้จัดการก็จะสามารถทราบถึงกุญแจที่จะนำไปสู่ความสำเร็จขององค์กร โดยได้วิเคราะห์ แนวความคิดของนักวิทยาศาสตร์และพบว่า ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นเป้าหมายที่สำคัญที่จะทำให้องค์กรมีความสามารถในการแข่งขัน

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

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของเทศบาลตำบลโคกกรวด 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 และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้ในการออกแบบสอบถาม

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 7,138 คน โดยมีจำนวน 6 หมู่บ้าน ได้แก่ หมู่ที่ 1 หนองหว้า หมู่ที่ 2 โคกกรวด หมู่ที่ 3 ดอนแก้ว หมู่ที่ 4 ละลมหม้อ หมู่ที่ 6 สระมนโรรักษ์ และหมู่ที่ 6 โคกเพชร และทะเบียนบ้านกลาง (ข้อมูล ณ เดือน กันยายน 2564, สำนักบริหารทะเบียน กรมการปกครอง)

3.2.2 ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนที่อยู่ในเขตการปกครองของเทศบาลตำบลโคกกรวด อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา มีจำนวน 4,669 คน

ผู้วิจัยจึงใช้วิธีการคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรทาโรยามาเน (Taro Yamane, 1973 : 125) โดยกำหนดความคลาดเคลื่อนร้อยละ 0.05 ตามสูตร

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

$$\begin{aligned} \text{แทนค่าในสูตร} &= \frac{4,669}{1 + 4,669 (0.05)^2} \\ &= \frac{4,669}{11.675} \\ &= 399 \text{ คน} \end{aligned}$$

จากการคำนวณกลุ่มตัวอย่างได้ 399 คน คน คณะผู้วิจัยจะทำการเก็บข้อมูลจำนวน 400 คน เพื่อให้ผลการศึกษาที่ได้รับจากกลุ่มตัวอย่างที่สุ่มมาสามารถใช้อธิบายกลุ่มประชากรเป้าหมายได้อย่างถูกต้อง และเพื่อเป็นการเพิ่มความเที่ยงตรงของข้อสรุปที่จะได้รับจากตัวอย่าง

จึงจำเป็นที่จะต้องมีการสุ่มตัวอย่างแบบอาศัยความน่าจะเป็นเพื่อจะได้เป็นการกระจายกลุ่มตัวอย่างให้ครอบคลุมทั่วทั้งเขตพื้นที่ขององค์การบริการส่วนตำบลไชยมงคลและไม่ให้มีการกระจุกตัวอยู่ในเขตพื้นที่ใดพื้นที่หนึ่งมากเกินไป

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 1 หหนองหัว	1,709	36.60	146
2	หมู่ที่ 2 โศกกรวด	522	11.18	45
3	หมู่ที่ 3 ดอนแต้ว	586	12.55	50
4	หมู่ที่ 4 ละลมหม้อ	426	9.12	36
5	หมู่ที่ 4 สระมโนราห์	1,242	26.60	106
6	หมู่ที่ 6 โศกเพชร	182	3.90	16
7	หมู่ที่ 7 ทะเบียนบ้านกลาง	2	0.04	0
	รวม	4,669	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 เกี่ยวกับด้านขั้นตอนในการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านช่องทางในการบริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำนวน 29 ข้อ

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามภาพรวมระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการในเทศบาลตำบลโคกกรวด เกี่ยวกับการดำเนินงานในการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลโคกกรวด อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา จำนวน 8 ข้อ

ส่วนที่ 4 เป็นแบบสอบถามระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการต่อส่วนงานในเทศบาลตำบลโคกกรวด ได้แก่ ส่วนงานโยธา/การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ส่วนงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ส่วนงานด้านการศึกษา และส่วนงานด้านการจัดเก็บรายได้หรือภาษี ของเทศบาลตำบลโคกกรวด อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา จำนวน 12 ข้อ

แบบสอบถามส่วนที่ 2 – 4 เป็นแบบสอบถามที่มีลักษณะคำตอบเป็นมาตรวัดแบบลิเคิร์ต (Likert Scale) (บุญใจ ศรีสถิตยน์รากูร, 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 5 เป็นข้อเสนอนั้นอื่น 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 2-4 คือ ความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการของเทศบาลตำบลโคกกรวด อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา

3.4.2 การตรวจสอบความเที่ยง (Reliability)

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

(Cronbach's Alpha Coefficient) โดยการตรวจสอบความเที่ยงของเครื่องมือที่ยอมรับได้ คือ .70 ขึ้นไป (บุญใจ ศรีสถิตยัณราภรณ์, 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 ข้อคำถามของความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการของเทศบาลโคกกรวด อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาคโดยภาพรวมเท่ากับ 0.993 โดยผลการตรวจสอบความเชื่อมั่นของเครื่องมือ ดังแสดงในตารางที่ 3-2

ตารางที่ 3-2 ผลการตรวจสอบความเชื่อมั่นของเครื่องมือ

ตัวแปร	จำนวนข้อ	ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ของครอนบาค
- ด้านขั้นตอนในการให้บริการ	6	0.916
- ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	9	0.978
- ด้านช่องทางในการบริการ	4	0.923
- ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	8	0.961

- งานด้านโยธา/การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	4	0.899
- ด้านสวัสดิการและสังคม	3	0.814
- งานด้านการศึกษา	2	0.794
- งานด้านการจัดเก็บรายได้หรือภาษี	3	0.776
รวม	39	0.975

จากตารางที่ 3-2 พบว่า ข้อคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการ ข้อคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในภาพรวม และข้อคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการในส่วนงานต่างๆ ต่อเทศบาลตำบลโคกกรวด อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาคอยู่ระหว่าง 0.776 – 0.978 ซึ่งมากกว่า 0.7 แสดงให้เห็นว่าสามารถใช้ข้อคำถามดังกล่าวได้ และสามารถนำไปใช้วัดความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกกรวด อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมาได้

3.6 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

3.6.1 นำแบบสอบถามไปทำการสอบถามกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน กับประชาชนในเขตเทศบาลตำบลโคกกรวด อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา จำนวน 6 หมู่บ้าน

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 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) หากพบความแตกต่างจะทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ 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 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกกรวด อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา
- 4.3 ผลการวิเคราะห์ในภาพรวมความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของเทศบาลตำบลโคกกรวด อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา
- 4.4 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อส่วนงานของเทศบาลตำบลโคกกรวด อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา
- 4.5 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

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

ตารางที่ 4.1 ข้อมูลทั่วไป n = 400

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
- ชาย	172	43.0
- หญิง	228	57.0
อายุ		
- 18- 30 ปี	34	8.5
- 31-40 ปี	127	31.0
- 41-50 ปี	120	30.0
- 51-60 ปี	81	20.3
- 61 ปี ขึ้นไป	38	9.5
สถานภาพ		
- โสด	100	25.0
- สมรส	244	61.0
- หย่าร้าง/หม้าย	56	14.0
ระดับการศึกษา		
- ไม่ได้เรียนหนังสือ	19	4.8
- ประถมศึกษา	90	22.5
- มัธยมศึกษาตอนต้น	120	30.0
- มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	90	22.5
- อนุปริญญา/ปวส.	51	12.8
- ปริญญาตรี	23	5.8
- สูงกว่าปริญญาตรี	6	1.5
- อื่นๆ	1	0.3

ตารางที่ 4.1 ข้อมูลทั่วไป (ต่อ)

n = 400

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
อาชีพ		
- เกษตรกร/ทำไร่/ทำสวน/ทำนา	101	25.3
- พนักงานบริษัท/โรงงาน	74	18.5
- รัฐบาล/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	67	16.8
- ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ	84	21.0
- รับจ้างทั่วไป	53	13.3
- อื่นๆ โปรดระบุ	21	0.4
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
- ต่ำกว่า 5,000 บาท	83	20.8
- 5,001-10,000 บาท	72	18.0
- 10,001- 20,000 บาท	171	42.8
- 20,001 – 30,000 บาท	60	15.0
- มากกว่า 30,001 บาท	14	3.5
ประเภทของงานบริการที่ใช้บริการ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)		
- งานด้านโยธา (การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง)	107	26.8
- งานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	262	65.5
- งานด้านการศึกษา	159	39.8
- งานด้านการจัดเก็บรายได้หรือภาษี	86	21.5
เรื่องที่ใช้บริการ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)		
- การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ	103	25.8
- การขอรับเบี้ยยังชีพต่างๆ	179	44.8
- การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน	174	43.5
- การฉีดพ่นสารเคมีเพื่อป้องกันโรคไข้เลือดออก	124	31.0
- การใช้ Internet ตำบล	120	30.0
- การขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ	94	23.5
- การขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร	85	21.3
- การขอจดทะเบียนพาณิชย์	69	17.3
- การชำระภาษีต่างๆ	72	18.0

ที่มา : จากการสำรวจปี 2565 และการคำนวณ

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 57.0 และเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 43.0 โดยส่วนใหญ่มีอายุ 31 - 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 31.0 รองลงมา มีอายุระหว่าง 41 - 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 30.0 มีอายุระหว่าง 51 - 60 ปี คิดเป็นร้อยละ 20.3 มีอายุระหว่าง 61 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 9.50 และคิดมีอายุ 18 - 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 8.50 ตามลำดับ ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามมีสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 61.00 มีสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 25.00 และมีสถานภาพ หย่าร้าง/หม้าย คิดเป็นร้อยละ 14.00 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาจบการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนต้น คิดเป็นร้อยละ 30.0 ระดับประถมศึกษาและระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย คิดเป็นร้อยละ 22.5 และระดับอนุปริญญา/ปวส. คิดเป็นร้อยละ 12.8 โดยส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร/ทำไร่/ทำสวน/ทำนา คิดเป็นร้อยละ 25.3 มีอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ คิดเป็นร้อยละ 21.0 มีอาชีพพนักงานบริษัท/โรงงาน คิดเป็นร้อยละ 18.5 และรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 16.8 ตามลำดับ ส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ระหว่าง 10,001 - 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 42.8 รองลงมา มีรายได้เฉลี่ยต่ำกว่า 5,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 20.8 มีรายได้เฉลี่ย 5,001 - 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 18.0 และมีรายได้เฉลี่ย 20,001 - 30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 15.0 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เข้ามาใช้บริการงานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม คิดเป็นร้อยละ 65.5 รองลงมา เป็นงานด้านการศึกษา คิดเป็นร้อยละ 39.8 งานด้านโยธา (การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง) คิดเป็นร้อยละ 26.8 และงานด้านการจัดเก็บรายได้หรือภาษี คิดเป็นร้อยละ 21.5 ตามลำดับ โดยส่วนใหญ่แล้วผู้ตอบแบบสอบถามจะเข้ามาขอใช้บริการในเรื่องการขอรับเบี้ยยังชีพต่างๆ คิดเป็นร้อยละ 44.8 รองลงมา เป็นเรื่องการยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน คิดเป็นร้อยละ 43.5 การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ คิดเป็นร้อยละ 25.8 การขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ คิดเป็นร้อยละ 23.5 การขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร คิดเป็นร้อยละ 21.3 การชำระภาษีต่างๆ คิดเป็นร้อยละ 18.0 และการขอจดทะเบียนพาณิชย์ คิดเป็นร้อยละ 17.3 ตามลำดับ

4.2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกกรวด อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกกรวดโดยภาพรวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 คิดเป็นร้อยละ 97.20 จากผลคะแนนเต็ม 5 โดยมีรายละเอียดในตารางที่ 4.2

ตารางที่ 4.2 สรุปภาพรวมความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกกรวด อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา

คุณภาพการบริการ	\bar{X}	S.D.	ความหมาย	ลำดับ
1. ด้านขั้นตอนในการให้บริการ	4.85	0.612	มากที่สุด	2
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.85	0.621	มากที่สุด	2
3. ด้านช่องทางในการบริการ	4.85	0.669	มากที่สุด	2
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.87	0.649	มากที่สุด	1
รวม	4.86	0.638	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.2 สรุปภาพรวมความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกกรวด จังหวัดนครราชสีมาอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 คิดเป็นร้อยละ 97 จากผลคะแนนเต็ม 5 คะแนน และแสดงเป็นรายด้านตามลำดับจากมากไปหาน้อย พบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.87$, $SD = 0.649$) คิดเป็นร้อยละ 97.40 รองลงมาด้านขั้นตอนในการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านช่องทางในการบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ($\bar{X} = 4.85$, $SD=0.612$, 0.621 , 0.669) คิดเป็นร้อยละ 97

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

ตารางที่ 4.3 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกกรวด อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา ด้านขั้นตอนในการให้บริการ

ด้านขั้นตอนในการให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ความหมาย	ลำดับ
- ขั้นตอนในการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.85	0.598	มากที่สุด	3
- ขั้นตอนในการให้บริการมีความรวดเร็ว	4.85	0.585	มากที่สุด	3
- การจัดลำดับการเข้ารับบริการ (บัตรคิว)	4.85	0.645	มากที่สุด	3
- ความชัดเจนของแผนผัง/เอกสาร แนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	4.87	0.632	มากที่สุด	2
- ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ แต่ละขั้นตอน	4.83	0.592	มากที่สุด	4
- ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการ	4.89	0.618	มากที่สุด	1
รวม	4.86	0.486	มากที่สุด	1

จากตารางที่ 4.3 ด้านขั้นตอนในการให้บริการภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 คิดเป็นร้อยละ 92.70 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน และแยกเป็นรายข้อโดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย พบว่า ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการ ($\bar{X} = 4.89$, $SD = 0.618$) คิดเป็นร้อยละ 97.80 รองลงมาประชาชนพึงพอใจเรื่อง ความชัดเจนของแผนผัง/เอกสารแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.87$, $SD = 0.632$) คิดเป็นร้อยละ 97.40 ขั้นตอนในการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน ขั้นตอนในการให้บริการมีความรวดเร็ว และการจัดลำดับการเข้ารับบริการ (บัตรคิว) มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ($\bar{X} = 4.85$, $SD = 0.598, 0.585, 0.645$ คิดเป็นร้อยละ 97.00 และความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน ($\bar{X} = 4.87$, $SD = 0.632$) คิดเป็นร้อยละ 97.40 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกกรวด อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ความหมาย	ลำดับ
- กิริยาท่าทาง ความสุภาพ	4.88	0.636	มากที่สุด	3
- วาจาไพเราะน่าฟัง	4.89	0.590	มากที่สุด	2
- การต้อนรับในการให้บริการและมีความเอาใจใส่	4.91	0.599	มากที่สุด	1
- การแต่งกายมีความเหมาะสม	4.89	0.619	มากที่สุด	2
- ความเต็มใจในการให้บริการ	4.87	0.621	มากที่สุด	4
- การปฏิบัติต่อผู้รับบริการอย่างเสมอภาค เที่ยงธรรม	4.80	0.573	มากที่สุด	7
- การให้คำแนะนำ/ตอบข้อสงสัย	4.81	0.583	มากที่สุด	6
- ความรู้ความสามารถในเรื่องที่ให้บริการ	4.80	0.646	มากที่สุด	7
- ความสุจริตซื่อตรง	4.84	0.681	มากที่สุด	5
รวม	4.83	0.621	มากที่สุด	2

จากตารางที่ 4.4 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.60 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน และแยกเป็นรายข้อโดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย พบว่าการต้อนรับในการให้บริการและมีความเอาใจใส่ ($\bar{X} = 4.91$, $SD = 0.599$) คิดเป็นร้อยละ 98.20 วาจาไพเราะน่าฟัง และการแต่งกายที่เหมาะสม ($\bar{X} = 4.89$, $SD = 0.590$, 0.619) คิดเป็นร้อยละ 97.80 กิริยาท่าทาง ความสุภาพ ($\bar{X} = 4.88$, $SD = 0.636$) คิดเป็นร้อยละ 97.60 ความเต็มใจในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.86$, $SD = 0.621$) ความสุจริตซื่อตรง ($\bar{X} = 4.84$, $SD = 0.681$) การให้คำแนะนำ/ตอบข้อสงสัย ($\bar{X} = 4.81$, $SD = 0.583$) คิดเป็นร้อยละ 96.20 การปฏิบัติต่อผู้รับบริการอย่างเสมอภาคเที่ยงธรรม และความรู้ความสามารถในเรื่องที่ให้บริการ ($\bar{X} = 4.80$, $SD = 0.646$) คิดเป็นร้อยละ 96.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.5 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกกรวด อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา ด้านช่องทางในการให้บริการ

ด้านช่องทางในการบริการ	\bar{X}	S.D.	ความหมาย	ลำดับ
- มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เช่น บอร์ด ประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย เว็บไซต์	4.80	0.639	มากที่สุด	2
- มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ตู้รับ ฟังความคิดเห็น เว็บไซต์	4.71	0.428	มากที่สุด	4
- การจัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วน ปลัดฯ	4.77	0.416	มากที่สุด	3
- มีการให้บริการในช่องทางอื่น ๆ เช่น ทางไปรษณีย์ การบริการนอกสถานที่ การให้บริการนอกเวลาหรือการให้บริการล่วงหน้า	4.82	0.451	มากที่สุด	1
รวม	4.79	.669	มากที่สุด	4

จากตารางที่ 4.5 ด้านช่องทางในการบริการภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 คิดเป็นร้อยละ 95.8 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน และแสดงเป็นรายชื่อเรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อย พบว่า มีการให้บริการในช่องทางอื่น ๆ เช่น ทางไปรษณีย์ การบริการนอกสถานที่ การให้บริการนอกเวลาหรือการให้บริการล่วงหน้า ($\bar{X} = 4.82$, $SD = 0.451$) คิดเป็นร้อยละ 96.40 รองลงมาคือ มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เช่น บอร์ด ประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย เว็บไซต์ ($\bar{X} = 4.80$, $SD = 0.639$) มีการจัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัดฯ ($\bar{X} = 4.77$, $SD = 0.416$) คิดเป็นร้อยละ 95.40 มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ตู้รับ ฟังความคิดเห็น เว็บไซต์ ($\bar{X} = 4.71$, $SD = 0.428$) คิดเป็นร้อยละ 94.20 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.6 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกกรวด อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	\bar{X}	S.D.	ความหมาย	ลำดับ
- ความชัดเจนของป้ายบอกทาง/ป้ายประชาสัมพันธ์	4.81	0.639	มากที่สุด	5
- ความทันสมัยของเครื่องมือ/อุปกรณ์	4.87	0.593	มากที่สุด	2
- ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	4.87	0.602	มากที่สุด	2
- ความเป็นสัดส่วนของสถานที่ให้บริการ	4.89	0.640	มากที่สุด	1
- ความเพียงพอของที่นั่งคอยรับบริการ	4.84	0.638	มากที่สุด	3
- ความสะอาดของห้องสุขา	4.83	0.657	มากที่สุด	4
- ความเพียงพอของที่จอดรถ	4.83	0.702	มากที่สุด	4
- ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้	4.79	0.658	มากที่สุด	6
รวม	4.84	0.400	มากที่สุด	2

จากตารางที่ 4.6 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน และแสดงเป็นรายข้อเรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อย พบว่า ความเป็นสัดส่วนของสถานที่ให้บริการ ($\bar{X} = 4.89$, SD = 0.640) คิดเป็นร้อยละ 97.80 รองลงมาคือ ความทันสมัยของเครื่องมือ/อุปกรณ์ และความสะอาดของสถานที่ให้บริการ ($\bar{X} = 4.87$, SD = 0.593, 602) คิดเป็นร้อยละ 97.40 ความเพียงพอของที่นั่งคอยรับบริการ ($\bar{X} = 4.84$, SD = 0.638) คิดเป็นร้อยละ 96.80 ความสะอาดของห้องสุขาและความเพียงพอของที่จอดรถ ($\bar{X} = 4.83$, SD = 0.657, 0.702) คิดเป็นร้อยละ 96.60 ความชัดเจนของป้ายบอกทาง/ป้ายประชาสัมพันธ์ ($\bar{X} = 4.81$, SD = 0.639) คิดเป็นร้อยละ 96.20 ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้ ($\bar{X} = 4.79$, SD = 0.658) คิดเป็นร้อยละ 95.8 ตามลำดับ

4.3 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อส่วนงานในเทศบาลตำบลโคกกรวด อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อส่วนงานในเทศบาลตำบลโคกกรวด อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 คิดเป็นร้อยละ 97.0 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้ดังตารางที่ 4.8

ตารางที่ 4.7 สรุปภาพรวมความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อส่วนงานในเทศบาลตำบลโคกกรวด อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา

ส่วนงาน	\bar{X}	S.D.	ความหมาย	ลำดับ
1. งานด้านโยธา/การขออนุญาตปลูก สิ่งก่อสร้าง	4.83	0.658	มากที่สุด	4
2. งานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ สังคม	4.86	0.636	มากที่สุด	2
3. งานด้านการศึกษา	4.84	0.597	มากที่สุด	3
4. งานด้านการจัดเก็บรายได้หรือภาษี	4.87	0.548	มากที่สุด	1
รวม	4.85	0.610	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.7 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อส่วนงานในเทศบาลตำบลโคกกรวด อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 คิดเป็นร้อยละ 97.0 โดยแสดงเป็นส่วนงานตามลำดับจากมากไปหาน้อย พบว่า งานด้านการจัดเก็บรายได้หรือภาษี มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X} = 4.87$, $SD = 0.548$) คิดเป็นร้อยละ 97.40 และรองลงมาคือ งานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ($\bar{X} = 4.86$, $SD = 0.636$) คิดเป็นร้อยละ 97.20 งานด้านการศึกษา ($\bar{X} = 4.84$, $SD = 0.597$) คิดเป็นร้อยละ 96.80 และงานด้านโยธา/การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ($\bar{X} = 4.83$, $SD = 0.658$) ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อส่วนงานในเทศบาลตำบลโคกกรวด อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา โดยแสดงเป็นส่วนงานได้ดังตารางที่ 4.8 – 4.11

ตารางที่ 4.8 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อส่วนงานด้านโยธา/การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

งานด้านโยธา/การขออนุญาตปลูก สิ่งก่อสร้าง	\bar{X}	S.D.	ความหมาย	ลำดับ
- การควบคุมแนวเขตทางสาธารณะและที่ดิน สาธารณประโยชน์	4.80	0.648	มากที่สุด	3
- การควบคุมการก่อสร้างอาคารตาม พรบ.การ ควบคุมอาคาร	4.76	0.661	มากที่สุด	4
- การรับรอง ระวังแนวเขตที่ดิน	4.84	0.715	มากที่สุด	2
- การบริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน ได้แก่ ปรับปรุงถนน ภูมิทัศน์ ไฟฟ้าและประปา	4.93	0.607	มากที่สุด	1
รวม	4.83	0.658	มากที่สุด	3

จากตารางที่ 4.8 งานด้านโยธา/การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.83$, $SD = 0.658$) คิดเป็นร้อยละ 96.60 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน และแยกเป็นรายข้อเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ การบริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน ได้แก่ ปรับปรุงถนน ภูมิทัศน์ ไฟฟ้าและประปา ($\bar{X} = 4.93$, $SD=0.607$) คิดเป็นร้อยละ 98.60 รองลงมาคือ การรับรอง ระวังแนวเขตที่ดิน ($\bar{X} = 4.84$, $SD = 0,715$) คิดเป็นร้อยละ 96.80 การควบคุมแนวเขตทางสาธารณะและที่ดิน สาธารณประโยชน์ ($\bar{X} = 4.80$, $SD = 0.648$) คิดเป็นร้อยละ 96.0 และการควบคุมการก่อสร้างอาคาร ตาม พรบ.การควบคุมอาคาร ($\bar{X} = 4.76$, $SD = 0.661$) คิดเป็นร้อยละ 95.20 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.9 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อส่วนงานด้านการพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม

งานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	\bar{X}	S.D.	ความหมาย	ลำดับ
- การให้บริการเบี่ยงชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการและผู้ป่วยที่มีโรครุนแรง	4.92	0.626	มากที่สุด	1
- การสังคมสงเคราะห์และการพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็ก สตรีคนชราและผู้ด้อยโอกาส	4.83	0.638	มากที่สุด	3
- การสนับสนุน ส่งเสริมและพัฒนาชุมชนในด้านต่างๆ	4.86	0.620	มากที่สุด	2
รวม	4.80	0.395	มากที่สุด	2

จากตารางที่ 4.9 งานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.80$, $SD = 0.395$) คิดเป็นร้อยละ 96.20 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน และแยกเป็นรายข้อเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ การให้บริการเบี่ยงชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการและผู้ป่วยที่มีโรครุนแรง มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X} = 4.92$, $SD = 0.626$) การสนับสนุน ส่งเสริมและพัฒนาชุมชนในด้านต่างๆ ($\bar{X} = 4.86$, $SD = 0.620$) คิดเป็นร้อยละ 97.20 และการสังคมสงเคราะห์และการพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็ก สตรี คนชราและผู้ด้อยโอกาส ($\bar{X} = 4.83$, $SD = 0.638$) คิดเป็นร้อยละ 97.20 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.10 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อส่วนงานด้านการศึกษา

งานด้านการศึกษา	\bar{X}	S.D.	ความหมาย	ลำดับ
- การสนับสนุนสื่อการเรียน การสอนแก่โรงเรียนในท้องถิ่น	4.81	0.567	มากที่สุด	2
- การส่งเสริมการศึกษาอย่างต่อเนื่องในทุก ระดับ	4.83	0.564	มากที่สุด	1
รวม	4.84	0.597	มากที่สุด	2

จากตารางที่ 4.10 งานด้านการศึกษาสังคม ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.84$, $SD=0.597$) คิดเป็นร้อยละ 96.80 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน และแยกเป็นรายข้อเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ การส่งเสริมการศึกษาอย่างต่อเนื่องในทุกๆระดับ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X} =$

4.83, SD = 0.564) คิดเป็นร้อยละ 96.60 และการสนับสนุนสื่อการเรียน การสอนแก่โรงเรียนใน
ท้องถิ่น (\bar{X} = 4.81, SD = 0.567) คิดเป็นร้อยละ 96.20

ตารางที่ 4.11 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อส่วนงานด้านงานด้านการจัดเก็บ
รายได้หรือภาษี

งานด้านการจัดเก็บรายได้หรือภาษี	\bar{X}	S.D.	ความหมาย	ลำดับ
- กระบวนการลดขั้นตอนและเวลาการ ปฏิบัติงาน	4.83	0.590	มากที่สุด	2
- กระบวนงานด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.83	0.592	มากที่สุด	2
- กระบวนงานสิ่งอำนวยความสะดวก	4.98	0.413	มากที่สุด	1
รวม	4.87	0.548	มากที่สุด	1

จากตารางที่ 4.11 งานด้านการจัดเก็บรายได้หรือภาษีภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด
(\bar{X} = 4.87, SD = 0.548) คิดเป็นร้อยละ 97.40 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน และแยกเป็นรายข้อ
เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ กระบวนงานสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด (\bar{X} =
4.98, SD = 0.413) คิดเป็นร้อยละ 99.60 รองลงมาคือ กระบวนการลดขั้นตอนและเวลาการ
ปฏิบัติงาน และกระบวนงานด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (\bar{X} = 4.83, SD = 0.590, 592) คิดเป็น
ร้อยละ 96.60 ตามลำดับ

จากการสำรวจเก็บข้อมูลพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีข้อเสนอแนะจากการมาใช้บริการ
ในเทศบาลตำบลโคกกรวด อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา พบว่า ประชาชนมีความต้องการให้
ประชาสัมพันธ์เสียงตามสายให้มีความถี่ และทั่วถึงพื้นที่ให้มากขึ้นจากเดิม

4.4 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการของเทศบาลตำบลโคกกรวด อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา

การวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการของเทศบาลตำบลโคกกรวด อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามตัวแปรเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ สามารถแสดงผลการทดสอบสมมุติฐานได้ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.12 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 4.12 พบว่า การเปรียบเทียบความพึงพอใจการให้บริการของเทศบาลอำเภอโคกกรวด อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามตัวแปรเพศ โดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.13 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 4.13 พบว่า การเปรียบเทียบความพึงพอใจการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกกรวด อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามตัวแปรอายุ พบว่า ความพึงพอใจทางด้าน

ขั้นตอนในการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สำหรับด้านช่องทางในการบริการ ประชาชนผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน และผลของการวิเคราะห์ความแตกต่างเป็นรายคู่ สามารถแสดงได้ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.14 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ความพึงพอใจด้านขั้นตอนในการให้บริการต่ออายุ

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

*P<0.05

จากตารางที่ 4.14 พบว่าผู้ตอบที่มีอายุระหว่าง 31-40 ปี มีความพึงพอใจการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกกรวด อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา ด้านขั้นตอนในการให้บริการมากกว่าผู้ตอบที่มีอายุ 41-60 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.15 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการต่ออายุ

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
31-40ปี	3.31		.24*	.16	.12
41-50ปี	3.07			-.14	-.12
51-60ปี	3.21				.01

*P<0.05

จากตารางที่ 4.15 พบว่าผู้ตอบที่มีอายุระหว่าง 31-40 ปี มีความพึงพอใจการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกกรวด อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากกว่าผู้ตอบที่มีอายุ 41-50 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.16 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 4.16 พบว่าผู้ตอบที่มีอายุระหว่าง 31-40 ปี มีความพึงพอใจการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกกรวด อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมากกว่าผู้ตอบที่มีอายุ 41-60 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.17 การเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจการให้บริการของเทศบาล ตำบลโคกกรวด 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 4.17 พบว่าการเปรียบเทียบความพึงพอใจการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกกรวด อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามสถานภาพ โดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.18 การเปรียบเทียบความพึงพอใจการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกกรวด อำเภอเมือง 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 4.18 พบว่าการเปรียบเทียบความพึงพอใจการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกกรวด อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามระดับการศึกษา โดยรวมไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.19 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 4.19 พบว่า การเปรียบเทียบความพึงพอใจการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกกรวด อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามอาชีพ พบว่าอาชีพที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในด้านช่องทางในการบริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวกแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และผลของการวิเคราะห์ความแตกต่างเป็นรายคู่ สามารถแสดงได้ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.20 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 ไปรตระบุ

จากตารางที่ 4.20 พบว่าผู้ที่มีอาชีพเกษตรกร/ทำไร่/ทำสวน มีความพึงพอใจด้านช่องทางในการให้บริการน้อยกว่าผู้ที่มีอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ และรับจ้างทั่วไป และผู้ที่มีอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ มีความพึงพอใจด้านช่องทางในการให้บริการมากกว่ารับจ้างทั่วไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.21 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 4.21 พบว่าผู้ที่มีธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ มีความพึงพอใจในด้าน สิ่งอำนวยความสะดวกน้อยกว่าผู้ที่มีอาชีพรับจ้างทั่วไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.22 การเปรียบเทียบความพึงพอใจการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกกรวด อำเภอ เมือง จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามรายได้ (n = 400)

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

หมายเหตุ * $P < 0.01$ และ ** $P < 0.05$

จากตารางที่ 4.22 การเปรียบเทียบความพึงพอใจการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกกรวด อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามรายได้ โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ .05 สามารถแยกอธิบายสรุปเป็นรายด้านได้ดังต่อไปนี้

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

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

ด้านช่องทางในการให้บริการ พบว่าผู้ที่มีรายได้มากกว่า 30,001 บาท มีความพึงพอใจใน
ด้านช่องทางในการให้บริการ มากกว่าผู้ที่มีรายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท ถึง 30,000 บาท อย่างมี
นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ

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

ตารางที่ 4.23 การสรุปการเปรียบเทียบความพึงพอใจการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกกรวด
อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามปัจจัยด้านประชากรศาสตร์

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

จากตารางที่ 4.23 สรุปได้ว่าการเปรียบเทียบความพึงพอใจการให้บริการของเทศบาล
ตำบลโคกกรวด อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา จำแนกปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ เพศ
สถานภาพ และระดับการศึกษา มีความพึงพอใจต่อการให้บริการไม่แตกต่างกัน ในขณะที่อายุ และ
อาชีพมี และรายได้มีความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกกรวด อำเภอเมือง
จังหวัดนครราชสีมา ที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ .05

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของเทศบาลตำบลโคกกรวด อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ประชาชนที่อยู่ในเขตการปกครองของเทศบาลตำบลโคกกรวด 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 โดยนำเสนอการสรุปผลการวิจัยตามหัวข้อ ดังนี้

- 5.1 สรุปผลการวิจัย
- 5.2 อภิปรายผล
- 5.2 ข้อเสนอแนะของการวิจัย

5.1 สรุปผลการวิจัย

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 57.0 และเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 43.0 โดยส่วนใหญ่มีอายุ 31 - 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 31.0 รองลงมา มีอายุระหว่าง 41 - 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 30.0 มีอายุระหว่าง 51 - 60 ปี คิดเป็นร้อยละ 20.3 มีอายุระหว่าง มีอายุ 61 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 9.50 และคิดมีอายุ 18 - 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 8.50 ตามลำดับ ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามมีสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 61.00 มีสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 25.00 และมีสถานภาพ หย่าร้าง/หม้าย คิดเป็นร้อยละ 14.00 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาจบการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนต้น คิดเป็นร้อยละ 30.0 ระดับประถมศึกษาและระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย คิดเป็นร้อยละ 22.5 และระดับอนุปริญญา/ปวส. คิดเป็นร้อยละ 12.8 โดยส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร/ทำไร่/ทำสวน/ทำนา คิดเป็นร้อยละ 25.3 มีอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ คิดเป็นร้อยละ 21.0 มีอาชีพพนักงานบริษัท/โรงงาน คิดเป็นร้อยละ 18.5 และรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 16.8 ตามลำดับ ส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ย

ต่อเดือนอยู่ระหว่าง 10,001 – 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 42.8 รองลงมามีรายได้เฉลี่ยต่ำกว่า 5,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 20.8 มีรายได้เฉลี่ย 5,001 – 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 18.0 และมีรายได้เฉลี่ย 20,001 – 30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 15.0 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เข้ามาใช้บริการงานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม คิดเป็นร้อยละ 65.5 รองลงมาเป็นงานด้านการศึกษา คิดเป็นร้อยละ 39.8 งานด้านโยธา (การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง) คิดเป็นร้อยละ 26.8 และงานด้านการจัดเก็บรายได้หรือภาษี คิดเป็นร้อยละ 21.5 ตามลำดับ โดยส่วนใหญ่แล้วผู้ตอบแบบสอบถามจะเข้ามาขอใช้บริการในเรื่องการรับเบี้ยยังชีพต่างๆ คิดเป็นร้อยละ 44.8 รองลงมาเป็นเรื่องการยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน คิดเป็นร้อยละ 43.5 การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ คิดเป็นร้อยละ 25.8 การขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ คิดเป็นร้อยละ 23.5 การขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร คิดเป็นร้อยละ 21.3 การชำระภาษีต่างๆ คิดเป็นร้อยละ 18.0 และการขอจดทะเบียนพาณิชย์ คิดเป็นร้อยละ 17.3 ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกกรวดโดยภาพรวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 คิดเป็นร้อยละ 97.20 จากผลคะแนนเต็ม 5 และแสดงเป็นรายด้านตามลำดับจากมากไปหาน้อย พบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 97.40 รองลงมา ด้านขั้นตอนในการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านช่องทางในการบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 97

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

ด้านขั้นตอนในการให้บริการภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 คิดเป็นร้อยละ 97.70 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน และแยกเป็นรายข้อโดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย พบว่า ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการ คิดเป็นร้อยละ 97.80 รองลงมาประชาชนพึงพอใจเรื่อง ความชัดเจนของแผนผัง/เอกสารแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 97.40 ขั้นตอนในการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน ขั้นตอนในการให้บริการมีความรวดเร็ว และการจัดลำดับการเข้ารับบริการ (บัตรคิว) มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 97.00 และความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน คิดเป็นร้อยละ 97.40 ตามลำดับ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.60 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน และแยกเป็นรายข้อโดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย พบว่าการต้อนรับในการให้บริการและมีความ เอาใจใส่ คิดเป็นร้อยละ 98.20 วาจาไพเราะน่าฟัง และการแต่งกายที่เหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 97.80 กิริยาท่าทาง ความสุภาพ คิดเป็นร้อยละ 97.60 ความ

เต็มใจในการให้บริการ ความสุจริตซื่อตรง การให้คำแนะนำ/ตอบข้อสงสัย คิดเป็นร้อยละ 96.20 การปฏิบัติต่อผู้รับบริการอย่างเสมอภาคเที่ยงธรรม และความรู้ความสามารถในเรื่องที่ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 96.00 ตามลำดับ

ด้านช่องทางในการบริการภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 คิดเป็นร้อยละ 95.8 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน และแสดงเป็นรายข้อเรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อย พบว่า มีการให้บริการในช่องทางอื่น ๆ เช่น ทางไปรษณีย์ การบริการนอกสถานที่ การให้บริการนอกเวลาหรือการให้บริการล่วงหน้า คิดเป็นร้อยละ 96.40 รองลงมาคือ มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เช่น บอร์ด ประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย เว็บไซต์ มีการจัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัดฯ คิดเป็นร้อยละ 95.40 มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการ ให้บริการ เช่น ตู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์ คิดเป็นร้อยละ 94.20 ตามลำดับ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน และแสดงเป็นรายข้อเรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อย พบว่า ความเป็นสัดส่วนของสถานที่ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 97.80 รองลงมาคือ ความทันสมัยของเครื่องมือ/อุปกรณ์ และความสะอาดของสถานที่ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 97.40 ความเพียงพอของที่นั่งคอยรับบริการ คิดเป็นร้อยละ 96.80 ความสะอาดของห้องสุขาและความเพียงพอของที่จอดรถ คิดเป็นร้อยละ 96.60 ความชัดเจนของป้ายบอกทาง/ป้ายประชาสัมพันธ์ คิดเป็นร้อยละ 96.20 ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้ คิดเป็นร้อยละ 95.8 ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อส่วนงานในเทศบาลตำบลโคกกรวด อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 คิดเป็นร้อยละ 97.0 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน โดยมีผลการวิเคราะห์รายด้าน ดังนี้

ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อส่วนงานในเทศบาลตำบลโคกกรวด อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 คิดเป็นร้อยละ 97.0 โดยแสดงเป็นส่วนงานตามลำดับจากมากไปหาน้อย พบว่า งานด้านการจัดเก็บรายได้หรือภาษี มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.40 และรองลงมาคือ งานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม คิดเป็นร้อยละ 97.20 งานด้านการศึกษา คิดเป็นร้อยละ 96.80 และงานด้านโยธา/การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง คิดเป็นร้อยละ 96.60 ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อส่วนงานในเทศบาลตำบลโคกกรวด อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา โดยแสดงเป็นส่วนงานได้ดังนี้

งานด้านโยธา/การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.60 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน และแยกเป็นรายข้อเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ การ

บริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน ได้แก่ ปรับปรุงถนน ภูมิทัศน์ ไฟฟ้าและประปา คิดเป็นร้อยละ 98.60 รองลงมาคือ การรับรอง ระวางแนวเขตที่ดิน คิดเป็นร้อยละ 96.80 การควบคุมแนวเขตทางสาธารณะและที่ดิน สาธารณประโยชน์ คิดเป็นร้อยละ 96.0 และการควบคุมการก่อสร้างอาคาร ตาม พรบ.การควบคุมอาคาร คิดเป็นร้อยละ 95.20 ตามลำดับ

งานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.20 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน และแยกเป็นรายข้อเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ การให้บริการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการและผู้ป่วยที่มีโรครุนแรง มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด การสนับสนุนส่งเสริมและพัฒนาชุมชนในด้านต่างๆ คิดเป็นร้อยละ 97.20 และการสังคมสงเคราะห์และการพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็ก สตรี คนชราและผู้ด้อยโอกาส คิดเป็นร้อยละ 97.20 ตามลำดับ

งานด้านการศึกษาสังคม ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.80 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน และแยกเป็นรายข้อเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ การส่งเสริมการศึกษาร้อยละ 96.60 และการสนับสนุนสื่อการเรียนการสอนแก่โรงเรียนในท้องถิ่น คิดเป็นร้อยละ 96.20

งานด้านการจัดเก็บรายได้หรือภาษีภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.40 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน และแยกเป็นรายข้อเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ กระบวนการสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 99.60 รองลงมาคือ กระบวนการลดขั้นตอนและเวลาการปฏิบัติงาน และกระบวนการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 96.60 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามมีข้อเสนอแนะจากการมาใช้บริการในเทศบาลตำบลโคกกรวด อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา พบว่า ประชาชนมีความต้องการให้ประชาสัมพันธ์เสียงตามสาย ให้มีความถี่ และทั่วถึงพื้นที่ให้มากขึ้นกว่าเดิม

ผลการทดสอบสมมติฐาน สรุปการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกกรวด อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา ใน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนในการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านช่องทางการบริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกตามตัวแปรเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ สามารถสรุปได้ดังต่อไปนี้

เพศ ไม่มีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการด้านต่าง ๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อายุ พบว่า ความพึงพอใจทางด้านขั้นตอนในการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สำหรับ

ด้านช่องทางในการบริการ ประชาชนผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน โดยที่ผู้ที่มีอายุระหว่าง 31-40 ปี มีความพึงพอใจการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกกรวด อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมาด้านขั้นตอนในการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมากกว่าผู้ตอบที่มีอายุ 41-60 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สถานภาพ ไม่มีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการด้านต่าง ๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

การศึกษา ไม่มีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการด้านต่าง ๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อาชีพ พบว่าอาชีพที่แตกต่างกันมีความ พึงพอใจในด้านช่องทางในการบริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวกแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผู้ที่มีอาชีพเกษตรกร/ทำไร่/ทำสวน มีความพึงพอใจด้านช่องทางในการให้บริการน้อยกว่าผู้ที่มีอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ และรับจ้างทั่วไป และผู้ที่มีอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ มีความพึงพอใจด้านช่องทางในการให้บริการมากกว่ารับจ้างทั่วไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และผู้ที่มีธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ มีความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกน้อยกว่าผู้ที่มีอาชีพรับจ้างทั่วไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

รายได้ มีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการด้านต่าง ๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยที่

- ด้านขั้นตอนในการให้บริการ พบว่าผู้ที่มีรายได้มากกว่า 30,001 บาท มีความพึงพอใจในด้านขั้นตอนในการให้บริการ 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

- ด้านช่องทางในการให้บริการ พบว่าผู้ที่มีรายได้มากกว่า 30,001 บาท มีความพึงพอใจในด้านช่องทางในการให้บริการ มากกว่าผู้ที่มีรายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท ถึง 30,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ

- ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าผู้ที่มีรายได้มากกว่า 30,001 บาท มีความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมากกว่าผู้ที่มีรายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท ถึง 30,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

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

5.2 อภิปรายผลการศึกษาวิจัย

ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกกรวด อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา ซึ่งในภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และแยกเป็นรายด้านพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนในการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางในการบริการ ตามลำดับ สอดคล้องกับการศึกษาวิจัยของสัญญา เคนาภูมิ และคณะ (2562) ซึ่งได้ทำการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชั้นใต้ใหญ่ อำเภอเมือง จังหวัดยโสธร ซึ่งพบ ประชาชนผู้ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลชั้นใต้ใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด อีกทั้งมีความสอดคล้องกับสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี (2560) การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองหนองสำโรง อำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัด อุดรธานี ผลการศึกษา พบว่า 1) ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองหนองสำโรง อำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี ในภาพรวมมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับรุ่งอรุณ กระแสสินธุ์ และคณะ (2560) ได้ทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพรหมณี อำเภอเมือง จังหวัดนครนายก พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการทุกภารกิจมากที่สุด และงานวิจัยของ อัญชลี ดุสิตสุทธิรัตน์ และคณะ (2559). ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ โดยในภาพรวมมีความพึงพอใจในการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุดเช่นกัน รวมถึงยังสอดคล้องกับภาพนก ช้วยชู (2556). ได้ศึกษาการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอปลวกแดง จังหวัดระยอง พบว่า โดยภาพรวมและด้านความพึงพอใจในการใช้บริการ อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด สำหรับเรื่องการให้บริการของผู้รับบริการต่อส่วนงานในเทศบาลตำบลโคกกรวด อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา พบว่างานพัฒนาการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด รองลงมาคือ สังคมและงานด้านการศึกษา งานด้านโยธา/การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง และงานด้านการจัดเก็บรายได้หรือภาษี สอดคล้องกับรุ่งอรุณ กระแสสินธุ์ และคณะ (2560) ได้ทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพรหมณี อำเภอเมือง

จังหวัดนครนายก พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจงานด้านพัฒนาสังคมและสวัสดิการสังคมมากที่สุด และผู้รับบริการมีความพึงพอใจงานด้านรายได้หรือภาษีและงานด้านอื่นๆ น้อยที่สุด

5.3 ข้อเสนอแนะของการวิจัย

5.3.1 ข้อเสนอแนะที่ได้จากงานวิจัย

จากผลการศึกษาวิจัยจะเห็นได้ว่าในภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกกรวดในระดับที่สูงขึ้นเมื่อทำการเปรียบเทียบจากปี 2564 ที่ผ่านมา และผลจากการทดสอบสมมุติฐานสรุปได้ว่าผู้ที่มีอายุระหว่าง 31-40 ปี มีความพึงพอใจการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกกรวด อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมาด้านขั้นตอนในการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมากกว่าผู้ตอบที่มีอายุ 41-60 ปี และผู้ที่มีอาชีพเกษตรกร/ทำไร่/ทำสวน มีความพึงพอใจด้านช่องทางในการให้บริการน้อยกว่าผู้ที่มีอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ และรับจ้างทั่วไป และผู้ที่มีรายได้มากกว่า 30,001 มีความพึงพอใจในการให้บริการมากกว่าทุกระดับรายได้ และเพื่อเป็นการบริหารจัดการให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการในแต่ละมิติก็จะทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการมากขึ้น โดยที่ทางผู้บริหารควรมีการดำเนินการในแต่ละปัจจัยดังต่อไปนี้

1) ด้านขั้นตอนในการให้บริการ ควรมีการนำการปรับปรุงการทำงานอย่างต่อเนื่องมาใช้ในการแก้ไขปัญหาในการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เช่น พัฒนาปรับปรุงงานให้มีความสะดวกที่รับบริการแต่ละขั้นตอนมากยิ่งขึ้น

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ทางเทศบาลตำบลโคกกรวด ควรมีการพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ทักษะในงาน การมีจิตสาธารณะ การมีจิตในการให้บริการ และมีการกำหนดค่าดัชนีชี้วัดความสำเร็จของเจ้าหน้าที่ที่มีความสอดคล้องก็จะช่วยในการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรมากขึ้น

3) ด้านช่องทางการให้บริการ ทางเทศบาลตำบลโคกกรวด ควรมีการพัฒนาเพิ่มช่องทางในการให้บริการเพิ่มขึ้น เช่น มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ตู้รับ ฟังความคิดเห็น เว็บไซต์ การจัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัดฯ

4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ทางเทศบาลตำบลโคกกรวด ควรมีการพัฒนาเพิ่มความชัดเจนของป้ายบอกทาง/ป้าย ประชาสัมพันธ์สื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้หรือมีการนำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยเป็นส่วนหนึ่งในการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารให้กับทางเทศบาลตำบลโคกกรวด อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น หรืออาจมีพัฒนาปรับปรุง แนวคิด 5 ส. มาใช้ในการบริหารจัดการภายในเทศบาลตำบล โดยมีการกำหนดเกณฑ์การปฏิบัติที่ชัดเจนถึงการทำกิจกรรม รวมถึงมีการกำหนดตัวชี้วัดในการทำงานกิจกรรมที่มีความเหมาะสม และมีการตรวจติดตามอยู่เสมอ รวมถึงการให้ผู้บริหารมีส่วนร่วมในการตรวจติดตามผลการปฏิบัติงาน ก็จะทำให้เกิดการพัฒนางานอย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพ

5) การจัดโครงการ ทางเทศบาลควรมีการเปิดโอกาสให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการคิด เสนอโครงการ รวมถึงมีการแสดงความคิดเห็นต่อกิจกรรมหรือโครงการที่ทางเทศบาลตำบล ซึ่งจะเป็นส่วนหนึ่งที่จะช่วยในการพัฒนาท้องถิ่นโดยที่ประชาชนมีส่วนร่วมซึ่งจะก่อให้เกิดการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

5.3.2 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในครั้งต่อไป

1) การศึกษาวิจัยนี้เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของเทศบาลตำบลโคกกรวด อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา ซึ่งผู้ที่มีความสนใจอาจแนวทางการศึกษาวิจัยนี้ไปใช้ในการศึกษากับหน่วยงานอื่นที่ใกล้เคียงกันเพื่อศึกษาเปรียบเทียบถึงความแตกต่างที่อาจเกิดขึ้นจากปัจจัยสภาพแวดล้อมอื่นที่แตกต่างหรือบริบทในการบริหารงานที่แตกต่างกันเป็นต้น

2) การศึกษาวิจัยนี้มีการเลือกพื้นที่ในการศึกษาวิจัยเฉพาะงที่พื้นที่ความรับผิดชอบของเทศบาลตำบลโคกกรวด 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 อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี. การศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ชัชชัย รัตนพันธ์ ดาริกา แสนพวง วรณิดา สารีคำ และสาวิตรี บุตรศรี. (2561). ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการการของเทศบาลตำบลแร่ อำเภอพังโคน 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 ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อซึน อำเภอปากชม จังหวัดเลย. การประชุมวิชาการ ระดับชาติและนานาชาติครั้งที่4, มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ.

- ธีรกิติ นวรัตน์ ณ อยุธยา (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.
- พิณ ทองพูน (2549). การเมืองและการปกครอง. กรุงเทพฯ : เอ็มพันธ์.
- พิมล เมฆสวัสดิ์ (2550). การประเมินคุณภาพการบริการสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัย
ศรีนครินทรวิโรฒ. สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ:กรุงเทพฯ.
- ภณิดา ชัยปัญญา (2541)ภณิดา ชัยปัญญา (2541). ความพึงพอใจของเกษตรกรต่อกิจการไร้
นาสวนผสมภายใต้โครงการ ปรับโครงสร้างและระบบการผลิตการเกษตรของ
จังหวัดเชียงราย. วิทยานิพนธ์ วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต คณะเกษตรศาสตร์
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ภักดีโพธิ์สิงห์และคณะ. (2560). การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการ
ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีฐานอำเภอภูกระดึง จังหวัดเลย. การ
ประชุม วิชาการระดับชาติและนานาชาติครั้งที่ 4, มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียง
เหนือ.มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- มหาวิทยาลัยมหาสารคาม (2562). โครงการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการบริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลนาอุดม อำเภอนิคมคำสร้อย จังหวัดมุกดาหาร. รายงาน
การวิจัย. มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี. (2563). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ
สาธารณะองค์การบริหารส่วนตำบลโถ่งธนู 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 ใจแจ่ม (2546). สมาคมสันติบาลเทศบาลแห่งประเทศไทย. กรุงเทพฯ : บพิธการพิมพ์.
- วันชัย แก้วศิริโกมล (2550). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานเขตทุ่งครุ กรุงเทพมหานคร. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหาร ทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สุขศิริ ประสมสุข และณัทกวี ศิริรัตน์. (2560). การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อ คุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนต าบลท่าไม้ อำเภอกะทู้มแบบ จังหวัดสมุทรสาคร. รายงานการวิจัย.คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏ เพชรบุรี.

ภาคผนวก ก
แบบสอบถาม

**แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
ของเทศบาลตำบลโคกกรวด อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา**

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริง ตามความคิดเห็นของท่าน
เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาปรับปรุงการให้บริการและแก้ไขข้อบกพร่องในการให้บริการด้าน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1. เพศ 1. ชาย 2. หญิง
2. อายุ 1. 18-30 ปี 2. 31-40 ปี 3. 41 – 50 ปี
 4. 51 – 60 ปี 5. 61 ปีขึ้นไป
3. สถานภาพ 1. โสด 2. สมรส 3. หม้าย/หย่าร้าง
4. จบการศึกษาชั้นสูงสุด
 1. ไม่ได้เรียนหนังสือ 2. ประถมศึกษา
 3. มัธยมศึกษาตอนต้น 4. มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.
 5. อนุปริญญา / ปวส. 6. ปริญญาตรี
 7. สูงกว่าปริญญาตรี 8. อื่นๆ (โปรดระบุ).....
5. อาชีพ 1. เกษตรกร/ทำไร่/ทำสวน 2. ทำงานบริษัท
 3. รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ 4. ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ
 5. รับจ้างทั่วไป 6. อื่นๆ (โปรดระบุ).....
6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน
 1. ต่ำกว่า 5,000 บาท 2. 5,001 – 10,000 บาท
 3. 10,001 – 20,000 บาท 4. 20,001 – 30,000 บาท
 5. มากกว่า 30,001 บาท
7. ประเภทของงานบริการที่ใช้บริการ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
 1. งานด้านโยธา (การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง)
 2. งานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
 3. งานด้านการศึกษา
 4. งานด้านการจัดเก็บรายได้หรือภาษี
8. เรื่องที่ขอรับบริการ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> การข้อมูลข่าวสารทางราชการ | <input type="checkbox"/> การขอรับเบี้ยยังชีพต่างๆ |
| <input type="checkbox"/> การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน | <input type="checkbox"/> การฉีดพ่นสารเคมีเพื่อป้องกันโรคไข้เลือดออก |
| <input type="checkbox"/> การใช้ Internet ตำบล | <input type="checkbox"/> การขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ |
| <input type="checkbox"/> ขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร | <input type="checkbox"/> การขอจดทะเบียนพาณิชย์ |
| <input type="checkbox"/> การชำระภาษี ต่างๆ | <input type="checkbox"/> อื่น ๆ(ระบุ)..... |

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ด้านขั้นตอนในการให้บริการ					
1.1 ขั้นตอนในการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน					
1.2 ขั้นตอนในการให้บริการมีความรวดเร็ว					
1.3 การจัดลำดับการเข้ารับบริการ (บัตรคิว)					
1.4 ความชัดเจนของแผนผัง/เอกสารแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
1.5 ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน					
1.6 ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการ					
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
2.1 กิริยาท่าทาง ความสุภาพ					
2.2 วาจาไพเราะน่าฟัง					
2.3 การต้อนรับในการให้บริการและมีความเอาใจใส่					
2.4 การแต่งกายมีความเหมาะสม					
2.5 ความเต็มใจในการให้บริการ					

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
2.6 การปฏิบัติต่อผู้รับบริการอย่างเสมอภาคเที่ยงธรรม					
2.7 การให้คำแนะนำ/ตอบข้อซักถาม					
2.8 ความรู้ความสามารถในเรื่องที่ให้บริการ					
2.9 ความสุจริตซื่อตรง					
3. ด้านช่องทางในการบริการ					
3.1 มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย เว็บไซต์					
3.2 มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ตู้รับ ฟังความคิดเห็น เว็บไซต์					
3.3 การจัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัดฯ					
3.4 มีการให้บริการในช่องทางอื่น ๆ เช่น ทางไปรษณีย์ การบริการนอกสถานที่ การให้บริการนอกเวลา หรือการให้บริการล่วงหน้า					
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
4.1 ความชัดเจนของป้ายบอกทาง/ป้ายประชาสัมพันธ์					
4.2 ความทันสมัยของเครื่องมือ/อุปกรณ์					
4.3 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ					
4.4 ความเป็นสัดส่วนของสถานที่ให้บริการ					
4.5 ความเพียงพอของที่นั่งคอยรับบริการ					
4.6 ความสะอาดของห้องสุขา					
4.7 ความเพียงพอของที่จอดรถ					

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
4.8 ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้					
4.9 มีจุดคัดกรองความปลอดภัย เช่น จุดวัดอุณหภูมิ เจล แอลกอฮอล์ เป็นต้น					

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อส่วนงาน โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. งานด้านโยธา/การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง					
1.1 การควบคุมแนวเขตทางสาธารณะและที่ดินสาธารณะประโยชน์					
1.2 การควบคุมการก่อสร้างอาคารตาม พรบ.การควบคุมอาคาร					
1.3 การรับรอง ระวังแนวเขตที่ดิน					
1.4 การบริการด้านโครงสร้างพื้นฐานได้แก่ปรับปรุงถนน ภูมิทัศน์ ไฟฟ้าและประปา					
2. งานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม					
2.1 การให้บริการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยที่มีโรคเรื้อรัง					
2.2 การสังคมสงเคราะห์และการพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็ก สตรี คนชราและผู้ด้อยโอกาส					
2.3 การสนับสนุน ส่งเสริมและพัฒนาชุมชนในด้านต่างๆ					
3. งานด้านการศึกษา					

3.1 การสนับสนุนสื่อการเรียน การสอนแก่โรงเรียนในท้องถิ่น					
3.2 การส่งเสริมการศึกษาอย่างต่อเนื่องในทุกๆระดับ					
4. งานด้านการจัดเก็บรายได้หรือภาษี					
4.1 กระบวนการลดขั้นตอนและเวลาการปฏิบัติงาน					
4.2 กระบวนการงานด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
4.3 กระบวนการงานสิ่งอำนวยความสะดวก					

ส่วนที่ 6 ข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....

.....

.....

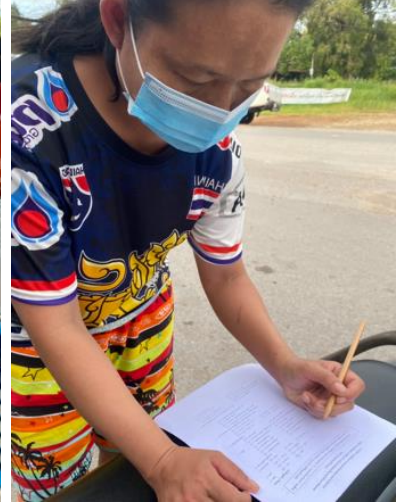
.....

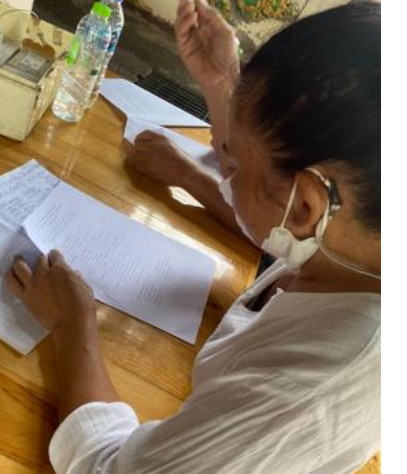
.....

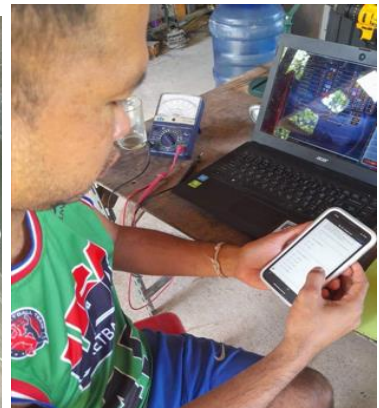
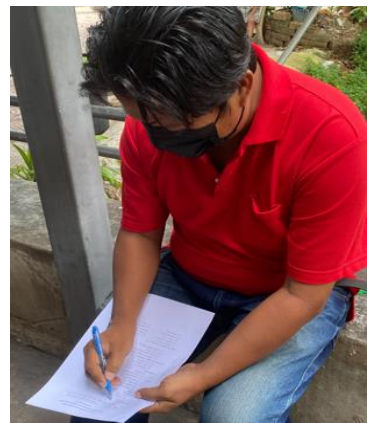
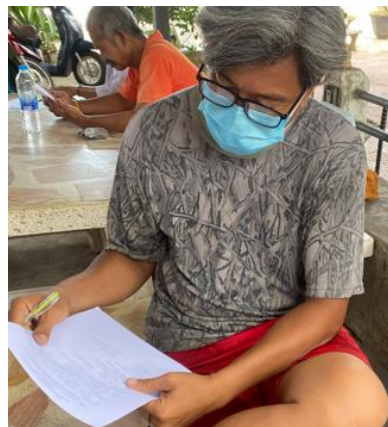
ขอขอบพระคุณที่ตอบแบบสอบถามค่ะ/ครับ

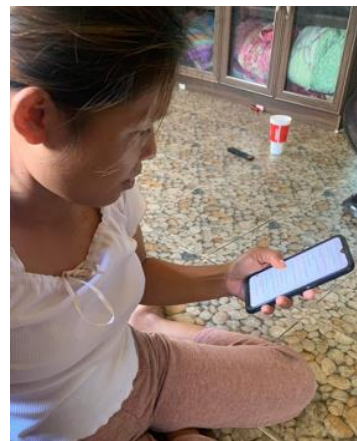
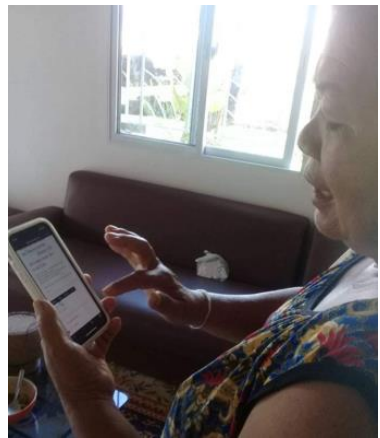
ภาคผนวก ข
ภาพการลงพื้นที่เก็บข้อมูล

ภาพการเก็บข้อมูล โคกกรวด ประจำปี 2565











คำสั่ง สถาบันบริการวิชาการแห่งมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน

ที่ ๓๐๒ / ๒๕๖๕

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงานโครงการสำรวจประเมินความพึงพอใจของประชาชน
ที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกกรวด อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา

.....

เพื่อให้การดำเนินการโครงการสำรวจประเมินความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการ
ของเทศบาลตำบลโคกกรวด อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา ศูนย์บริการวิชาการ คณะบริหารธุรกิจ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน เป็นไปด้วยความเรียบร้อย มีประสิทธิภาพและบรรลุเป้าหมายตาม
วัตถุประสงค์

อาศัยอำนาจตามความในข้อ ๙ แห่งข้อบังคับมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสานว่าด้วยการ
บริหารสถาบันบริการวิชาการแห่งมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน พ.ศ.๒๕๕๙ ประกอบกับประกาศ
คณะกรรมการสถาบันบริการวิชาการแห่งมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน เรื่อง หลักเกณฑ์และวิธีการ
ดำเนินโครงการบริการวิชาการของสถาบันบริการวิชาการ จึงแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงานโครงการสำรวจ
ประเมินความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกกรวด อำเภอเมือง
นครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา ดังนี้

คณะกรรมการอำนวยการ

๑. นางสาวจุฬาลักษณ์	พลเสนา	ประธานกรรมการ
๒. อาจารย์ ดร.ปิยะมาศ	จานนอก	กรรมการ
๓. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ดุขุฎี เทียมเทศ บุญมาสูงทรง		กรรมการ
๔. นางสาวณัฐภรณ์	สุทธิวิจิตรภักดี	กรรมการ
๕. นางสาวสุชาดา	เทศกา	กรรมการ
๖. นางสาวพรพรรณ	ภูมิโคกรักษ์	กรรมการ
๗. นางสาวรพีพัฒน์	สายแวว	กรรมการ
๘. นางสาวมิตา	ฉัญญะเฉลิม	กรรมการ
๙. นางสาวจิรปริยา	พิมพ์กลาง	กรรมการ
๑๐. นางสาวมนัสวี	ชมเพ็ญ	กรรมการและเลขานุการ
๑๑. นางสาวปนัดดา	จานนอก	กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ

มีหน้าที่ ให้คำปรึกษา แนะนำ ควบคุมดูแลให้การดำเนินงานเป็นไปด้วยความเรียบร้อย

/ คณะกรรมการดำเนินโครงการ...

คณะกรรมการดำเนินโครงการ

๑. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ระบิล	พินภัย	ประธานกรรมการ
๒. อาจารย์จินตนา	เข็มประสิทธิ์	รองประธาน
๓. อาจารย์ ดร.ณพวรรณ	สินธุศิริ	กรรมการ
๔. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พร้อมพร	ภูวดิน	กรรมการ
๕. อาจารย์ ดร.สุกานดา	กลิ่นขจร	กรรมการ/ผู้รับผิดชอบโครงการ
๖. อาจารย์ ดร.ณัชชา	ลิมปศิริสุวรรณ	กรรมการ
๗. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พรทิพย์	รอดพันธ์	กรรมการ
๘. อาจารย์ ดร.อัมพาพร	ลีลามโนธรรม	กรรมการ
๙. อาจารย์ ดร.ชาตยา	นิลพลับ	กรรมการ
๑๐. อาจารย์ณัฐณิชา	นิตย์สุข	กรรมการ
๑๑. อาจารย์ ดร.นรรจ์	รินกวี	กรรมการ
๑๒. อาจารย์นวินดา	ชื่อตรง	กรรมการ
๑๓. อาจารย์ ดร.นิลุบล	วิโรจน์ฐิตยวงศ์	กรรมการ
๑๔. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปฎิมา	ถนิมกาญจน์	กรรมการ
๑๕. อาจารย์ปราณี	สกุลลิขเรศสีมา	กรรมการ
๑๖. อาจารย์แพนศรี	บาตรีโพธิ์	กรรมการ
๑๗. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เสาวลักษณ์	จิตต์น้อม	กรรมการ
๑๘. อาจารย์ ดร.อนิรุช	พิพัฒน์ประภา	กรรมการ
๑๙. อาจารย์อัจฉราวรรณ	ท้าวต๋อน	กรรมการ
๒๐. อาจารย์ ดร.เพ็ญพร	ปุกหตุ	กรรมการ
๒๑. อาจารย์ฐาปนี	เรืองศรีโรจน์	กรรมการ
๒๒. อาจารย์ ดร.วรรณงค์	โถทองคำ	กรรมการ
๒๓. อาจารย์ ดร.ธนพงษ์	จำปาหอม	กรรมการ
๒๔. อาจารย์วรินทร์ธร	วิมุตติสุขสุนทร	กรรมการ
๒๕. นางภขนิดา	หมายชัย	กรรมการ
๒๖. นางสาวชลธร	นาคติลก	กรรมการ
๒๗. นางสาวปัทมา	พิลาบุตร	กรรมการ
๒๘. นางสาวกนกวรรณ	ศิริ	กรรมการ
๒๙. นางสาวแก้วตา	ชูทองกลาง	กรรมการและเลขานุการ

มีหน้าที่ ในการดำเนินโครงการตามแผนงานเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์

คณะกรรมการประสานงานโครงการ

๑. นางสาวแก้วตา	ชูทองกลาง	ประธานกรรมการ
๒. นางสาวกนกวรรณ	ศิริ	กรรมการ

มีหน้าที่ ติดตามความคืบหน้าในแต่ละฝ่ายงาน จัดประชุม และรายงานผลการดำเนินงานต่อ

คณะกรรมการอำนวยการ

/ คณะกรรมการลงพื้นที่...

คณะกรรมการลงพื้นที่

๑. อาจารย์ ดร.สุกานดา	กลิ่นขจร	ประธานกรรมการ
๒. อาจารย์ ดร.อนิรุฑ	พิพัฒน์ประภา	กรรมการ
๓. อาจารย์อัจฉรวรรณ	ท้าวดอน	กรรมการ
๔. นางภวนิดา	หมายชัย	กรรมการ
๕. นางสาวชลธร	นาคดิลก	กรรมการ
๖. นางสาวปัทมา	พิลาบุตร	กรรมการ
๗. นางสาวกนกวรรณ	ศิริ	กรรมการ
๘. นางสาวแก้วตา	ชูทองกลาง	กรรมการและเลขานุการ

มีหน้าที่ สัมภาษณ์ สํารวจ และออกแบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล ลงพื้นที่เก็บรวบรวมข้อมูล และลงพื้นที่ติดตามผลการดำเนินงานโครงการ

ทั้งนี้ ตั้งแต่ วันที่ ๑๕ เดือน กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๕ เป็นต้นไป

ถึง ณ วันที่ ๒๑ เดือน กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๕



(อาจารย์จุฬาลักษณ์ พลเสนา)
ผู้อำนวยการสถาบันบริการวิชาการ
แห่งมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน