รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อ
คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลจอหอ
อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

จัดทำโดย มหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล คณะบริหารธุรกิจ

กันยายน 2565

คำนำ

ปัจจุบันการประเมินผลการปฏิบัติงานตามแนวคิดสมัยใหม่ การทำงานจะให้ความสำคัญกับผลงานที่เกิดขึ้น (Results Oriented) และยึดเป้าหมายของงานเป็นหลัก โดยจะมีการประยุกต์ใช้แบบประเมินผลการปฏิบัติงานที่สามารถวัดผลงานได้จริง และนำผลที่ได้ไปเป็นตัวแปรในการให้รางวัลตอบแทน ซึ่งการประเมินผลการปฏิบัติงาน (Performance Appraisal : PA) โดยใช้เครื่องมือการประเมินความพึงพอใจของผู้มารับบริการถือเป็นสิ่งสำคัญขององค์กรที่ช่วยชี้วัดความสำเร็จได้ และเป็นส่วนหนึ่งของหลายวิธีในการวัดผลทางการปฏิบัติงานของพนักงานองค์กร ทั้งในเรื่องความสามารถในการทำงานและศักยภาพที่ช่วยให้องค์กรประสบความสำเร็จได้ดียิ่งขึ้น และยังถือเป็นส่วนหนึ่งของการพัฒนา (Development) ที่สำคัญขององค์กร

เทศบาลตำบลจอหอ อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา ได้เล็งเห็นถึงความสำคัญของประชาชน จึงได้ทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลจอหอว่า ประชาชนมีความพึงพอใจมากน้อยเพียงใด ประกอบด้วย 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านช่องทางในการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และจำแนกตามภาระงานหลัก ได้แก่ งานด้านบริการกฎหมาย งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ และงานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

ดังนั้น ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลจอหอ อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา ประจำปี พ.ศ. 2565 จะนำไปปรับปรุงการให้บริการแก่ประชาชนให้ดียิ่งขึ้น ตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี โดยประชาชนได้รับการบริการที่มีความพึงพอใจสูงสุด

ทั้งนี้ ขอขอบคุณผู้มีส่วนร่วมในการดำเนินงาน และประชาชนที่ได้ให้สัมภาษณ์ เพื่อบรรลุเป้าหมายในครั้งนี้

มหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล

จังหวัดนครราชสีมา

กันยายน 2565

บทสรุปผู้บริหาร

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลจอหอ อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา ประจำปี พ.ศ. 2565 มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อสำรวจความพึงพอใจ 2)เพื่อจำแนกตามภาระงานหลัก และจัดเรียงลำดับความพึงพอใจ 3) เพื่อสำรวจปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะ ของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลจอหอ อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา ประจำปี พ.ศ. 2565 ในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งจำแนกตามภาระงานหลัก ได้แก่ งานด้านบริการกฎหมาย งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ และงานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย กลุ่มตัวอย่างเป็นประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลจอหอ จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจโดยใช้แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยนำค่าคะแนนเฉลี่ยที่ได้มาเทียบหาค่าร้อยละจากคะแนนเต็มของแต่ละด้าน

ผลการสำรวจข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุมากกว่า 50 ปีขึ้นไป มีการศึกษาอยู่ในระดับประถมศึกษา ประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป และมีรายได้ต่อเดือน 6,001 – 8,000 บาท ซึ่งมาติดต่อขอรับบริการจากเทศบาลตำบลจอหอในส่วนงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล โดยมาในช่วงวันจันทร์ และได้รับทราบข้อมูลข่าวสารจากเทศบาลตำบลจอหอจากหอกระจายข่าว

ผลการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างประชาชน พบว่า มีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลจอหอรายด้านในภาพรวม ร้อยละ 96.20 โดยคะแนนอยู่ในระดับ 10 โดยมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 96.60 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 มีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 96.20 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 และมีความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 96 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 ส่วนด้านช่องทางการให้บริการมีความพึงพอใจ ร้อยละ 95.80 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 ตามลำดับ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลจอหอในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการโดยภาพรวม ร้อยละ 96 โดยคะแนนอยู่ในระดับ 10 ซึ่งเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก คล่องตัว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน ร้อยละ 97 โดยคะแนนอยู่ในระดับ 10 และเกี่ยวกับเกี่ยวกับเอกสาร แบบฟอร์ม หรือคำร้องต่าง ๆ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย ร้อยละ 96.40 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 ตามลำดับ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลจอหอในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยภาพรวม ร้อยละ 96.60 โดยคะแนนอยู่ในระดับ 10 ซึ่งเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ การตอบข้อซักถาม ปัญหาข้อสงสัยและอธิบายได้อย่างชัดเจนร้อยละ 97 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 และเกี่ยวกับการให้เกียรติและการให้ความสำคัญกับประชาชนที่มารับบริการอย่างเท่าเทียมกันร้อยละ 96.80 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 ตามลำดับ

ด้านช่องทางการให้บริการ ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลจอหอในด้านช่องทางการให้บริการโดยภาพรวม ร้อยละ 95.80 โดยคะแนนอยู่ในระดับ 10 ซึ่งเกี่ยวกับแต่ละช่องทางการให้บริการเกี่ยวกับแต่ละงานมีการแยกช่องทางการให้บริการอย่างชัดเจน และเกี่ยวกับให้บริการนอกสถานที่สำนักงาน ร้อยละ 96.80 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 เท่ากัน

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลจอหอในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยภาพรวม อยู่ในระดับพึงพอใจร้อยละ 96.20 โดยคะแนนอยู่ในระดับ 10 ซึ่งเกี่ยวกับด้านสิ่งอำนวยความสะดวกเกี่ยวกับสถานที่ให้บริการ ตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกแก่การเดินทางไปรับบริการ ร้อยละ 97.40 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 และเกี่ยวกับสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม สะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อย ร้อยละ 96.80 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 ตามลำดับ

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลจอหอในภาพรวมและรายด้าน จำแนกตามภาระงานหลัก พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลจอหอจำแนกตามภาระงานหลักโดยภาพรวม ร้อยละ 96.20 โดยคะแนนอยู่ในระดับ 10 โดยมีความพึงพอใจส่วนงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ และส่วนงานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทา สาธารณภัย ร้อยละ 96.40 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 เท่ากัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน จำแนกตามภาระงานหลัก พบว่า

ส่วนงานด้านบริการกฎหมาย ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลจอหอในส่วนงานด้านบริการกฎหมายโดยภาพรวม ร้อยละ 95.80 โดยคะแนนอยู่ในระดับ 10 ซึ่งเกี่ยวกับด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 96.40 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 96.20 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 ตามลำดับ

ส่วนงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลจอหอในส่วนงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล โดยภาพรวม ร้อยละ 96.20 โดยคะแนนอยู่ในระดับ 10 ซึ่งเกี่ยวกับด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 96.40 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 96.20 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 เท่ากัน

ส่วนงานด้านด้านรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลจอหอในส่วนงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะโดยภาพรวม

ร้อยละ 96.40 โดยคะแนนอยู่ในระดับ 10 ซึ่งเกี่ยวกับด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 97.60 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 และสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 96.60 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 ตามลำดับ

ส่วนงานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลจอหอในส่วนงานส่วนงานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัยโดยภาพรวม ร้อยละ 96.40 โดยคะแนนอยู่ในระดับ 10 ซึ่งเกี่ยวกับด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 96.80 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 96.40 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 ตามลำดับ

สรุปการประเมินคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลจอหอ โดยภาพรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจร้อยละ 96.20 โดยคะแนนอยู่ในระดับ 10

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของประชาชนผู้รับบริการ พบว่า

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ควรมีแผนในการตรวจสอบ วางระบบการจัดการด้านถังขยะในชุมชน โดยเฉพาะในชุมชนที่มีการก่อสร้างหมู่บ้านขึ้นใหม่ มีแผนการวางระบบระบายน้ำในชุมชน หรือเขตระหว่างหมู่บ้าน โดยเฉพาะชุมชนที่มีการน้ำท่วมขังนานและซ้ำซาก มีการจัดการกระบวนการความร่วมมือกันระหว่างคนในชุมชนและเทศบาลตำบลจอหอ มีการจัดการตัดหญ้าริมทางเป็นระยะ ๆ และทำความสะอาดถนน และควรมีการจัดสรรงบประมาณ เพื่อการทำประโยชน์ให้กับชุมชนอย่างเต็มที่ และทั่วถึง

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เจ้าหน้าที่ควรมีการจัดการเรื่องการชำระค่าเก็บขยะให้ทั่วถึง และในหมู่บ้านที่อยู่ในความรับผิดชอบ โดยอาจจัดเก็บในวันหยุดราชการแทนวันปกติ ซึ่งเจ้าหน้าที่ให้บริการที่ดีการด้านการกำจัดรังต่อในชุมชน มีความต้องการให้เจ้าหน้าที่ลงพื้นที่ตรวจสอบพื้นที่ของชุมชนในจุดอับ ซึ่งอาจก่อให้เกิดอุบัติเหตุได้ โดยมีโครงการเพื่อลดความเสี่ยงที่อาจจะเกิดขึ้น เช่น ยาเสพติด ควรมีการส่งเสริมการพัฒนาอาชีพ และความรู้ให้กับชุมชน เพื่อเพิ่มจุดเด่นของผลิตภัณฑ์ หรือปราชญ์ชาวบ้าน ทั้งด้านอุปโภคและบริโภค

ด้านช่องทางการให้บริการ ควรเพิ่มช่องทางการสื่อสารให้ทันสมัย และรวดเร็วมากขึ้นระหว่างชุมชนกับเทศบาลตำบลจอหอ เพิ่มความถี่การประชาสัมพันธ์ทางสื่อออนไลน์ เพื่อให้ชุมชนได้รับทราบข่าวสารต่าง ๆ ของเทศบาลตำบลจอหอมากขึ้น เพิ่มช่องทางการร้องเรียนต่าง ๆ ของชุมชนทางสื่อออนไลน์ระหว่างชุมชนกับเทศบาลตำบลจอหอ เพื่อการแก้ไขและพัฒนาได้อย่างทั่งถึง

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก การจัดเก็บขยะ ควรมีการรณรงค์ส่งเสริมให้ชุมชนแยกขยะ หรือนำขยะใส่ถุงปิดปากถุงให้เรียบร้อยก่อนทิ้งในถังขยะ หรือมีการจัดสรรถุงดำสวมถังขยะพร้อมมีฝาปิด

เพื่อไม่ให้ส่งกลิ่นที่ไม่พึงปรารถนาต่อชุมชน ต้องการให้มีการติดตั้งกล้องวงจรปิด ในจุดที่มีความเสี่ยงในการเกิดอันตราย หรือเกิดความเสียหายในทรัพย์สิน หรือต่อชีวิตของประชาชน ต้องการให้ปรับภูมิทัศน์ของสี่แยกไฟแดงจอหอ ให้สวยงามเพื่อความสง่างาม มีหน้ามีตาเป็นศักดิ์ศรีความภาคภูมิใจของประชาชนในเขตจอหอ และผู้ที่สัญจรไปมา

สารบัญ

หน้า

คำนำ.. ก

บทสรุปผู้บริหาร.. ข

สารบัญ.. ฉ

สารบัญตาราง.. ณ

บทที่ 1 บทนำ.. 1

1.1 หลักการและเหตุผล.. 1

1.2 วัตถุประสงค์.. 3

1.3 ขอบเขตการดำเนินงาน.. 3

1.4 ข้อจำกัดของการศึกษา.. 4

1.5 นิยามศัพท์ในการศึกษา.. 4

บทที่ 2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง.. 6

2.1 สภาพทั่วไป และข้อมูลพื้นฐานสำคัญของเทศบาลตำบลจอหอ อำเภอเมือง นครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา.. 6

2.2 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ.. 22

2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ.. 25

2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.. 29

2.5 กรอบแนวคิดในการวิจัย.. 30

บทที่ 3 วิธีการศึกษา.. 32

3.1 ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา.. 32

3.2 ประชากรเป้าหมาย.. 32

3.3 ขนาดของกลุ่มตัวอย่างประชาชน.. 33

. 3.4 เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูลและการเก็บรวบรวมข้อมูล.. 34

3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล.. 35

สารบัญ (ต่อ)

หน้า

บทที่ 4 ผลการศึกษา 37

4.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างประชาชน 37

4.2 การติดต่อขอรับบริการจากเทศบาลตำบลจอหอ 42

4.3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลจอหอ 46

4.4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลจอหอในภาพรวมและรายด้าน จำแนกตามภาระงานหลัก 54

4.5 การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ 61

4.6 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของประชาชนผู้รับบริการ 62

บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา 64

5.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างประชาชน 64

5.2 การติดต่อขอรับบริการจากเทศบาลตำบลจอหอ 64

5.3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลจอหอ 64

5.4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลจอหอในภาพรวมและรายด้าน จำแนกตามภาระงานหลัก 66

5.5 การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ 68

5.6 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของประชาชนผู้รับบริการ 68

บรรณานุกรม 71

สารบัญ (ต่อ)

หน้า

ภาคผนวก.. 73

ภาคผนวก ก หนังสือขอความอนุเคราะห์ 74

ภาคผนวก ข คำสั่งมหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล... 75

ภาคผนวก ค แบบสอบถาม.. 76

ภาคผนวก ง ภาพการลงพื้นที่เทศบาลตำบลจอหอ.. 79

.

สารบัญตาราง

ตาราง		หน้า
1	จำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ....................................	38
2	จำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับอายุ........................	38
3	จำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา...............	39
4	จำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ.............................	40
5	จำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับรายได้ต่อเดือน........	41
6	จำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามส่วนงานที่กลุ่มตัวอย่างประชาชนส่วนใหญ่มาติดต่อขอรับบริการ..	42
7	จำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามส่วนงานที่กลุ่มตัวอย่างประชาชนมาติดต่อขอรับบริการจากเทศบาลตำบลจอหอ..	43
8	จำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่วงวันที่กลุ่มตัวอย่างประชาชนมาติดต่อขอรับบริการจากเทศบาลตำบลจอหอ..	44
9	จำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่องทางการรับข้อมูลข่าวสารจากเทศบาลตำบลจอหอ..	46
10	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลจอหอ จำแนกเป็นรายด้าน และภาพรวม................	47
11	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลจอหอ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ จำแนกเป็นรายข้อ..	49
12	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลจอหอ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกเป็นรายข้อ..	50

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง **หน้า**

13 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลจอหอ ด้านช่องทางการให้บริการ จำแนกเป็นรายข้อ........ 52

14 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลจอหอ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกเป็นรายข้อ........ 54

15 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลจอหอ จำแนกตามภาระงานหลัก และภาพรวม...... 55

16 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการส่วนงานด้านบริการกฎหมาย จำแนกเป็นรายด้าน และภาพรวม........ 57

17 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการส่วนงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล จำแนกเป็นรายด้าน และภาพรวม........ 58

18 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการส่วนงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะจำแนกเป็นรายด้าน และภาพรวม........ 59

19 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการส่วนงานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย จำแนกเป็นรายด้าน และภาพรวม........ 60

20 ค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ และระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลจอหอ จำแนกเป็นรายด้าน และภาพรวม........ 61

สารบัญภาพประกอบ

ภาพประกอบ **หน้า**

1 กรอบแนวคิดในการวิจัย... 31

บทที่ 1 : บทนำ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของ เทศบาลตำบลจอหอ อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

1.1 หลักการและเหตุผล

การตราพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 ขึ้น ถือเป็นการนำแนวความคิดเกี่ยวกับการปฏิรูประบบราชการมาแปลงให้เป็นรูปแบบกฎหมายเพื่อให้เกิดมีผลใช้บังคับเป็นการถาวร โดยมีวัตถุประสงค์ที่จะกำหนดแนวทางการปฏิบัติราชการให้เป็นไปในแนวทางเดียวกัน เพื่อประโยชน์สุขแก่ประชาชนและเกิดผลสัมฤทธิ์ของงานที่วัดผลได้ หลักการนี้ได้ปรากฏอยู่ในมาตรา 3/1 แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 ซึ่งบัญญัติไว้ว่า " มาตรา 3/1 การบริหารราชการตามพระราชบัญญัตินี้ต้องเป็นไปเพื่อประโยชนสุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ตอภารกิจของรัฐ ความมีประสิทธิภาพ ความคุ้มค่าในเชิงภารกิจแหงรัฐ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การลดภารกิจและยุบเลิกหน่วยงานที่ไม่จำเป็น การกระจายภารกิจและทรัพยากรใหแกท้องถิ่น การกระจายอำนาจ ตัดสินใจ การอำนวยความสะดวก และการตอบสนองความต้องการของประชาชน ทั้งนี้โดยมีผู้รับผิดชอบต่อผลของงาน" และมีความมุ่งหมายให้การบริหารราชการแผ่นดิน ใช้วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีหรือ Good Governance จึงได้กำหนดเป้าหมายและมีวิธีการในการดำเนินการเพื่อการบริหารราชการที่ดีให้อยู่ในรูปของ"พระราชกฤษฎีกา" คือ พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 เพื่อเป็นการกำหนดถึงวิธีการปฏิบัติของส่วนราชการและข้าราชการที่จะให้ดำเนินการไปสู่เป้าหมาย

อนึ่งการบังคับใช้กับรัฐวิสาหกิจ องค์การมหาชน และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งปกติตามกฎหมายจัดตั้งองค์กรเหล่านี้จะให้อำนาจอิสระในการบริหารงานขององค์กร จึงไม่อาจนำพระราชกฤษฎีกานี้ไปใช้บังคับกับองค์กรเหล่านั้นทันทีได้ แต่อย่างไรก็ตาม เนื่องจากการปฏิบัติงานขององค์กรเหล่านั้นมีส่วนใกล้ชิดต่อการให้บริการประชาชนโดยตรง ในการปฏิบัติภารกิจจึงควรนำหลักการตามพระราชกฤษฎีกานี้ไปใช้ด้วย โดยเฉพาะอย่างยิ่งในส่วนที่เกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนและการบริหารงานแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ โดยให้หน่วยงานที่มีอำนาจกำกับดูแลองค์กรเหล่านั้นตามกฎหมายมีหน้าที่ดูแลให้มีการกำหนดแนวทางการบริหารงานให้เป็นไปตามพระราชกฤษฎีกานี้ด้วย

ดังนั้น การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี เป็นการชี้ให้เห็นวัตถุประสงค์ของการบริหารราชการที่กำหนดในพระราชกฤษฎีกานี้ และเป็นแนวทางในการปฏิบัติราชการของทุกส่วนราชการในการกระทำภารกิจใดภารกิจหนึ่งว่า จะต้องปฏิบัติราชการให้เกิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี โดยมีเป้าหมาย 7 หัวข้อ คือ หนึ่งเกิดประโยชน์สุขของประชาชน สองเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ สามมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ สี่ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น ห้ามีการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อเหตุการณ์ หกประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ เจ็ดมีการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ ดังนั้น การปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ดีจึงต้องปฏิบัติตามภารกิจ และเพื่อให้การบริหารจัดการสำเร็จลุล่วงสามารถแก้ไขปัญหา และสนองตอบต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น ตลอดจนประสานความร่วมมือกับหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งภาครัฐและเอกชนที่เกี่ยวข้องเพื่อร่วมมือกันพัฒนาท้องถิ่นให้มีความเจริญก้าวหน้าได้นั้น จึงต้องมีการประเมินการปฏิบัติงานตามภารกิจ ใน 4 มิติ คือ ด้านประสิทธิผลตามยุทธศาสตร์ ด้านคุณภาพให้บริการ ด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ และด้านพัฒนาองค์กร

จากเหตุผลที่กล่าวมาข้างต้น เทศบาลตำบลจอหอ อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา ได้เล็งเห็นถึงความสำคัญของประชาชน ซึ่งจะดำเนินการเฉพาะมิติที่ 2 คือ คุณภาพการให้บริการที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากเทศบาลตำบลจอหอ 4 ประเด็นหลัก คือ ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ และความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการให้บริการ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงมีแนวคิดที่จะนำงานทางด้านการบริการหลักๆ ที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับประชาชน เช่น งานด้านทะเบียน เช่น การทะเบียนราษฎร์ การโอนย้าย การขอเลขที่บ้าน งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ เช่น ขยะมูลฝอย งานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย เช่น ไฟไหม้ น้ำท่วม งูเข้าบ้าน งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม เช่น การจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ คนพิการ รวมทั้งสำรวจความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของประชาชนในท้องถิ่นหรือผู้ที่เกี่ยวข้องที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลจอหอ เพื่อจะสะท้อนถึงศักยภาพประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านบริการของเทศบาลตำบลจอหอ โดยให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมมากที่สุด ซึ่งสามารถนำมาพัฒนาการให้บริการ การปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่อง การป้องกันภัยอันตรายที่อาจจะเกิดขึ้นกับประชาชน และเสริมสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างกันเพื่อพัฒนาชุมชนและประเทศชาติสืบไป

1.2 วัตถุประสงค์

1.2.1 เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลจอหอ อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา ประจำปี พ.ศ. 2565 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

1.2.2 เพื่อจำแนกตามภาระงานหลัก และจัดเรียงลำดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลจอหอ อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา ประจำปี พ.ศ. 2565 ในส่วนงานด้านบริการกฎหมาย งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ และงานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

1.2.3 เพื่อสำรวจปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลจอหอ อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา ในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

1.3 ขอบเขตการดำเนินงาน

1.3.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

ขอบเขตด้านเนื้อหา ได้แก่ การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลจอหอ อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา ประจำปี พ.ศ. 2565 ใน 4 ประเด็นหลัก ได้แก่

1) ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ
2) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
3) ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ และ
4) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

โดยครอบคลุม 4 ภาระงานหลัก ได้แก่

1) งานด้านบริการกฎหมาย
2) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล
3) งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ
4) งานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

1.3.2 ขอบเขตด้านประชากร

ในการสำรวจครั้งนี้ จะใช้กลุ่มตัวอย่างของประชาชนในท้องถิ่นที่เคยมารับบริการจากเทศบาลตำบลจอหอ อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา ประจำปี พ.ศ. 2565 โดยใช้เครื่องมือแบบสอบถาม วิธีการสัมภาษณ์เพื่อรวบรวมข้อมูลจากประชาชนในท้องถิ่นในเขตรับผิดชอบของเทศบาลตำบลจอหอ

1.4 ข้อจำกัดของการศึกษา

โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลจอหอ อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา ประจำปี พ.ศ. 2565 จะทำการสำรวจเฉพาะกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่เคยมารับบริการจากเทศบาลตำบลจอหอ และดำเนินการในช่วงเดือนสิงหาคม 2565 ถึง กันยายน 2565 เนื่องจากมีระยะเวลาจำกัด และมีสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อโรคติดต่อไวรัสโคโรน่า (COVID-19) ในช่วงการสำรวจ ฉะนั้นผลการศึกษาจึงครอบคลุมเฉพาะภาระงานหลักของเทศบาลตำบลจอหอ ซึ่งไม่อาจครอบคลุมข้อเท็จจริงของภาระอื่น ๆ ทั้งหมดของเทศบาลตำบลจอหอ

1.5 นิยามศัพท์ในการศึกษา

1.5.1 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) หมายถึง ราชการส่วนท้องถิ่นที่ได้รับการเลือกตั้งจากประชาชนในท้องถิ่น มีอำนาจหน้าที่การบริหารจัดการสาธารณะตามกฎหมายเพื่อประโยชน์สุขของชุมชนในท้องถิ่นนั้น ซึ่งประกอบด้วย

1.5.1.1 องค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.)

1.5.1.2 สำนักงานเทศบาล ได้แก่ เทศบาลนคร เทศบาลเมือง และเทศบาลตำบล

1.5.1.3 องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.)

1.5.1.4 การปกครองท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ

1.5.2 เทศบาลตำบลจอหอ หมายถึง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีฐานะเป็นสำนักงานเทศบาล ในเขตอำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา ที่ได้รับการเลือกตั้งจากประชาชน

1.5.3 ความพึงพอใจ หมายถึง เป็นความชอบของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด ซึ่งสามารถลดความตึงเครียด และตอบสนองความต้องการของบุคคลได้ ทำให้เกิดความพึงพอใจต่อสิ่งนั้น

1.5.4 ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชน หรือผู้มารับบริการโดยตรงจากเทศบาลตำบลจอหอ อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา

1.5.5 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลจอหอ หมายถึง ระดับความพึงพอใจของประชาชนมีต่อการบริการจากเทศบาลตำบลจอหอ เมื่อได้รับบริการนั้น ๆ แล้ว บรรลุเป้าหมายตามความต้องการหรือความคาดหวัง ประกอบด้วย ความพึงพอใจทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

1.5.6 คุณภาพการให้บริการ หมายถึง ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลจอหอ เกิดความพึงพอใจของคุณภาพการให้บริการจากเทศบาลตำบลจอหอ ซึ่งประกอบด้วยคุณภาพ 4 ด้าน คือ

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

1.5.7 ภาระงานหลัก หมายถึง หน่วยงานที่ให้บริการประชาชนซึ่งอาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลจอหอ โดยครอบคลุมเฉพาะภาระงานหลัก 4 ส่วนงาน ประกอบด้วย งานด้านบริการกฎหมาย งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ และงานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

บทที่ 2 : แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตจังหวัดนครราชสีมา ประจำปี พ.ศ. 2565 ซึ่งทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลจอหอ อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา ประจำปี พ.ศ. 2565 โดยมีแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องดังนี้

2.1 สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานสำคัญของเทศบาลตำบลจอหอ
2.2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ
2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ
2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
2.5 กรอบแนวคิดการวิจัย

2.1 สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานสำคัญของเทศบาลตำบลจอหอ อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา

ตราสัญญลักษณ์ประจำเทศบาลตำบลจอหอ

ดวงตราที่มีรูปสื่อความหมาย ดังนี้

ซุ้มประตูหอคอย เปรียบเสมือน คอยระวังตรวจตราป้องกันข้าศึกของเมืองหน้าด่านจอหอ

ซุ้มสีแสด เปรียบเสมือน สีแห่งชัยชนะของชาวนครราชสีมาและเป็นสีประจำจังหวัดนครราชสีมา

ท้องฟ้าสีเหลือง เปรียบเสมือน สีแห่งวัฒนธรรมความเจริญรุ่งเรือง

ขอบวงวกลมของตัวอักษร คำว่า “เทศบาลตำบลจอหอ จังหวัดนคราชสีมา ”

สีน้ำเงิน หมายถึง พลังแผ่นดิน ความเป็นปึกแผ่น สามัคคีของชนชาวจอหอ

ตัวอักษรสีขาว หมายถึง “เทศบาลตำบลจอหอ จังหวัดนครราชสีมา ”

ด้านกายภาพ

1. ที่ตั้งของหมู่บ้านหรือชุมชนหรือตำบล

ประวัติความเป็นมา

เทศบาลตำบลจอหอ จัดตั้งเป็นสุขาภิบาลจอหอ ตั้งแต่วันที่ 12 ธันวาคม 2510 และเปลี่ยนแปลงฐานะจากสุขาภิบาลเป็นเทศบาลตำบลจอหอ เมื่อวันที่ 25 พฤษภาคม 2542 ครอบคลุม 2 ตำบล คือ ตำบลจอหอ (บางส่วน) และตำบลบ้านเกาะ (บางส่วน)

หมู่ที่ 1 บ้านพะเนาว์ ตำบลจอหอ

หมู่ที่ 3 บ้านจอหอ ตำบลจอหอ

หมู่ที่ 4 บ้านจอหอ ตำบลจอหอ

หมู่ที่ 5 บ้านช่องอู่ ตำบลจอหอ

หมู่ที่ 6 บ้านระกาย ตำบลจอหอ (บางส่วน)

หมู่ที่ 13 บ้านหนองพิมาน ตำบลจอหอ

หมู่ที่ 14 บ้านปูน ตำบลจอหอ

หมู่ที่ 3 บ้านขนาย ตำบลบ้านเกาะ (บางส่วน)

ปัจจุบันเทศบาลตำบลจอหอ มีสำนักงานตั้งอยู่เลขที่ 878 ถนนเจนจบทิศ ตำบลจอหอ อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา มีสภาพทั่วไปเป็นที่ราบลุ่ม ระยะห่างจากจังหวัดนครราชสีมา 7 กิโลเมตร เนื่องจากมีพื้นที่ใกล้เคียงกับเทศบาลนครนครราชสีมา จึงมีประชาชนมาตั้งบ้านเรือนอยู่อาศัยเป็นจำนวนมาก ประกอบกับเทศบาลตำบลจอหอเป็นทางผ่านไปสู่จังหวัดต่าง ๆ ของภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยมีถนนมิตรภาพตัดผ่านกับถนนสุรนารายณ์ ทำให้การคมนาคมสะดวก ดังนั้น ประชากรส่วนใหญ่จึงประกอบอาชีพค้าขาย และโรงงานอุตสาหกรรมเทศบาลตำบลจอหอมีลำบริบูรณ์เป็นแหล่งน้ำธรรมชาติสายหลักซึ่งอยู่ในความดูแลของกรมชลประทาน และใช้เป็นแหล่งผลิตน้ำประปาสำหรับประชาชนในเขตเทศบาลและเนื่องจากอยู่ใกล้ตัวจังหวัดนครราชสีมา การคมนาคม สะดวก จึงมีส่วนราชการและโรงงานอุตสาหกรรมหลายแห่งอยู่ในเขตเทศบาล เป็นผลให้เทศบาลมีความเจริญรุดหน้าเป็นที่รู้จักของคนทั่วไป

2 ลักษณะภูมิประเทศ

จังหวัดนครราชสีมาเป็นจังหวัดที่ตั้งอยู่ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ อยู่บนที่ราบสูงโคราช ห่างจากกรุงเทพ 259 กิโลเมตร มีพื้นที่ทั้งหมด 20,493.964 ตารางกิโลเมตร (12,808,728 ไร่) เป็นพื้นที่ป่าไม้ 2,297,735 ไร่ โดยส่วนใหญ่เป็นพื้นที่อุทยานแห่งชาติคือ อุทยานแห่งชาติเขาใหญ่ และอุทยานแห่งชาติทับลาน ร้อยละ 61.4 และเป็นแหล่งน้ำ 280,313 ไร่ ทิศเหนือติดต่อกับจังหวัดชัยภูมิ

และขอนแก่น ทิศใต้ติดต่อกับจังหวัดปราจีนบุรี นครนายก และสระแก้ว ทิศตะวันออกติดต่อกับจังหวัดบุรีรัมย์ และทิศตะวันตกติดต่อกับจังหวัดสระบุรี ชัยภูมิ และลพบุรี

พื้นที่ส่วนใหญ่เป็นที่ราบ สูงจากระดับน้ำทะเลปานกลางระหว่าง 150-300 เมตร มีเทือกเขาสันกำแพง และเทือกเขาพนมดงรัก เป็นแนวยาวทางด้านทิศใต้และทิศตะวันตก ส่วนบริเวณตอนล่างค่อนไปทางเหนือและตะวันออกเป็นที่ราบลุ่ม โดยมี ลำตะคลอง และลำน้ำสาขาอื่น ๆ ไหลหล่อเลี้ยงบริเวณด้านเหนือของเมือง และเป็นสาขาหนึ่งของแม่น้ำสำคัญคือ แม่น้ำมูล ซึ่งเป็นแม่น้ำสายหลักของภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

3 ลักษณะภูมิอากาศ

สภาพภูมิอากาศจัดอยู่ในประเภททุ่งหญ้าเขตร้อน มีลมมรสุมหลักพัดผ่านคือ ลมมรสุมตะวันออกเฉียงเหนือ ทำให้อากาศหนาวเย็นและแห้งแล้ง กับลมมรสุมตะวันตกเฉียงใต้ ทำให้มีอากาศชุ่มชื้นและมีฝนตกชุก โดยทั่วไปสามารถแบ่งฤดูกาลออกได้เป็น 3 ฤดู คือ ฤดูฝน เริ่มตั้งแต่เดือนพฤษภาคมถึงเดือนตุลาคม มีฝนตกชุก ตั้งแต่เดือนเมษายนจนถึงเดือนตุลาคม โดยมีปริมาณน้ำฝนสูงสุดในเดือนตุลาคม ฤดูหนาว สภาพอากาศจะเริ่มเปลี่ยนจากฤดูฝนไปสู่ฤดูหนาวตั้งแต่กลางเดือนตุลาคมถึงกลางเดือนกุมภาพันธ์ ระยะนี้ได้รับอิทธิพลจากลมมรสุมตะวันออกเฉียงเหนือ ซึ่งเป็นลมหนาวและแห้งพัดจากประเทศจีน และฤดูร้อน เริ่มตั้งแต่กลางเดือนกุมภาพันธ์ ถึงกลางเดือนพฤษภาคม

เนื่องจากพื้นที่ส่วนใหญ่ของจังหวัดนครราชสีมาเป็นพื้นที่ราบสูง มีป่าและทิวเขาสูงกั้นเขตแดนเป็นแนวยาว อากาศจึงค่อนข้างร้อนอบอ้าวในฤดูร้อน และในฤดูหนาวก็ค่อนข้างหนาวเย็นโดยอุณหภูมิเฉลี่ยตลอดทั้งปีประมาณ 27.4 องศาเซลเซียส อุณหภูมิต่ำสุดเฉลี่ย 22.7 องศาเซลเซียส อุณหภูมิสูงสุดเฉลี่ย 33 องศาเซลเซียส มีค่าความชื้นสัมพัทธ์เฉลี่ยตลอดทั้งปี 71% ความชื้นสัมพัทธ์สูงสุดเฉลี่ย 89% ความชื้นสัมพัทธ์ต่ำสุดเฉลี่ย 49 %

4 ลักษณะของดิน

ลักษณะและสมบัติดินเป็นดินลึก ดินบนเป็นดินดินทรายปนดินร่วนปนทรายสีน้ำตาลเข้มหรือน้ำตาลดินล่างเป็นดินร่วนเหนียวปนทราย ส่วนใหญ่มรอนุภาคดินเหนียวไม่เกิน 35% สีน้ำตาลหรือสีน้ำตาลปนเหลือง อาจพบสีเทาปนสีน้ำตาล สีเทาหรือสีเทาปนชมพูในดินล่างลึกลงไป พบจุดประสีน้ำตาลแก่หรือสีเหลืองปนแดงภายในความลึกมากกว่า 100 ซม. จากผิวดินอาจพบก้อนเหล็กสะสมในดินล่างปฏิกิริยาดินเป็นกรดจัดถึงเป็นกรดเล็กน้อย (pH 5.5-6.5) ในดินบนและเป็นกรดจัดมาก (pH 4.5-5.0) ในดินล่าง

ด้านการเมือง/การปกครอง

1. อาณาเขต/เขตการปกครองเทศบาลตำบลจอหอ

ทิศเหนือ จด อบต.จอหอ และเทศบาลตำบลโคกสูง

ทิศใต้ จด อบต. บ้านเกาะ

ทิศตะวันตก จด อบต. จอหอ

ทิศตะวันออก จด อบต. ตลาด

ปัจจุบันเทศบาลตำบลจอหอ อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา ได้เปลี่ยนแปลงแนวเขตเทศบาลตำบลจอหอโดยมีรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทยได้โปรดลงนามในประกาศกระทรวงมหาดไทย เรื่อง เปลี่ยนแปลงเขตเทศบาลตำบลจอหอ อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา มีผลใช้บังคับตั้งแต่ วันที่ 3 มีนาคม 2558 เป็นต้นไป โดยประกาศในราชกิจจานุเบกษา เล่มที่ 132 ตอนที่ 88 ง ลงวันที่ 17 เมษายน 2558 มีพื้นที่ 9 ตารางกิโลเมตร ให้กำหนดเขตเทศบาลตำบลจอหอไว้ ดังนี้

หลักเขตที่ 1 ตั้งอยู่บนกึ่งกลางทางหลวงแผ่นดิน หมายเลข 204 ที่ กม 14+660 ที่จุดตัดระหว่างทางหลวงแผ่นดิน หมายเลข 204 กับทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 205 บริเวณพิกัด SB 91665

ด้านเหนือ

จากหลักเขตที่ 1 เป็นเส้นเลียบไปทางทิศตะวันออกเฉียงเหนือตามทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 204 (ตอนเลี่ยงเมือง) ถึงหลักเขตที่ 2 ซึ่งตั้งอยู่บนกึ่งกลางทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 204 (ตอนเลี่ยงเมือง) ที่บริเวณถนนทางเข้าบ้านปูน(ถนนเลียบแนวเขตทางทิศตะวันออก) ที่ กม 16 + 993 บริเวณพิกัด SB 935660 ระยะทางประมาณ 1,985 เมตร

ด้านทิศตะวันออก

จากหลักเขตที่ 2 เป็นเส้นเลียบไปทางทิศใต้ ตามแนวถนนทางเข้าบ้านปูน (ถนนเลียบแนวเขตฟากตะวันออก) ถึงหลักเขตที่ 3 ซึ่งตั้งอยู่บนอยู่บนทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 2 ฟากทิศใต้ กม 157 + 357 บริเวณพิกัด SB 937644 ระยะทางประมาณ 1,700 เมตร จากหลักเขตที่ 3 เป็นเส้นเลียบไปทางทิศตะวันออกเฉียงเหนือ ตามทางหลวงแผ่นดิน หมายเลข 2 ถึงทางแยกถนนองค์การบริหารส่วนจังหวัดนครราชสีมา รหัสสายทาง 01401 (สายบ้านบุ – ลองตอง) ฟากตะวันออกเป็นเส้นเลียบตามถนน (สายบ้านบุ – ลองตอง) ไปทางทิศตะวันออกเฉียงเหนือถึงหลักเขตที่ 4 ซึ่งตั้งอยู่ที่จุดตัดระหว่างถนนองค์การบริหารส่วนจังหวัดนครราชสีมารหัสสายทาง 01401 (สายบ้านบุ – ลองตอง) ตัดกับทางรถไฟ สายตะวันออกเฉียงเหนือ บริเวณพิกัด SB 944642 ระยะทางประมาณ 1,020 เมตร

ลักษณะที่ตั้ง

จากหลักเขตที่ 4 เป็นเส้นตรงไปทางทิศตะวันตกเฉียงใต้ตามแนวทางรถไฟสายตะวันออกเฉียงเหนือ ถึงหลักเขตที่ 5 ซึ่งตั้งอยู่กึ่งกลางทางรถไฟสายตะวันออกเฉียงเหนือตัดกับคลองส่งน้ำชลประทานด้านทิศใต้บริเวณพิกัด SB 936625 ระยะทางประมาณ 1,930 เมตร

ด้านใต้

จากหลักเขตที่ 5 เป็นเส้นเลียบไปทางทิศตะวันตกแนวคลองส่งน้ำชลประทานฟากใต้ ถึงหลักเขตที่ 6 ซึ่งอยู่ห่างจากลำบริบูรณ์ด้านทิศใต้ตามแนวคลองส่งน้ำชลประทานระยะทาง 215 เมตร ที่บริเวณพิกัด SB 929626 ระยะทาง ประมาณ 800 เมตร

จากหลักเขตที่ 6 เป็นเส้นเลียบไปตามลำเหมืองสาธารณประโยชน์ (เหมืองเกสร) ฟาก ทางทิศใต้ไปทางทิศตะวันตกถึงหลักเขตที่ 7 ซึ่งตั้งอยู่บนกึ่งกลางทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 205 ที่ กม 226 + 645 ที่บริเวณพิกัด B 926626 ระยะทาง ประมาณ 270 เมตร

จากหลักเขตที่ 7 เป็นเส้นตรงไปทางทิศตะวันตกเฉียงใต้ถึงหลักเขตที่ 8 ซึ่งตั้งอยู่ริม รั้วศูนย์ฮอนด้าจอหอ ฟากทิศใต้ ที่บริเวณพิกัด SB 917616 ระยะทาง ประมาณ 1,320 เมตร

จากหลักเขตที่ 8 เป็นเส้นตรงไปทางทิศตะวันตกเฉียงเหนือถึงหลักเขตที่ 9 ซึ่งตั้งอยู่บน กึ่งกลางทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 2 ที่ กม 153 + 986 บริเวณพิกัด SB 916617 ระยะทาง ประมาณ 100 เมตร

จากหลักเขตที่ 9 เป็นเส้นตรงไปทางทิศตะวันตกเฉียงใต้ ถึงหลักเขตที่ 10 ซึ่งตั้งอยู่บน กึ่งกลางทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 2 ที่ กม 153 + 725 บริเวณพิกัด SB 915615 ระยะทาง ประมาณ 261 เมตร

จากหลักเขตที่ 10 เป็นเส้นเลียบไปทางทิศตะวันตกเฉียงเหนือตามแนวรั้วโครงการ หมู่บ้านศรีปลาทองฝั่งทิศใต้ถึงหลักเขตที่ 11 ซึ่งตั้งอยู่ที่รั้วโครงการหมู่บ้านศรีปลาทองฝั่งทิศเหนือ บริเวณพิกัด SB 913620 ระยะทาง ประมาณ 735 เมตร

จากหลักเขตที่ 11 เป็นเส้นเลียบไปทางทิศตะวันออกตามแนวรั้วโครงการหมู่บ้าน ศรีปลาทองฝั่งทิศเหนือ ถึงหลักเขตที่ 12 ซึ่งตั้งอยู่บริเวณพิกัด SB 914620 ระยะทาง ประมาณ 120 เมตร

ด้านตะวันตก

จากหลักเขตที่ 12 เป็นเส้นตรงไปทางทิศตะวันตกเฉียงเหนือ ถึงหลักเขตที่ 13 ซึ่งตั้งอยู่ริมคลองส่งน้ำถนนเจ๊กฟากใต้ บริเวณพิกัด SB 913622 ระยะทาง ประมาณ 240 เมตร

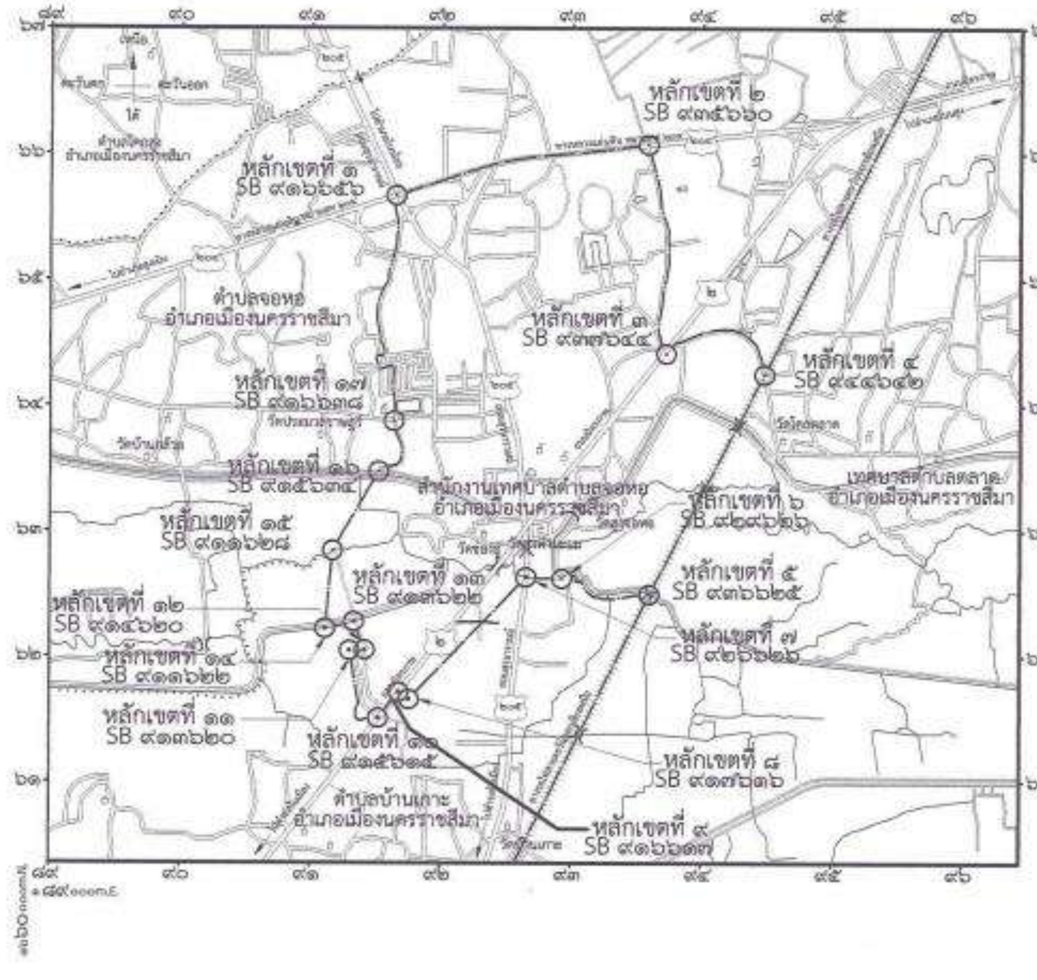
จากหลักเขตที่ 13 เป็นเส้นเลียบไปทางทิศตะวันตกเฉียงใต้ ตามแนวคลองส่งน้ำฟาก ทิศใต้ ถึงหลักเขตที่ 14 ซึ่งตั้งอยู่ บริเวณพิกัด SB 911622 ระยะทาง ประมาณ 225 เมตร

จากหลักเขตที่ 14 เป็นเส้นตรงไปทางทิศตะวันออกเฉียงเหนือ ถึงหลักเขตที่ 15 ซึ่งตั้งอยู่ริมลำบริบูรณ์ด้านทิศเหนือ บริเวณพิกัด SB 911628 ระยะทาง ประมาณ 620 เมตร

จากหลักเขตที่ 15 เป็นเส้นตรงไปทางทิศตะวันออกเฉียงเหนือ ถึงหลักเขตที่ 16 ซึ่งตั้งอยู่ริมถนนเลียบคลองชลประทานฟากเหนือ บริเวณพิกัด SB 915634 ระยะทาง ประมาณ 710 เมตร

จากหลักเขตที่ 16 เป็นเส้นเลียบไปทางทิศตะวันออกเฉียงเหนือตามแนวถนนรัตนภิธาน ซ.12 ฟากตะวันตก ถึงหลักเขตที่ 17 ซึ่งตั้งอยู่ริมถนนรัตนภิธานฟากใต้ บริเวณพิกัด SB 916638 ระยะทางประมาณ 565 เมตร

จากหลักเขตที่ 17 เป็นเส้นเลียบไปทางทิศเหนือตามทางสาธารณะถนนเลียบแนวเขตฟากตะวันตกบรรจบกับหลักเขตที่ 1 บริเวณพิกัด SB 916656 ระยะทางประมาณ 2,020 เมตร



2. การเลือกตั้ง

ด้านการเมืองและการบริหาร

เทศบาลตำบลจอหอมีสมาชิกสภาเทศบาล จำนวน 9 คน มีนายกเทศมนตรีเป็นผู้บริหารสูงสุด ซึ่งแต่งตั้งมาจากตามคำสั่งคณะรักษาความสงบเรียบร้อยแห่งชาติ ฉบับที่ 1/ 2557 ลงวันที่ 25 ธันวาคม 2557 และได้มีการประชุมสภาเทศบาลครั้งแรกเมื่อวันที่ 23 กุมภาพันธ์ 2558 เพื่อคัดเลือกประธานสภาเทศบาล ตามระเบียบกระทรวงมหาดไทย ว่าด้วยข้อบังคับการประชุมสภาท้องถิ่น พ.ศ. 2547 และพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 ถึงแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 13) พ.ศ. 2552

มาตรา 24 วรรคสองได้กำหนดหน่วยเลือกตั้งและที่เลือกตั้งในการเลือกตั้งสมาชิกสภาเทศบาลตำบลจอหอและนายกเทศมนตรีตำบลจอหอ แยกเขตเลือกตั้ง เป็น 2 เขตเลือกตั้ง เขตเลือกตั้งที่ 1 ได้แก่ หมู่ที่ 4 หมู่ที่ 6 หมู่ที่ 13 หมู่ที่ 14 เขตเลือกตั้งที่ 2 ได้แก่ หมู่ที่ 1 หมู่ที่ 6 หมู่ที่ 3 หมู่ที่ 5

ด้านการเมือง เทศบาลตำบลจอหอ ประกอบด้วย ฝ่ายบริหารและฝ่ายสภาเทศบาล คือ

1. ฝ่ายบริหาร ได้แก่ นายกเทศมนตรี มาจากการแต่งตั้งมาจากตามคำสั่งคณะรักษาความสงบเรียบร้อยแห่งชาติ ฉบับที่ 1/ 2557 ลงวันที่ 25 ธันวาคม 2557 ทำหน้าที่บริหารกิจการของเทศบาลตามที่กฎหมายกำหนด มีผู้ช่วยมาจากการแต่งตั้งโดยนายกเทศมนตรี ประกอบด้วย รองนายกเทศมนตรี 2 คน ที่ปรึกษานายกเทศมนตรี 1 คน และเลขานุการนายกเทศมนตรี 1 คน

2. สภาเทศบาล ทำหน้าที่ฝ่ายนิติบัญญัติและควบคุมการบริหาร ประกอบด้วย สมาชิกสภาเทศบาลซึ่งมาจากการเลือกตั้งจากประชาชนโดยตรง จำนวน 9 คน ประกอบด้วยประธานสภาเทศบาล 1 คน รองประธานสภาเทศบาล 1 คน โดยการคัดเลือกจากสมาชิกสภาเทศบาล

ประชากร

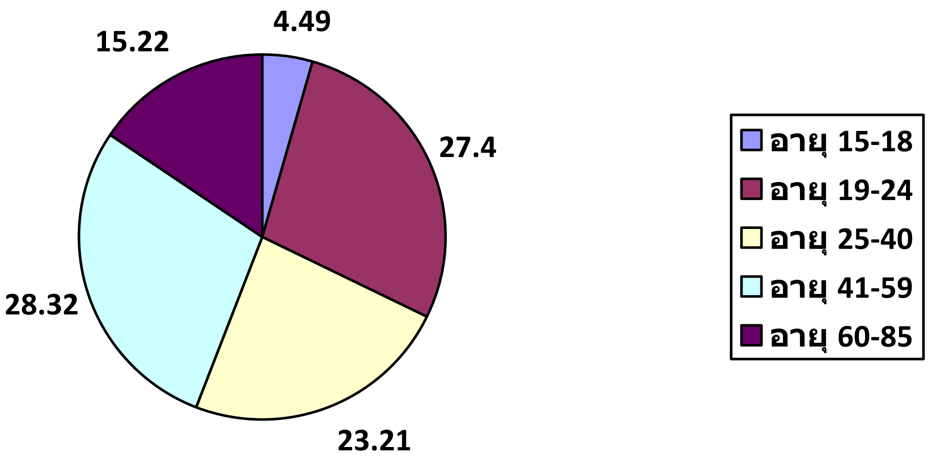
1. จำนวนประชากรในเขตเทศบาลตำบลจอหอ

จำนวนครัวเรือน		9,153	ครัวเรือน
จำนวนประชากรในเขตเทศบาลรวม		16,910	คน
แยกเป็น	ชาย	8,698	คน
	หญิง	8,212	คน
ผู้มีสิทธิ์เลือกตั้ง	จำนวน	13,763	คน
แยกเป็น	ชาย	7,033	คน
	หญิง	6,730	คน

หมู่ที่	เพศชาย	เพศหญิง	รวม
1	447	505	952
3	1,291	1,412	2,703
4	502	561	1,063
5	997	1,162	2,159
6	798	958	1,756
13	4,034	2,930	6,964
14	629	684	1,313
รวม	**8,698**	**8,212**	**16,910**

จำนวนประชากรแยกตามช่วงอายุ (เฉพาะผู้มีสัญชาติไทย)

รวม ชาย – หญิง



ที่มา : สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลจอหอ (ข้อมูล ณ เดือนมิถุนายน พ.ศ. 2562)

สภาพทางสังคม

1. การศึกษา

เทศบาลตำบลจอหอมีโรงเรียนที่อยู่ในเขต จำนวน 3 แห่ง ดังนี้

1) โรงเรียนเอกชน จำนวน 1 แห่ง ได้แก่ โรงเรียนอนุบาลอรุณสายมิตรจอหอ จำนวนนักเรียนชาย 38 คน หญิง 38 คน รวม 76 คน จำนวนครู 7 คน

2) โรงเรียนระดับประถมศึกษา จำนวน 1 แห่ง ได้แก่ โรงเรียนสุรนารายณ์วิทยา

ระดับอนุบาล

จำนวนนักเรียน 213 คน ระดับปฐมศึกษา 413 คน รวม 626 คน จำนวนครู 32 คน

3) โรงเรียนระดับประถมศึกษา - มัธยม สังกัด สพฐ. จำนวน 1 แห่ง ได้แก่ โรงเรียนบ้านจอหอ ระดับอนุบาล จำนวนนักเรียน 112 คน ระดับปฐมศึกษา 379 คน ระดับปฐมศึกษา รวม 187 คน จำนวนครู 35 คน

นอกจากนี้ มีศูนย์พัฒนาเด็กเล็กของเทศบาล จำนวน 1 แห่ง คือ ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก (3 ขวบ) เทศบาลตำบลจอหอจัดตั้งเอง

สถานศึกษา	จำนวนนักเรียน	
	ชาย	หญิง
ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลตำบลจอหอ	27	35
รวม	**27**	**35**

ที่มา : กองการศึกษา เทศบาลตำบลจอหอ (ข้อมูล ณ เดือน มิถุนายน 2562)

2. การสาธารณสุข สถานบริการทางการแพทย์

1) ศูนย์สุขภาพชุมชน จอหอ (ร.พ.มหาราชฯ) จำนวน 1 แห่ง
2) คลินิกเอกชน จำนวน 6 แห่ง
3) บุคลากรทางการแพทย์ที่ปฏิบัติงานในหน่วยบริการสาธารณสุขในเขตพื้นที่
   - แพทย์ จำนวน 2 คน
   - พยาบาล จำนวน 7 คน
   - ทันตแพทย์ (เฉพาะวันพุธ) จำนวน 1 คน
   - เภสัชกร (วันจันทร์ - วันพฤหัสบดี) จำนวน 1 คน
   - เจ้าพนักงานด้านสาธารณสุข จำนวน 2 คน
   - ผู้ช่วยทันตแพทย์ จำนวน 1 คน
   - นักกายภาพบำบัด (วันอังคาร,วันพฤหัสบดี) จำนวน 2 คน
   - แพทย์แผนไทย (เฉพาะวันจันทร์) จำนวน 1 คน
   - ผู้ช่วยแพทย์แผนไทย จำนวน 1 คน
   - อสม. จำนวน 199 คน

ที่มา : ศูนย์สุขภาพชุมชน จอหอ (ร.พ.มหาราชฯ) (ข้อมูล ณ เดือนมิถุนายน พ.ศ. 2562)

3. อาชญากรรม

สถิติอาชญากรรมต่าง ๆ ในรอบปี พ.ศ. 2561 – พ.ศ. 2562

ลำดับที่	ชื่อคดี	ปี พ.ศ. 2561		ม.ค. 62	
		เกิดเหตุ	จับกุม	เกิดเหตุ	จับกุม
1	ทำร้ายร่างกาย	4	8	-	-
2	ลักทรัพย์	12	13	2	-
3	ยักยอกทรัพย์	4	-	1	-
4	ฉ้อโกงทรัพย์	1	-	1	-

สถิติอาชญากรรมต่าง ๆ ในรอบปี พ.ศ. 2561 – พ.ศ. 2562 (ต่อ)

ลำดับที่	**ชื่อคดี**	**ปี พ.ศ. 2561**		**ม.ค. 62**	
		เกิดเหตุ	**จับกุม**	**เกิดเหตุ**	**จับกุม**
5	พ.ร.บ.เช็ค	8	-	9	-
6	มียาเสพติดให้โทษประเภท 1(ยาบ้า)ไว้ครอบครองเพื่อจำหน่ายโดยผิดกฎหมาย	23	25	13	-
7	มียาเสพติดให้โทษประเภท 1 (ยาบ้า)ไว้ครอบครองโดยผิดกฎหมาย	60	61	25	-
8	ใช้สารระเหยเพื่อบำบัดความต้องการของร่างกายหรือจิตใจโดยวิธีสูดดม	1	-	-	-
9	เป็นผู้ขับรถเสพยาเสพติดให้โทษประเภท 1 (ยาบ้า) โดยผิดกฎหมาย	80	-	40	-
10	เสพยาเสพติดให้โทษประเภท 1 (ยาบ้า)โดยผิดกฎหมาย	84	-	83	-
11	ร่วมกันปล่อยเงินกู้โดยคิดอัตราดอกเบี้ยเกินกว่ากฎหมายกำหนด	2	-	-	-
12	มีอาวุธปืนและเครื่องกระสุนปืนไว้ในครอบครองโดยไม่ได้รับอนุญาต	7	-	1	-
13	เป็นผู้ประจำรถทำหน้าที่ขับรถไม่มีใบอนุญาตติดตัวขณะขับรถ	1	-	-	-
14	บุกรุกเคหะสถาน	2	-	-	-
15	เล่นการพนันสลากกินรวบ	9	-	5	-
16	ลักลอบเล่นการพนันไฮโลว์	9	58	4	14
17	ลักลอบเล่นการพนันน้ำเต๋า ปู ปลา	5	18	2	8
18	ลักลอบเล่นการพนันไผ่ผสมสิบ	17	21	7	14
19	เล่นการพนันทายผลฟุตบอล	48	-	12	-
20	จำหน่าย เสนอ หรือมีไว้เพื่อจำหน่ายซึ่งสินค้าที่มีเครื่องหมายการค้าปลอมหรือเลียนแบบการค้าของผู้อื่น	-	-	1	-
21	พกอาวุธปืนไปในเมือง หมู่บ้าน ทางสาธารณะโดยไม่มีเหตุอันควร	4	-	1	-
22	ขับรถโดยไม่คำนึงถึงความปลอดภัย	-	-	-	-
23	ขับรถขณะเมาสุรา	141	-	121	-
	รวม	**522**	**204**	**328**	**36**

ระบบบริการพื้นฐาน

1. การคมนาคม การจราจร

เทศบาลตำบลจอหอเป็นชุมทางเส้นทางการคมนาคมที่สามารถเดินทางติดต่อไปยังตำบล อำเภอ และจังหวัดต่าง ๆ ได้มากมาย เนื่องจากตั้งอยู่บริเวณประตูเข้า – ออก ของจังหวัดนครราชสีมา ทางด้านทิศเหนือไม่ว่าจะเป็นจังหวัดชัยภูมิ อุดรธานี ขอนแก่น ร้อยเอ็ด มหาสารคาม เป็นต้น

ถนนในเขตเทศบาลตำบลจอหอ จำแนกออกเป็นถนนสายหลัก และสายย่อย ถนนสายหลัก ได้แก่ ถนนมิตรภาพ และถนนสุรนารายณ์ ซึ่งเป็นถนนสายหลัก ถนนสายย่อย เป็นถนนที่มีอยู่เดิม ได้แก่ ถนนเจนจบทิศ และถนนตามตรอก ซอย เป็นต้น

ถนนภายในเขตเทศบาล

ประเภทถนน	จำนวน (สาย)	ระยะทาง (เมตร)	หมายเหตุ
ถนนคอนกรีตเสริมเหล็ก	140	29,886	
ถนนลาดยาง	29	9,480	
ถนนหินคลุก	18	5,707	
ถนนลูกรัง	4	828	
ถนนดิน	-	-	
รวม	**191**	**45,901**	

บริการขนส่งสาธารณะ

ทางรถยนต์

เทศบาลตำบลจอหอ มีรถยนต์โดยสารวิ่งระหว่างอำเภอและจังหวัดต่าง ๆ มีทั้งรถตู้ รถสองแถว รถโดยสารธรรมดา และรถโดยสารปรับอากาศ ให้บริการรับ – ส่ง ผู้โดยสารตลอดวัน โดยมีสถานีขนส่งแห่งที่ 2 ซึ่งตั้งอยู่ที่ ถ.มิตรภาพ ต.ในเมือง ห่างจากสำนักงานเทศบาลประมาณ 5 กิโลเมตร

นอกจากนี้ยังมีบริการขนส่งรถโดยสารประจำทางในเขตเทศบาลโดยรถโดยสารประจำทาง และรถสองแถวขนาดเล็ก เช่น รถโดยสารธรรมดาสาย 4 วิ่งระหว่างโคกสูง – สถานีรถไฟชุมทางถนนจิระ สาย 6 วิ่งระหว่าง สี่แยกจอหอ – เดอะมอลล์ เป็นต้น

ทางรถไฟ

ในเขตเทศบาลตำบลจอหอ ไม่มีสถานีรถไฟ แต่สามารถเดินทางไปยังสถานีรถไฟในตัวเมืองนครราชสีมาได้ 3 แห่ง คือ

1. สถานีนครราชสีมา เป็นสถานีใหญ่ของจังหวัด ตั้งอยู่บริเวณถนนมุขมนตรี

2. สถานีบ้านเกาะ เป็นสถานีรถไฟที่มีขนาดเล็ก ตั้งอยู่ที่ ข้างวัดบ้านเกาะ

3. สถานีชุมทางถนนจิระ เป็นสถานีรถไฟที่มีขนาดเล็ก และความสำคัญรองลงมาจากสถานีนครราชสีมา โดยมีเส้นทางรถไฟสายตะวันออกเฉียงเหนือผ่าน 2 สาย คือ

- สายกรุงเทพ – อุบลราชธานี ผ่านอำเภอปากช่อง สีคิ้ว สูงเนิน เมือง จักราช ห้วยแถลง ฯลฯ ระยะทางประมาณ 575 กิโลเมตร
- สายกรุงเทพ – หนองคาย ผ่านอำเภอปากช่อง สีคิ้ว สูงเนิน เมือง โนนสูง คง บัวใหญ่ ฯลฯ ระยะทางประมาณ 624 กิโลเมตร

สวนหย่อม และสวนสาธารณะในเขตเทศบาลตำบลจอหอ

ชื่อสวนหย่อม/สวนสาธารณะ	จำนวนพื้นที่ (ตารางเมตร)	หมายเหตุ
1. สวนหย่อมหน้าสถานีตำรวจภูธรจอหอ	504	
2. สวนหย่อมหน้าวัดช่องอู่	1,260	
3. สวนหย่อมกลางหมู่บ้านช่องอู่	672	
4. สวนหย่อมหน้าวัดสูง	1,774	
5. สวนหย่อมบริเวณหน้าโรงฆ่าสัตว์ (บ้านหนองพิมาน)	1,885	
6. สวนหย่อมบริเวณหน้ากองร้อย อส.	290	
7. สวนหย่อมบริเวณสี่แยกจอหอ	516	
8. สวนหย่อมบริเวณเกาะกลางถนน (หน้าสำนักงานเทศบาล)	1,418	
9. สวนสาธารณะบริเวณทางเลี่ยงเมืองนครราชสีมา (ที่กรมทางหลวงยกให้)	72,000	
10. สวนหย่อมสามแยกจอหอ	867	
รวม	**82,360**	

ที่มา : กองช่าง (ข้อมูล ณ เดือน มิถุนายน พ.ศ. 2562)

2. การไฟฟ้า

ภายในเขตเทศบาลตำบลจอหอ ใช้กระแสไฟฟ้าจากการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดนครราชสีมาเพื่อติดตั้ง ซ่อมแซม ให้แสงสว่างตามถนน ตรอก ซอย ในเขตเทศบาล และพื้นที่สาธารณะต่าง ๆ ให้มีไฟฟ้าสาธารณะไว้บริการประชาชนที่สัญจรไปมา เพื่ออำนวยความสะดวก ครอบคลุมถนน 191 สาย มีจำนวนครัวเรือน (ในเขตเทศบาล) ที่ใช้บริการไฟฟ้าจากการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดนครราชสีมา มีจำนวน 9,153 ครัวเรือน

3. **การประปา**

ปัจจุบันระบบประปาภายในเขตเทศบาลมีการประปาส่วนภูมิภาค นครราชสีมา เป็นหน่วยงานรับผิดชอบดูแลในการจำหน่ายน้ำให้บริการแก่ประชาชนในเขตเทศบาล และใกล้เคียง มีจำนวนครัวเรือนที่ใช้บริการน้ำประปาในเขต 7,203 ครัวเรือน ปริมาณน้ำผลิตที่ใช้ทำประปา 972,602 ลูกบาศก์เมตร/เดือน น้ำจ่าย 906,065 ลูกบาศก์เมตร/เดือน

ที่มา : สำนักงานประปานครราชสีมา (ข้อมูล ณ เดือน มิถุนายน พ.ศ. 2562)

4. **การสื่อสารและโทรคมนาคม**

การให้บริการด้านการสื่อสารในเขตเทศบาลตำบลจอหอ อยู่ในความรับผิดชอบของที่ทำการไปรษณีย์จอหอ จำนวน 1 แห่ง มีการให้บริการหลายประเภท เช่น บริการรับ – ส่งจดหมาย ธนาณัติ บริการไปรษณีย์ด่วน (EMS) โทรเลข รับชำระค่าโทรศัพท์ ค่าไฟฟ้า ค่าน้ำประปา ต่อทะเบียนรถ ต่อประกันภัยตาม พ.ร.บ. ค่าเบี้ยประกัน ฯ ลฯ

นอกจากนี้งานประชาสัมพันธ์ กองวิชาการและแผนงาน เทศบาลตำบลจอหอ ได้จัดทำวารสารเทศบาลตำบลจอหอ เพื่อเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารและกิจกรรมของเทศบาล พร้อมติดตั้งเครื่องส่งกระจายเสียงระบบไร้สายไว้บริการเสนอข่าวสารต่าง ๆ แก่ประชาชน และสามารถรับฟังข้อมูลข่าวสารได้จากสถานีวิทยุกระจายเสียงแห่งประเทศไทย ผ่านทางสถานีเสียงไร้สายของเทศบาลได้อีกด้วย

ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เทศบาลตำบลจอหอ ได้จัดทำเว็บไซต์ของเทศบาล ชื่อ www.johocity.go.th ไว้เพื่อประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารด้านต่างๆ ของเทศบาล พร้อมเปิดให้บริการอินเตอร์เน็ตฟรีตามโครงการอินเตอร์เน็ตตำบลเพื่อให้ประชาชนเข้ามาใช้บริการได้ทุกวันในเวลาราชการ

ระบบเศรษฐกิจ

1. **การเกษตร**

ลักษณะการประกอบอาชีพประชาชนส่วนใหญ่ประกอบอาชีพค้าขายและทำการเกษตร ส่วนประชาชนในวัยทำงานจะไปรับจ้างทำงานในโรงงานอุตสาหกรรม บริษัท ห้างร้านด้านการเกษตรจะมีการปลูกข้าว ไม้ผล ทำบ่อเลี้ยงปลา เลี้ยงสัตว์ อาทิ โค สุกรขุน

2. **โครงสร้างทางเศรษฐกิจ**

จากลักษณะของพื้นที่ของเทศบาลตำบลจอหอ เป็นเขตติดต่อกับตัวเมืองนครราชสีมา มีลักษณะของเส้นทางคมนาคมที่เสมือนเป็นประตูเข้า-ออก ของตัวจังหวัดนครราชสีมา เป็นเมืองที่อยู่ใกล้ศูนย์กลางความเจริญของจังหวัดนครราชสีมา ซึ่งส่งผลให้เกิดการขยายตัวทางเศรษฐกิจในด้านต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นการลงทุนทางการค้า การก่อสร้าง การบริการ การประกอบพาณิชยกรรม ส่วนใหญ่

เป็นบริการด้านอุปโภค – บริโภค เช่น ร้านอาหาร ร้านขายของชำ ร้านขายเฟอร์นิเจอร์ซึ่งจะกระจุกอยู่บริเวณใจกลางเมือง ส่วนบริษัทห้างร้านใหญ่ ๆ ประเภทค้าวัสดุก่อสร้าง โชว์รูมสินค้าขนาดใหญ่ อาคารจะมีขนาดใหญ่และอยู่ริมถนนมิตรภาพตลอดเส้นทางเข้าเมืองจอหอ การค้าย่อยรายอื่น ๆ ได้แก่ การค้าบริการตามกลุ่มที่พักอาศัยเป็นการค้าเพื่อบริการชุมชนเล็กๆ เท่านั้น ซึ่งมักเป็นอาคารพาณิชย์ที่ใช้เป็นที่พักอาศัยร่วมอยู่ด้วย โดยมีประเภท และจำนวนสถานประกอบการพาณิชยกรรม และบริการ เช่น

1) สถานประกอบการด้านพาณิชยกรรม

ก. สถานีบริการน้ำมัน	จำนวน	3	แห่ง
ข. ตลาดสด	จำนวน	2	แห่ง
ค. ปั๊มแก๊สรถยนต์	จำนวน	1	แห่ง

2) สถานประกอบการเทศพาณิชย์

ก. โรงฆ่าสัตว์	จำนวน	1	แห่ง

3) สถานประกอบการด้านบริการ

ก. ธนาคาร	จำนวน	5	แห่ง
ข. สถานที่จำหน่ายอาหารตาม พ.ร.บ.สาธารณสุข	จำนวน	65	แห่ง
ค. สถานประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ	จำนวน	111	แห่ง

ที่มา : กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม (ข้อมูล ณ เดือน มิถุนายน พ.ศ. 2562)

ศาสนา ประเพณี วัฒนธรรม

1. การนับถือศาสนา

ประชาชนส่วนใหญ่นับถือศาสนาพุทธและมีวัดในเขตเทศบาล จำนวน 4 วัด คือ

- วัดท่ามะยม - วัดสูง - วัดช่องอู่ - วัดบ้านปูน

2. ประเพณีและศิลปวัฒนธรรม

เทศบาลตำบลจอหอจัดให้มีกิจกรรมเนื่องในวันสำคัญ และประเพณีท้องถิ่นที่สำคัญ มีดังนี้

- ประเพณีสงกรานต์ ประมาณเดือนเมษายน ของทุกปี กิจกรรมสังเขป คือ การทำบุญตักบาตร การรดน้ำขอพรผู้สูงอายุ และเล่นสาดน้ำสงกรานต์

- ประเพณีแห่เทียนเข้าพรรษา ประมาณเดือนกรกฎาคม ของทุกปี กิจกรรมสังเขป คือ การถวายภัตตาหารเช้าและนำเทียนพรรษาไปถวายวัดทุกวัดในเขตเทศบาล

- ประเพณีลอยกระทง ประมาณเดือนพฤศจิกายน ของทุกปี กิจกรรมสังเขป คือ การจัดขบวนระหว่างชุมชนในเขตเทศบาล ประกวดกระทง และลอยกระทง

3. ภูมิปัญญาท้องถิ่น ภาษาท้องถิ่น

ไทยโคราช ชื่อ ไทยโคราช ความเป็นมา จังหวัดนครราชสีมาเป็นจังหวัดที่มีกลุ่มชาติพันธุ์หลากหลาย แต่ไทยโคราชเป็นกลุ่มชาติพันธุ์กลุ่มใหญ่ ที่มีวัฒนธรรมโคราช ได้แก่ มีเพลงพื้นบ้านที่เรียกว่า "เพลงโคราช" ใช้ดนตรีพื้นบ้าน คือ มโหรีโคราช และที่เป็น เอกลักษณ์สำคัญคือใช้ภาษาโคราชในชีวิตประจำวัน ไม่มีหลักฐานบ่งบอกว่ากลุ่มชาติพันธุ์โคราชมาจากที่ใด แต่มีหลักฐานทางโบราณคดีเกี่ยวกับชุมชนโบราณ บริเวณจังหวัดนครราชสีมาจำนวนมาก ซึ่งกลุ่มชาติพันธุ์นี้ นอกจากจะอยู่ที่จังหวัดนครราชสีมาแล้วยังมีอยู่ในจังหวัดบุรีรัมย์ ชัยภูมิ และบางส่วนของจังหวัดลพบุรี บาง ครั้งอาจเรียกกลุ่มชาติพันธุ์นี้ว่า ไทยเบิ้ง วิถีชีวิตและภาษา กลุ่มชาติพันธุ์โคราชมีวิถีชีวิตแบบเรียบง่ายเหมือนชาวชนบททั่วไป คืออยู่บ้านใต้ถุนสูงแบบบ้านโคราช ซึ่งเป็นเรือนสามระดับ ใกล้ ๆ บ้านปลูกพืชผักสวนครัวซึ่งอาจมีทั้งอาหารและยา ใช้ผ้านุ่งโจงกระเบนซึ่งเป็น ผ้าไหมเรียกว่า ไหมหางกระรอก ซึ่งเป็นผ้าทอที่เส้นพุ่งเป็นไหมควบสองเส้นทำให้ทอแล้วเกิดเป็นลูกลาย เหมือนหางกระรอกและวัฒนธรรมที่สำคัญ คือ ภาษาโคราช ซึ่งมีวงศัพท์ เสียง และสำนวนของตัวเอง เช่น จ่น แปลว่า ไม่ว่างเลย เช่น วันนี้จ่นมาก จิ้น แปลว่า จืดชืด หรือ เซ็ง เช่น ส้มตำนี้จิ้นแล้ว เซาะเยาะ แปลว่า ผอมโซ ไม่มีเรี่ยวแรง นอกจากนี้อาจเพี้ยนเสียงวรรณยุกต์คำในภาษาไทยกลาง ได้แก่ เพี้ยนเสียงเอกเป็นเสียงตรี เช่น กัด เป็น กั๊ด ดัด เป็น ดั๊ด เพี้ยนเสียงสามัญเป็นเสียงจัตวา เช่น ปลา เป็น ปล๋า กา เป็น ก๋า เกี่ยวกับสำนวนภาษาโคราชมีสำนวนมากมายที่ใช้ในชีวิตประจำวัน เช่น คำเรียกขวัญ ดังตัวอย่างเล็กน้อยดังนี้ "ขวัญอีนางเอยมา??กู๊? ขอให้มาเข่าโครงอย่าได้หลาบ ขอให้มาเข่าคราบอย่าได้ถอย สิบปีอย่าไปอื่น หมื่นปีอย่าไปไกล ขอให้มาอยู่ซุมพ่อซุมแม่ ซุมพี่ซุมน่อง ให่มาอยู่เรือนใหญ่ หัวกะไดสูง.." หมายความว่า ขวัญลูกเอยจงมาเถิดขอให้มาอยู่กับร่างกายสิบปีหมื่นปีอย่าได้ไปไหน

4. สินค้าพื้นเมืองและของที่ระลึก

จังหวัดนครราชสีมามีสินค้าพื้นเมืองมากมายหลายอย่าง นักท่องเที่ยวสามารถหาซื้อได้ที่ตลาดในตัวเมืองหรือแหล่งผลิต สินค้าหัตถกรรมที่มีชื่อเสียง ได้แก่ เครื่องปั้นดินเผาจากด่านเกวียน ผ้าไหมผ้ามัดหมี่จากปักธงชัย ส่วนสินค้าหัตถกรรมกลุ่มแม่บ้านหาซื้อได้ที่ศูนย์จำหน่ายของดีเมืองโคราชใกล้ศาลากลางจังหวัด ส่วนผลิตภัณฑ์อาหารได้แก่ หมูยอ แหนม ไส้กรอก กุนเชียง หมูหยอง ซึ่งผลิตกันมากที่ตัวเมืองและที่อำเภอปากช่อง และหมี่โคราชซึ่งมีจำหน่ายทั่วไป

ทรัพยากรธรรมชาติ

1. แหล่งน้ำ

1) แหล่งน้ำ

1. หนองบึง ได้แก่

1.1 สระครก คิดเป็นพื้นที่กักเก็บน้ำประมาณ 77,000 ลูกบาศก์เมตร

1.2 สระหนองกก คิดเป็นพื้นที่กักเก็บน้ำประมาณ 60,000 ลูกบาศก์เมตร

1.3 สระบ้านปูน คิดเป็นพื้นที่กักเก็บน้ำประมาณ 82,000 ลูกบาศก์เมตร

1.4 สระบายพาส คิดเป็นพื้นที่กักเก็บน้ำประมาณ 22,500 ลูกบาศก์เมตร

2) คลองลำธาร ห้วย จำนวน 2 แห่ง ได้แก่

2.1 ลำบริบูรณ์

2.2 คลองดาดชลประทาน

2. ลักษณะของไม้และป่าไม้

สภาพปัจจุบันพื้นที่ป่าไม้ทั้งหมด 2,297,735 ไร่ คิดเป็นร้อยละ 17.94 ของพื้นที่ทั้งจังหวัด มีสภาพป่าดิบสมบูรณ์เนื้อที่ประมาณ 1,243,743 ไร่ คิดเป็นร้อยละ 9.71 ของพื้นที่ทั้งจังหวัด มีพรรณไม้สำคัญที่ขึ้นอยู่ ได้แก่ ไม้ประดู่ ไม้แดง ไม้มะค่าโมง ไม้เต็ง ไม้รัง ไม้ยาง ไม้เหียง ไม้พลวง เป็นต้น รองลงมาเป็นป่าผลัดใบสมบูรณ์ร้อยละ 3.54 ของพื้นที่ทั้งจังหวัด และพื้นที่ป่าผลัดใบรอสภาพฟื้นฟู ร้อยละ 2.48 ของพื้นที่ทั้งจังหวัด โดยมีการกำหนดให้เป็นพื้นที่ป่าไม้ตามกฎหมาย ดังนี้

1. พื้นที่อุทยานแห่งชาติ จำนวน 2 แห่ง คืออุทยานแห่งชาติเขาใหญ่และอุทยานแห่งชาติทับลาน รวมเนื้อที่ประมาณ 1,412,425 ไร่

2. พื้นที่ป่าสงวนแห่งชาติ จำนวน 29 ป่า รวมเนื้อที่ประมาณ 4,864,238.50 ไร่ ซึ่งในพื้นที่ป่าสงวนแห่งชาติคณะรัฐมนตรีได้มีมติเมื่อวันที่ 10 และ 17 มีนาคม 2535 จำแนกเขตการใช้ประโยชน์ที่ดินออกเป็น 3 เขต คือ

– เขตพื้นที่เหมาะสมการเกษตร (Zone A) เนื้อที่ประมาณ 91,012 ไร่

– เขตพื้นที่ป่าเพื่อการอนุรักษ์ (Zone C) เนื้อที่ประมาณ 1,575,218 ไร่

– เขตพื้นที่ป่าเพื่อเศรษฐกิจ (Zone E) เนื้อที่ประมาณ 3,286,186 ไร่

โดยพื้นที่ป่าเพื่อเศรษฐกิจ (Zone E) บางส่วน และพื้นที่เหมาะสมการเกษตร (Zone A) กรมป่าไม้ได้มอบพื้นที่ให้สำนักงานปฏิรูปที่ดินเพื่อการเกษตรนำไปปฏิรูปเพื่อเกษตรกรรมแล้วจังหวัดนครราชสีมามีภูเขาที่สำคัญ ได้แก่ เขาเขียว เขากบินทร์ เขาบรรทัด เขาสันกำแพง เขาดงพญาเย็น เขาดงพญาไฟ และเขาใหญ่

2.2 แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

ในการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตจังหวัดนครราชสีมา ประจำปี พ.ศ. 2565 ผู้วิจัยได้รวบรวมแนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง ดังต่อไปนี้

ความหมายของความพึงพอใจ

ในการให้บริการใด ๆ ก็ตาม ผู้ใช้จะรับรู้ถึงการให้บริการมากน้อยเพียงใดขึ้นกับความพึงพอใจเป็นสำคัญ ดังนั้น ความพึงพอใจจึงเป็นปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งที่มีผลต่อความสำเร็จของงานให้เป็นไปตามเป้าหมายที่วางไว้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งเป็นผลมาจากการได้รับการตอบสนองต่อแรงจูงใจหรือความต้องการของแต่ละบุคคลในแนวทางที่เขาพึงประสงค์ ผู้วิจัยได้ศึกษาเกี่ยวกับความหมายของความพึงพอใจ โดยมีผู้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้หลายทรรศนะด้วยกัน ซึ่งพอสรุปได้ดังต่อไปนี้

ราชบัณฑิตสถาน (2546) ได้กล่าวถึง ความหมายของคำว่า ความพึงพอใจ ว่า “พึง” เป็นคำกริยาอื่น หมายความว่า ยอมตาม เช่น พึงใจ และคำว่า “พอใจ” หมายถึง สมชอบ ชอบใจ

โอลิเวอร์ (Oliver, 1997) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจ คือการตอบสนองที่แสดงถึงความรู้ประสงค์ของลูกค้า เป็นวิจารณญาณของลูกค้าที่มีต่อสินค้าและบริการ ความพึงพอใจมีมุมมองที่แตกต่างกันแล้วแต่มุมมองของแต่ละคน

ฮอร์นบี้ (Hornby, 2000) ความพึงพอใจหมายถึงความรู้สึกที่ดีเมื่อประสบความส าเร็จ หรือได้รับสิ่งที่ต้องการให้เกิดขึ้นเป็นความรู้สึกที่พอใจ

ประชากร พัฒนกุล และคณะ, 2550) ได้ให้ ความหมาย ความพึงพอใจของประชากรที่มีต่อการบริการสาธารณะว่า หมายถึง ระดับของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการได้รับบริการในลักษณะของ

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน
2. การให้บริการอย่างรวดเร็วและทันเวลา
3. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง
4. การให้บริการอย่างก้าวหน้า

วรูม (Vroom, 1964) กล่าวว่า ทัศนคติและความพึงพอใจในสิ่งหนึ่งสามารถใช้แทนกันได้ เพราะทั้งสองคำนี้จะหมายถึง ผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้น โดยทัศนคติด้านบวกจะแสดงให้เห็นสภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้น และทัศนคติด้านลบจะแสดงให้เห็นสภาพความไม่พึงพอใจนั่นเอง

แนวคิดความพึงพอใจที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ (Satisfaction) เป็นทัศนคติที่เป็นนามธรรม เกี่ยวกับจิตใจ อารมณ์ ความรู้สึกที่บุคคลมีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ไม่สามารถมองเห็นรูปร่างได้ นอกจากนี้ ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกด้านบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง อาจจะเกิดขึ้นจากความคาดหวัง หรือเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลได้ ซึ่งความพึงพอใจที่เกิดขึ้นสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตามค่านิยมและประสบการณ์ของตัวบุคคล

จากปัจจัยดังกล่าว สรุปได้ว่าความพึงพอใจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลา ตามปัจจัย แวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ซึ่งผันแปรไปตามปัจจัยที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับความคาดหวังของบุคคลในแต่ละสถานการณ์ ช่วงเวลาหนึ่งบุคคลอาจจะไม่พอใจต่อสิ่งหนึ่ง เพราะไม่เป็นไปตามที่คาดหวังไว้ แต่ในช่วงหนึ่งหากสิ่งที่คาดหวังไว้ได้รับการตอบสนองอย่างถูกต้อง บุคคลก็สามารถเปลี่ยนความรู้สึกเดิมต่อสิ่งนั้นได้อย่างทันทีทันใด นอกจากนี้ ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่สามารถแสดงออกในระดับมากน้อยได้ขึ้นอยู่กับความแตกต่างของการประเมินสิ่งที่ได้รับจริงกับสิ่งที่คาดหวังไว้ ส่วนใหญ่ประชาชนจะใช้เวลาเป็นมาตรฐานในการเปรียบเทียบความคาดหวังจากบริการต่าง ๆ

ความสำคัญของความพึงพอใจ

จิตตินันท์ เดชะคุปต์ (2543) ได้กล่าวว่า ความสำคัญสามารถแบ่งออกเป็นความสำคัญต่อผู้ให้บริการที่องค์กรต้องคำนึงถึงความพึงพอใจต่อการบริการต่อไปนี้

1. ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นตัวกำหนดคุณลักษณะของการบริการ ผู้บริหารการบริการ และผู้ปฏิบัติงานบริการ จำเป็นต้องสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าเกี่ยวกับการบริการ และลักษณะของการนำเสนอบริการที่ลูกค้าชื่นชอบ เพราะข้อมูลดังกล่าวจะบ่งบอกถึงการประเมินความรู้สึกและความคิดเห็นของลูกค้าต่อคุณสมบัติของการบริการที่ลูกค้าต้องการ และวิธีการตอบสนองความต้องการแต่ละอย่างในลักษณะที่ลูกค้าปรารถนา ซึ่งเป็นผลดีต่อผู้ให้บริการในอันที่ตระหนักถึงความคาดหวังของผู้รับบริการ และสามารถตอบสนองบริการที่ตรงกับลักษณะ และรูปแบบที่ผู้รับบริการคาดหวังไว้ได้จริง

2. ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นตัวแปรสำคัญในการประเมินคุณภาพของการบริการที่ดีจะต้องมีคุณภาพตรงกับความต้องการ ความคาดหวัง และมีแนวโน้มจะใช้บริการซ้ำอีกต่อไป คุณภาพของการบริการที่จะทำให้ลูกค้าพึงพอใจขึ้นอยู่กับลักษณะการบริการที่ปรากฏให้เห็น เช่น สถานที่ อุปกรณ์ เครื่องใช้ บุคลิกลักษณะของพนักงานบริการ เป็นต้น ความน่าเชื่อถือไว้วางใจของการบริการ ความเต็มใจที่จะให้บริการ ตลอดจนความรู้ความสามารถในการบริหารด้วยความเชื่อมั่นและความเข้าใจต่อผู้อื่น

3. ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานบริการ เป็นตัวชี้คุณภาพและความสำเร็จของงาน บริการที่ให้ความสำคัญกับความต้องการและความคาดหวังของผู้ปฏิบัติงานบริการเป็นเรื่องจำเป็น ไม่ยิ่งหย่อนไปกว่าการให้ความสำคัญกับลูกค้า การสร้างความพึงพอใจในงานให้กับผู้ปฏิบัติงานบริการย่อมทำให้พนักงานมีความรู้สึกที่ดีต่องานที่ได้รับมอบหมาย และตั้งใจปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ อันนำมา

ซึ่งคุณภาพของการบริการที่จะสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า และส่งผลให้กิจการบริการประสบผลสำเร็จ โดยที่ความสำคัญต่อผู้รับบริการแบ่งออกเป็น 2 ประเด็น ดังนี้

1. ความพึงพอใจของลูกค้า เป็นตัวผลักดันคุณภาพชีวิตที่ดี เมื่อองค์กรตระหนักถึงความสำคัญของความพึงพอใจของลูกค้าก็จะพยายามค้นหาปัจจัยที่กำหนดความพึงพอใจของลูกค้าสำหรับนำเสนอบริการที่เหมาะสม เพื่อการแข่งขันแย่งชิงส่วนแบ่งตลาดของธุรกิจบริการ ผู้รับบริการย่อมได้รับการบริการที่มีคุณภาพและสามารถตอบสนองความต้องการที่ตนคาดหวังไว้ การดำเนินที่ต้องพึ่งพาการบริการในหลาย ๆ สถานการณ์ เพราะการบริการในหลาย ๆ ด้าน ช่วยอำนวยความสะดวกและแบ่งเบาภาระการตอบสนองความต้องการของบุคคลด้วยตนเอง

2. ความพึงพอใจของการปฏิบัติงานบริการ ช่วยพัฒนาคุณภาพชีวิตของงานบริการ และอาชีพบริการงานเป็นสิ่งสำคัญต่อชีวิตของคนเรา เพื่อได้มาซึ่งรายได้ในการดำรงชีวิตและการแสดงออกถึงความสามารถในการทำงาน ให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี เป็นที่ยอมรับว่าความพึงพอใจในงานมีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพของงานในแต่ละองค์กร เมื่อองค์กรให้ความสำคัญกับการสร้างความพึงพอใจในงานให้กับผู้ปฏิบัติงานบริการ ทั้งในด้านสภาพแวดล้อมในงาน ค่าตอบแทน สวัสดิการ และความก้าวหน้าในชีวิตการงาน เพื่อเป็นการเพิ่มคุณภาพมาตรฐานของงานบริการให้ก้าวหน้ายิ่ง ๆ ขึ้นไป ในการตอบสนองความต้องการของลูกค้าและการสร้างสายสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าให้ใช้บริการต่อ ๆ ไป

ทฤษฎีความพึงพอใจ

เชลลี่ (Shelli, 1995) ได้ศึกษาแนวคิด เกี่ยวกับความพึงพอใจ สรุปได้ว่าเป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือ ความรู้สึกในทางบวกและ ความรู้สึกในทางลบ ความรู้สึกในทางบวกเป็นความรู้สึกที่เมื่อเกิดขึ้นแล้วทำให้ความรู้สึกที่มีระบบ ย้อนกลับและความสุขนี้สามารถทำให้เกิดความสุข หรือความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีก ดังนั้น จะเห็นได้ว่า ความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อน และความสุขนี้จะมีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกในทางบวกอื่น ๆ ความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวกและความสุขมีความสัมพันธ์กัน อย่างสลับซับซ้อนและระบบความสัมพันธ์ของความรู้สึกทั้งสามนี้ เรียกว่าระบบความพึงพอใจ โดยความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อระบบความพึงพอใจมีความรู้สึกทางบวกมากกว่าความรู้สึกทางลบ

ทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นของมาสโลว์ (Maslow, 1970) ได้เรียงลำดับสิ่งจูงใจ หรือความต้องการของมนุษย์ไว้ 5 ระดับ โดยเรียงลำดับขั้นของความต้องการไว้ตามความสำคัญ ดังนี้

1. ความต้องการพื้นฐานทางสรีระ
2. ความต้องการความปลอดภัยรอดพ้นอันตรายและมั่นคง
3. ความต้องการความรัก ความเมตตา ความอบอุ่น การมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ
4. ความต้องการเกียรติยศชื่อเสียง การยกย่อง และความเคารพตัวเอง
5. ความต้องการความสำเร็จด้วยตนเอง

2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

พาราสุรามาน เซทเฮมท และแบรรี่ (Parasuraman, Zaithamal & Berry, 1994) กล่าวว่า หลักการบริการที่ดี ต้องประกอบด้วย

1. ความเชื่อมั่นไว้วางใจ บริการนั้นจะต้องมีความถูกต้องมีความถูกต้องแม่นยำ และเหมาะสมตั้งแต่ครั้งแรก รวมทั้งต้องมีความสม่ำเสมอ คือบริการทุกครั้งจะต้องได้ผลเช่นเดิม ทำให้ผู้มารับบริการรู้สึกว่า ผู้ให้บริการเป็นที่พึ่งได้

2. สมรรถภาพในการให้บริการ ผู้ให้บริการต้องมีทักษะและความรู้ ความสามารถในการบริการที่จะสามารถตอบสนองความต้องการของผู้มารับบริการได้ หรือมีบุคคลอื่น ๆ มีความรู้ความสามารถในสายวิชาชีพของตนและสามารถนำมาใช้ในการบริการได้อย่างเต็มที่

3. ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้มารับบริการ ผู้ให้บริการจะต้องมีความพร้อมและเต็มใจที่จะให้บริการสามารถตอบสนองความต้องการด้านต่าง ๆ ของผู้มารับบริการ ให้ทันท่วงที

4. ความมีอัธยาศัยไมตรี บุคลากรทุกคนในสถานบริการที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการจะต้องมีความสุภาพ มีการเอาใจใส่และเห็นใจผู้มารับบริการ รวมทั้งต้องมีกิริยามารยาทการแต่งกายและการใช้วาจาที่เหมาะสม

5. การเข้าถึงบริการ ผู้มารับบริการจะต้องเข้าถึงการบริการได้ง่าย และได้รับความสะดวกจากการบริการ รวมถึงการบริการนั้นจะต้องมีการกระจายไปอย่างทั่วถึง เช่น การคมนาคมที่สะดวก การบริการที่เป็นระเบียบ รวดเร็ว ไม่ต้องนั่งรอนาน การให้บริการเป็นไปอย่างเสมอภาค

6. ความน่าเชื่อถือ เกิดจากความซื่อสัตย์ ความจริงใจ ความสนใจอย่างแท้จริงของผู้ให้บริการที่มีต่อผู้รับบริการซึ่งเป็นสิ่งสำคัญที่สุด ซึ่งจะส่งผลต่อชื่อเสียงของโรงพยาบาลและบุคลากรต่าง ๆ

7. การสื่อสาร ผู้ให้บริการควรมีการให้ข้อมูลด้านต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องที่ผู้มารับบริการพึงทราบและประสงค์จะทราบ นอกจากนี้ยังต้องคำนึงถึงความเหมาะสมของผู้ให้บริการและผู้รับบริการในด้านอื่น ๆ อีก เช่น ระดับการศึกษา ฯลฯ

8. ความมั่นคงปลอดภัย เป็นความรู้สึกที่มั่นใจในความปลอดภัยในชีวิตทรัพย์สิน รวมทั้งชื่อเสียง ปราศจากความรู้สึกเสี่ยงอันตรายและข้อสงสัยต่าง ๆ

9. ความเป็นรูปธรรมของการบริการ ซึ่งจะทำให้ผู้มารับบริการรับรู้ถึงการบริการนั้นได้อย่างชัดเจนและง่ายขึ้น เช่น มีสถานที่เป็นสัดส่วน มีความสะอาด มีเครื่องมือเครื่องใช้ ทันสมัย การบริการมีความเหมาะสม ฯลฯ นอกจากนี้ยังมีสิ่งอื่นที่ช่วยสร้างรูปธรรมของการบริการได้อีก เช่น การใช้รอยยิ้มเป็นสื่อที่แสดงอัธยาศัยไมตรีของผู้ให้บริการ

10. ความเข้าใจและรู้จักผู้มารับบริการ ผู้ให้บริการควรจะมีความเข้าใจ และรู้จักผู้มารับบริการของตนเอง เช่น ผู้ให้บริการสามารถจำชื่อลูกค้าของตนเองได้ ฯลฯ

แนวคิดคุณภาพการให้บริการ (Service Quality)

จากแนวคิดคุณภาพการให้บริการ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2538) ได้กล่าวว่าคุณภาพการให้บริการเป็นสิ่งสำคัญสิ่งหนึ่งในการสร้างความแตกต่างของธุรกิจการให้บริการ คือ การรักษาระดับการให้บริการที่เหนือคู่แข่ง โดยเสนอคุณภาพการให้บริการตามที่ลูกค้าคาดหวังไว้ ข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการที่ลูกค้าต้องการจะได้จากประสบการณ์ในอดีตจากการพูดปากต่อปากและจากโฆษณา ลูกค้าจะพอใจถ้าเขาได้รับในสิ่งที่เขาต้องการ เมื่อเขามีความต้องการในสถานที่ที่เขาต้องการ โดยรูปแบบที่ต้องการนักการตลาดต้องการทำการวิจัยเพื่อให้ทราบถึงเกณฑ์ต่อไปนี้ พิจารณาถึงคุณภาพการให้บริการ

1. การเข้าถึงลูกค้า (Access) บริการที่ให้กับลูกค้าต้องอำนวยความสะดวกในด้านเวลาสถานที่แก่ลูกค้า คือ ไม่ให้ลูกค้าต้องคอยนาน สถานที่ที่ตั้งอันเหมาะสมแสดงถึงความสามารถของการเข้าถึงลูกค้า
2. การติดต่อสื่อสาร (Communication) มีการอธิบายอย่างถูกต้อง โดยใช้ภาษาที่ลูกค้าเข้าใจง่าย เช่น ป้ายบอกวิธีการใช้โทรศัพท์สาธารณะสำหรับผู้ทีไม่เคยใช้บริการเป็นรูปภาพ ซึ่งแม้ ผู้ที่ไม่สามารถอ่านหนังสือได้หรือชาวต่างชาติก็สามารถรู้วิธีการใช้ได้
3. ความสามารถ (Competence) บุคลากรหรืออุปกรณ์ที่ให้บริการต้องมีความชำนาญและมีความสามารถในงานหรือทำงานโดยไม่มีข้อผิดพลาด
4. ความมีน้ำใจ (Courtesy) บุคลากรหรืออุปกรณ์ที่ให้บริการต้องมีมนุษยสัมพันธ์ที่เป็นที่น่าเชื่อถือ มีความเป็นตัวของตัวเอง มีวิจารณญาณหรือสามารถตรวจสอบข้อผิดพลาดจากการสั่งการของผู้ใช้บริการและแจ้งให้ทราบชัดเจน
5. ความน่าเชื่อถือ (Credibility) บริษัทและบุคลากรสามารถสร้างความน่าเชื่อมั่นและ ความไว้วางใจในการบริการ โดยเสนอบริการที่ดีที่สุดแก่ลูกค้า การคิดค่าบริการถูกต้อง
6. ความไว้วางใจ (Reliability) บริการที่ให้แก่ลูกค้าต้องมีความสม่ำเสมอและถูกต้อง
7. การตอบสนองลูกค้า (Responsiveness) พนักงานต้องการให้บริการและแก้ไขปัญหา แก่ลูกค้าอย่างรวดเร็วตามที่ลูกค้าต้องการ
8. ความปลอดภัย (Security) บริการที่ต้องปราศจากอันตราย ความเสี่ยงและปัญหาต่าง ๆ
9. การสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก (Tangible) บริการที่ลูกค้าได้รับจะทำให้เขาสามารถคาดคะเนถึงคุณภาพของบริการดังกล่าว

10. การเข้าใจและรู้จักลูกค้า (Understand/ Knowing Customers) พนักงานหรืออุปกรณ์ที่ให้บริการต้องได้รับการออกแบบเพื่อพยายามเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้าและให้ความสนใจตอบสนองความต้องการดังกล่าว

องค์ประกอบของความสำเร็จในการให้บริการมี 7 ประการ (นวลอนงค์ วิเชียร, 2549) ดังนี้

1. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ (Satisfaction) การให้บริการที่ดีต้องมีเป้าหมายผู้รับบริการหรือลูกค้าเป็นหลัก โดยผู้ให้บริการจะต้องถือเป็นหน้าที่โดยตรงที่จะต้องพยายามกระทำอย่างใดอย่างหนึ่งให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจมากที่สุดเท่าที่จะทำได้ เพราะผู้ใช้บริการจะมีจุดมุ่งหมายในการมารับบริการและคาดหวังให้มีการตอบสนองความต้องการนั้น

2. ความคาดหวังของผู้รับบริการ (Expectation) ผู้ให้บริการจำเป็นจะต้องรับรู้และเรียนรู้เกี่ยวกับความคาดหวังพื้นฐาน ตลอดจนสำรวจความคาดหวังเฉพาะของผู้รับบริการเพื่อสนองบริการที่ตรงกับความคาดหวัง ซึ่งจะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ

3. ความพร้อมในการให้บริการ (Readiness) ประสิทธิภาพของการให้บริการขึ้นอยู่กับความพร้อมที่จะให้บริการในสิ่งที่ผู้รับบริการต้องการภายในเวลาและรูปแบบที่ต้องการ

4. ความมีคุณค่าของการบริการ (Values) คุณภาพของการให้บริการที่ตรงไปตรงมาไม่เอาเปรียบลูกค้า รวมทั้งความพยายามที่จะทำให้ลูกค้าชอบและพอใจกับบริการที่ได้รับย่อมแสดงถึงคุณค่าของการบริการที่คุ้มค่าสำหรับผู้รับบริการ การให้บริการมีลักษณะและวิธีการที่แตกต่างกัน ดังนั้นคุณค่าของการให้บริการจึงขึ้นอยู่กับสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับและเกิดความรู้สึกพึงพอใจ

5. ความสนใจต่อการให้บริการ (Interest) การให้ความสนใจอย่างจริงใจต่อลูกค้าทุกระดับและทุกคนอย่างยุติธรรมหรือเท่าเทียมกันนับเป็นสิ่งที่สำคัญที่สุด และลูกค้าทุกคนต่างก็ต้องการได้รับบริการที่ดีด้วยกันทั้งสิ้น

6. ความสุภาพในการให้บริการ (Courtesy) การต้อนรับและการให้บริการลูกค้าด้วยใบหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสและท่าทีที่สุภาพอ่อนโยนของผู้ให้บริการ แสดงถึงความมีอัธยาศัยและบรรยากาศของการให้บริการที่เป็นมิตร อบอุ่นและเป็นกันเองซึ่งจะส่งผลให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจต่อการบริการที่ได้รับ

7. ความมีประสิทธิภาพในการให้บริการ (Efficiency) ความสำเร็จของการให้บริการขึ้นอยู่กับความเป็นระบบที่มีขั้นตอนในการให้บริการที่ชัดเจน เนื่องจากการให้บริการเป็นงานที่เกี่ยวข้องระหว่างบุคคลกับบุคคล ซึ่งการกำหนดปรัชญาหรือแผนและการพัฒนากลยุทธ์ในการให้บริการ เพื่อให้การบริการที่คุณภาพสม่ำเสมอย่อมแสดงให้เห็นถึงประสิทธิภาพของการให้บริการ

แนวคิดคุณภาพการให้บริการ (Service Quality) เป็นสิ่งสำคัญ สิ่งหนึ่งในการสร้างความแตกต่างในการให้บริการ ความแตกต่างที่เกิดขึ้น เช่น การบริการที่มีการพูดคุยเป็นกันเองกับลูกค้า การมอบส่วนลด การมีคุณภาพของสินค้าและบริการ ถ้าธุรกิจใดที่มีความแตกต่างจากคู่แข่งมาก โดยความ

แตกต่างนั้นตอบสนองความพึงพอใจกับลูกค้า ธุรกิจนั้นก็ย่อมเป็นที่จดจำของลูกค้า ทำให้เกิดการเข้ามาใช้บริการซ้ำ ซึ่งย่อมเป็นผลดีกับองค์กร จากแนวความคิดนี้ผู้วิจัยได้นำแนวคิด คุณภาพการให้บริการมาช่วยในการออกแบบสอบถามในด้านพนักงานผู้ให้บริการและด้านกระบวนการให้บริการ

แนวทางส่งเสริมความพึงพอใจ

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช (2539) ความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป็นการแสดงออกถึงความรู้สึกทางบวกของผู้รับบริการต่อการให้บริการ ซึ่งปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการที่สำคัญ ๆ ดังนี้

1. สถานที่บริการ การเข้าถึงการบริการได้สะดวกเมื่อลูกค้ามีความต้องการ ย่อมก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ ทำเลที่ตั้งและการกระจายสถานที่ให้บริการทั่วถึง เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าจึงเป็นเรื่องสำคัญ

2. การส่งเสริมและการแนะนำการบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้นได้จากการได้ยิน ข้อมูลข่าวสาร หรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงคุณภาพของการบริการไปในทางบวก ซึ่งหากตรงกับความเชื่อถือที่มีก็มักจะมีความรู้สึกดีกับการบริการดังกล่าว อันเป็นแรงจูงใจผลักดันให้มีความต้องการตามมาได้

3. ผู้ให้บริการ ผู้ประกอบการ ผู้บริหารการบริการ และผู้ปฏิบัติการ เป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติงานบริการให้ผู้ได้รับบริการเกิดความความพึงพอใจทั้งสิ้น ผู้บริหารการบริการที่วางนโยบายการบริการ โดยคำนึงถึงความสำคัญของลูกค้าเป็นหลักย่อมสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจง่าย เช่นเดียวกับผู้ปฏิบัติงาน หรือพนักงานบริการที่ตระหนักถึงลูกค้าเป็นสำคัญ แสดงพฤติกรรมการบริการและตอบสนองบริการที่ลูกค้าต้องการ ความสนใจเอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสานึกของการบริการ

4. สภาพแวดล้อมของการบริการ สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ลูกค้ามักชื่นชมสภาพแวดล้อมของการบริการเกี่ยวกับการออกแบบอาคารสถานที่ ความสวยงาม ของการตกแต่งภายในด้วยเฟอร์นิเจอร์ และการให้สีสัน การจัดแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วน

โดยสรุปแล้วความพึงพอใจ หมายถึง ความพอใจ ชอบใจ และมีความสุขที่ความต้องการ หรือเป้าหมาย ที่ตั้งใจไว้บรรลุผลหรือสมหวัง สำหรับผู้รับบริการ ณ ศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ ย่อมจะมีความต้องการหรือความคาดหวังว่า ศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จจะอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้บริการในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ที่สามารถวัดได้จากแบบสอบถามวัดระดับความพึงพอใจ

2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

มหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล. (2564) การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลจอหอ อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา ประจำปี พ.ศ. 2564

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง มีอายุมากกว่า 50 ปีขึ้นไป มีการศึกษาอยู่ในระดับประถมศึกษา ประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป และมีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 10,000 บาท ซึ่งมาติดต่อขอรับบริการจากเทศบาลตำบลจอหอในส่วนงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ โดยมาในช่วงวันจันทร์ และได้รับทราบข้อมูลข่าวสารจากเทศบาลตำบลจอหอจากหอกระจายข่าว

ผลการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างประชาชน พบว่า มีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลจอหอรายด้านในภาพรวม ร้อยละ 96 โดยคะแนนอยู่ในระดับ 10 โดยมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 96.40 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 มีความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 96.20 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 และมีความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 95.80 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลจอหอในภาพรวมและรายด้าน จำแนกตามภาระงานหลัก พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลจอหอจำแนกตามภาระงานหลักโดยภาพรวม ร้อยละ 96 โดยคะแนนอยู่ในระดับ 10 โดยมีความพึงพอใจส่วนงานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ร้อยละ 96.40 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 ด้านทะเบียน ร้อยละ 96.20 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10

มหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล. (2563) การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลจอหอ อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา ประจำปี พ.ศ. 2563

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง มีอายุมากกว่า 50 ปีขึ้นไป มีการศึกษาอยู่ในระดับประถมศึกษา ประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป และมีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 10,000 บาท ซึ่งมาติดต่อขอรับบริการจากเทศบาลตำบลจอหอ ในส่วนงานด้านทะเบียนเกี่ยวกับการทะเบียนราษฎร์ การโอนย้าย การขอเลขที่บ้าน โดยมาในช่วงเดือน มกราคม - มีนาคม และได้รับทราบข้อมูลข่าวสารจากเทศบาลตำบลจอหอจากหอกระจายข่าว

ผลการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างประชาชน พบว่า มีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลจอหอรายด้านในภาพรวม ร้อยละ 95.80 โดยคะแนนอยู่ในระดับ 10 โดยมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 96.20 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 95.80 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 เท่ากัน ตามลำดับ

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลจอหอในภาพรวมและรายด้าน จำแนกตามภาระงานหลัก พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลจอหอจำแนกตามภาระงานหลักโดยภาพรวม ร้อยละ 95.80 โดยคะแนนอยู่ในระดับ 10 โดยมีความพึงพอใจส่วนงานด้านกฎหมาย ร้อยละ 96.60 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 ส่วนงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ร้อยละ 96.00 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 ตามลำดับ

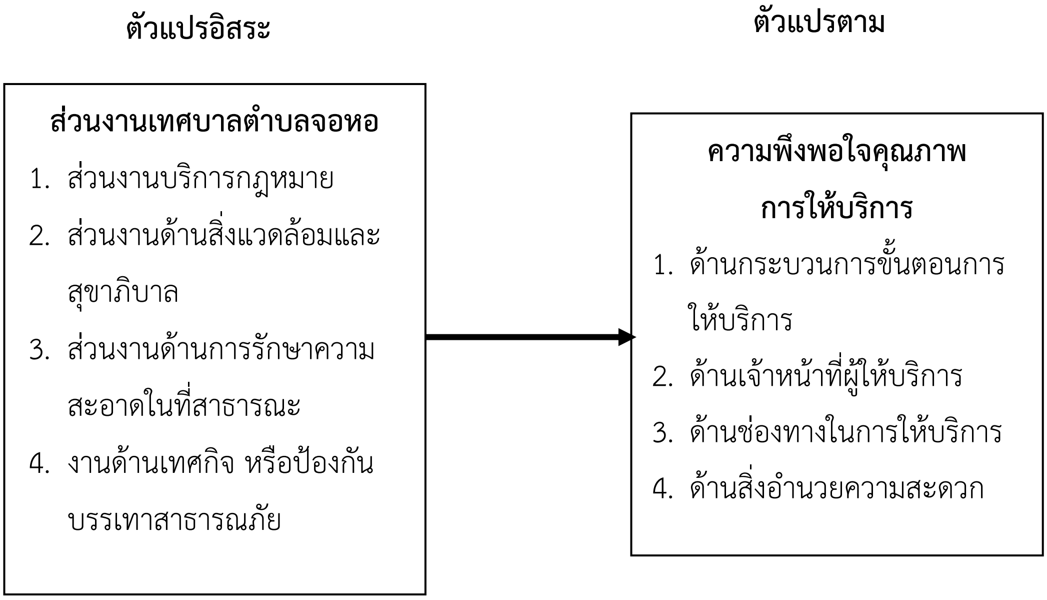
มหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล. (2562) สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสายออ อำเภอโนนไทย จังหวัดนครราชสีมา ประจำปี พ.ศ. 2562 ผลการสำรวจความพึงพอใจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสายออ ในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจร้อยละ 96.80 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 97.40 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 97.00 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 96.40 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 96.20 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10

สำหรับการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการพบว่า ประชากรกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสายออ ในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจร้อยละ 96.80 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นภาระงาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจงานด้านบริการประชาชนในงานสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม และงานด้านการจัดเก็บภาษี ร้อยละ 96.80 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 รองลงมาคืองานบริการประชาชนในงานการขออนุญาตก่อสร้าง ร้อยละ 97.00 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 และการช่วยเหลือประชาชนด้านระบบการแพทย์ฉุกเฉิน EMS และงานบริการประชาชนในงานด้านพัฒนาสังคมและการแก้ไขปัญหาความเดือนร้อนของประชาชน ร้อยละ 96.60 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10

2.5 กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการทบทวนแนวคิดเกี่ยวกับทฤษฎีความพึงพอใจและการทบทวนผลการวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยได้วางกรอบแนวคิดการวิจัย ดังนี้



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

บทที่ 3 : วิธีการศึกษา

การสำรวจในครั้งนี้เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพของการให้บริการของเทศบาลตำบลจอหอ อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา รวมทั้งสำรวจสภาพปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจากประชาชนผู้รับบริการใน 4 ด้าน คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งมีวิธีการศึกษาดังนี้

3.1 ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา

ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้คือ ข้อมูลที่เก็บรวมรวมจากกลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้มารับบริการที่ได้รับแบบสอบถาม ซึ่งมีที่พักอาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลจอหอ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลจอหอ อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา

3.2 ประชากรเป้าหมาย

ประชากรเป้าหมายสำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) คือประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลจอหอ อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา

3.2.1 ประชากร

ประชาชน หมายถึง กลุ่มประชาชน ที่อาศัยอยู่ในเขตองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเทศบาลตำบลจอหอ อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา มีพื้นที่ครอบคลุม 2 ตำบล คือ ตำบลจอหอ (บางส่วน) และตำบลบ้านเกาะ (บางส่วน) ประกอบด้วย

พื้นที่ชุมชน เทศบาลตำบลจอหอ	ชาย	หญิง	รวม
หมู่ที่ 1 บ้านพะเนาว์ ตำบลจอหอ	447	505	952
หมู่ที่ 3 บ้านจอหอ ตำบลจอหอ	1,291	1,412	2,703
หมู่ที่ 4 บ้านจอหอ ตำบลจอหอ	502	561	1,063
หมู่ที่ 5 บ้านช่องอู่ ตำบลจอหอ	997	1,162	2,159
หมู่ที่ 6 บ้านระกาย ตำบลจอหอ (บางส่วน)	798	958	1,756
หมู่ที่ 13 บ้านหนองพิมาน ตำบลจอหอ	4,034	2,930	6,964
หมู่ที่ 14 บ้านปูน ตำบลจอหอ	629	684	1,313
รวม	**8,698**	**8,212**	**16,910**

ที่มา : สถิติจำนวนประชากรในเขตเทศบาลตำบลจอหอ สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลจอหอ ณ วันที่ 14 กันยายน 2563

3.3 ขนาดของกลุ่มตัวอย่างประชาชน

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

โดยการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย สำหรับกลุ่มตัวอย่างประชาชนมีการรวมกลุ่มโดยใช้ที่อยู่ของชุมชนแยกตามหมู่เป็นเกณฑ์ในการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง และเทียบบัญญัติไตรยางค์ ณ ระดับความเชื่อมั่น 95% โดยคำนวณจากสูตร ดังนี้

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

โดยที่ n = จำนวนขนาดตัวอย่างประชากรที่ต้องการ

N = จำนวนประชากรทั้งหมด

e = ค่าความคลาดเคลื่อน (0.05)

กลุ่มตัวอย่างประชาชน $n = \frac{16,910}{1 + 16,910\ (0.05)^2}$

n = 390.76 คน

= 391 คน

อย่างไรก็ตาม เพื่อให้ผลการศึกษาที่ได้รับจากกลุ่มตัวอย่างที่สุ่มมาสามารถใช้อธิบายกลุ่มประชากรเป้าหมายได้อย่างถูกต้อง และเพื่อเป็นการเพิ่มความเที่ยงตรงของข้อสรุปที่จะได้รับจากตัวอย่าง จึงใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน และทำการสุ่มตัวอย่างแบบอาศัยความน่าจะเป็น เพื่อจะได้

เป็นการกระจายกลุ่มตัวอย่างให้ครอบคลุมทั่วทั้งเขตพื้นที่เทศบาลตำบลจอหอ จังหวัดนครราชสีมา และไม่ให้มีการกระจุกตัวอยู่ในชุมชน/หมู่บ้านใดชุมชน/หมู่บ้านหนึ่งมากเกินไป และในการเก็บรวบรวมข้อมูลจะสุ่มประชากรในแต่ละชุมชน/หมู่บ้าน โดยวิธีสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) ทั้งนี้เพราะประชากรมีจำนวนมากและมีเขตพื้นที่กว้าง โดยมีวิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง ดังแสดงรายละเอียดดังนี้

ลำดับ	ชื่อชุมชน เทศบาลตำบลจอหอ	จำนวนประชากร	สัดส่วน	กลุ่มตัวอย่าง
1.	หมู่ที่ 1 บ้านพะเนาว์ ตำบลจอหอ	952	5.63	22
2.	หมู่ที่ 3 บ้านจอหอ ตำบลจอหอ	2,703	15.98	64
3.	หมู่ที่ 4 บ้านจอหอ ตำบลจอหอ	1,063	6.29	25
4.	หมู่ที่ 5 บ้านช่องอู่ ตำบลจอหอ	2,159	12.77	51
5.	หมู่ที่ 6 บ้านระกาย ตำบลจอหอ (บางส่วน)	1,756	10.38	42
6.	หมู่ที่ 13 บ้านหนองพิมาน ตำบลจอหอ	6,964	41.18	165
7.	หมู่ที่ 14 บ้านปูน ตำบลจอหอ	1,313	7.77	31
	รวม	**16,910**	**100**	**400**

ที่มา : สถิติจำนวนประชากรในเขตเทศบาลตำบลจอหอ สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลจอหอ ณ วันที่ 14 กันยายน 2563

3.4 เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูลและการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูลและการเก็บรวบรวมข้อมูล มีดังนี้

1. การสร้างเครื่องมือ เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมครั้งนี้ ขณะผู้สำรวจใช้แบบสอบถามแบบปลายปิดและปลายเปิด โดยการศึกษาจากเอกสาร บทความ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง นำมาสร้างเป็นแบบสอบถามให้ครอบคลุมกับวัตถุประสงค์ โดยแบบสอบถามประกอบด้วย 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลจอหอ จังหวัดนครราชสีมา ใช้มาตรวัดแบบ Likert Scale ให้ค่าน้ำหนักโดยถือเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

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

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อปัญหา อุปสรรค และความต้องการในการรับบริการจากเทศบาลตำบลจอหอ จังหวัดนครราชสีมา

2. การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

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

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.1 ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ได้จากการออกแบบสอบถามโดยการใช้วิธีการสัมภาษณ์ตามแบบสอบถามที่ได้สร้างขึ้น

3.2 ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ได้จากเอกสารข้อมูลทางสถิติที่รวบรวมจากเทศบาลตำบลจอหอ จังหวัดนครราชสีมา

3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

3.5.1 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลการสำรวจในครั้งนี้ใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ซึ่งได้เลือกสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Analysis) ได้แก่ อัตราส่วนร้อยละ (Percentage) ค่าความถี่ (Frequency) ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่อวัดค่าเฉลี่ยและการกระจายข้อมูล และนำเสนอในรูปตารางพร้อมกับการพรรณนาประกอบ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลจอหอ จังหวัดนครราชสีมา

3.5.2 การประเมินผล

สำหรับข้อมูลระดับความพึงพอใจ ได้ทำการหาค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเป็นรายกลุ่ม โดยมีเกณฑ์การพิจารณาเกี่ยวกับค่าเฉลี่ย ดังนี้

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

ในส่วนของการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลจอหอ จังหวัดนครราชสีมา นั้น คณะผู้สำรวจได้กำหนดเกณฑ์ในการคำนวณค่าคะแนน

ร้อยละ โดยคิดจากค่าคะแนนเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในการให้บริการที่ได้จากกลุ่มตัวอย่างประชาชนในแต่ละด้าน และนำค่าคะแนนเฉลี่ยที่ได้มาเทียบหาค่าร้อยละจากคะแนนเต็มของแต่ละด้านเพื่อจัดระดับของความพึงพอใจได้ ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ(ร้อยละ)	คะแนน
คะแนนเฉลี่ยมากกว่า 4.75 ขึ้นไป	มากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป	10
คะแนนเฉลี่ยไม่เกิน 4.75	ไม่เกินร้อยละ 95	9
คะแนนเฉลี่ยไม่เกิน 4.50	ไม่เกินร้อยละ 90	8
คะแนนเฉลี่ยไม่เกิน 4.25	ไม่เกินร้อยละ 85	7
คะแนนเฉลี่ยไม่เกิน 4.00	ไม่เกินร้อยละ 80	6
คะแนนเฉลี่ยไม่เกิน 3.75	ไม่เกินร้อยละ 75	5
คะแนนเฉลี่ยไม่เกิน 3.50	ไม่เกินร้อยละ 70	4
คะแนนเฉลี่ยไม่เกิน 3.25	ไม่เกินร้อยละ 65	3
คะแนนเฉลี่ยไม่เกิน 3.00	ไม่เกินร้อยละ 60	2
คะแนนเฉลี่ยไม่เกิน 2.75	ไม่เกินร้อยละ 55	1
คะแนนเฉลี่ยน้อยกว่า 2.50	น้อยกว่าร้อยละ 50	0

ที่มา : เทศบาลตำบลจอหอ อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา ณ วันที่ 1 กันยายน 2564

สำหรับข้อมูลที่ได้จากคำถามปลายเปิดได้ทำการรวบรวมข้อมูลทั้งหมด และดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการจัดจำแนกประเภทข้อความที่มีลักษณะเหมือนกันหรือคล้ายคลึงกันให้อยู่ในประเภทเดียวกัน จากนั้นวิเคราะห์เนื้อหาของข้อมูลและนำเสนอในรูปของความเรียง

บทที่ 4 : ผลการศึกษา

การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลจอหอ ซึ่งผลการศึกษาครั้งนี้คณะผู้สำรวจได้ดำเนินการวิเคราะห์ขั้นตอนต่าง ๆ โดยรายงานผลการศึกษาได้แบ่งออกเป็น 6 ตอน ซึ่งมีลำดับเนื้อหาดังนี้

4.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างประชาชน

4.2 การติดต่อขอรับบริการจากเทศบาลตำบลจอหอ

4.3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลจอหอ

4.4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลจอหอในภาพรวมและรายด้าน จำแนกตามภาระงานหลัก

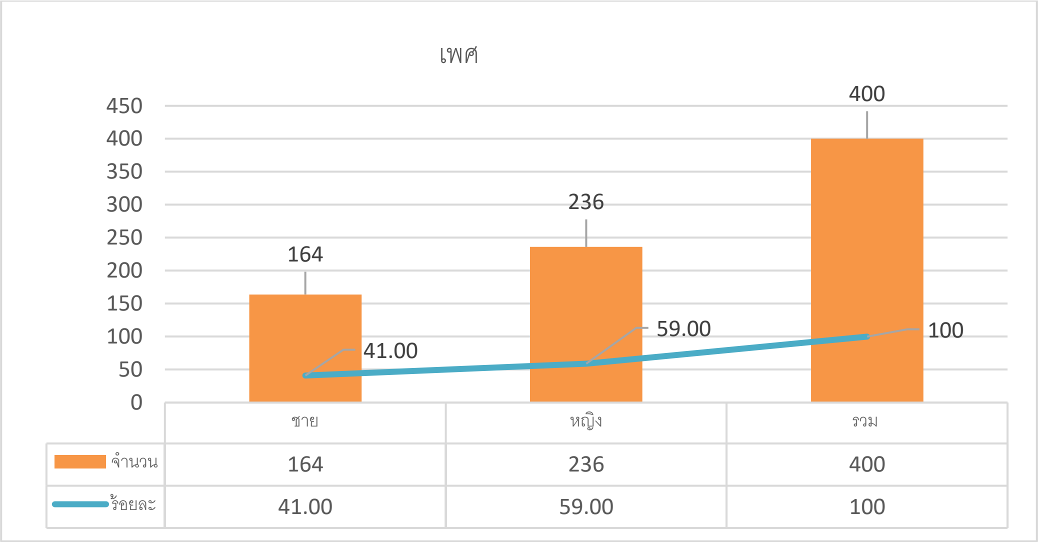
4.5 การประเมินคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการ

4.6 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของประชาชนผู้รับบริการ

4.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างประชาชน

4.1.1 เพศ

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 236 คน คิดเป็นร้อยละ 59 ในขณะที่เพศ
ชาย มีจำนวน 164 คน คิดเป็นร้อยละ 41 ดังแสดงรายละเอียดในแผนภูมิ และตาราง 1

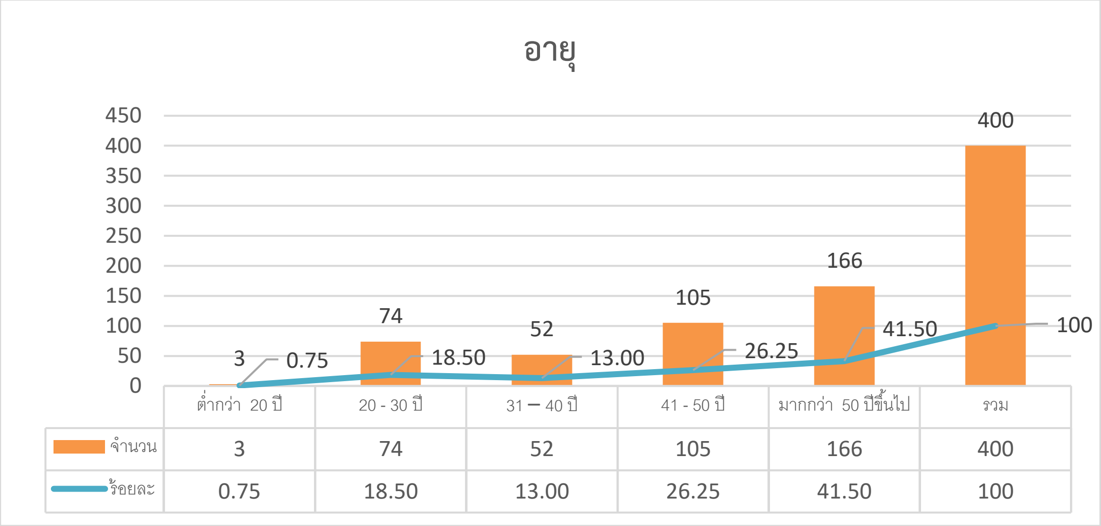


ตาราง 1 จำนวน และร้อยละ ของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
1. ชาย	164	41.50
2. หญิง	236	59.00
รวม	**400**	**100**

4.1.2 ระดับอายุ

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่มีอายุมากกว่า 50 ปีขึ้นไป จำนวน 166 คน คิดเป็นร้อยละ 41.50 รองลงมามีอายุระหว่าง 41-50 ปี จำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 26.25 และมีอายุระหว่าง 20 – 30 ปี จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 18.50 ตามลำดับ ดังแสดงรายละเอียดในแผนภูมิ และตาราง 2

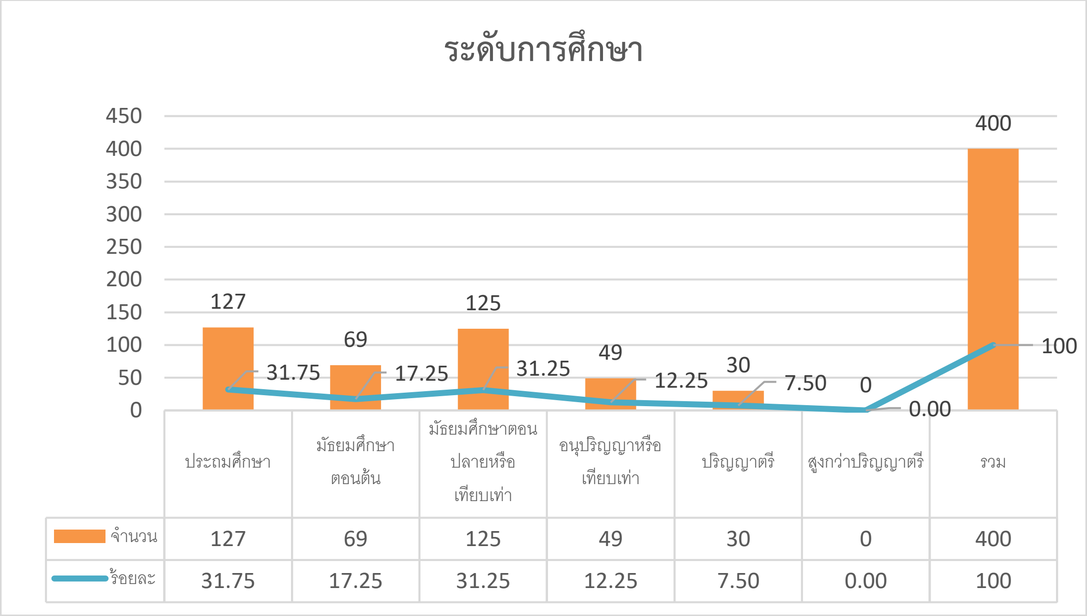


ตาราง 2 จำนวน และร้อยละ ของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับอายุ

ระดับอายุ	จำนวน	ร้อยละ
1. ต่ำกว่า 20 ปี	3	0.75
2. 20 - 30 ปี	74	18.50
3. 31 – 40 ปี	52	13.00
4. 41 - 50 ปี	105	26.25
5. มากกว่า 50 ปีขึ้นไป	166	41.50
รวม	**400**	**100**

4.1.3 ระดับการศึกษา

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่ตอบแบบสอบถามพบว่า ส่วนใหญ่มีการศึกษาอยู่ในระดับประถมศึกษา จำนวน 127 คน คิดเป็นร้อยละ 31.75 รองลงมามีการศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า จำนวน 125 คน คิดเป็นร้อยละ 31.25 และมีการศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 17.25 ตามลำดับ ดังแสดงรายละเอียดในแผนภูมิ และตาราง 3

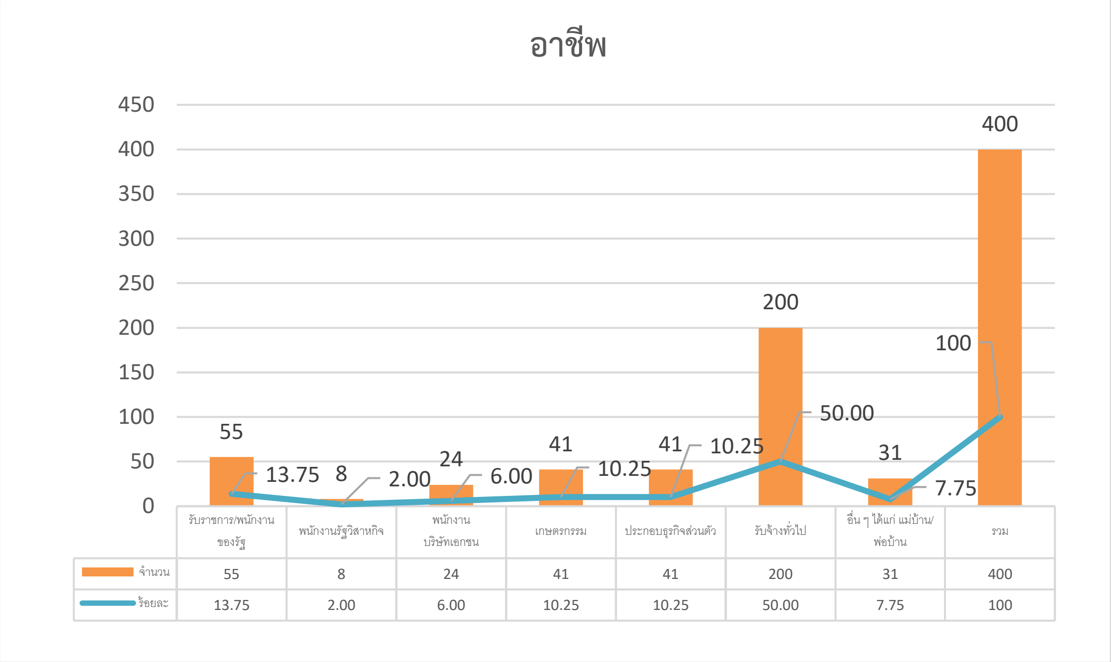


ตาราง 3 จำนวน และร้อยละ ของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
1. ประถมศึกษา	127	31.75
2. มัธยมศึกษาตอนต้น	69	17.25
3. มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า	125	31.25
4. อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	49	12.25
5. ปริญญาตรี	30	7.50
6. สูงกว่าปริญญาตรี	0	0.00
รวม	**400**	**100**

4.1.4 อาชีพ

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่ตอบแบบสอบถามพบว่า ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน 200 คน คิดเป็นร้อยละ 50 รองลงมาประกอบอาชีพ รับราชการ/พนักงานของรัฐ จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 13.75 และอาชีพเกษตรกรรม และประกอบธุรกิจส่วนตัว จำนวน 41 คนเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 10.25 ตามลำดับ ดังแสดงรายละเอียดในแผนภูมิ และตาราง 4

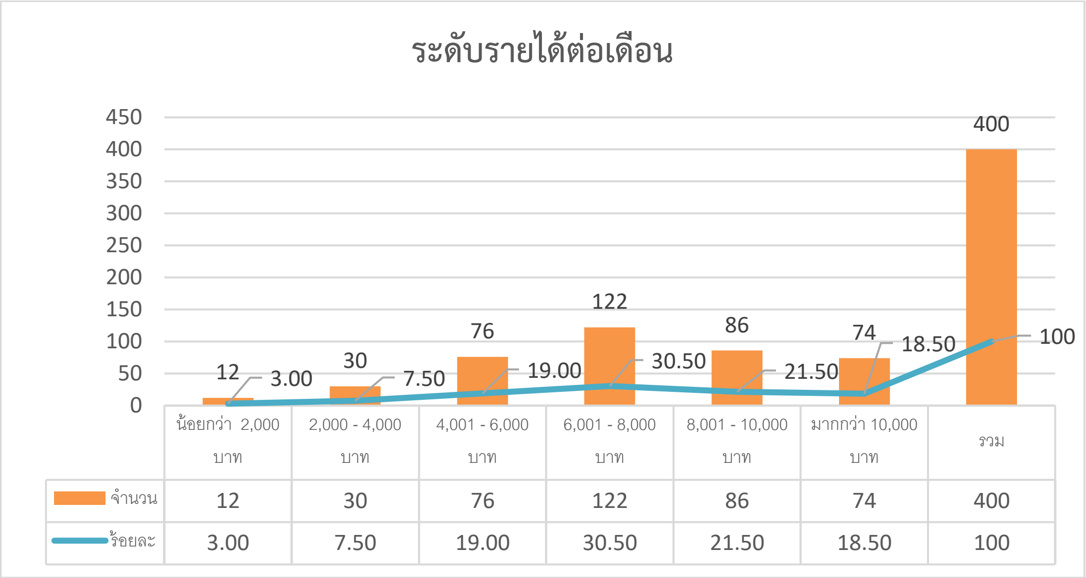


ตาราง 4 จำนวน และร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
1. รับราชการ/พนักงานของรัฐ	55	13.75
2. พนักงานรัฐวิสาหกิจ	8	2.00
3. พนักงานบริษัทเอกชน	24	6.00
4. เกษตรกรรม	41	10.25
5. ประกอบธุรกิจส่วนตัว	41	10.25
6. รับจ้างทั่วไป	200	50.00
7. อื่น ๆ ได้แก่ แม่บ้าน/ พ่อบ้าน	31	7.75
รวม	**400**	**100**

4.1.5 ระดับรายได้

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน 6,001–8,000 บาท จำนวน 122 คน คิดเป็นร้อยละ 30.50 รองลงมามีรายได้ต่อเดือน 8,001 – 10,000 บาท จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 21.50 และมีรายได้ต่อเดือน 4,001 – 6,000 บาท จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 19 ตามลำดับ ดังแสดงรายละเอียดในแผนภูมิ และตาราง 5



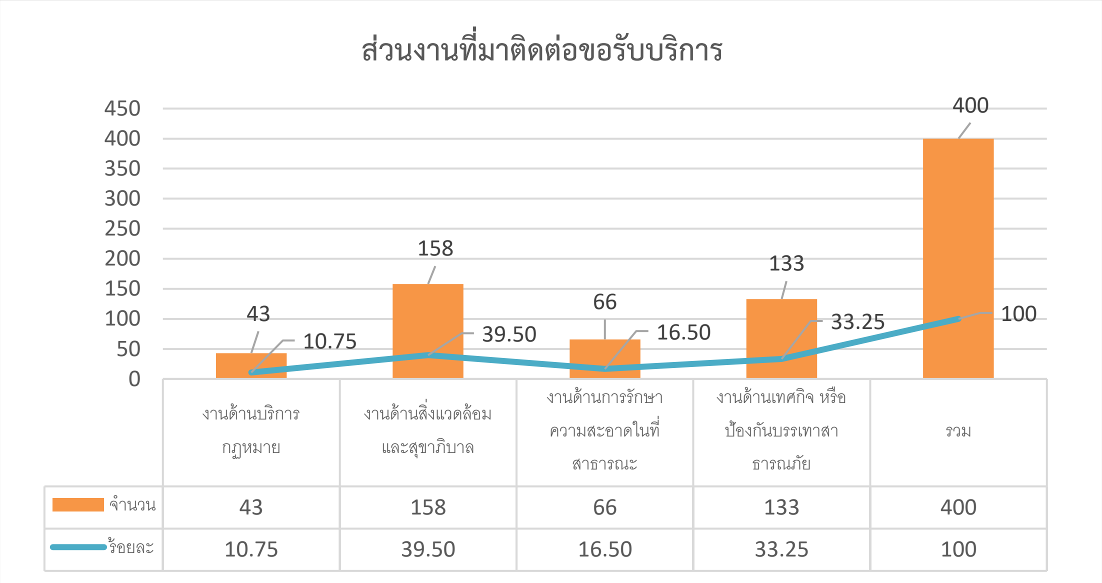
ตาราง 5 จำนวน และร้อยละ ของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับรายได้ต่อเดือน

ระดับรายได้ต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
1. น้อยกว่า 2,000 บาท	12	3.00
2. 2,000 - 4,000 บาท	30	7.50
3. 4,001 - 6,000 บาท	76	19.00
4. 6,001 - 8,000 บาท	122	30.50
5. 8,001 –10,000 บาท	86	21.50
6. มากกว่า 10,000 บาท	74	18.50
รวม	**400**	**100**

4.2 การติดต่อขอรับบริการจากเทศบาลตำบลจอหอ

4.2.1 ส่วนงานที่กลุ่มตัวอย่างประชาชนส่วนใหญ่มาติดต่อขอรับบริการ

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่มาติดต่อขอรับบริการส่วนงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล จำนวน 158 คน คิดเป็นร้อยละ 39.50 รองลงมาติดต่อขอรับบริการส่วนงานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย จำนวน 133 คน คิดเป็นร้อยละ 33.25 และมาติดต่อขอรับบริการส่วนงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 16.50 ตามลำดับ ดังแสดงรายละเอียดในแผนภูมิ และตาราง 6

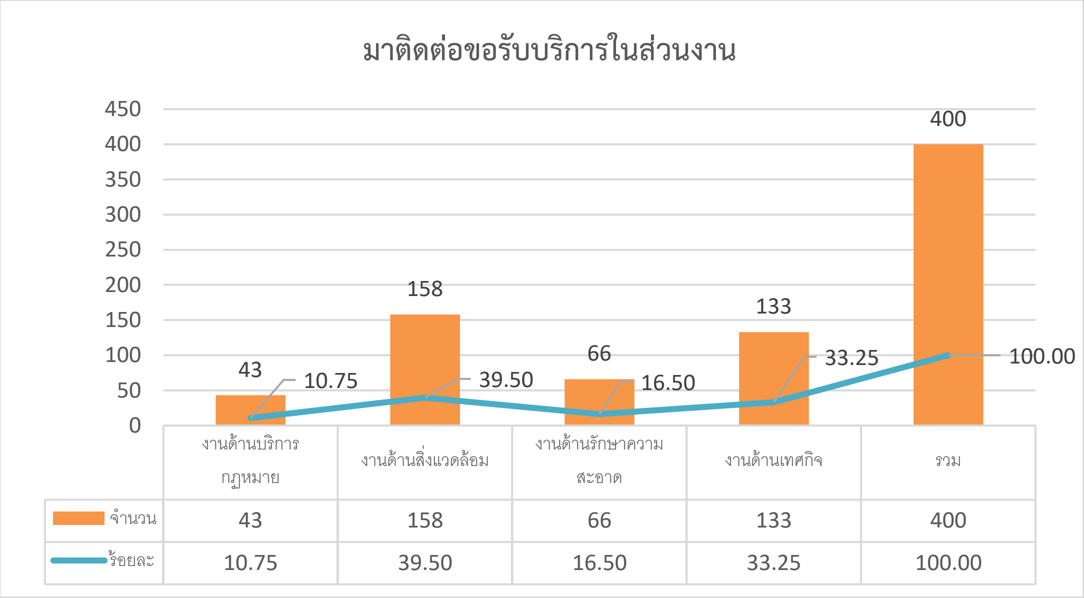


ตาราง 6 จำนวน และร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามส่วนงานที่กลุ่มตัวอย่างประชาชนส่วนใหญ่มาติดต่อขอรับบริการ

ส่วนงานที่มาติดต่อขอรับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
1. งานด้านบริการกฎหมาย	43	10.75
2. งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล	158	39.50
3. งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ	66	16.50
4. งานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	133	33.25
รวม	**400**	**100**

4.2.2 งานที่กลุ่มตัวอย่างมาติดต่อขอรับบริการจากเทศบาลตำบลจอหอ

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่มาติดต่อขอรับบริการส่วนงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล เช่น การระบายน้ำ จำนวน 158 คน คิดเป็นร้อยละ 39.50 รองลงมาติดต่อขอรับบริการส่วนงานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย เช่น รังต่อน้ำท่วม งูเข้าบ้าน จำนวน 133 คน คิดเป็นร้อยละ 33.25 และมาติดต่อขอรับบริการส่วนงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ เช่น ขยะมูลฝอย ตัดต้นไม้ จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 16.50 ตามลำดับ ดังแสดงรายละเอียดในแผนภูมิ และตาราง 7

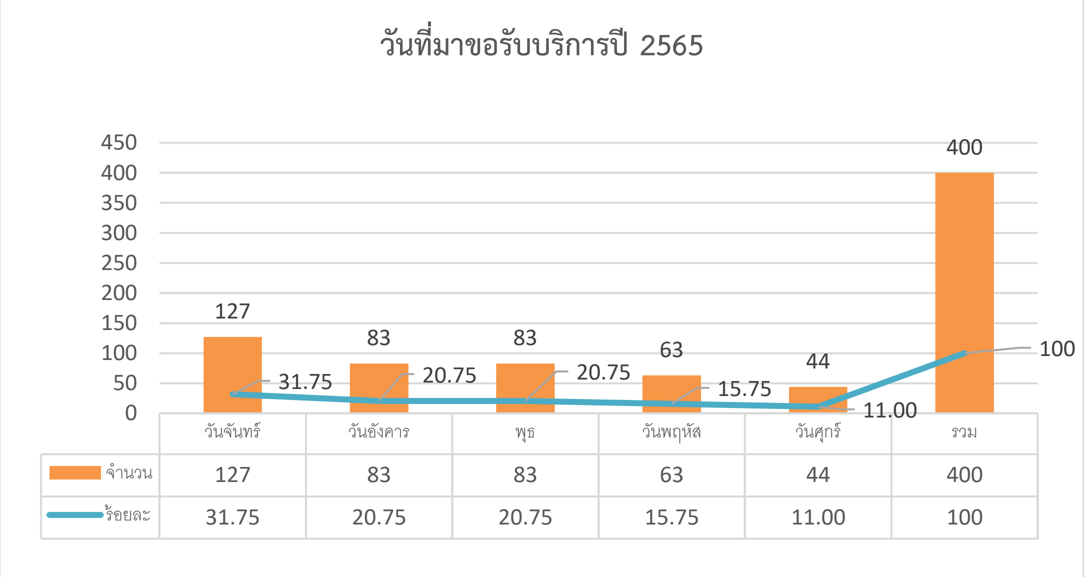


ตาราง 7 จำนวน และร้อยละ ของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามส่วนงานที่กลุ่มตัวอย่างประชาชนส่วนใหญ่มาติดต่อขอรับบริการ

มาติดต่อขอรับบริการในส่วนงาน	จำนวน	ร้อยละ
1. งานด้านบริการกฎหมาย	43	10.75
2. งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล	158	39.50
3. งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ	66	16.50
4. งานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	133	33.25
รวม	**400**	**100**

4.2.3 ช่วงวันที่กลุ่มตัวอย่างมาติดต่อขอรับบริการจากเทศบาลตำบลจอหอ

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม พบว่าส่วนใหญ่มาติดต่อขอรับบริการจากเทศบาลตำบลจอหอ ในช่วงวันจันทร์ จำนวน 127 คน คิดเป็นร้อยละ 31.75 รองลงมาติดต่อขอรับบริการจากเทศบาลตำบลจอหอ ในช่วงวันอังคาร และวันพุธ เท่ากัน จำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 20.75 และมาติดต่อในช่วงวันพฤหัสบดี จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 15.75 ตามลำดับ ดังแสดงรายละเอียดในแผนภูมิ และตาราง 8

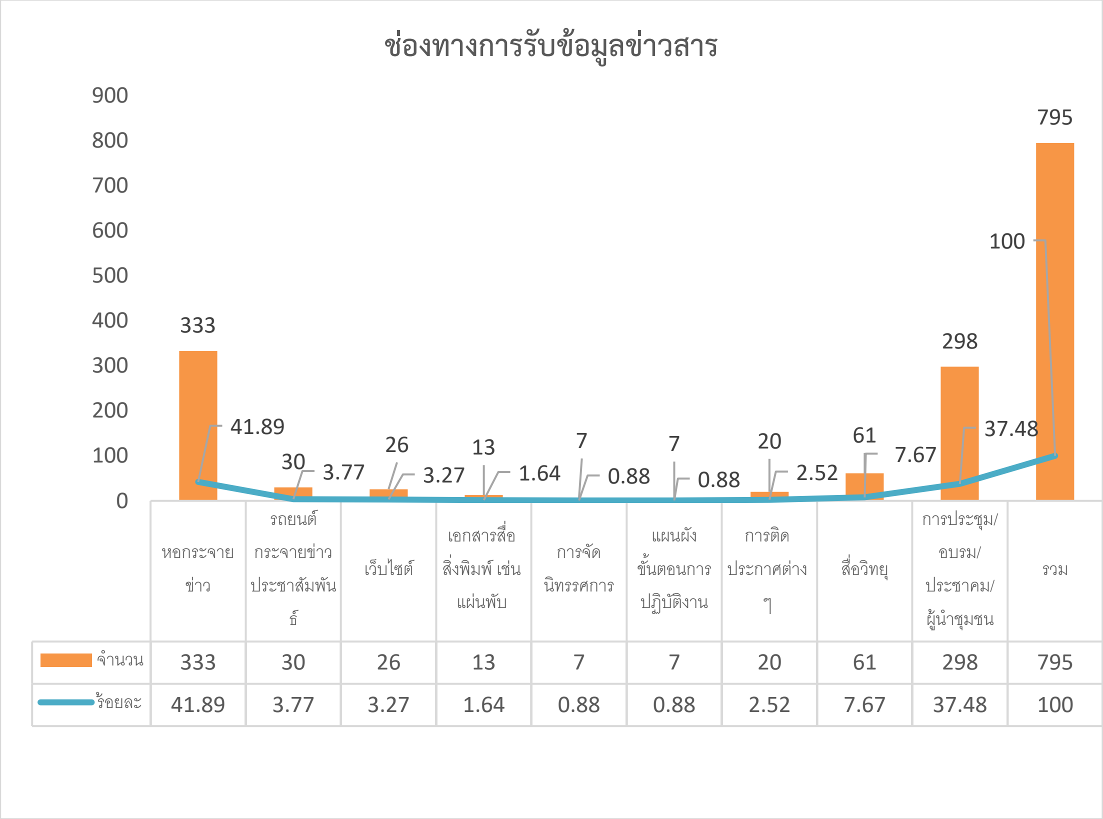


ตาราง 8 จำนวน และร้อยละ ของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวันที่กลุ่มตัวอย่างประชาชนมาติดต่อขอรับบริการจากเทศบาลตำบลจอหอ

วันที่มาขอรับบริการ / ปี 2565	จำนวน	ร้อยละ
1. วันจันทร์	127	31.75
2. วันอังคาร	83	20.75
3. พุธ	83	20.75
4. วันพฤหัส	63	15.75
5. วันศุกร์	44	11.00
รวม	**400**	**100**

4.2.4 ช่องทางการรับข้อมูลข่าวสารจากเทศบาลตำบลจอหอของประชาชน

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับช่องทางการรับข้อมูลข่าวสารจากเทศบาลตำบลจอหอ เป็นการคิดเปอร์เซ็นต์ โดยคิดจากจำนวนคำตอบ(Response) ซึ่งมีคำตอบ 795 คำตอบ จากกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 400 คน พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนส่วนใหญ่มีการรับทราบข้อมูลข่าวสารของเทศบาลตำบลจอหอจากหอกระจายข่าวในหมู่บ้าน จำนวน 333 คน คิดเป็นร้อยละ 41.89 รองลงมามีการรับทราบข้อมูลข่าวสารของเทศบาลตำบลจอหอ จากการประชุม/อบรม/ประชาคม/ผู้นำชุมชน จำนวน 298 คน คิดเป็นร้อยละ 37.48 และมีการรับทราบข้อมูลข่าวสารของเทศบาลตำบลจอหอจากสื่อวิทยุ จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 7.67 ตามลำดับ ดังแสดงรายละเอียดในแผนภูมิ และตาราง 9



ตาราง 9 จำนวน และร้อยละ ของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่องทางการรับข้อมูลข่าวสารจากเทศบาลตำบลจอหอ

ช่องทางการรับข้อมูลข่าวสารจากเทศบาลตำบลจอหอ	จำนวน	ร้อยละ
1. หอกระจายข่าว	333	41.89
2. รถยนต์กระจายข่าวประชาสัมพันธ์	30	3.77
3. เว็บไซต์	26	3.27
4. เอกสารสื่อสิ่งพิมพ์ เช่น แผ่นพับ วารสาร จดหมายเหตุ	13	1.64
5. การจัดนิทรรศการ	7	0.88
6. แผนผังขั้นตอนการปฏิบัติงาน	7	0.88
7. การติดประกาศต่าง ๆ	20	2.52
8. สื่อวิทยุ	61	7.67
9. การประชุม/อบรม/ประชาคม/ผู้นำชุมชน	298	37.48
รวม	**795**	**100**

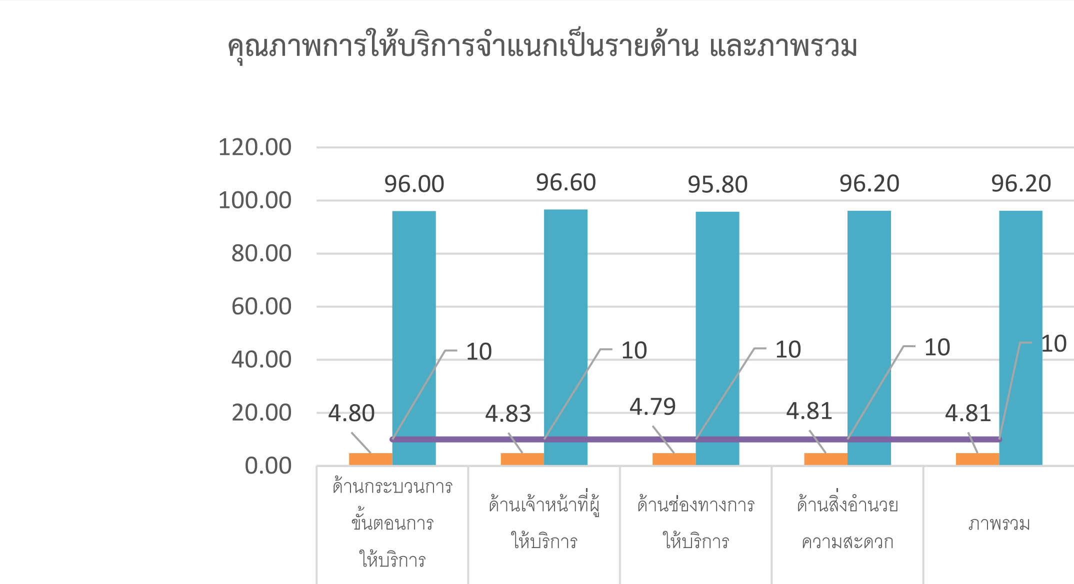
หมายเหตุ: ผู้ตอบสามารถเลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

4.3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลจอหอ

4.3.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลจอหอ จำแนกเป็นรายด้าน และภาพรวม

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลจอหอในภาพรวม อยู่ในระดับความพึงพอใจร้อยละ 96.20 โดยคะแนนอยู่ในระดับ 10

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 96.60 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 เป็นลำดับแรก รองลงมามีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 96.20 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 ส่วนมีความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 95.80 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 เป็นลำดับสุดท้าย ดังแสดงรายละเอียดในแผนภูมิ และตาราง 10



	ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ด้านช่องทางการให้บริการ	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ภาพรวม
Mean	4.80	4.83	4.79	4.81	4.81
ระดับความ พึงพอใจ (ร้อยละ)	96.00	96.60	95.80	96.20	96.20
ระดับคะแนน	10	10	10	10	10

ตาราง 10 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลจอหอ จำแนกเป็นรายด้าน และภาพรวม

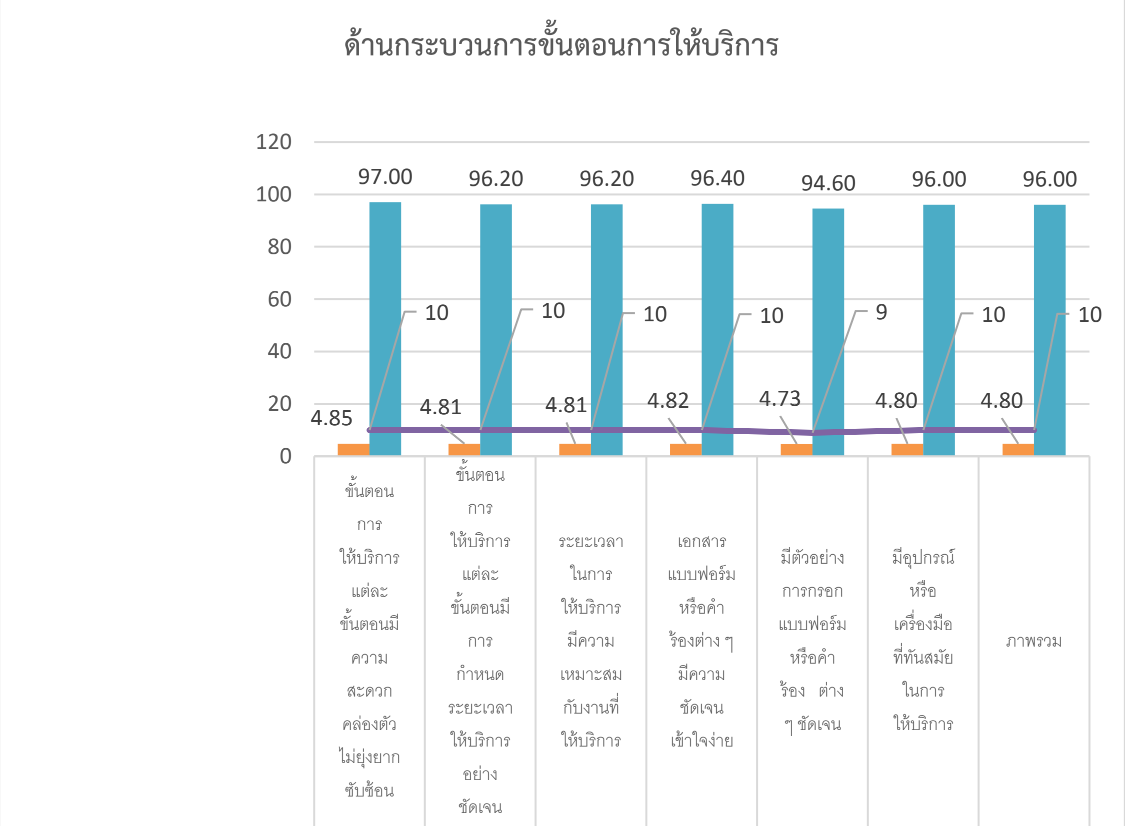
คุณภาพการให้บริการ	Mean	S.D.	**ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)**	**ระดับคะแนน**
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.80	0.246	96.00	10
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.83	0.242	96.60	10
3. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.79	0.211	95.80	10
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.81	0.208	96.20	10
ภาพรวม	**4.81**	**0.135**	**96.20**	**10**

4.3.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลจอหอ จำแนกเป็นรายข้อในแต่ละด้าน

1) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลจอหอในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการโดยภาพรวม อยู่ในระดับความพึงพอใจร้อยละ 96.00 โดยคะแนนอยู่ในระดับ 10

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกคล่องตัว ไม่ยุ่งยากซับซ้อนร้อยละ 97 โดยคะแนนอยู่ในระดับ 10 เป็นลำดับแรก รองลงมามีความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการเกี่ยวกับเอกสาร แบบฟอร์ม หรือคำร้องต่าง ๆ มีความชัดเจน เข้าใจง่ายร้อยละ 96.40 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 ส่วนมีความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการเกี่ยวกับมีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้องต่าง ๆ ชัดเจน ร้อยละ 94.60 มีคะแนนอยู่ในระดับ 9 เป็นลำดับสุดท้าย ดังแสดงรายละเอียดในแผนภูมิ และตาราง 11



Mean	4.85	4.81	4.81	4.82	4.73	4.80	4.80
ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	97.00	96.20	96.20	96.40	94.60	96.00	96.00
ระดับคะแนน	10	10	10	10	9	10	10

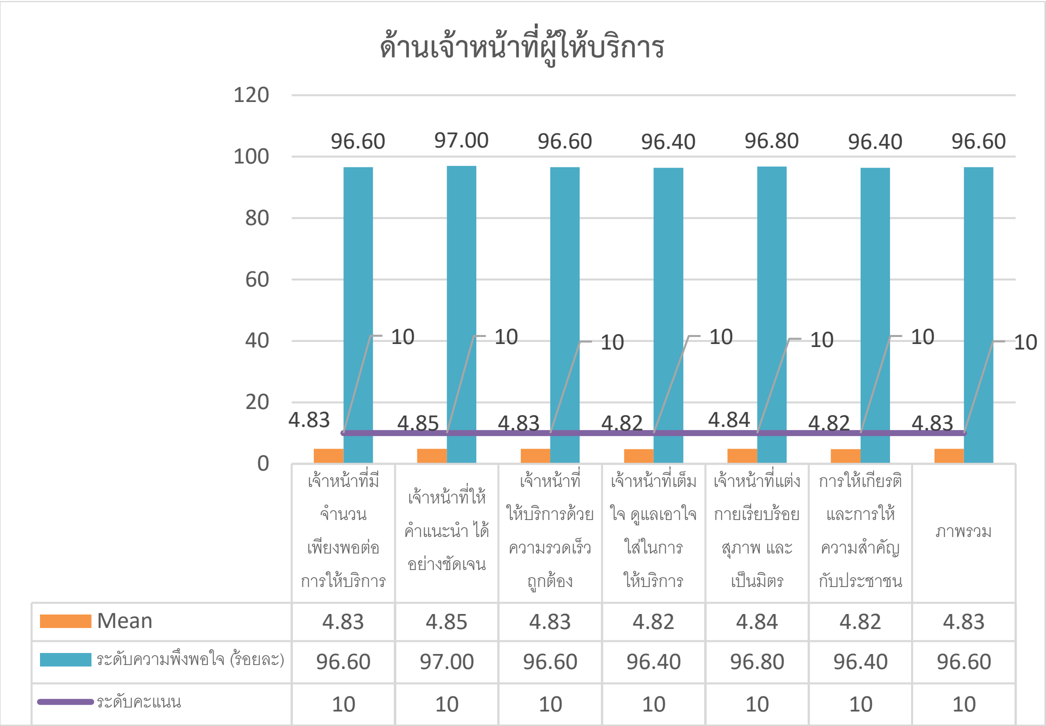
ตาราง 11 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลจอหอ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ จำแนกเป็นรายข้อ

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	Mean	S.D.	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับคะแนน
1. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก คล่องตัว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.85	0.391	97.00	10
2. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีการกำหนด ระยะเวลาให้บริการอย่างชัดเจน	4.81	0.411	96.20	10
3. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสมกับงานที่ให้บริการ	4.81	0.419	96.20	10
4. เอกสาร แบบฟอร์ม หรือคำร้องต่าง ๆ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย	4.82	0.432	96.40	10
5. มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้องต่าง ๆ ชัดเจน	4.73	0.490	94.60	9
6. มีอุปกรณ์หรือเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ	4.80	0.434	96.00	10
ภาพรวม	**4.80**	**0.246**	**96.00**	**10**

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลจอหอในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยภาพรวม อยู่ในระดับความพึงพอใจร้อยละ 96.60 โดยคะแนนอยู่ในระดับ 10

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ การตอบข้อซักถาม ปัญหาข้อสงสัยและอธิบายได้อย่างชัดเจนร้อยละ 97 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 เป็นลำดับแรก รองลงมามีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเกี่ยวกับการให้เกียรติและการให้ความสำคัญกับประชาชนที่มารับบริการอย่างเท่าเทียมกันร้อยละ 96.80 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 ส่วนมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อย สุภาพ และให้บริการด้วยความเป็นมิตร และเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงาน เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ ร้อยละ 96.40 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 เท่ากัน เป็นลำดับสุดท้าย ดังแสดงรายละเอียดในแผนภูมิ และตาราง 12



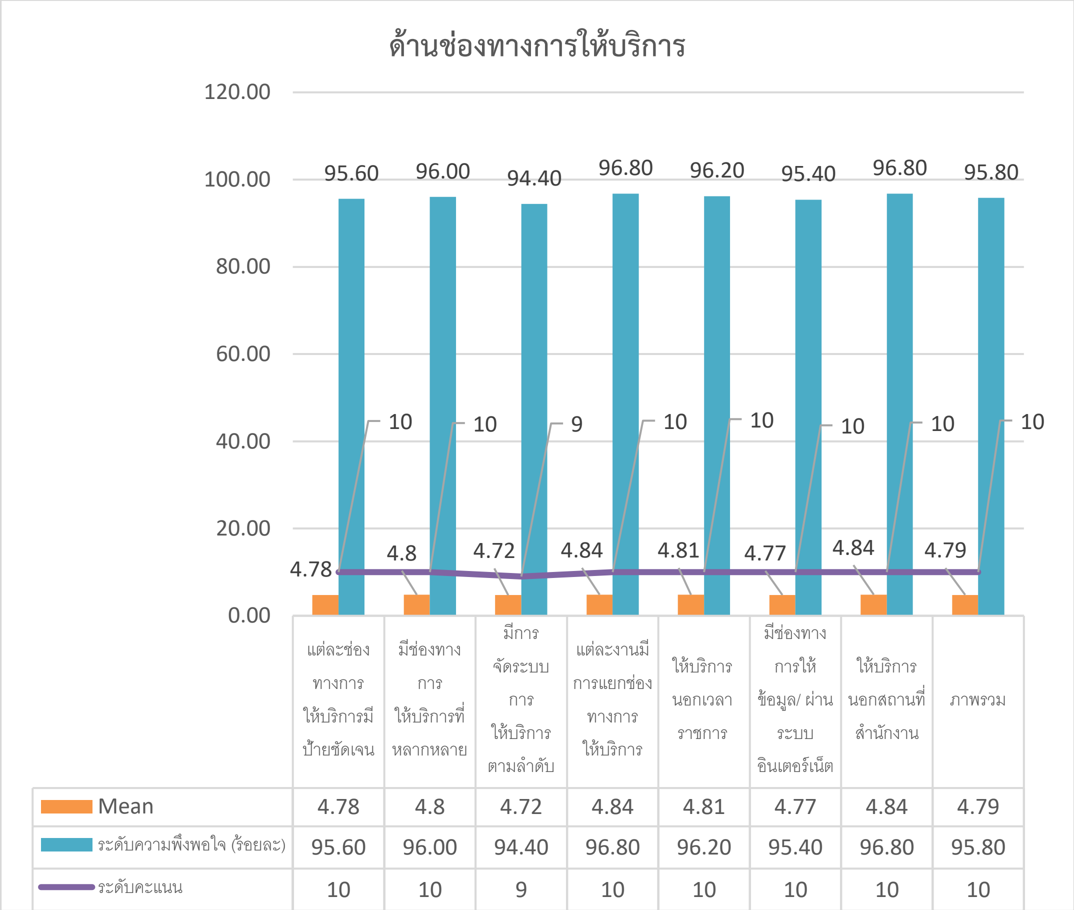
ตาราง 12 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลจอหอ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกเป็นรายข้อ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	Mean	S.D.	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับคะแนน
1. เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ มีความเต็มใจ ดูแลเอาใจใส่ และกระตือรือร้นในการให้บริการ	4.83	0.406	96.60	10
2. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ การตอบข้อซักถาม ปัญหาข้อสงสัยและอธิบายได้อย่างชัดเจน	4.85	0.378	97.00	10
3. เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบ และมุ่งมั่นให้บริการด้วยความรวดเร็ว ถูกต้อง	4.83	0.442	96.60	10
4. เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อย สุภาพ และให้บริการด้วยความเป็นมิตร	4.82	0.428	96.40	10
5. การให้เกียรติและการให้ความสำคัญกับประชาชนที่มารับบริการอย่างเท่าเทียมกัน	4.84	0.416	96.80	10
6. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงาน เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	4.82	0.438	96.40	10
ภาพรวม	**4.83**	**0.242**	**96.60**	**10**

3) ด้านช่องทางการให้บริการ

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลจอหอในด้านช่องทางการให้บริการโดยภาพรวม อยู่ในระดับความพึงพอใจร้อยละ 95.80 โดยคะแนนอยู่ในระดับ 10

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการเกี่ยวกับแต่ละช่องทางการให้บริการเกี่ยวกับแต่ละงานมีการแยกช่องทางการให้บริการอย่างชัดเจน และเกี่ยวกับให้บริการนอกสถานที่สำนักงาน ร้อยละ 96.80 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 เท่ากันเป็นลำดับแรก รองลงมามีความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการเกี่ยวกับให้บริการนอกเวลาราชการ เช่น ในวันหยุดราชการ วันเสาร์ วันอาทิตย์ เป็นต้น ร้อยละ 96.20 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 ส่วนมีความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการเกี่ยวกับ มีการจัดระบบการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง ร้อยละ 94.40 มีคะแนนอยู่ในระดับ 9 เป็นลำดับสุดท้าย ดังแสดงรายละเอียดในแผนภูมิ และตาราง 13



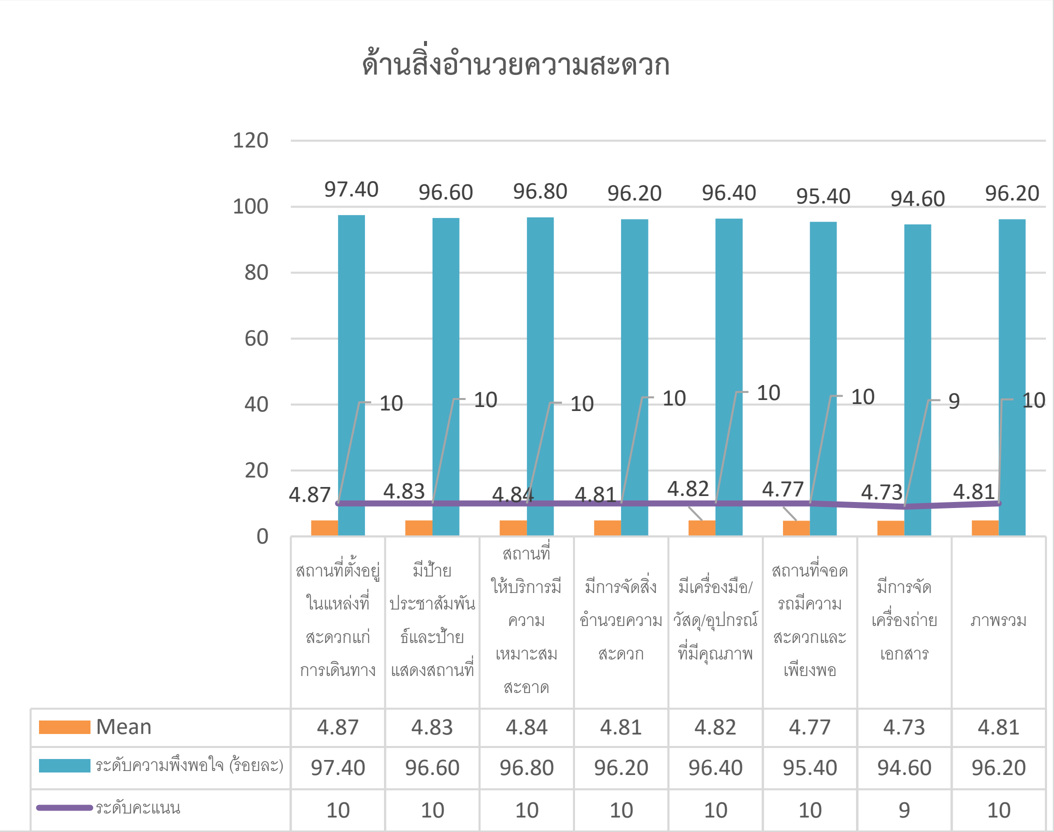
ตาราง 13 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลจอหอด้านช่องทางการให้บริการ จำแนกเป็นรายข้อ

ด้านช่องทางการให้บริการ	Mean	S.D.	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับคะแนน
1. แต่ละช่องทางการให้บริการมีป้ายอธิบายอย่างชัดเจน	4.78	0.441	95.60	10
2. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	4.80	0.411	96.00	10
3. มีการจัดระบบการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	4.72	0.462	94.40	9
4. แต่ละงานมีการแยกช่องทางการให้บริการอย่างชัดเจน	4.84	0.391	96.80	10
5. ให้บริการนอกเวลาราชการ เช่น ในวันหยุดราชการ วันเสาร์ วันอาทิตย์ เป็นต้น	4.81	0.431	96.20	10
6. มีช่องทางการให้ข้อมูล/ ให้บริการผ่านระบบอินเตอร์เน็ต	4.77	0.475	95.40	10
7. ให้บริการนอกสถานที่สำนักงาน	4.84	0.389	96.80	10
ภาพรวม	**4.79**	**0.211**	**95.80**	**10**

4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลจอหอในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยภาพรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจร้อยละ 96.20 โดยคะแนนอยู่ในระดับ 10

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกเกี่ยวกับสถานที่ให้บริการ ตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกแก่การเดินทางไปรับบริการ ร้อยละ 97.40 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 เป็นลำดับแรก รองลงมามีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกเกี่ยวกับสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม สะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อย ร้อยละ 96.80 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 ส่วนมีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกเกี่ยวกับมีการจัดเครื่องถ่ายเอกสารไว้ให้บริการในสถานที่ให้บริการ ร้อยละ 94.60 มีคะแนนอยู่ในระดับ 9 เป็นลำดับสุดท้าย ดังแสดงรายละเอียดในแผนภูมิ และตาราง 14



	สถานที่ตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกแก่การเดินทาง	มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่	สถานที่ให้บริการมีความเหมาะสมสะอาด	มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวก	มีเครื่องมือ/วัสดุ/อุปกรณ์ที่มีคุณภาพ	สถานที่จอดรถมีความสะดวกและเพียงพอ	มีการจัดเครื่องถ่ายเอกสาร	ภาพรวม
Mean	4.87	4.83	4.84	4.81	4.82	4.77	4.73	4.81
ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	97.40	96.60	96.80	96.20	96.40	95.40	94.60	96.20
ระดับคะแนน	10	10	10	10	10	10	9	10

ตาราง 14 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลจอหอ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกเป็นรายข้อ

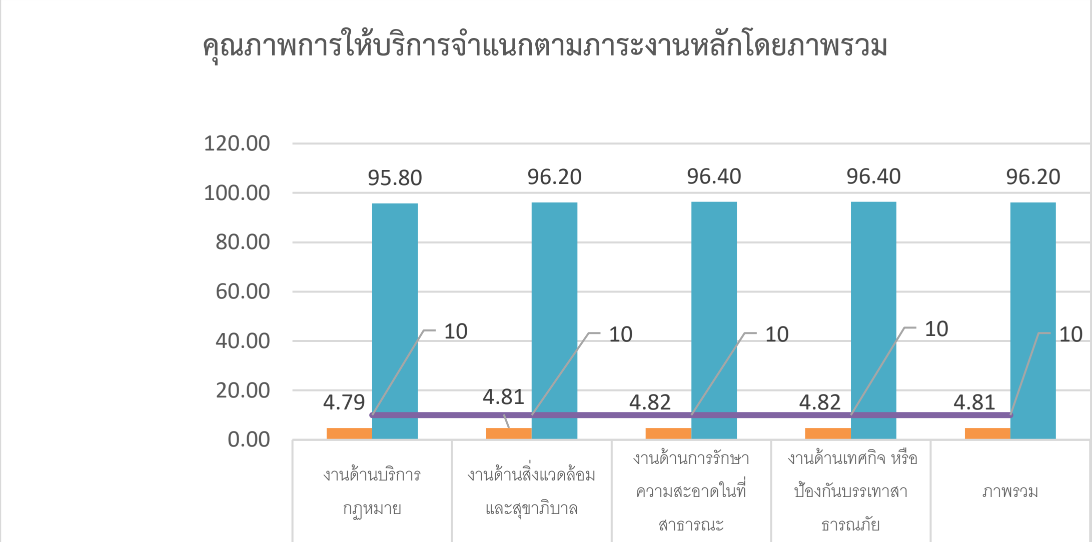
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	Mean	S.D.	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับคะแนน
1. สถานที่ให้บริการ ตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกแก่การเดินทางไปรับบริการ	4.87	0.372	97.40	10
2. มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่การให้บริการเห็นได้ง่าย	4.83	0.393	96.60	10
3. สถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม สะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย	4.84	0.396	96.80	10
4. มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสมเกี่ยวกับที่นั่งพักรอรับบริการ บริการน้ำดื่ม หนังสือพิมพ์และห้องน้ำ เป็นต้น	4.81	0.441	96.20	10
5. มีเครื่องมือ/วัสดุ/อุปกรณ์ที่มีคุณภาพและเพียงพอต่อการใช้งาน	4.82	0.406	96.40	10
6. สถานที่จอดรถมีความสะดวกและเพียงพอ	4.77	0.432	95.40	10
7. มีการจัดเครื่องถ่ายเอกสารไว้ให้บริการในสถานที่ให้บริการ	4.73	0.449	94.60	9
ภาพรวม	**4.80**	**0.208**	**96.20**	**10**

4.4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลจอหอ ในภาพรวมและรายด้าน จำแนกตามภาระงานหลัก

4.4.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลจอหอ ในภาพรวมและรายด้าน จำแนกตามภาระงานหลัก

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลจอหอ จำแนกตามภาระงานหลัก โดยภาพรวม อยู่ในระดับความพึงพอใจร้อยละ 96.20 โดยคะแนนอยู่ในระดับ 10

เมื่อพิจารณาจำแนกตามภาระงานหลัก พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจส่วนงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ และส่วนงานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ร้อยละ 96.40 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 เท่ากันเป็นลำดับแรก รองลงมามีความพึงพอใจส่วนงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล ร้อยละ 96.20 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 ส่วนมีความพึงพอใจส่วนงานด้านบริการกฎหมาย ร้อยละ 95.80 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 เป็นลำดับสุดท้าย ดังแสดงรายละเอียดในแผนภูมิ และตาราง 15



	งานด้านบริการกฎหมาย	งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล	งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ	งานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	ภาพรวม
Mean	4.79	4.81	4.82	4.82	4.81
ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	95.80	96.20	96.40	96.40	96.20
ระดับคะแนน	10	10	10	10	10

ตาราง 15 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลจอหอ จำแนกตามภาระงานหลัก และภาพรวม

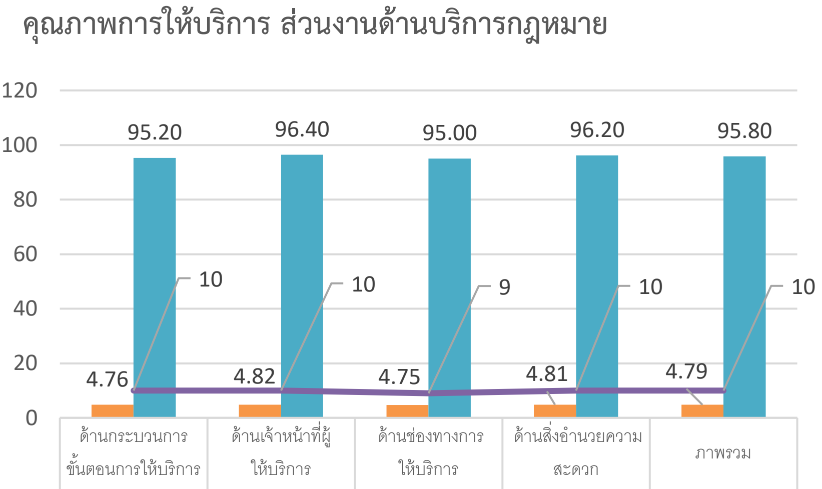
คุณภาพการให้บริการของเทศบาลจอหอ จำแนกตามภาระงานหลัก ภาพรวม	Mean	S.D.	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับคะแนน
1. งานด้านบริการกฎหมาย	4.79	0.161	95.80	10
2. งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล	4.81	0.129	96.20	10
3. งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ	4.82	0.120	96.40	10
4. งานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	4.82	0.131	96.40	10
ภาพรวม	**4.81**	**0.135**	**96.20**	**10**

เมื่อพิจารณาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลจอหอเป็นรายด้าน จำแนกตามภาระงานหลัก ดังนี้

1. ส่วนงานด้านบริการกฎหมาย

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลจอหอในส่วนงานด้านบริการกฎหมายโดยภาพรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจร้อยละ 95.80 โดยคะแนนอยู่ในระดับ 10

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจส่วนงานด้านบริการกฎหมายในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 96.40 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 เป็นลำดับแรก รองลงมามีความพึงพอใจส่วนงานด้านบริการกฎหมายในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 96.20 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 ส่วนมีความพึงพอใจส่วนงานด้านบริการกฎหมายในด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 95 มีคะแนนอยู่ในระดับ 9 เป็นลำดับสุดท้าย ดังแสดงรายละเอียดในแผนภูมิ และตาราง 16



	ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ด้านช่องทางการให้บริการ	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ภาพรวม
Mean	4.76	4.82	4.75	4.81	4.79
ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	95.20	96.40	95.00	96.20	95.80
ระดับคะแนน	10	10	9	10	10

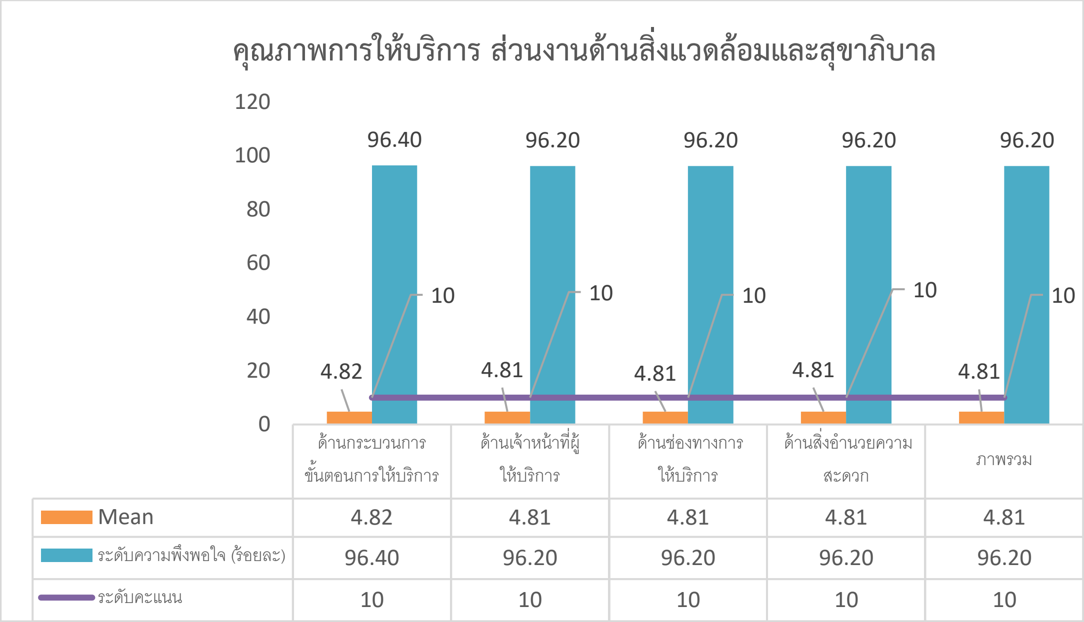
ตาราง 16 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการส่วนงานด้านบริการกฎหมาย จำแนกเป็นรายด้าน และภาพรวม

คุณภาพการให้บริการส่วนงาน ด้านบริการกฎหมาย	Mean	S.D.	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับคะแนน
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.76	0.318	95.20	10
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.82	0.262	96.40	10
3. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.75	0.223	95.00	9
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.81	0.181	96.20	10
ภาพรวม	**4.79**	**0.161**	**95.80**	**10**

2. ส่วนงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลจอหอในส่วนงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล โดยภาพรวม อยู่ในระดับความพึงพอใจ ร้อยละ 96.20 โดยคะแนนอยู่ในระดับ 10

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจส่วนงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาลในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 96.40 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 เป็นลำดับแรก รองลงมามีความพึงพอใจส่วนงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาลในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 96.20 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 เท่ากัน ดังแสดงรายละเอียดในแผนภูมิ และตาราง 17



ตาราง 17 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการส่วนงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล จำแนกเป็นรายด้าน และภาพรวม

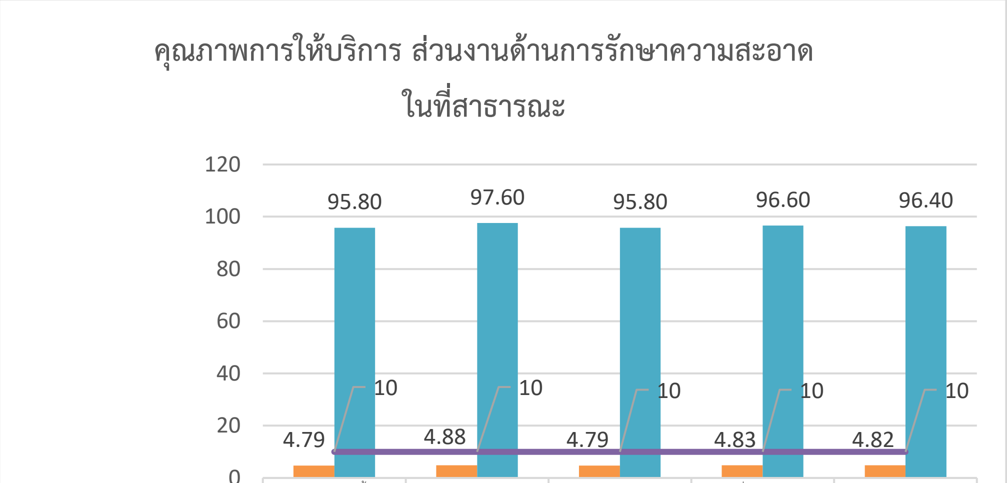
คุณภาพการให้บริการส่วนงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล	Mean	S.D.	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับคะแนน
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.82	0.213	96.40	10
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.81	0.247	96.20	10
3. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.81	0.195	96.20	10
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.81	0.222	96.20	10
ภาพรวม	**4.81**	**0.129**	**96.20**	**10**

3. งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลจอหอในส่วนงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ โดยภาพรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจ ร้อยละ 96.40 โดยคะแนนอยู่ในระดับ 10

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจส่วนงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 97.60 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 เป็นลำดับแรก รองลงมามีความพึงพอใจส่วนงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 96.60 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 ส่วนมีความพึงพอใจส่วนงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ และช่องทางการ

ให้บริการ ร้อยละ 95.80 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 เท่ากันเป็นลำดับสุดท้าย ดังแสดงรายละเอียดในแผนภูมิ และตาราง 18



	ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ด้านช่องทางการให้บริการ	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ภาพรวม
Mean	4.79	4.88	4.79	4.83	4.82
ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	95.80	97.60	95.80	96.60	96.40
ระดับคะแนน	10	10	10	10	10

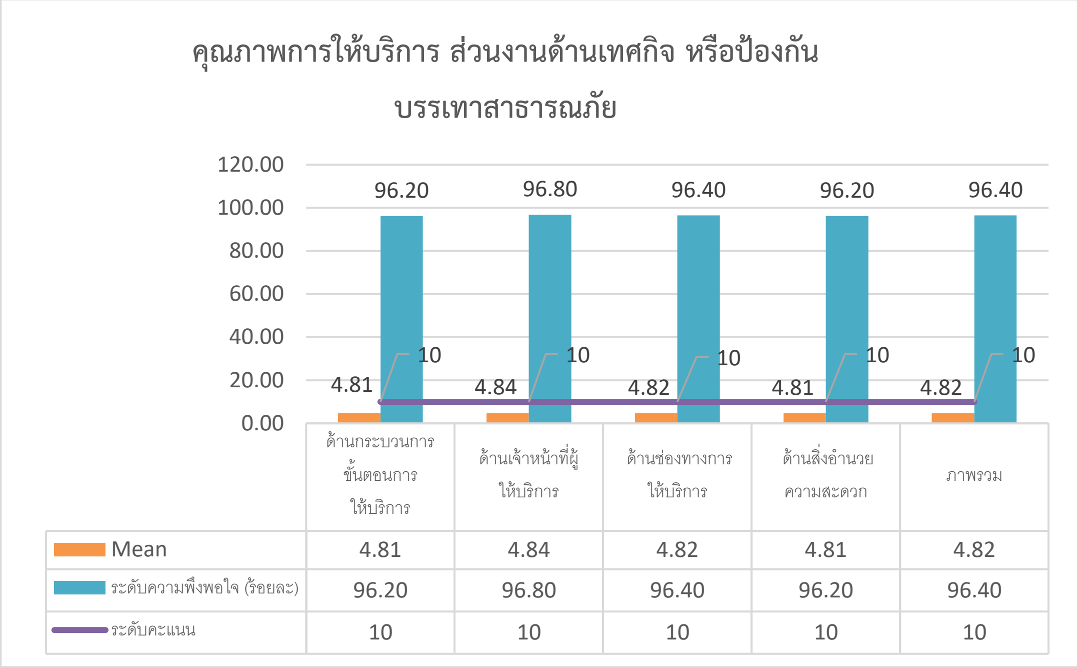
ตาราง 18 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการส่วนงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ จำแนกเป็นรายด้าน และภาพรวม

คุณภาพการให้บริการ งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ	Mean	S.D.	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับคะแนน
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.79	0.268	95.80	10
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.88	0.182	97.60	10
3. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.79	0.196	95.80	10
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.83	0.196	96.60	10
ภาพรวม	**4.82**	**0.120**	**96.40**	**10**

4. ส่วนงานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลจอหอในส่วนงานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย โดยภาพรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจ ร้อยละ 96.40 โดยคะแนนอยู่ในระดับ 10

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจส่วนงานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัยในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 96.80 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 เป็นลำดับแรก รองลงมามีความพึงพอใจส่วนงานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัยในด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 96.40 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 ส่วนมีความพึงพอใจส่วนงานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัยในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 96.20 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 เท่ากันเป็นลำดับสุดท้าย ดังแสดงรายละเอียดในแผนภูมิ และตาราง 19



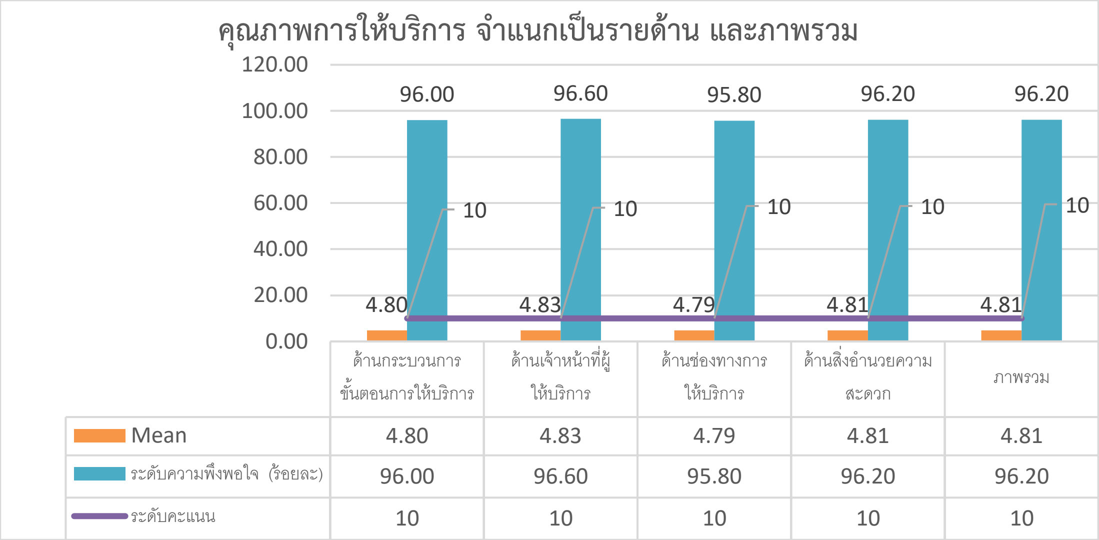
ตาราง 19 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการส่วนงานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย จำแนกเป็นรายด้าน และภาพรวม

คุณภาพการให้บริการส่วนงานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	Mean	S.D.	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับคะแนน
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.81	0.233	96.20	10
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.84	0.236	96.80	10
3. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.82	0.198	96.40	10
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.81	0.206	96.20	10
ภาพรวม	**4.82**	**0.131**	**96.40**	**10**

4.5 การประเมินคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถาม พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลจอหอ โดยภาพรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจ ร้อยละ 96.20 โดยคะแนนอยู่ในระดับ 10

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 96.60 โดยมีคะแนนอยู่ในระดับ 10 เป็นลำดับแรก รองลงมามีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 96.20 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 ส่วนด้านช่องทางการให้บริการมีความพึงพอใจ ร้อยละ 95.80 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 เป็นลำดับสุดท้าย ดังแสดงรายละเอียดในแผนภูมิ และตาราง 20



	ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ด้านช่องทางการให้บริการ	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ภาพรวม
Mean	4.80	4.83	4.79	4.81	4.81
ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	96.00	96.60	95.80	96.20	96.20
ระดับคะแนน	10	10	10	10	10

ตาราง 20 ค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ และระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลจอหอ จำแนกเป็นรายด้าน และภาพรวม

คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลจอหอ จำแนกเป็นรายด้าน และภาพรวม	Mean	S.D.	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับคะแนน
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.80	0.246	96.00	10
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.83	0.242	96.60	10
3. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.79	0.211	95.80	10
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.81	0.208	96.20	10
ภาพรวม	**4.81**	**0.135**	**96.20**	**10**

4.6 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของประชาชนผู้รับบริการ

จากการสำรวจความคิดเห็น ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมการให้บริการของเทศบาลตำบลจอหอ ของประชาชน พบว่า

4.6.1 ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

1. ควรมีแผนในการตรวจสอบ วางระบบการจัดการด้านถังขยะในชุมชน โดยเฉพาะในชุมชนที่มีการก่อสร้างหมู่บ้านขึ้นใหม่

2. ควรมีแผนการวางระบบระบายน้ำในชุมชน หรือเขตระหว่างหมู่บ้าน โดยเฉพาะชุมชนที่มีการท่วมขังนานและซ้ำซาก

3. ควรมีการจัดการกระบวนการความร่วมมือกันระหว่างคนในชุมชนและเทศบาลตำบลจอหอ

4. ควรมีการจัดการตัดหญ้าริมทางเป็นระยะ ๆ และทำความสะอาดถนน

5. ควรมีการจัดสรรงบประมาณ เพื่อการทำประโยชน์ให้กับชุมชนอย่างเต็มที่ และทั่วถึง

4.6.2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

1. เจ้าหน้าที่ควรมีการจัดการเรื่องการชำระค่าเก็บขยะให้ทั่วถึง และในหมู่บ้านที่อยู่ในความรับผิดชอบ โดยอาจจัดเก็บในวันหยุดราชการแทนวันปกติ

2. เจ้าหน้าที่ให้บริการที่ดีการด้านการกำจัดรังต่อในชุมชน

3. ต้องการให้เจ้าหน้าที่ลงพื้นที่ตรวจสอบพื้นที่ของชุมชนในจุดอับ ซึ่งอาจก่อให้เกิดอุบัติเหตุได้ โดยมีโครงการเพื่อลดความเสี่ยงที่อาจจะเกิดขึ้น เช่น ยาเสพติด

4. เจ้าหน้าที่ควรมีการส่งเสริมการพัฒนาอาชีพ และความรู้ให้กับชุมชน เพื่อเพิ่มจุดเด่นของผลิตภัณฑ์ หรือปราชญ์ชาวบ้าน ทั้งด้านอุปโภคและบริโภค

4.6.3 ด้านช่องทางการให้บริการ

1. ควรเพิ่มช่องทางการสื่อสารให้ทันสมัย และรวดเร็วมากขึ้นระหว่างชุมชนกับเทศบาลตำบลจอหอ

2. ควรเพิ่มความถี่การประชาสัมพันธ์ทางสื่อออนไลน์ เพื่อให้ชุมชนได้รับทราบข่าวสารต่าง ๆ ของเทศบาลตำบลจอหอมากขึ้น

3. ความเพิ่มช่องทางการร้องเรียนต่าง ๆ ของชุมชนทางสื่อออนไลน์ระหว่างชุมชนกับเทศบาลตำบลจอหอ เพื่อการแก้ไขและพัฒนาได้อย่างทั่งถึง

4.6.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

1. การจัดเก็บขยะ ควรมีการรณรงค์ส่งเสริมให้ชุมชนแยกขยะ หรือนำขยะใส่ถุงปิดปากถุงให้เรียบร้อยก่อนทิ้งในถังขยะ หรือมีการจัดสรรถุงดำสวมถังขยะพร้อมมีฝาปิด เพื่อไม่ให้ส่งกลิ่นที่ไม่พึงปรารถนาต่อชุมชน

2. ต้องการให้มีการติดตั้งกล้องวงจรปิด ในจุดที่มีความเสี่ยงในการเกิดอันตราย หรือเกิดความเสียหายในทรัพย์สิน หรือต่อชีวิตของประชาชน

3. ต้องการให้ปรับภูมิทัศน์ของสี่แยกไฟแดงจอหอ ให้สวยงามเพื่อความสง่างาม มีหน้ามีตาเป็นศักดิ์ศรีความภาคภูมิใจของประชาชนในเขตจอหอ และผู้ที่สัญจรไปมา

บทที่ 5 : สรุปผลการศึกษา

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลจอหอ จังหวัดนครราชสีมา ซึ่งมีผลการศึกษาสามารถลำดับเนื้อหาดังนี้

5.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างประชาชน

5.2 การติดต่อขอรับบริการจากเทศบาลตำบลจอหอ

5.3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลจอหอ

5.4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลจอหอในภาพรวมและรายด้าน จำแนกตามภาระงานหลัก

5.5 การประเมินคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการ

5.6 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของประชาชนผู้รับบริการ

5.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างประชาชน

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถามพบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุมากกว่า 50 ปีขึ้นไป มีการศึกษาอยู่ในระดับประถมศึกษา ประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป และมีรายได้ต่อเดือน 6,001–8,000 บาท

5.2 การติดต่อขอรับบริการจากเทศบาลตำบลจอหอ

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่ มาติดต่อขอรับบริการจากเทศบาลตำบลจอหอในส่วนงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล เช่น การระบายน้ำ โดยส่วนใหญ่มาติดต่อขอรับบริการในช่วงวันจันทร์ และประชาชนได้รับทราบข้อมูลข่าวสารจากเทศบาลตำบลจอหอ ส่วนใหญ่จากหอกระจายข่าวในหมู่บ้าน

5.3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลจอหอ

5.3.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลจอหอ จำแนกเป็นรายด้าน และภาพรวม

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน ที่ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลจอหอในภาพรวม ร้อยละ 96.20 โดยคะแนนอยู่ในระดับ 10

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ ร้อยละ 96.60 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 เป็นลำดับแรก รองลงมามีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 96.20 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 ส่วนมีความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 95.80 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 เป็นลำดับสุดท้าย

5.3.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลจอหอ จำแนกเป็นรายข้อในแต่ละด้าน

1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลจอหอในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการโดยภาพรวม อยู่ในระดับความพึงพอใจร้อยละ 96 โดยคะแนนอยู่ในระดับ 10

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกคล่องตัว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน ร้อยละ 97 โดยคะแนนอยู่ในระดับ 10 เป็นลำดับแรก รองลงมามีความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการเกี่ยวกับเอกสาร แบบฟอร์ม หรือคำร้องต่าง ๆ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย ร้อยละ 96.40 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 ส่วนมีความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการเกี่ยวกับมีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้องต่าง ๆ ชัดเจน ร้อยละ 94.60 มีคะแนนอยู่ในระดับ 9 เป็นลำดับสุดท้าย

2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลจอหอในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยภาพรวม อยู่ในระดับความพึงพอใจร้อยละ 96.60 โดยคะแนนอยู่ในระดับ 10

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ การตอบข้อซักถาม ปัญหาข้อสงสัยและอธิบายได้อย่างชัดเจนร้อยละ 97 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 เป็นลำดับแรก รองลงมามีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเกี่ยวกับการให้เกียรติและการให้ความสำคัญกับประชาชนที่มารับบริการอย่างเท่าเทียมกัน ร้อยละ 96.80 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 ส่วนมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อย สุภาพ และให้บริการด้วยความเป็นมิตร และเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงาน เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ ร้อยละ 96.40 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 เท่ากัน เป็นลำดับสุดท้าย

3. ด้านช่องทางการให้บริการ

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลจอหอในด้านช่องทางการให้บริการโดยภาพรวม อยู่ในระดับความพึงพอใจร้อยละ 95.80 โดยคะแนนอยู่ในระดับ 10

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการเกี่ยวกับแต่ละช่องทางการให้บริการเกี่ยวกับแต่ละงานมีการแยกช่องทางการให้บริการอย่างชัดเจน และเกี่ยวกับให้บริการนอกสถานที่สำนักงาน ร้อยละ 96.80 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 เท่ากันเป็นลำดับแรก รองลงมามีความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการเกี่ยวกับให้บริการนอกเวลาราชการ เช่น ในวันหยุดราชการ วันเสาร์ วันอาทิตย์ เป็นต้น ร้อยละ 96.20 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 ส่วนมีความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการเกี่ยวกับ มีการจัดระบบการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง ร้อยละ 94.40 มีคะแนนอยู่ในระดับ 9 เป็นลำดับสุดท้าย

4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลจอหอในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยภาพรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจร้อยละ 96.20 โดยคะแนนอยู่ในระดับ 10

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจด้าน สิ่งอำนวยความสะดวกเกี่ยวกับสถานที่ให้บริการ ตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกแก่การเดินทางไปรับบริการ ร้อยละ 97.40 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 เป็นลำดับแรก รองลงมามีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกเกี่ยวกับสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม สะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อย ร้อยละ 96.80 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 ส่วนมีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกเกี่ยวกับมีการจัดเครื่องถ่ายเอกสารไว้ให้บริการในสถานที่ให้บริการ ร้อยละ 94.60 มีคะแนนอยู่ในระดับ 9 เป็นลำดับสุดท้าย

5.4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลจอหอในภาพรวมและรายด้าน จำแนกตามภาระงานหลัก

5.4.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลจอหอ ในภาพรวมและรายด้าน จำแนกตามภาระงานหลัก

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลจอหอจำแนกตามภาระงานหลัก โดยภาพรวม อยู่ในระดับความพึงพอใจร้อยละ 96.20 โดยคะแนนอยู่ในระดับ 10

เมื่อพิจารณาจำแนกตามภาระงานหลัก พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจส่วนงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ และส่วนงานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ร้อยละ 96.40 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 เท่ากันเป็นลำดับแรก รองลงมามีความพึงพอใจส่วนงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล ร้อยละ 96.20 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 ส่วนมีความพึงพอใจส่วนงานด้านบริการกฎหมาย ร้อยละ 95.80 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 เป็นลำดับสุดท้าย

หากพิจารณาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลจอหอเป็นรายด้าน จำแนกตามภาระงานหลัก มีดังนี้

1. ส่วนงานด้านบริการกฎหมาย

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลจอหอในส่วนงานด้านบริการกฎหมายโดยภาพรวม อยู่ในระดับความพึงพอใจร้อยละ 95.80 โดยคะแนนอยู่ในระดับ 10

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจส่วนงานด้านบริการกฎหมายในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 96.40 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 เป็นลำดับแรก รองลงมามีความพึงพอใจส่วนงานด้านบริการกฎหมายในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 96.20 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 ส่วนมีความพึงพอใจส่วนงานด้านบริการกฎหมายในด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 95 มีคะแนนอยู่ในระดับ 9 เป็นลำดับสุดท้าย

2. ส่วนงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลจอหอในส่วนงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล โดยภาพรวม อยู่ในระดับความพึงพอใจ ร้อยละ 96.20 โดยคะแนนอยู่ในระดับ 10

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจส่วนงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาลในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 96.40 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 เป็นลำดับแรก รองลงมามีความพึงพอใจส่วนงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาลในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 96.20 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 เท่ากัน

3. ส่วนงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลจอหอในส่วนงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ โดยภาพรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจ ร้อยละ 96.40 โดยคะแนนอยู่ในระดับ 10

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจส่วนงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 97.60 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 เป็นลำดับแรก รองลงมามีความพึงพอใจส่วนงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 96.60 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 ส่วนมีความพึงพอใจส่วนงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ และช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 95.80 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 เท่ากันเป็นลำดับสุดท้าย

4. ส่วนงานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลจอหอในส่วนงานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย โดยภาพรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจ ร้อยละ 96.40 โดยคะแนนอยู่ในระดับ 10

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจส่วนงานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัยในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 96.80 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 เป็นลำดับแรก รองลงมามีความพึงพอใจส่วนงานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัยในด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 96.40 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 ส่วนมีความพึงพอใจส่วนงานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัยในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 96.20 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 เท่ากัน เป็นลำดับสุดท้าย

5.5 การประเมินคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถาม พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลจอหอ โดยภาพรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจ ร้อยละ 96.20 โดยคะแนนอยู่ในระดับ 10

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 96.60 โดยมีคะแนนอยู่ในระดับ 10 เป็นลำดับแรก รองลงมามีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 96.20 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 ส่วนด้านช่องทางการให้บริการมีความพึงพอใจ ร้อยละ 95.80 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 เป็นลำดับสุดท้าย

5.6 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของประชาชนผู้รับบริการ

จากการสำรวจความคิดเห็น ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมการให้บริการของเทศบาลตำบลจอหอ ของประชาชน พบว่า

5.6.1 ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

1. ควรมีแผนในการตรวจสอบ วางระบบการจัดการด้านถังขยะในชุมชน โดยเฉพาะในชุมชนที่มีการก่อสร้างหมู่บ้านขึ้นใหม่

2. ควรมีแผนการวางระบบระบายน้ำในชุมชน หรือเขตระหว่างหมู่บ้าน โดยเฉพาะชุมชนที่มีการน้ำท่วมขังนานและซ้ำซาก

3. ควรมีการจัดการกระบวนการความร่วมมือกันระหว่างคนในชุมชนและเทศบาลตำบลจอหอ

4. ควรมีการจัดการตัดหญ้าริมทางเป็นระยะ ๆ และทำความสะอาดถนน

5. ควรมีการจัดสรรงบประมาณ เพื่อการทำประโยชน์ให้กับชุมชนอย่างเต็มที่ และทั่วถึง

5.6.2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

1. เจ้าหน้าที่ควรมีการจัดการเรื่องการชำระค่าเก็บขยะให้ทั่วถึง และในหมู่บ้านที่อยู่ในความรับผิดชอบ โดยอาจจัดเก็บในวันหยุดราชการแทนวันปกติ

2. เจ้าหน้าที่ให้บริการที่ดีการด้านการกำจัดรังต่อในชุมชน

3. ต้องการให้เจ้าหน้าที่ลงพื้นที่ตรวจสอบพื้นที่ของชุมชนในจุดอับ ซึ่งอาจก่อให้เกิดอุบัติเหตุได้ โดยมีโครงการเพื่อลดความเสี่ยงที่อาจจะเกิดขึ้น เช่น ยาเสพติด

4. เจ้าหน้าที่ควรมีการส่งเสริมการพัฒนาอาชีพ และความรู้ให้กับชุมชน เพื่อเพิ่มจุดเด่นของผลิตภัณฑ์ หรือปราชญ์ชาวบ้าน ทั้งด้านอุปโภคและบริโภค

5.6.3 ด้านช่องทางการให้บริการ

1. ควรเพิ่มช่องทางการสื่อสารให้ทันสมัย และรวดเร็วมากขึ้นระหว่างชุมชนกับเทศบาลตำบลจอหอ

2. ควรเพิ่มความถี่การประชาสัมพันธ์ทางสื่อออนไลน์ เพื่อให้ชุมชนได้รับทราบข่าวสารต่าง ๆ ของเทศบาลตำบลจอหอมากขึ้น

3. ความเพิ่มช่องทางการร้องเรียนต่าง ๆ ของชุมชนทางสื่อออนไลน์ระหว่างชุมชนกับเทศบาลตำบลจอหอ เพื่อการแก้ไขและพัฒนาได้อย่างทั่งถึง

5.6.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

1. การจัดเก็บขยะ ควรมีการรณรงค์ส่งเสริมให้ชุมชนแยกขยะ หรือนำขยะใส่ถุงปิดปากถุงให้เรียบร้อยก่อนทิ้งในถังขยะ หรือมีการจัดสรรถุงดำสวมถังขยะพร้อมมีฝาปิด เพื่อไม่ให้ส่งกลิ่นที่ไม่พึงปรารถนาต่อชุมชน

2. ต้องการให้มีการติดตั้งกล้องวงจรปิด ในจุดที่มีความเสี่ยงในการเกิดอันตราย หรือเกิดความเสียหายในทรัพย์สิน หรือต่อชีวิตของประชาชน

3. ต้องการให้ปรับภูมิทัศน์ของสี่แยกไฟแดงจอหอ ให้สวยงามเพื่อความสง่างาม มีหน้ามีตา เป็นศักดิ์ศรีความภาคภูมิใจของประชาชนในเขตจอหอ และผู้ที่สัญจรไปมา

คณะทำงาน
โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อ
คุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
ในเขตจังหวัดนครราชสีมา ประจำปี พ.ศ.2565
มหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล

บรรณานุกรม

จิตตินันท์ เดชะคุปต์. (2543). เจตคติและความพึงพอใจในการบริการ. เอกสารประกอบการเรียนการสอน. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

เทศบาลตำบลจอหอ. (2565). สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานสำคัญของเทศบาลตำบลจอหอ อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา. ประจำปี 2565.

นวลอนงค์ วิเชียร. (2549). ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายสาธารณะและการบริหารงานบุคคล. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีปทุม วิทยาเขตชลบุรี.

ประชากร พัฒนากุล และคณะกรรมการวิจัย มหาวิทยาลัยรามค าแหง. (2550). การเปรียบเทียบความคิดเห็น และความพงึพอใจในการรับทราบข้อมูลข่าวสารการรับสมัครและการตัดสินใจเข้าศึกษาต่อของผู้สมัครเข้าศึกษา ระดับบัณฑิตศึกษา รหัส 49 และ50. กาญจนบุรี. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำ แหง สาขาวิทยาการเฉลิมพระเกียรติ.

มหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล. (2563) การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลจอหอ. อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา ประจำปี พ.ศ. 2564

--------. (2562). สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสายออ. อำเภอโนนไทย จังหวัดนครราชสีมา ประจำปี พ.ศ. 2562.

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมธิราช. (2539). จิตวิทยาการบริหาร. พิมพ์ครั้งที่ 3. นนทบุรี: สาขาวิชาคหกรรมศาสตร์. มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

ราชบัณฑิตยสถาน. (2546). พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน. (พิมพ์ครั้งที่ 2) กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์อักษรเจริญทัศน์ .

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2538). การบริหารการตลาดยุคใหม่. กรุงเทพฯ: เพชรจรัสแสงแห่ง โลกธุรกิจ.

สำนักงานปลัดกระทรวงพาณิชย์. (2545). พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545. http://www.ops.moc.go.th/more_news.php?cid=433

Hornby, A. F. (2000). Advance learner's dictionary. (6th ed.). London, England: Oxford University

Oliver, C. (1997). Sustained Competitive Advantage:Combining Institutional and Resource - Based Views. *Straregic Management Jounal, 18* (9), pp. 697 - 713.

Maslow, A. H. (1970). Mativation and Personanlity. New York: Harper & Row.
Parasuman, A., Zeithamal, V. & Berry, L. L. (1994). Aconceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing, 49*, 41 - 50.
Shelly, D. F. (1995). Tackling family member compensation. American Printer, 215.
Vroom, V. H. (1964). *Manage people not personnel: Motivation and performance appraisal.* Boston: Harvard Business School Press. 1964: 99
Yamane, Taro. (1973). *Mathematics for Economists : An Elementary Survey. 2nd ed.* New Delhi: Prentice-Hall of India Private Limited.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

หนังสือขอความอนุเคราะห์

คณะบริหารธุรกิจ
หนังสือเข้า เลขที่ ...
หนังสือออก เลขที่ ...
วันที่ 29 มิ.ย. 65
เวลา 09.30 น.

สำนักอธิการบดี มหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล
รับที่ 1085/2565
วันที่ 22 มิ.ย. 2565
เวลา 10.24 น.

ที่ นม ๕๒๑๔๑/๗๖๑

สำนักงานเทศบาลตำบลจอหอ
ถนนเจนจบทิศ นม ๓๐๓๑๐

๒๑ มิถุนายน ๒๕๖๕

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์มหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุลประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลจอหอ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

เรียน อธิการบดี มหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล

ด้วยเทศบาลตำบลจอหอ อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา มีนโยบายมุ่งเน้นการบริการประชาชนในด้านต่างๆ เพื่อตอบสนองความต้องการและสร้างความพึงพอใจสูงสุดของประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ รวดเร็ว และบรรลุวัตถุประสงค์ตามที่กำหนดไว้ จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลจอหอเพื่อนำมาปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการให้ดียิ่งขึ้นและมีลักษณะเป็นรูปธรรมชัดเจน

เพื่อให้การบริการประชาชนของเทศบาลตำบลจอหอ ดำเนินไปอย่างมีคุณภาพ เทศบาลตำบลจอหอ จึงขอความอนุเคราะห์มายังมหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล ในการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลจอหอ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ จำนวน ๔ ด้าน ดังนี้

๑. งานด้านบริการกฎหมาย
๒. งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล
๓. งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ
๔. งานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(นายเสรี ไชยกิตติ)
นายกเทศมนตรีตำบลจอหอ

สำนักปลัดเทศบาล
งานการเจ้าหน้าที่
โทร. ๐๔๔-๓๗๑๔๙๖
โทรสาร ๐๔๔-๓๗๑๓๘๑

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชีวินทร์ ฉั่นศิริ
รองอธิการบดีฝ่ายวิจัยและบริการวิชาการ

23 มิ.ย. 65

(อาจารย์ ดร.ณัฐวัฒน์ วงษ์ชวลิตกุล)

ภาคผนวก ข

คำสั่งมหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล

มหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล
VONGCHAVALITKUL UNIVERSITY

๘๔ หมู่ ๔ ถนนมิตรภาพ-หนองคาย ต.บ้านเกาะ อ.เมือง จ.นครราชสีมา ๓๐๐๐๐ โทร. ๐-๔๔๐๐-๙๗๑๑ โทรสาร ๐-๔๔๐๐-๙๗๑๒
84 Moo 4 Mitraparb-Nongkai Highway, Banko, Muang, Nakhonratchasima 30000 Tel. 0-4400-9711 Fax. 0-4400-9712

คำสั่งมหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล
ที่ ๒๑๙/๒๕๖๕
เรื่อง แต่งตั้งคณะทำงานดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลจอหอ อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

ตามที่มหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล ได้รับมอบหมายจากเทศบาลตำบลจอหอ อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา ให้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลจอหอ อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ นั้น เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปด้วยความเรียบร้อย มหาวิทยาลัยจึงพิจารณาแต่งตั้งคณะทำงานดังต่อไปนี้

๑. คณะกรรมการที่ปรึกษา

๑.๑ นายทองใบ	หนูไพร	นักส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นชำนาญการ
๑.๒ นางสาวลักษณ์นาวรรณ	พูนขุนทด	นักส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นชำนาญการ

๒. คณะกรรมการดำเนินงาน

๒.๑ อาจารย์สมทรง	คันธนที	ประธานคณะทำงาน
๒.๒ อาจารย์ธาริณี	อังค์ยศ	คณะทำงาน
๒.๓ นางสาวสุนิสา	นิลรัตน์	คณะทำงาน

ทั้งนี้ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๑๑ กรกฎาคม พ.ศ. ๒๕๖๕

(นางปราณี วงษ์ชวลิตกุล)
รักษาการอธิการบดีมหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล

ภาคผนวก ค

แบบสอบถาม

ชุมชน......................................
หมู่ที่...

เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลจอหอ จังหวัดนครราชสีมา

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย / ลงใน ( ) หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงของท่าน

1. เพศ

( ) 1. ชาย ( ) 2. หญิง

2. อายุ

( ) 1. ต่ำกว่า 20 ปี ( ) 2. 20 - 30 ปี ( ) 3. 31 – 40 ปี

( ) 4. 41 - 50 ปี ( ) 5. มากกว่า 50 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

( ) 1. ประถมศึกษา ( ) 2. ม. ต้น ( ) 3. ม. ปลายหรือเทียบเท่า

( ) 4. อนุปริญญาหรือเทียบเท่า ( ) 5. ปริญญาตรี ( ) 6. สูงกว่าปริญญาตรี

4. อาชีพ

( ) 1. รับราชการ/พนักงานของรัฐ ( ) 2. พนักงานรัฐวิสาหกิจ ( ) 3. พนักงานบริษัทเอกชน

( ) 4. เกษตรกรรม ( ) 5. ประกอบธุรกิจส่วนตัว(โปรดระบุ)............................

( ) 6. รับจ้างทั่วไป ( ) 7. อื่น ๆ (โปรดระบุ)...

5. รายได้ต่อเดือน (โดยประมาณ)

( ) 1. น้อยกว่า 2,000 บาท ( ) 2. 2,000 – 4,000 บาท ( ) 3. 4,001 – 6,000 บาท

( ) 4. 6,001 – 8,000 บาท ( ) 5. 8,001 –10,000 บาท ( ) 6. มากกว่า 10,000 บาท

6. ส่วนใหญ่ ท่านมาติดต่อที่เทศบาลตำบลจอหอเพื่อขอรับบริการในส่วนงานใด

( ) 1. งานด้านทะเบียน ( ) 2. งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ

( ) 3. งานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ( ) 4. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

7. ท่านมาใช้บริการในส่วนงานตามข้อ 6. เกี่ยวกับเรื่องใด

( ) 1. งานด้านทะเบียน เช่น การทะเบียนราษฎร์ การโอนย้าย การขอเลขที่บ้าน

( ) 2. งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ เช่น ขยะมูลฝอย

( ) 3. งานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย เช่น ไฟไหม้ น้ำท่วม งูเข้าบ้าน

( ) 4. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม เช่น การจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ คนพิการ

8. ท่านมาใช้บริการในส่วนงานตามข้อ 7. ในช่วงวันใด ของปี 2564

( ) 1. วันจันทร์ ( ) 2. วันอังคาร ( ) 3. วันพุธ ( ) 4. วันพฤหัสบดี ( ) 5. วันศุกร์

9. ท่านรับทราบข้อมูลข่าวสารต่าง ๆของเทศบาลตำบลจอหอจากข้อใด (ตอบได้มากกว่า1ข้อ)

( ) 1. หอกระจายข่าว ( ) 2. รถยนต์กระจายข่าวประชาสัมพันธ์ ( ) 3. เว็บไซต์

( ) 4. เอกสารสื่อสิ่งพิมพ์ เช่น แผ่นพับ วารสาร จดหมายเหตุ ( ) 5. การจัดนิทรรศการ

( ) 6. แผนผังขั้นตอนการปฏิบัติงาน ( ) 7. การติดประกาศต่าง ๆ ( ) 8. สื่อวิทยุ

( ) 9. การประชุม/อบรม/ประชาคม/ผู้นำชุมชน

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลจอหอ

คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในระดับความพึงพอใจที่ตรงกับความรู้สึกของท่านมากที่สุด โดยมีความหมาย ดังนี้

5 = มากที่สุด 4 = มาก 3 = ปานกลาง 2 = น้อย 1 = น้อยที่สุด

ประเด็นการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ					
1.ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก คล่องตัว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน					
2.ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีการกำหนดระยะเวลาให้บริการอย่างชัดเจน					
3.ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสมกับงานที่ให้บริการ					
4.เอกสาร แบบฟอร์ม หรือคำร้องต่าง ๆ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย					
5.มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้องต่าง ๆ ชัดเจน					
6.มีอุปกรณ์หรือเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1.เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ มีความเต็มใจ ดูแลเอาใจใส่ และกระตือรือร้นในการให้บริการ					
2.เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ การตอบข้อซักถาม ปัญหาข้อสงสัยและอธิบายได้อย่างชัดเจน					
3.เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบ และมุ่งมั่นให้บริการด้วยความรวดเร็ว ถูกต้อง					
4.เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อย สุภาพ และให้บริการด้วยความเป็นมิตร					
5.การให้เกียรติและการให้ความสำคัญกับประชาชนที่มารับบริการอย่างเท่าเทียมกัน					
6.เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงาน เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ					

ประเด็นการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
ด้านช่องทางในการให้บริการ					
1. แต่ละช่องทางการให้บริการมีป้ายอธิบายอย่างชัดเจน					
2. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย					
3. มีการจัดระบบการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง					
4. แต่ละงานมีการแยกช่องทางการให้บริการอย่างชัดเจน					
5. ให้บริการนอกเวลาราชการ เช่น ในวันหยุดราชการ วันเสาร์ วันอาทิตย์ เป็นต้น					
6. มีช่องทางการให้ข้อมูล/ ให้บริการผ่านระบบอินเตอร์เน็ต					
7. ให้บริการนอกสถานที่สำนักงาน					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
1.สถานที่ให้บริการ ตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกแก่การเดินทางไปรับบริการ					
2.มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่การให้บริการเห็นได้ง่าย					
3.สถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม สะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อย					
4.มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสมเกี่ยวกับที่นั่งพักรอรับบริการ บริการน้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ และห้องน้ำ เป็นต้น					
5.มีเครื่องมือ/วัสดุ/อุปกรณ์ที่มีคุณภาพและเพียงพอต่อการใช้งาน					
6.สถานที่จอดรถมีความสะดวกและเพียงพอ					
7.มีการจัดเครื่องถ่ายเอกสาร/อุปกรณ์ ไว้ให้บริการในสถานที่ให้บริการ					

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับจุดเด่นของการบริการที่ท่านประทับใจและจุดที่ควรปรับปรุง

3.1 ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ...

3.2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ...

3.3 ด้านช่องทางการให้บริการ..

3.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก..

ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามนี้

เทศบาลตำบลจอหอ

ภาคผนวก ง

ภาพการลงพื้นที่เทศบาลตำบลจอหอ