



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของ
เทศบาลนครนครราชสีมา อำเภอเมือง
จังหวัดนครราชสีมา ประจำปี พ.ศ. 2567



มหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล
จังหวัดนครราชสีมา
กันยายน 2567

คำนำ

ตามที่เทศบาลนครนครราชสีมา อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา ได้เห็นชอบให้มหาวิทยาลัย
วงษ์ชวลิตกุล ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาล
นครนครราชสีมา อำเภอเมือง ประจำปี พ.ศ. 2567 นั้น

การดำเนินโครงการสามารถสำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี โดยได้รับความอนุเคราะห์จากท่านผู้มีพระคุณ
หัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไป และเจ้าหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดนครราชสีมาทุกท่าน
ที่กรุณาให้คำปรึกษา พร้อมทั้งขอเสนอแนะและได้ให้แนวทางในการดำเนินโครงการเพื่อความสำเร็จ
ยิ่งขึ้นของโครงการ

คณะทำงานขอขอบคุณนายกเทศมนตรี รองนายกเทศมนตรี ปลัดเทศบาล สมาชิกสภาเทศบาล
ผู้อำนวยการกอง หัวหน้ากอง และเจ้าหน้าที่สำนักงานเทศบาลนครนครราชสีมา อำเภอเมือง ตลอดจน
ประชาชนในเขตพื้นที่ทุกท่าน ที่ได้ให้ข้อมูลและความคิดเห็นในการเก็บรวบรวมข้อมูลมา ณ โอกาสนี้

มหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล

จังหวัดนครราชสีมา

กันยายน 2567

บทสรุปผู้บริหาร

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครนครราชสีมา ในเขตจังหวัดนครราชสีมา ประจำปี พ.ศ. 2567 มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจและจัดเรียงลำดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครราชสีมา อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา ประจำปี พ.ศ.2567 ในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก กลุ่มตัวอย่างเป็นประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลนครนครราชสีมา อำเภอเมือง จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ คือ แบบสอบถามมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scales) 5 ระดับ (1-5) วิเคราะห์ข้อมูลโดยหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการสำรวจลักษณะประชากรกลุ่มตัวอย่างพบว่าส่วนมากเป็นเพศหญิง มีอายุมากกว่า 50 ปี การศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษาตอนต้น ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว มีรายได้มากกว่า 40,000 บาท ส่วนใหญ่มารับบริการจากเทศบาลในช่วงเดือนเมษายน 2567 มาติดต่อขอรับบริการงานสำนักคลัง มาติดต่อขอรับบริการงานด้านรายได้หรือภาษี ข้อมูลข่าวสารของเทศบาลนครนครราชสีมา ประชาชนส่วนมากได้รับจากเสียงตามสาย/หอกระจายข่าว

ผลการสำรวจความพึงพอใจพบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนพอใจในคุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครนครราชสีมาในภาพรวมอยู่ในระดับร้อยละ 96.05 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 โดยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 97.40 รองลงมาด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 96.60 ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 96.20 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 94.00 ตามลำดับ สำหรับในด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ มีขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกคล่องตัว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน รองลงมาคือ ตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้องต่างๆ ชัดเจน และเอกสารแบบฟอร์ม หรือคำร้องต่างๆ มีความชัดเจนเข้าใจง่าย ตามลำดับ ส่วนในด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ เจ้าหน้าที่ที่มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ที่เต็มใจ ดูแลเอาใจใส่ และกระตือรือร้นในการให้บริการ และเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว ถูกต้อง ตามลำดับ ส่วนในด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ มีการจัดระบบการให้บริการ

ตามลำดับก่อน-หลัง รองลงมาคือ มีให้บริการนอกเวลาราชการ เช่น ในวันหยุดราชการ เสาร์ วันอาทิตย์ เป็นต้น และมีช่องทางการให้ข้อมูล/ให้บริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ตามลำดับ และด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ มีเครื่องมือ/วัสดุ/อุปกรณ์ที่มีคุณภาพและเพียงพอต่อการใช้งาน รองลงมาคือ มีสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม สะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อย และมีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่การให้บริการเห็นได้ง่าย ตามลำดับ

สำหรับการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการพบว่า ประชากรกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครนครราชสีมาในภาพรวม อยู่ในระดับร้อยละ 96.05 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 และประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการตามภาระงานของเทศบาลนครนครราชสีมา ในภาพรวมอยู่ในระดับร้อยละ 96.78 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม จากการสำรวจความคิดเห็นของประชาชน พบว่า คุณภาพในการบริการทุกด้านสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนผู้รับบริการ แต่ในขณะเดียวกันประชาชนให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมคือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีขั้นตอนในการให้บริการที่รวดเร็ว ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เจ้าหน้าที่ต้อนรับให้บริการเป็นอย่างดี ดูแลเอาใจใส่อย่างเป็นกันเอง ปฏิบัติหน้าที่ได้ดี ด้านช่องทางการให้บริการ ต้องการให้มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เพื่ออำนวยความสะดวกให้รวดเร็วยิ่งขึ้น และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ต้องการให้มีการติดกล้องวงจรปิดภายในหมู่บ้าน ต้องการให้ทำที่ระบายน้ำภายในหมู่บ้านเพราะเกิดปัญหาน้ำท่วมขัง ต้องการให้ปรับปรุงและเพิ่มจำนวนไฟฟ้าส่องทางในหมู่บ้าน และต้องการให้ปรับปรุงซ่อมแซมถนนระหว่างหมู่บ้านที่ชำรุดให้ดีขึ้น

สารบัญ

	หน้า
คำนำ.....	ก
บทสรุปผู้บริหาร.....	ข
สารบัญ.....	ง
สารบัญตาราง.....	ฉ
บทที่ 1 บทนำ.....	1
1.1 หลักการและเหตุผล.....	1
1.2 วัตถุประสงค์.....	3
1.3 ขอบเขตการดำเนินงาน.....	3
1.4 ข้อยกเว้นของการศึกษา.....	4
1.5 นิยามศัพท์ในการศึกษา.....	4
 บทที่ 2 แนวคิดและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	 5
2.1 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	5
2.2 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ.....	7
2.3 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	12
2.4 ข้อมูลพื้นฐานของเทศบาลนครนครราชสีมา.....	14
 บทที่ 3 วิธีการศึกษา.....	 20
3.1 ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา.....	20
3.2 ประชากรเป้าหมาย.....	20
3.3 ขนาดของกลุ่มตัวอย่างประชาชน.....	21
3.4 วิธีการสุ่มตัวอย่าง.....	21
3.5 เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูลและการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	25
3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล.....	26

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการศึกษา.....	27
4.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม.....	27
4.2 การติดต่อขอรับบริการจากเทศบาลนครนครราชสีมาของกลุ่มตัวอย่างประชาชน	29
4.3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลนคร	
นครราชสีมา.....	31
4.4 การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ.....	40
4.5 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของประชาชนผู้รับบริการ.....	41
 บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา.....	 42
 บรรณานุกรม.....	 47
 ภาคผนวก.....	 49
ภาคผนวก ก คำสั่งมหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล.....	50
ภาคผนวก ข แบบสอบถาม.....	51
ภาคผนวก ค ภาพถ่าย.....	54

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ.....	27
2 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับอายุ.....	28
3 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา...	28
4 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ.....	28
5 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับรายได้.....	29
6 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามส่วนงานที่กลุ่มตัวอย่างประชาชนส่วนใหญ่มาติดต่อขอรับบริการ.....	29
7 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามงานที่กลุ่มตัวอย่างประชาชนมาติดต่อขอรับบริการจากเทศบาลนครนครราชสีมา.....	30
8 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่วงเดือนที่กลุ่มตัวอย่างประชาชนมาติดต่อขอรับบริการจากเทศบาลนครนครราชสีมา.....	30
9 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่องทางการรับข้อมูลข่าวสารจากเทศบาลนครนครราชสีมา.....	31
10 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครนครราชสีมา จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม.....	32
11 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน (สำนักปลัดเทศบาล) จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม.....	33
12 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านรายได้หรือภาษี (สำนักคลัง) จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม.....	34
13 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านรักษาความปลอดภัยและความสงบเรียบร้อยผ่านกล้องโทรทัศน์วงจรปิด (สำนักช่าง) จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม.....	34

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
14 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้าน กิจการประปาและการรับชำระค่าน้ำประปา (สำนักการประปา) จำแนกเป็นรายด้าน และภาพรวม.....	35
15 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานที่มี ต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครนครราชสีมา ในด้านกระบวนการขั้นตอนการ ให้บริการ จำแนกเป็นรายข้อ.....	36
16 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานที่มี ต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครนครราชสีมา ในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกเป็นรายข้อ.....	37
17 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานที่มี ต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครนครราชสีมา ในด้านช่องทางการให้บริการ จำแนกเป็นรายข้อ.....	38
18 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานที่มี ต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครนครราชสีมา ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกเป็นรายข้อ.....	39
19 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ และระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการของ เทศบาลนครนครราชสีมา จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม.....	40
20 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ และระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการของ เทศบาลนครนครราชสีมา จำแนกตามภาระงานและภาพรวม.....	40

บทที่ 1: บทนำ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของ เทศบาลนครนครราชสีมา อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา ประจำปี พ.ศ. 2567

1.1 หลักการและเหตุผล

จากการที่รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.2540 ได้ส่งเสริมให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีบทบาทและอำนาจหน้าที่ มีอิสระในการบริหารจัดการบริการท้องถิ่นของตนเอง ดังเห็นได้จากกฎหมายฉบับต่าง ๆ อาทิเช่น พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2542 พระราชบัญญัติระเบียบบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2542 พระราชบัญญัติว่าด้วยการเข้าชื่อเสนอข้อบัญญัติท้องถิ่น พ.ศ.2542 พระราชบัญญัติว่าด้วยการลงคะแนนเสียงเพื่อถอดถอนสมาชิกสภาท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่น พ.ศ.2542 และพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยวิธีพิจารณาคดีอาญาของผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมือง พ.ศ.2542 ส่งผลให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีบทบาทและอำนาจหน้าที่ต่าง ๆ เพิ่มมากขึ้น ทั้งในด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต ด้านการจัดระเบียบชุมชน/สังคมและการรักษาความสงบเรียบร้อย ด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุนพาณิชยกรรมและการท่องเที่ยว ด้านการบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม และด้านศิลปวัฒนธรรม จารีต ประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น

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

ในปี 2567 ได้มีการรับมอบพื้นที่หลายตำบล หลายหมู่บ้าน ให้เข้ามาอยู่ในความรับผิดชอบของแต่ละเทศบาล องค์การบริหารส่วนตำบล จึงทำให้ปริมาณประชากรมีเพิ่มมากขึ้น ซึ่งการเพิ่มของพื้นที่และการมีประชากรที่ค่อนข้างหนาแน่น ย่อมจะมีผลกระทบต่อการดำเนินกิจการขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น

โดยเฉพาะในเรื่องที่เกี่ยวกับการให้บริการประชาชนทั้งในแง่คุณภาพและปริมาณ ไม่ว่าจะเป็นในด้านกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สิ่งเหล่านี้จึงส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการให้บริการ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นจึงมีแนวคิดที่จะนำเอางานทางด้านการบริการหลักๆ ที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับประชาชน เช่น งานบริหารจัดการศึกษา งานกฎหมาย งานสวัสดิการและสังคม งานจัดเก็บรายได้ งานการเงินและบัญชี งานบริหารทั่วไป งานขออนุญาตต่างๆ งานส่งเสริมการเกษตร งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย อินเทอร์เน็ตตำบลและงานอื่นๆ ขยายลงไปสู่ประชาชนที่อยู่ในพื้นที่ให้ใกล้ชิดและดึงประชาชนให้เข้ามามีส่วนร่วมมากที่สุด

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

การปฏิบัติงานขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นที่พึงต้องปฏิบัติตามภารกิจดังกล่าวข้างต้นและเพื่อให้การบริหารจัดการสำเร็จลุล่วงสามารถแก้ไขปัญหา และสนองตอบต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น ตลอดจนประสานความร่วมมือกับหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งภาครัฐและเอกชนที่เกี่ยวข้องเพื่อร่วมมือกันพัฒนาท้องถิ่นให้มีความเจริญก้าวหน้าได้นั้น จึงต้องมีการประเมินการปฏิบัติงานตามภารกิจ ใน 4 มิติ คือ ด้านประสิทธิผลตามยุทธศาสตร์ ด้านคุณภาพให้บริการ ด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ และด้านพัฒนาองค์กร

ในส่วนของการดำเนินการตามโครงการในครั้งนี้จะดำเนินการเฉพาะมิติที่ 2 คือ คุณภาพการให้บริการที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นใน 4 ประเด็นหลัก คือ ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ และความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก รวมทั้งสำรวจความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของประชาชนในท้องถิ่นหรือผู้ที่เกี่ยวข้องที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น

การให้บริการขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น แยกกิจกรรมบริการ (Service Activates) ที่มีทั้งหมดเป็น 2 ส่วน คือ 1) บริการเกี่ยวกับสาธารณูปโภค (Public Utility Service) หมายถึง บริการที่ให้แกประชาชนทั่วไป 2) บริการเฉพาะด้าน (Specific Services) ซึ่งเป็นการให้บริการแก่ประชาชนแต่ละบุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่มีธุรกิจเฉพาะ จากแนวคิดของการกระจายอำนาจของท้องถิ่นในการให้บริการไปถึงตัวประชาชนให้มากที่สุดและการบริการถือว่าเป็นด้านหน้าของการสร้างความสัมพันธ์อันดีให้เกิดระหว่างหน่วยงานท้องถิ่น

กับประชาชน เพราะถ้ามีบริการที่ดียอมทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจและมีทัศนคติที่ดีต่อเจ้าหน้าที่ของรัฐ และต่อหน่วยงานด้วย ดังนั้น เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในการให้บริการจะต้องมีความตั้งใจและอุทิศตนให้แก่งาน และสำนึกอยู่ตลอดเวลาว่าเป็นผู้ให้บริการแก่ประชาชน

คณะผู้วิจัยทำการศึกษาเพื่อให้ทราบถึงศักยภาพในการปฏิบัติงานด้านบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในสายตาและความคาดหวังของประชาชนว่าเป็นอย่างไร ทั้งนี้หากมีข้อบกพร่องก็จะได้ปรับปรุงแก้ไข และพัฒนาการให้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพให้เกิดแก่งานเพื่อสร้างความพึงพอใจให้เกิดแก่ผู้มาใช้บริการต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์

1.2.1 เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครนครราชสีมา อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา ประจำปี พ.ศ. 2567 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

1.2.2 เพื่อจัดเรียงลำดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครนครราชสีมา อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา ประจำปี พ.ศ. 2567 ในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกตามภาระงาน

1.2.3 เพื่อสำรวจปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครนครราชสีมา อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา ในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

1.3 ขอบเขตการดำเนินงาน

1.3.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครนครราชสีมา อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา ประจำปี พ.ศ. 2567 ใน 4 ประเด็นหลัก คือ ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ และความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในภาระงานหลัก ได้แก่ งานด้านทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน (สำนักปลัดเทศบาล) งานด้านรายได้หรือภาษี (สำนักคลัง) งานด้านรักษาความปลอดภัยและความสงบเรียบร้อยผ่านกล้องโทรทัศน์วงจรปิด (สำนักช่าง) และงานด้านกิจการประปาและการรับชำระค่าน้ำประปา (สำนักการประปา)

1.3.2 ขอบเขตด้านประชากร

ในครั้งนี้จะใช้กลุ่มตัวอย่างของประชาชนในท้องถิ่นที่เคยมารับบริการจากเทศบาลนครนครราชสีมา เป็นกรณีศึกษา ในการศึกษาจะใช้วิธีการสัมภาษณ์และแบบสอบถามเพื่อรวบรวมข้อมูลจากประชาชนในท้องถิ่นในเขตรับผิดชอบของเทศบาลนครนครราชสีมา

1.4 ข้อจำกัดของการศึกษา

โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครนครราชสีมาอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา ประจำปี พ.ศ. 2567 ครั้งนี้ จะทำการสำรวจเฉพาะกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่เคยมารับบริการจากเทศบาลนครราชสีมาบางส่วนที่ได้จากการสุ่ม เนื่องจากมีระยะเวลาจำกัดในการสำรวจ ฉะนั้นผลการศึกษาก็จะครอบคลุมเฉพาะภาระงานหลักของเทศบาลนครราชสีมาซึ่งไม่อาจครอบคลุมข้อเท็จจริงของภาระอื่น ๆ ทั้งหมดของเทศบาลนครราชสีมาได้

1.5 นิยามศัพท์ในการศึกษา

1.5.1 องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) หมายถึง ราชการส่วนท้องถิ่นที่ได้รับการเลือกตั้งจากประชาชนในท้องถิ่น มีอำนาจหน้าที่การบริหารจัดการสาธารณะตามกฎหมายเพื่อประโยชน์สุขของชุมชนในท้องถิ่นนั้น ซึ่งประกอบด้วย

1.5.1.1 องค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.)

1.5.1.2 สำนักงานเทศบาล ได้แก่ เทศบาลนคร เทศบาลเมือง และเทศบาลตำบล

1.5.1.3 องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.)

1.5.1.4 การปกครองท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ

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

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

1.5.4 ความพึงพอใจ หมายถึง การรับรู้ของบุคคลต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่งหรือสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยปรากฏออกมาในลักษณะที่ชอบหรือไม่ชอบ เห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วย พอใจหรือไม่พอใจ ซึ่งจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลนั้นได้

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

บทที่ 2: แนวคิดและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตจังหวัดนครราชสีมา ประจำปี พ.ศ. 2567 ซึ่งทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลนครราชสีมา อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา โดยมีแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องดังนี้

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

2.1 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ในการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตจังหวัดนครราชสีมา ประจำปี พ.ศ. 2567 ผู้วิจัยได้รวบรวมแนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง ดังต่อไปนี้

มิเชล แบร์ (Micheal Beer อ้างถึงใน สมหมาย เปียณอม, 2551, หน้า 7) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า เป็นทัศนคติของคนที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง

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

แรงจูงใจ = ผลของความพึงพอใจ+ความคาดหวัง

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

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

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

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

สิ่งจูงใจที่ใช้เป็นเครื่องมือกระตุ้นให้บุคคลเกิดความพึงพอใจจากการศึกษา รวบรวมและสรุปได้ดังนี้

1) สิ่งจูงใจที่เป็นวัตถุ (Material Inducement) ได้แก่ เงิน สิ่งของหรือสภาวะทางกายที่ให้แก่ผู้ประกอบกิจกรรมต่าง ๆ

2) สภาพทางกายที่พึงปรารถนา (Desirable Physical Condition) คือ สิ่งแวดล้อมในการประกอบกิจกรรมต่าง ๆ ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญอย่างหนึ่งอันก่อให้เกิดความสุขทางกาย

3) ผลประโยชน์ทางอุดมคติ (Ideal Benefaction) หมายถึง สิ่งต่างๆ ที่สนองความต้องการของบุคคล

4) ผลประโยชน์ทางสังคม (Association Attractiveness) คือ ความสัมพันธ์อันดีมิตรกับผู้ร่วมกิจกรรม อันจะทำให้เกิดความผูกพันความพึงพอใจและสภาพการเป็นอยู่ร่วมกัน เป็นความพึงพอใจของบุคคลในด้านสังคมหรือความมั่นคงในสังคม ซึ่งจะทำให้รู้สึกมีหลักประกันและความมั่นคงในการประกอบกิจกรรม

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

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

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

2.2 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ

2.2.1 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

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

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

คอตเลอร์ (Kotler อ้างถึงใน ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2546 หน้า 26) ได้ให้คำจำกัดความของการบริการไว้ว่า “การบริการเป็นการแสดงหรือสมรรถนะที่หน่วยงานหนึ่งๆ สามารถเสนอให้กับอีกหน่วยงานหนึ่งอันเป็นสิ่งที่ไม่มีรูปลักษณะอย่างเป็นแก่นสาร และไม่มีผลลัพธ์ในสภาพความเป็นเจ้าของในสิ่งใดๆ โดยที่การผลิตของมันอาจจะหรือไม่ถูกผูกมัดกับผลิตภัณฑ์กายภาพได้”

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

การให้บริการ กล่าวได้ว่าเป็นหน้าที่หลักที่สำคัญในการบริหารงานในลักษณะที่ต้องมีการติดต่อพบปะสังสรรค์กับลูกค้าโดยตรง โดยหน่วยงานและพนักงานผู้ให้บริการทำหน้าที่ในการให้บริการ (Delivery Services) แก่ผู้รับบริการ โดยสมาคมการตลาดแห่งสหรัฐอเมริกา ได้ให้ความหมายของการบริการ (Service) ว่าการบริการเป็นกิจกรรม ผลประโยชน์หรือความพึงพอใจที่สนองความต้องการแก่ลูกค้า เช่น โรงพยาบาล โรงเรียน โรงพยาบาต โรงแรม ตามความหมายดังกล่าว ทำให้สามารถอธิบายลักษณะของการบริการได้เป็น 4 ประการคือ

1. ไม่สามารถจับต้องได้ (Intangibility) คือ บริการที่ไม่สามารถมองเห็นหรือเกิดความรู้สึกได้ก่อนที่จะมีการซื้อ ตัวอย่าง คนไข้ไปหาจิตแพทย์ไม่สามารถบอกได้ว่าตนจะได้รับบริการในรูปแบบใดเป็นการล่วงหน้า ดังนั้นเพื่อลดความเสี่ยงของผู้ซื้อ ผู้ซื้อต้องพยายามวางกฎเกณฑ์เกี่ยวกับคุณภาพและประโยชน์จากการบริการที่เขาจะได้รับ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นในการซื้อในแง่ของสถานที่ ตัวบุคคล เครื่องมือวัสดุที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร สัญลักษณ์ และราคา สิ่งเหล่านี้เป็นสิ่งที่ผู้ขายบริการจะต้องจัดหาเพื่อหลักประกันให้ผู้ซื้อสามารถทำการตัดสินใจซื้อได้เร็วขึ้น

- สถานที่ (Place) ต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่นและความสะดวกให้กับผู้มาใช้บริการ เช่น โรงพยาบาลต้องใหญ่โตโอโถง ออกแบบให้เกิดความคล่องตัวแก่ผู้มาติดต่อ มีที่นั่งให้เพียงพอ มีบรรยากาศที่สร้างความรู้สึกที่ดี รวมทั้งให้เสียงดนตรีประกอบด้วย

- บุคคล (People) พนักงานที่ขายบริการต้องมีการแต่งตัวที่เหมาะสม บุคลิกดีหน้าตายิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาติ เพื่อให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ และเกิดความเชื่อมั่นว่าบริการที่ซื้อจะดีด้วย

- เครื่องมือ (Equipment) อุปกรณ์ภายในสำนักงานจะต้องทันสมัย มีประสิทธิภาพในการบริการที่รวดเร็ว และให้ลูกค้าพอใจ

- วัสดุสื่อสาร (Communication Material) สื่อโฆษณาและเอกสารการโฆษณาต่างๆ จะต้องสอดคล้องกับลักษณะของบริการที่เสนอขาย และลักษณะของลูกค้า

- สัญลักษณ์ (Symbols) ก็คือชื่อตราสินค้าหรือเครื่องหมายตราสินค้าหรือที่ใช้บริการเพื่อให้ผู้บริโภคเรียกชื่อได้ถูกต้องและมีลักษณะสื่อความหมายที่ดีเกี่ยวกับบริการที่เสนอขาย

- ราคา (Price) การกำหนดราคาการให้บริการควรเหมาะสมกับระดับการให้บริการชัดเจน และง่ายต่อการจำแนกระดับบริการที่แตกต่างกัน

2. ไม่สามารถแบ่งแยกการให้บริการ (Inseparability) การให้บริการเป็นการผลิตและการบริโภคในขณะเดียวกัน กล่าวคือ ผู้ขายหนึ่งรายสามารถให้บริการลูกค้าในขณะนั้นได้หนึ่งราย เนื่องจากผู้ขายแต่ละรายมีลักษณะเฉพาะตัวไม่สามารถให้คนอื่นให้บริการแทนได้ เพราะต้องผลิตและบริโภคในขณะเดียวกัน ทำให้การขายบริการอยู่ในวงจำกัดในเรื่องของเวลา

3. ไม่แน่นอน (Variability) ลักษณะของการบริการไม่แน่นอนขึ้นอยู่กับว่าผู้ขายเป็นใคร จะให้บริการเมื่อไหร่ ที่ไหนอย่างไร หมอผ่าตัดหัวใจ คุณภาพในการผ่าตัดขึ้นอยู่กับสภาพจิตใจและความพร้อมในการผ่าตัดแต่ละรอบ ดังนั้นผู้ซื้อบริการจะต้องรู้ถึงความไม่แน่นอนในบริการ และสอบถามผู้อื่นก่อนที่จะเลือกรับบริการในแง่ผู้ขายบริการจะต้องมีการควบคุมคุณภาพทำได้ 2 ขั้นตอน คือ

- ตรวจสอบ คัดเลือก และฝึกอบรมพนักงานที่ให้บริการ รวมทั้งมนุษยสัมพันธ์ของพนักงานที่ให้บริการ เช่น ธุรกิจสายการบิน โรงแรม ธนาคาร ต้องเน้นในด้านการฝึกอบรมในการให้บริการที่ดี

- ต้องสร้างความพอใจให้ลูกค้า โดยเน้นการใช้การรับฟังคำแนะนำและข้อเสนอแนะของลูกค้า การสำรวจข้อมูลลูกค้า และการเปรียบเทียบ ทำให้ได้รับข้อมูลเพื่อการแก้ไขปรับปรุงบริการให้ดีขึ้น

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

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

S = Service Concept คือ แนวคิดรวบยอดในการบริการและการสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้าผู้มาติดต่อหรือมาขอใช้บริการและรับบริการ

E = Enthusiasm คือ ความกระตือรือร้น หมายความว่า พนักงานทุกคนจะต้องมีความกระตือรือร้นพร้อมที่จะตอบสนองความต้องการของลูกค้าตลอดเวลา

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

V = Values คือ ความมีคุณค่า หมายถึง การทำทุกวิถีทางให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกประทับใจ ตลอดทั้งได้คุณค่าไปจากการบริการ

I = Interesting, Impression คือ ความสนใจและความประทับใจ หมายถึง การให้ความสนใจอย่างจริงใจต่อลูกค้า และสร้างความประทับใจให้กับลูกค้าทุกระดับ

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

E = Endurance คือ ความอดทน และการรู้จักควบคุมอารมณ์

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

จากที่กล่าวมาข้างต้นพอสรุปได้ว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมใดๆ ที่บุคคลใดหรือฝ่ายหนึ่งฝ่ายใดนำเสนอให้กับบุคคลอื่น โดยกิจกรรมนั้นจะถูกนำเสนอไปพร้อมๆ กับตัวสินค้าหรือบริการแต่ไม่สามารถจะจับต้องได้ ซึ่งจะเป็นผลทางด้านจิตใจ ทำให้เกิดความประทับใจหรือความพึงพอใจในตัวสินค้าหรือบริการให้กับผู้รับบริการ

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

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

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

3) การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Services) เป็นการคำนึงถึงจำนวนคนที่เหมาะสม จำนวนความต้องการ มีสถานที่ที่เพียงพอ ในเวลาที่เหมาะสม

4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Services) คือ การให้บริการตลอดเวลา ต้องพร้อมและเตรียมตัวบริการต่อความสนใจของสาธารณชนเสมอ มีการฝึกอบรมอยู่เป็นประจำ

5) การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Services) เป็นการบริการที่มีความเจริญคืบหน้าไปทั้งทางด้านผลงานและคุณภาพ เทคโนโลยีที่ทันสมัย

การบริการจะต้องมีคุณภาพจึงจะประสบความสำเร็จ ซึ่งคุณภาพการบริการ ประกอบด้วย (อศิราภ คำคง, 2544: 26)

1) ความสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนที่มาใช้บริการ

2) ระดับความสามารถของบริการ ในการบำบัดความต้องการของประชาชนที่มาใช้บริการ

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

- 3.1) Reliability ความเชื่อถือได้ของการให้บริการ
- 3.2) Responsiveness การตอบสนองต่อความรู้สึกของผู้มาใช้บริการ
- 3.3) Competence ความสามารถในการให้บริการอย่างรอบรู้ ถูกต้อง เหมาะสม และเชี่ยวชาญ
รูจจริง
- 3.4) Access การเข้าถึงง่าย การเข้าถึงการให้บริการได้อย่างไม่ยุ่งยาก
- 3.5) Courtesy ความสุภาพ เคารพบนอบ ความอ่อนน้อมให้เกียรติ และมีมารยาทที่ดีของผู้
ให้บริการ
- 3.6) Communication ความสามารถและสมบูรณ์ในการสื่อสาร และสัมพันธ์กับผู้มาใช้บริการ
ทำให้ผู้ใช้บริการทราบ เข้าใจ และได้รับคำตอบในข้อสงสัย หรือความไม่เข้าใจต่าง ๆ ได้อย่างกระจ่างชัด
- 3.7) Creditability ความเชื่อถือได้ ความมีเครดิตของผู้ให้บริการ
- 3.8) Security ความมั่นคง ปลอดภัย อบอุ่น สบายใจของประชาชนในขณะที่ใช้บริการ
- 3.9) Customer Understanding ความเข้าใจในผู้มาใช้บริการโดยการเอาใจผู้มาใช้บริการ
มาใส่ใจตน
- 3.10) Tangibles ส่วนที่สัมผัสได้ และรับรู้ได้ทางกายภาพของปัจจัยการบริการ เช่น สถานที่ที่
ให้บริการ

ตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการ

จากการศึกษาวิจัยและผลงานเขียนของนักวิชาการจำนวนมาก เห็นพ้องกันว่า ตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการประกอบไปด้วย

1 ความคาดหวังกับคุณภาพการให้บริการ

ความคาดหวังของผู้รับบริการ กล่าวอย่างรวบรัดได้ว่าเป็นการคาดการณ์ล่วงหน้าของผู้รับบริการเกี่ยวกับการบริการที่เขาจะได้รับเมื่อเขาไปใช้บริการ จากแนวคิดของนักวิชาการหลายท่าน ผู้วิจัยขอประมวลเสนอให้เห็นว่า ความคาดหวังในเรื่องคุณภาพในการให้บริการนี้ มีระดับที่แตกต่างกันออกไปโดยยึดเอาเกณฑ์การพิจารณาความพึงพอใจที่ได้รับจากการบริการได้กล่าวคือ ในระดับต้น หากผู้รับบริการไม่พึงพอใจจะแสดงให้เห็นว่าคุณภาพในการให้บริการมีน้อย ในระดับที่สองหากผู้รับบริการมีความพึงพอใจ แสดงว่าคุณภาพในการให้บริการ และในระดับที่สาม หากผู้รับบริการมีความประทับใจ ย่อมแสดงว่า การให้บริการนั้นมีคุณภาพสูงหรือมีคุณภาพในการให้บริการสูง

2 การรับรู้กับคุณภาพการให้บริการ

ในเชิงทฤษฎีทางจิตวิทยาสังคม การรับรู้สามารถอธิบายได้อย่างสั้นๆ คือ วิธีการที่บุคคลมองโลกที่อยู่รอบๆ ตัวของบุคคล ฉะนั้นบุคคล 2 คนอาจมีความคิดต่อตัวกระตุ้นอย่างเดียวกันภายใต้เงื่อนไขเดียวกัน แต่บุคคลทั้ง 2 อาจมีวิธีการยอมรับถึงตัวกระตุ้น (Recognize) การเลือกสรร (Select) การประมวล

(Organize) และการตีความ (Interpret) เกี่ยวกับตัวกระตุ้นดังกล่าวไม่เหมือนกัน อย่างไรก็ตาม ยังขึ้นกับพื้นฐานของกระบวนการของบุคคลแต่ละคนเกี่ยวกับความต้องการ ค่านิยม การคาดหวัง และปัจจัยอื่นๆ ทั้งนี้มิติของการรับรู้คุณภาพในการให้บริการ The Definition and Dimensions of Perceived Service Quality นักวิชาการเห็นพ้องกันว่าประกอบไปด้วย (1) เวลา หมายถึงเวลาของการตัดสินใจว่าจะใช้บริการเมื่อใดหรือในช่วงใด (2) เหตุผลในการตัดสินใจใช้บริการนั้น เป็นการตัดสินใจที่ผู้ใช้บริการเปรียบเทียบระหว่างประโยชน์ที่ได้รับกับต้นทุนที่ได้ลงไป (3) การบริการ เนื่องจากคุณภาพการให้บริการเป็นเรื่องของปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ จึงต้องมีการประเมินหรือการวัดคุณภาพการให้บริการจากผู้รับบริการหรือลูกค้า (4) เนื้อหา โดยคุณภาพการให้บริการครอบคลุมถึงความรู้ (Cognitive) ความรู้สึก (Affective) และแนวโน้มของพฤติกรรม (Behavioral) ของผู้รับบริการ (5) บริบท (Context) ซึ่งได้รับอิทธิพลจากบริการหรือปัจจัยสถานการณ์ และ (6) การรวม (Aggregation) โดยที่พฤติกรรมการใช้บริการนั้น จะได้รับการพิจารณาว่าเป็นเรื่องของการทำธุรกิจ หรือความต้องการสร้างความสัมพันธ์ทางการค้าระหว่างผู้ให้และผู้รับบริการ

3 ประสพการณ์การรับบริการกับคุณภาพการให้บริการ

ประสพการณ์ในอดีตที่เกี่ยวกับการรับบริการในทางทฤษฎีแล้วถือได้ว่าเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีอิทธิพลหรือส่งผล หรือเป็นตัวกำหนดความคาดหวังต่อคุณภาพในการให้บริการของผู้รับบริการเช่นที่ได้กล่าวโดยอาศัยทัศนะของซีแฮมล์ พาราซูรามาน และเบอร์รี่ (Ziethaml, Parasuraman, and Berry) อันมีอิทธิพลต่อความคาดหวังในปัจจุบันของผู้รับบริการ ในทางการตลาด ประสพการณ์ของการเคยรับบริการ นับเป็นส่วนประสมทางการตลาด (Marketing Mix) ของธุรกิจบริการหนึ่งใน 7 องค์ประกอบ (7 P's) ที่นักการตลาดคำนึงถึงในการจัดการทางด้านการตลาดของสินค้าหรือบริการ

แนวคิดการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนที่ดีขึ้น

นับได้ว่าเป็นเรื่องหนึ่งที่สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ ได้เร่งรัดผลักดันการดำเนินการในช่วงหลายปีที่ผ่านมา นอกเหนือจากการมุ่งพัฒนาระบบการบริหารจัดการภาครัฐตามกรอบแนวคิดที่ได้เสนอไปข้างต้นแล้ว สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (อ้างถึงใน http://www.opdc.go.th/special.php?spc_id=1&content_id=160) เสนอไว้ว่าการให้บริการประชาชนเป็นนโยบายที่ทุกรัฐบาลให้ความสำคัญ และพยายามผลักดันให้มีการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนให้ดีขึ้นมาโดยตลอด ทั้งนี้เนื่องจากในสังคมประชาธิปไตยนั้นการตอบสนองความต้องการของประชาชนเป็นพันธกิจสำคัญอันดับแรกที่รัฐพึงกระทำ ยิ่งในช่วงปัจจุบันเป็นกระแสการเรียกร้องให้ปรับเปลี่ยนสภาพสังคมให้เข้าสู่ความเป็นประชาธิปไตยที่สมบูรณ์ที่เกิดขึ้นในทุกภูมิภาคของโลกล้วนพุ่งเป้าไปสู่จุดหมายเดียวกันคือ การยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง (Citizen Centered) ประกอบกับในปัจจุบันความสัมพันธ์ระหว่างภาครัฐและประชาชนได้เพิ่มมากขึ้นรวมทั้งประชาชนมีการเรียกร้องการบริการที่ดีขึ้น เนื่องจากเทคโนโลยีสมัยใหม่เปิดโอกาสให้ประชาชนทั่วไปหรือองค์กรประชาชนเปิดเผยความต้องการของตนให้สังคมได้รับรู้ง่ายขึ้น ประชาชนมีระดับการศึกษาและค่านิยมประชาธิปไตยที่สูงขึ้นทำให้ต้องการภาครัฐที่มีความโปร่งใสและรับผิดชอบในการดำเนินงานมากขึ้น รวมถึงการทำงานที่มีประสิทธิภาพและคุ้มค่ากับเงินภาษีของประชาชน และการที่ภาครัฐเองก็ตระหนักดีว่าหากไม่ได้รับความร่วมมือที่ดีจากประชาชนแล้วนโยบายของรัฐก็จะไม่เกิดผลและจะกระทบถึง

เสถียรภาพของรัฐบาลในระยะยาวอีกด้วย และด้วยแรงกดดันดังกล่าวจำเป็นที่ภาครัฐต้องตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของประชาชน ซึ่งความต้องการและความคาดหวังดังกล่าวเปลี่ยนแปลงไปตามกระแสการเปลี่ยนแปลงของโลก จึงจำเป็นต้องปรับปรุงคุณภาพให้สนองความต้องการดังกล่าว แต่อย่างไรก็ตามการดำเนินการเป็นสิ่งที่ทำได้ไม่่ง่ายนัก เนื่องจากความต้องการของประชาชนมีหลากหลายและซับซ้อน ยิ่งไปกว่านั้นการดำเนินการดังกล่าวของภาครัฐต้องได้รับความร่วมมือจากส่วนราชการต่างๆ ในการปรับปรุงการบริการให้มีประสิทธิภาพ

ตัวอย่างของผลการดำเนินงานของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการเพื่อให้เป็นไปตามหลักการและแนวความคิดการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ ในรอบ 4 ปี (พ.ศ.2546-2549) ที่ผ่านมา พบว่า ได้มีการส่งเสริมสนับสนุนและผลักดันให้ส่วนราชการต่างๆ พัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชน โดยกำหนดทิศทางการดำเนินการไว้ในแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย (พ.ศ. 2546-2550) และพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 โดยตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย (พ.ศ. 2546-2550) สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการได้กำหนดเป้าหมายของการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนที่ดีขึ้นไว้ได้แก่ (1) ประชาชนร้อยละ 80 โดยเฉลี่ยมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานราชการ และ (2) ขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการเพื่อให้บริการประชาชนลดลงได้มากกว่าร้อยละ 50 โดยเฉลี่ยภายในปี พ.ศ.2550

2.3 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

กาญจนา จันทรสิงห์ (2555) ศึกษาความพึงพอใจและศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร ซึ่งเป็นการวิจัยเชิงสำรวจโดยใช้เครื่องมือในการวิจัย คือ แบบสอบถาม กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ปีการศึกษา 2553 จำนวน 384 คน วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปประมวลผลด้วยคอมพิวเตอร์ สถิติที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.40 โดยภาพรวมผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจในแต่ละด้านสามารถสรุปความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยตามลำดับ คือมีความพึงพอใจด้านด้านสถานที่มาก รองลงมา ได้แก่ ด้านบุคลากร ด้านทรัพยากรสารสนเทศ และด้านขั้นตอนและคุณภาพการบริการสารสนเทศ โดยสรุปเป็นประเด็นความพึงพอใจในแต่ละด้าน ได้ดังนี้ 1. ด้านสถานที่ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ความเหมาะสมการจัดบรรยากาศ เช่น แสงสว่าง,อุณหภูมิ และการจัดสถานที่เหมาะสมกับการให้บริการ รองลงมาความสะอาดและความเป็นระเบียบ 2. ด้านบุคลากร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ได้แก่ บุคลากรมีความพร้อมในการให้บริการ รองลงมาจำนวนบุคลากรมีเพียงพอสำหรับการให้บริการ 3. ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ในประเด็นของจำนวนและความทันสมัยของเนื้อหาโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ได้แก่ หนังสือ (รวมวิทยานิพนธ์,งานวิจัย) รองลงมา

วารสาร และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (CD-Rom, ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์) 4. ด้านขั้นตอนและคุณภาพการบริการสารสนเทศ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ได้แก่ บริการสืบค้น รองลงมาบริการห้องฉาย และบริการตอบคำถาม และช่วยการค้นคว้า นอกจากนี้ ผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศได้เสนอปัญหาและข้อเสนอแนะ ดังนี้ 1) ควรขยายเวลาในการให้บริการ 2) บุคลากรบางคนควรปรับปรุงบุคลิกภาพในการให้บริการ และมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับผู้ใช้บริการ 3) ควรเพิ่มจุดบริการน้ำดื่ม

สายฝน ราชล่ำ (2554) ศึกษาและเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการจัดการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก และเพื่อศึกษาปัญหารวมทั้งข้อเสนอแนะของการจัดการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล ลำปาง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้ปกครองเด็กของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ปีการศึกษา 2551 จำนวน 217 คน เครื่องมือการวิจัยเป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า และปลายเปิดวิเคราะห์ผลการวิจัยโดยใช้ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การหาค่าความถี่ และทดสอบความแตกต่าง โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) ผลการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการจัดการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กรวมทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับมาก เรียงตามค่าเฉลี่ยคือ ด้านบุคลากรและการบริหารจัดการ ด้านวิชาการและกิจกรรมตามหลักสูตร ด้านอาคารสถานที่สิ่งแวดล้อมและความปลอดภัย และด้านการมีส่วนร่วมและการสนับสนุนจากชุมชน ผู้ปกครองที่มีระดับการศึกษาและมีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจต่อการจัดการศึกษาโดยรวมและรายด้าน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติสำหรับผู้ปกครอง ที่มีรายได้แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการจัดการศึกษา ด้านวิชาการและกิจกรรมตามหลักสูตรแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในด้านการมีส่วนร่วม และการสนับสนุนจากชุมชน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

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

ความพึงพอใจด้านระบบการให้บริการ หมายถึง ระดับความรู้สึกพึงพอใจมากหรือน้อยของผู้ใช้บริการที่มีต่อการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการบริการ มีการจัดเตรียมให้กับผู้ใช้บริการ มีขั้นตอนการบริการที่รวดเร็วและถูกต้อง ความสะดวกในการติดต่อขอรับบริการ และการให้บริการที่ตรงกับความต้องการของประชาชน

ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง ระดับความรู้สึกพึงพอใจมากหรือน้อยของผู้ใช้บริการที่มีต่อการแสดงกิจกรรมายาทและแสดงออกซึ่งความมีมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ การเอาใจใส่และมีความกระตือรือร้นในการบริการ ความซื่อสัตย์ต่อการให้บริการ การแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน เรื่องราวร้องทุกข์

ความพึงพอใจด้านสถานที่ สภาพแวดล้อม และสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง ระดับความรู้สึกพึงพอใจมากหรือน้อยของผู้ใช้บริการที่มีต่อทำเลที่ตั้งที่เหมาะสม สะดวกในการเดินทาง มีที่จอดรถสะดวก และเพียงพอ ความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อยภายในอาคารมีการแบ่งพื้นที่ใช้สอยอย่างเป็นสัดส่วน มีป้ายแนะนำจุดบริการมองเห็นได้ชัดเจน

ความพึงพอใจด้านข้อมูลข่าวสาร หมายถึง ระดับความรู้สึกพึงพอใจมากหรือน้อยของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้ข้อมูลข่าวสารต่างๆ แก่ประชาชนอย่างต่อเนื่อง มีสื่อประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารที่สามารถถ่ายทอดไปสู่ประชาชนได้อย่างชัดเจนและรวดเร็ว ภาพลักษณ์ของสถานีดำรวจสะท้อนถึงความน่าเชื่อถือ มีบอร์ด แผ่นพับ คู่มือด้านกฎหมายประชาสัมพันธ์ข้อมูลต่างๆ ของสถานีดำรวจอย่างครบถ้วน

สันต์ รอดสุด (2550) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีดำรวจภูธรอำเภอเมืองพังงา จังหวัดพังงา พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีดำรวจภูธรอำเภอเมืองพังงา จังหวัดพังงา ระดับมากในด้านสถานที่และสิ่งแวดลอม เป็นอันดับที่ 1 รองลงมาด้านการดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบและด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ เป็นอันดับที่ 2 และ 3 ตามลำดับ ส่วนด้านข้อมูลข่าวสารด้านระบบการให้บริการประชาชน มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง เป็นอันดับที่ 4 และ 5 และผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีดำรวจภูธรอำเภอเมืองพังงา จังหวัดพังงา ในภาพรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ส่วนประชาชนที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือนต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ของสถานีดำรวจภูธรอำเภอเมืองพังงา จังหวัดพังงา ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน

2.4 ข้อมูลพื้นฐานของเทศบาลนครนครราชสีมา

2.4.1 ลักษณะที่ตั้ง / ขนาดพื้นที่ / อาณาเขต

- **ลักษณะที่ตั้ง** ทำเลที่ตั้งของเทศบาลนครนครราชสีมาถือเป็นศูนย์กลางของจังหวัด ตั้งอยู่ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา อยู่ระหว่างเส้นรุ้งที่ 14 - 16 องศาเหนือ และเส้นแวงที่ 101 - 103 องศาตะวันออก (พิกัดทางภูมิศาสตร์ของที่ตั้งสำนักงานเทศบาลนครนครราชสีมา คือ 831,913.0 1,657,725.1 สูงจากระดับน้ำทะเลประมาณ 174 - 206 เมตร มีระยะทางห่างจากกรุงเทพมหานคร โดยทางรถยนต์ 255 กิโลเมตร ทางรถไฟ 264 กิโลเมตร ส่วนลักษณะพื้นที่เป็นที่ราบลาดเอียงไปทางทิศตะวันออก ตอนเหนือของตัวเมืองเป็นที่ราบลุ่ม ทางตะวันตกเฉียงใต้เป็นที่ราบสูง ลักษณะดินเป็นดินร่วนปนทราย มีลำตะคองซึ่งเป็นลำน้ำหลักของแม่น้ำมูล ไหลผ่านตัวเมืองด้านทิศเหนือ ความยาวประมาณ 12 กิโลเมตร

- **อาณาเขต** โดยรอบเขตเทศบาลนครนครราชสีมา มีอาณาเขตติดต่อกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต่างๆ ดังนี้

ทิศเหนือ	ติดต่อกับพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลหมื่นไวย องค์การบริหารส่วนตำบลหนองกระทุ่ม และองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเกาะ
----------	--

ทิศใต้	ติดต่อกับพื้นที่ของเทศบาลตำบลหนองไผ่ล้อม องค์การบริหารส่วนตำบลหนองจะบก และเทศบาลตำบลโพธิ์กลาง
ทิศตะวันออก	ติดต่อกับพื้นที่ของเทศบาลตำบลห้วยทะเล
ทิศตะวันตก	ติดต่อกับพื้นที่ของเทศบาลตำบลปรุใหญ่ เทศบาลตำบลบ้านใหม่ และเทศบาลตำบลสุรนารี

- **ขนาดพื้นที่** สำหรับขอบเขตพื้นที่ปกครองของเทศบาลนครนครราชสีมาอ้างอิงตามแผนที่แนบท้ายพระราชกฤษฎีกาเปลี่ยนแปลงเขตเทศบาลนครนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา พ.ศ. 2525 มีพื้นที่รับผิดชอบประมาณ 37.5 ตารางกิโลเมตร หรือ 23,437 ไร่ 2 งาน คิดเป็นร้อยละ 4.96 ของพื้นที่อำเภอเมือง (อำเภอเมืองนครราชสีมา มีพื้นที่ประมาณ 755.5 ตารางกิโลเมตร) หรือประมาณร้อยละ 0.18 ของพื้นที่ทั้งจังหวัดนครราชสีมา (จังหวัดนครราชสีมา มีพื้นที่ประมาณ 20,493.9 ตารางกิโลเมตร)

2.4.2 ลักษณะภูมิอากาศ สภาพอากาศทั่วไปของจังหวัดนครราชสีมาอยู่ภายใต้อิทธิพลของมรสุม 2 ชนิด คือ มรสุมตะวันออกเฉียงเหนือ (เริ่มตั้งแต่ประมาณกลางเดือนตุลาคมถึงเดือนกุมภาพันธ์) มรสุมนี้มีแหล่งกำเนิดจากบริเวณความกดอากาศสูงในซีกโลกเหนือแถบประเทศมองโกเลียและจีนพัดพาเอามวลอากาศเย็นและแห้งจากแหล่งกำเนิดเข้ามาปกคลุมประเทศไทย ทำให้บริเวณจังหวัดนครราชสีมาประสบกับภาวะอากาศหนาวเย็นและแห้งแล้ง โดยทั่วไปส่วนมรสุมอีกชนิดหนึ่ง คือ มรสุมตะวันตกเฉียงใต้ (เริ่มตั้งแต่กลางเดือนพฤษภาคมถึงกลางเดือนตุลาคม) มรสุมนี้มีแหล่งกำเนิดจากบริเวณความกดอากาศสูงในซีกโลกใต้ บริเวณมหาสมุทรอินเดีย ซึ่งพัดออกจากศูนย์กลางเป็นลมตะวันออกเฉียงใต้และเปลี่ยนเป็นลมตะวันตกเฉียงใต้ เมื่อพัดข้ามเส้นศูนย์สูตร พัดพาเอามวลอากาศชื้นจากมหาสมุทรอินเดียมาสู่ประเทศไทย ทำให้บริเวณจังหวัดนครราชสีมา มีเมฆมากและฝนตกชุกโดยทั่วไป

2.4.3 ลักษณะของดิน สภาพดินบางส่วนเป็นดินร่วนปนดินเหนียว ภาคตะวันออกเฉียงเหนือมีพื้นที่ดินเค็มถึงหนึ่งในสามของภาคคือ 17.8 ล้านไร่ จังหวัดนครราชสีมา มีพื้นที่ดินเค็มมากที่สุดและรุนแรงที่สุด โดยมีพื้นที่ดินเค็มทั้งหมด 12.8 ล้านไร่ เป็นพื้นที่เค็มมากทำการเพาะปลูกไม่ได้ 0.48 ล้านไร่ พื้นที่ดินเค็มน้อยถึงปานกลางใช้ปลูกข้าว 2 ล้านไร่ และพื้นที่รับน้ำที่มีศักยภาพทำให้เกิดการแพร่ดินเค็มอีก 2.1 ล้านไร่ โดยปัญหาการแพร่กระจายของดินเค็มยังไม่พบรายงานในพื้นที่เทศบาลนครนครราชสีมา มีการใช้ประโยชน์จากที่ดินเพื่อการเกษตรน้อยพบได้บ้างในบริเวณลุ่มลำตะคองทางด้านทิศเหนือและทิศตะวันออกของเมือง

2.4.4 ลักษณะของแหล่งน้ำ แหล่งน้ำธรรมชาติที่สำคัญของเทศบาลนครนครราชสีมา มีลำตะคองเป็นคลองสายหลักไหลผ่านพื้นที่เทศบาลในด้านทิศเหนือของถนนมิตรภาพ เป็นระยะทางประมาณ 13 กิโลเมตร และในพื้นที่เทศบาลยังพบแหล่งน้ำสาธารณะอื่น ๆ ที่เกิดขึ้นเองตามธรรมชาติ ได้แก่ สระน้ำหนองแก๊ ข้าง สระขวัญ สระแก้ว และคูเมือง เป็นต้น โดยเป็นแหล่งน้ำตามธรรมชาติและมีประโยชน์ในการประมงสัตว์น้ำเพื่อใช้เป็นพื้นที่สาธารณะและพื้นที่พักผ่อนของประชากรในเขตเทศบาลและพื้นที่ใกล้เคียง

2.4.5 การศึกษา เทศบาลนครนครราชสีมา มีโรงเรียนในสังกัด 6 โรงเรียน โดยจัดการศึกษาตั้งแต่ขั้นระดับก่อนประถมศึกษา (อนุบาล) ถึงระดับมัธยมศึกษา มีการขยายการศึกษาของโรงเรียนเทศบาลจากเดิมที่เปิดการเรียนการสอนถึงระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนต้น ให้มีการเปิดการเรียนการสอนถึงระดับชั้นมัธยมศึกษา

ตอนปลาย ในปีการศึกษา 2548 เทศบาลนครนครราชสีมาได้ก่อตั้งโรงเรียนกีฬาเทศบาลนครนครราชสีมา (อนุสรณ์ 70 ปี) เปิดสอนระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 - ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 ซึ่งการเรียนการสอนจะเป็นการสอนแบบสายชั้นสามัญปกติตั้งแต่ระดับมัธยมศึกษาปีที่ 1 ถึง 6 แต่จะมีการเปิดสอนการกีฬาเพิ่มเติม เข้าไปในหลักสูตร สำหรับประเภทกีฬาที่ทำการเปิดสอนนั้น ประกอบด้วย กรีฑา, ฟุตบอล, ยกน้ำหนัก, มวยสากลสมัครเล่น, เซปักตะกร้อ โดยนักเรียนโรงเรียนกีฬาเทศบาลทุกคน จะได้รับสวัสดิการทุนการศึกษา ที่พัก อาหาร และนอกจากโรงเรียนในสังกัดเทศบาลทั้ง 6 โรงเรียน เทศบาลยังมีศูนย์เยาวชนสุรนารี ซึ่งตั้งอยู่ในบริเวณสนามกีฬากลางจังหวัดนครราชสีมา เปิดให้บริการเด็ก เยาวชน และประชาชนทั่วไป เน้นการส่งเสริมกีฬา กิจกรรมทางนันทนาการและสันทนาการต่างๆ นอกจากนี้เทศบาลได้ดำเนินงานด้านศูนย์พัฒนาเด็กเล็กก่อนวัยเรียน จำนวน 8 ศูนย์ ซึ่งส่วนหนึ่งเป็นศูนย์ที่ได้รับการถ่ายโอนภารกิจ ตามแผนปฏิบัติการถ่ายโอนภารกิจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

2.4.6 สาธารณสุข ในเขตเทศบาลนครนครราชสีมา มีสถานบริการทางการแพทย์และสาธารณสุขเปิดให้บริการแก่ประชาชน ประกอบไปด้วย โรงพยาบาลของรัฐ 3 แห่ง โรงพยาบาลเอกชน 6 แห่ง กองทุนหลักประกันสุขภาพเทศบาลนครนครราชสีมา มีพื้นที่ให้บริการดูแลสุขภาพอนามัยประชาชนในเขตเทศบาลนครนครราชสีมา ตามหน่วยบริการปฐมภูมิจำนวน 15 แห่ง สำหรับศูนย์บริการสาธารณสุขที่อยู่ในความรับผิดชอบของเทศบาลนครนครราชสีมา ทั้ง 5 แห่งเปิดให้บริการดูแลสุขภาพแก่ประชาชนทั่วไป ครอบคลุมทั้งด้านส่งเสริมสุขภาพ การป้องกันควบคุมโรค การรักษาพยาบาลและการฟื้นฟูสภาพ และยังมีศูนย์พัฒนาฟื้นฟูผู้สูงอายุและผู้พิการ (เพาะชำ) จำนวน 1 แห่ง ให้บริการกายภาพบำบัด นวดแผนไทยเพื่อการรักษาให้คำปรึกษาแนวทางการดูแลสุขภาพของผู้สูงอายุ ผู้ป่วยติดเตียงและผู้พิการ การฟื้นฟูสภาพผู้สูงอายุและผู้พิการ เป็นต้น

2.4.7 อาชญากรรม สำหรับสถานีตำรวจภูธรที่รับผิดชอบในเขตพื้นที่เทศบาลนครนครราชสีมา มี 2 แห่ง คือ สถานีตำรวจภูธรเมืองนครราชสีมา และสถานีตำรวจภูธรโพธิ์กลาง โดยจากข้อมูลสถิติการก่อเหตุอาชญากรรมของสถานีตำรวจภูธรเมืองนครราชสีมาซึ่งดูแลพื้นที่ส่วนใหญ่ของเขตเทศบาลนครนครราชสีมา

2.4.8 ยาเสพติด รัฐบาลได้กำหนดให้ปัญหาเสพติดเป็น “วาระแห่งชาติ” โดยยึดหลักนิติธรรมในการปราบปรามลงโทษผู้ผลิต ผู้ค้า ผู้มีอิทธิพล และผู้ประพฤติดมขอบ โดยบังคับใช้กฎหมายอย่างเคร่งครัด ยึดหลักผู้เสพ คือ ผู้ป่วย ที่ต้องได้รับการบำบัดรักษาให้กลับมาเป็นคนดีของสังคม พร้อมทั้งมีกลไกติดตามช่วยเหลืออย่างเป็นระบบรวมทั้งดำเนินการป้องกันกลุ่มเสี่ยง และประชาชนทั่วไปไม่ให้เข้าไปเกี่ยวข้องกับยาเสพติดด้วยการรวมพลังทุกภาคส่วนเป็นพลังแผ่นดินในการต่อสู้กับยาเสพติด แต่อย่างไรก็ตามการแก้ไขปัญหายาเสพติดในพื้นที่ยังปรากฏปัญหาที่ต้องการแก้ไขอย่างครบวงจร มีการบูรณาการการทำงานทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้องรวมทั้งภาคประชาชน ภายใต้การบริหารจัดการและอำนวยการที่มีประสิทธิภาพ เพื่อให้สถานการณ์ปัญหายาเสพติดลดลงตามนโยบายและเจตนารมณ์สูงสุดของรัฐบาล ที่อยากจะให้ประเทศไทยปลอดจากยาเสพติด เพื่อลดระดับความรุนแรงของปัญหายาเสพติด สร้างความปลอดภัยในชีวิต และทรัพย์สินของประชาชน เพื่อลดปัญหาการค้ายาเสพติดจากผู้ค้ายาเสพติดรายย่อยในชุมชน คนในชุมชนมีปลอดภัยจากยาเสพติด และอาชญากรรมที่ส่งผลกระทบต่อชีวิต และทรัพย์สิน ชุมชนมีความเข้มแข็ง สามารถเฝ้าระวังและป้องกันยาเสพติด

ติดได้ เพื่อให้การขับเคลื่อนงานด้านป้องกันและแก้ไขปัญหาสาเหตุดังกล่าวเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเห็นผลเป็นรูปธรรม ศูนย์อำนวยการป้องกันและปราบปรามยาเสพติดแห่งชาติ (ศอ.ปส.) จึงมีการมอบหมายภารกิจของหน่วยงานต่างๆ ในสังกัดกระทรวงมหาดไทย โดยเทศบาลนครนครราชสีมาในฐานะหน่วยงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงถือว่าแก้ไขปัญหาสาเหตุดังกล่าวเป็นภารกิจเร่งด่วนและเป็นหน้าที่ความรับผิดชอบที่ต้องร่วมกันแก้ไขปัญหาให้บรรลุผลดังกล่าว

2.4.9 การคมนาคมและการจราจร เทศบาลนครนครราชสีมา มีถนนสายหลักซึ่งเป็นถนนทางหลวงแผ่นดินพาดผ่านหลายสาย ซึ่งถือว่าเป็นถนนที่มีปริมาณรถยนต์สัญจรผ่านไปมาหนาแน่น ประกอบด้วย ถนนมิตรภาพ ถนนมิตรภาพ-โชคชัย (ช่วงจากแยก ไฟแดงบึงสี ถึง หัวทะเล) และถนนสุรนารายณ์ และภายในเขตเทศบาล มีถนนที่เป็นถนนสายหลัก จำนวน 27 สาย ถนนสายรองกว่า 285 สาย ลักษณะของถนนภายในคูเมือง มีลักษณะเป็นตาราง (Grid System Pattern) ตามแบบผังเมืองเดิม โดยมีถนนสายสำคัญ ได้แก่ ถนนราชดำเนิน ถนนชุมพล ถนนประจักษ์ ถนนไชยณรงค์ ถนนจอมพล ถนนอัษฎางค์ ถนนมหาไถไทย ถนนสุรนาริ ถนนโพธิ์กลาง ถนนจอมสุรางค์ยาตร์ ถนนมุขมนตรี ถนนสืบศิริ เป็นต้น โดยส่วนใหญ่ถนนในเขตเทศบาลเป็นถนนแบบแอสฟัลต์ติก ถนนคอนกรีต มีความกว้างเฉลี่ยประมาณ 8 - 18 เมตร นอกจากนี้เทศบาลนครราชสีมาได้ก่อสร้างและขยายผิวจราจร เพื่อแก้ไขปัญหาการจราจรที่ติดขัดหลายสาย เช่น ถนนเลียบบุ่งตาหลั่ว ถนนเลียบบ่อบำบัดน้ำเสีย ก่อสร้างสะพานข้ามลำตะคอง ถนนสุรนารายณ์ และดำเนินการปรับปรุงถนนหลักหลายสาย เช่น ถนนตรอกเสาธง ถนนตรอกสมอราย ถนนซอยกิ่งสวายเรียง เป็นต้น

2.4.10 การจัดการขนส่งมวลชน ทางรถยนต์ การขนส่งมวลชนภายในเขตเทศบาลนครราชสีมาสามารถแบ่งการขนส่งมวลชนออกเป็น 2 ลักษณะ คือ การขนส่งมวลชนภายในเขตเทศบาลนครราชสีมา และการขนส่งมวลชนภายนอกเขตเทศบาลนครราชสีมา มีรายละเอียด ดังนี้ การขนส่งมวลชนภายในเขตเทศบาลนครราชสีมา และการขนส่งมวลชนภายนอกเขตเทศบาลนครราชสีมา ประกอบด้วย สถานีขนส่งผู้โดยสารแห่งที่ 1 และสถานีขนส่งผู้โดยสารแห่งที่ 2 ทางรถไฟ มีสถานีรถไฟ 2 สถานี คือ สถานีนครราชสีมา และชุมทางสถานีจิระ รถไฟความเร็วสูง โครงการรถไฟความเร็วสูงกรุงเทพฯ-นครราชสีมา-หนองคาย เป็นรถไฟความเร็วสูงสายแรกของประเทศไทยภายใต้ความร่วมมือกับสาธารณรัฐประชาชนจีน ระยะทาง 617 กิโลเมตร แบ่งเป็น 2 ช่วง ได้แก่ ช่วงที่ 1 กรุงเทพฯ – โคราช มีระยะทาง 252.5 กิโลเมตร ช่วงที่ 2 โคราช – หนองคาย มีระยะทาง 356 กิโลเมตร รถไฟทางคู่ มีเส้นทางที่ผ่านจังหวัดนครราชสีมา 3 โครงการ ได้แก่ ช่วงชุมทางถนนจิระ – ขอนแก่น ระยะทาง 187 กิโลเมตร ช่วงชุมทางถนนจิระ – มาบกะเบา ระยะทาง 134 กิโลเมตร และช่วงชุมทางถนนจิระ – อุบลราชธานี ระยะทาง 308 กิโลเมตร โครงการก่อสร้างถนนวงแหวนรอบเมืองนครราชสีมาสาย 290 เป็นโครงการถนนวงแหวนรอบเมืองที่ รอบวงยาวที่สุดเป็นอันดับสองของประเทศไทย รองจากถนนวงแหวนกาญจนาภิเษก

2.4.11 การไฟฟ้า โรงไฟฟ้าในจังหวัดนครราชสีมาจำนวนทั้งสิ้น 47 แห่ง โดยแยกเป็นโรงไฟฟ้าของการไฟฟ้าฝ่ายผลิตจำนวน 2 แห่ง โรงไฟฟ้าพลังแสงอาทิตย์ จำนวน 19 แห่ง โรงไฟฟ้าก๊าซชีวภาพ จำนวน 13 แห่ง โรงไฟฟ้าชีวมวล จำนวน 10 แห่ง โรงไฟฟ้าพลังลม จำนวน 2 แห่ง และโรงไฟฟ้าพลังงานขยะ จำนวน 1 แห่ง กำลังการผลิตรวม 1000.6 MW

2.4.12 การประปา การประปาเทศบาลนครนครราชสีมา มีระบบผลิตน้ำประปา 2 ระบบ คือ ระบบกรองช้า (Slow Sand Filter) และระบบกรองเร็ว (Rapid Sand Filter) โดยมีโรงกรองน้ำ/โรงผลิตน้ำประปา จำนวน 3 แห่ง ดังนี้ โรงกรองน้ำอัฐภาค โรงกรองน้ำบ้านมะขามเฒ่า และโรงผลิตน้ำประปาบ้านใหม่หนองบอน

2.4.13 โทรศัพท์ ในเขตเทศบาล มีหน่วยงานที่ให้บริการด้านโทรศัพท์พื้นฐาน อยู่ 2 ราย ได้แก่ บริษัท ทีโอที และบริษัท ทีที แอนด์ ที ซึ่งนอกจากให้บริการด้านโทรศัพท์แล้วยังให้บริการด้าน Internet ความเร็วสูง ซึ่งอัตราความเร็วในการรับส่งข้อมูลขึ้นอยู่กับเครือข่ายและพื้นที่การให้บริการ สถานีวิทยุกระจายเสียง ตั้งอยู่ในจังหวัดนครราชสีมา รวม 13 แห่ง สถานีวิทยุโทรทัศน์ ตั้งอยู่ในเขตเทศบาล รวม 7 แห่ง ได้แก่ ทีวี 3, ทีวี 5, ทีวี 7, ทีวี 9, NBT, Thai PBS และ ศูนย์ข่าวภูมิภาค 7 สื่อนครราชสีมา ระบบเคเบิลทีวี 2 บริษัท คือ KCTV และ DTV และการสื่อสารแห่งประเทศไทยเปิดให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ คือ ระบบ My 3G 850

2.4.14 ไปรษณีย์ ภายในจังหวัดนครราชสีมา มีการจัดตั้งที่ทำการไปรษณีย์ เพื่อให้การบริการการสื่อสารไปรษณีย์ โดยแบ่งเป็นที่ทำการไปรษณีย์ในสังกัดสำนักงานไปรษณีย์เขต 3 นครราชสีมา มีทั้งหมด จำนวน 35 แห่ง ในจำนวนนี้ตั้งอยู่ในอำเภอเมืองนครราชสีมา 6 แห่ง ตั้งอยู่ในเขตเทศบาลนครนครราชสีมา (ตำบลในเมือง) จำนวน 5 แห่ง

2.4.15 การเกษตร การปลูกพืชในจังหวัดนครราชสีมา มีพื้นที่ทำการเกษตร 8.9 ล้านไร่ มีครัวเรือนเกษตรกร จำนวน 310,184 ครัวเรือน คิดเป็นร้อยละ 46.14 ของครัวเรือนทั้งจังหวัด โดยพื้นที่ส่วนใหญ่จะทำการปลูกข้าวและพืชไร่ โดยมีข้าวเป็นพืชที่มีจำนวนการเพาะปลูกมากที่สุดคือ 3.9 ล้านไร่ และมันสำปะหลังเป็นพืชไร่ที่มีจำนวนการเพาะปลูกมากที่สุด คือ 1.9 ล้านไร่ ปัญหาหลักในการทำการเกษตรของเกษตรกร คือ ปัญหาดินเค็ม ซึ่งมีพื้นที่ดินเค็ม 3,849,254 ไร่ หรือ ร้อยละ 30.05 ของพื้นที่ทั้งจังหวัด ส่วนใหญ่ขาดการปรับปรุงบำรุงดินหรือมีการปรับปรุงดินแต่ยังไม่เพียงพอต่อการเจริญเติบโตของพืช ส่วนพื้นที่ในเขตเทศบาลนครนครราชสีมา มีอัตราการกลายเป็นเมืองเพิ่มมากขึ้น พื้นที่ในหลายส่วนโดยเฉพาะบริเวณที่อยู่เลยฝั่งลำตะคองในด้านทิศเหนือและทิศตะวันออกของเมือง ซึ่งแต่เดิมเคยเป็นพื้นที่เกษตรกรรม ถูกเปลี่ยนสภาพเป็นที่อยู่อาศัย โรงงานอุตสาหกรรม ผลผลิตจากการเกษตรกรรมในเขตเทศบาลที่ส่วนใหญ่เป็นพืชผักสวนครัว จึงเริ่มลดจำนวนลงตามสัดส่วนของพื้นที่ ปัจจุบันมีพื้นที่การเกษตรประมาณ 374 ไร่ มีครัวเรือนที่ขึ้นทะเบียนเกษตรกร จำนวน 108 ครัวเรือน

2.4.16 การท่องเที่ยว จังหวัดนครราชสีมาเป็นจังหวัดที่มีศักยภาพด้านการท่องเที่ยวเป็นอย่างมาก ซึ่งเป็นเมืองสำคัญที่เป็นเหมือนประตูสำหรับเดินทางต่อไปยังภาคตะวันออกเฉียงเหนือ เทศบาลนครนครราชสีมาเป็นส่วนหนึ่งในการดูแลพื้นที่การท่องเที่ยวในเขตเทศบาล ซึ่งมีแหล่งท่องเที่ยวหลายแห่ง เช่น อนุสาวรีย์ท้าวสุรนารี, ประตูปทุมพล, ศาลหลักเมือง, ศาลเจ้าพ่อช้างเผือก, ศูนย์ศิลปวัฒนธรรมมหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา, พิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติมหาวิรุณ, วัดศาลาลอย, วัดศาลาทอง, วัดป่าศาลวัน, อนุสรณ์สถานนางสาวบุญเหลือ เป็นต้น นอกจากนี้ในเขตเทศบาลนครนครราชสีมา ยังมีระบบสาธารณูปโภค สาธารณูปการ รวมทั้งมีโรงแรมที่พักและศูนย์บริการให้บริการข้อมูลนักท่องเที่ยว (Tourism Information Center) ที่คอยให้บริการแก่นักท่องเที่ยว

2.4.17 การพาณิชย์และกลุ่มอาชีพ การพาณิชย์กรรมในเขตเทศบาลนครนครราชสีมา ส่วนใหญ่กระจายตัวบริเวณสองฝั่งถนนมิตรภาพ ถนนอัษฎางค์ ถนนมหาไถไทย ถนนไชยณรงค์ ถนนชุมพล ถนนราชดำเนิน ถนนจักรี ถนนสุรนารีน ถนนโพธิ์กลาง และถนนจอมสุรางค์ยาตร์ สำหรับข้อมูลการจดทะเบียนพาณิชย์ของร้านค้าที่ตั้งอยู่ภายในเขตเทศบาลนครนครราชสีมา ปัจจุบันมีร้านค้าที่จดทะเบียนตั้งใหม่ปีละประมาณ 500 – 600 ราย มียอดรวมผู้จดทะเบียนพาณิชย์ทั้งหมดประมาณ 65,000 ราย

2.4.18 ทรัพยากรน้ำ มาจากแหล่งสำคัญ 2 แหล่ง คือ น้ำฝน ในภาพรวมของจังหวัดนครราชสีมา มีฝนตกเฉลี่ย 104 วัน มีปริมาณน้ำฝนเฉลี่ย 1,171.1 มิลลิเมตรต่อปี น้ำท่า หมายถึง น้ำบนผิวดินในสภาพต่างๆ เช่น น้ำในแม่น้ำลำคลอง ห้วย หนอง บึง เป็นต้น โดยในเขตเทศบาลทรัพยากรน้ำที่ใช้ประโยชน์จากน้ำท่า

2.4.19 ป่าไม้ จังหวัดนครราชสีมา มีพื้นที่ป่าไม้ทั้งหมด 2,297,735 ไร่ คิดเป็นร้อยละ 17.94 ของพื้นที่ทั้งจังหวัด ปัจจุบันมีสภาพป่าดิบสมบูรณ์เนื้อที่ประมาณ 1,243,743 ไร่ คิดเป็นร้อยละ 9.71 ของพื้นที่ทั้งจังหวัด มีพรรณไม้สำคัญที่ขึ้นอยู่ ได้แก่ ไม้ประดู่ ไม้แดง ไม้มะค่าโมง ไม้เต็ง ไม้รัง ไม้ยาง ไม้เหียง ไม้พลวง เป็นต้น รองลงมาเป็นป่าผลัดใบ-สมบูรณ์ร้อยละ 3.54 ของพื้นที่ทั้งจังหวัดและพื้นที่ป่าผลัดใบรอสภาพฟื้นฟูร้อยละ 2.48 ของพื้นที่ทั้งจังหวัด สำหรับในเขตเทศบาลนครนครราชสีมาไม่มีพื้นที่ที่เป็นป่าไม้

2.4.20 การจัดการมูลฝอย ระบบกำจัดขยะมูลฝอยก่อสร้างบนพื้นที่บ่อฝังกลบที่ปิดทับแล้วประกอบด้วย อาคารคัดแยก ระบบหมักไร้อากาศ ระบบผลิตกระแสไฟฟ้าจากก๊าซชีวภาพ ระบบหมักปุ๋ยอินทรีย์ และระบบผลิตเชื้อเพลิงขยะ ความสามารถในการกำจัดขยะ 230 ตันต่อวัน โดยผลพลอยได้จากระบบ ได้แก่ ปุ๋ยอินทรีย์ กระแสไฟฟ้า และเชื้อเพลิงขยะ โดยในปัจจุบันมีปริมาณขยะมูลฝอยเข้าสู่ระบบเกินขีดความสามารถในการนำกำจัดด้วยระบบคัดแยกและนำขยะไปใช้ประโยชน์ เทศบาลจึงต้องคัดเลือกขยะที่มีความเหมาะสมส่งเข้าระบบคัดแยกและนำไปใช้ประโยชน์ และนำขยะส่วนเกินไปกำจัดด้วยวิธีฝังกลบแบบถูกหลักสุขาภิบาล

2.4.21 การบำบัดน้ำเสีย ระบบรวบรวมและบำบัดน้ำเสียของเทศบาลนครนครราชสีมา ประกอบด้วยโครงข่ายของท่อระบายน้ำ รางระบายน้ำ ที่รับน้ำทิ้งและน้ำเสียจากอาคารบ้านเรือน สถานประกอบกิจการจากพื้นที่ต่างๆ ในเขตเทศบาล เข้าสู่ระบบรวบรวมน้ำเสียซึ่งเป็นท่อระบายน้ำขนาดใหญ่ขึ้น ร่วมกับอาคารสูบน้ำเสีย ทำการรวบรวมน้ำเสียส่งไปยังระบบบำบัดน้ำเสียรวมพื้นที่ 300 ไร่ตั้งอยู่บริเวณบึงทะเล ด้านทิศตะวันออกเฉียงใต้ของเมือง ระบบท่อระบายน้ำ ถูกออกแบบเป็นระบบท่อรวมคือรับทั้งน้ำทิ้งน้ำเสียและน้ำฝน และยังมีรางระบายน้ำริมทางรถไฟเพื่อช่วยในการระบายน้ำฝนและป้องกันน้ำท่วมในตัวเมือง

บทที่ 3: วิธีการศึกษา

การสำรวจในครั้งนี้เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพของการให้บริการของเทศบาลนครนครราชสีมา อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา รวมทั้งสำรวจสภาพปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจากประชาชนผู้รับบริการใน 4 ด้าน คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งมีวิธีการศึกษา ดังนี้

3.1 ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา

ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้คือข้อมูลที่เก็บรวบรวมจากกลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้มารับบริการที่ได้รับแบบสอบถาม ซึ่งมีที่พักอาศัยอยู่ในเขตเทศบาลนครนครราชสีมา เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครนครราชสีมา อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา

3.2 ประชากรเป้าหมาย

ประชากรเป้าหมายสำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) คือประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลนครนครราชสีมา จำนวน 81,513 คน จาก 98 ชุมชน คือ ชุมชนตรอกดีเหล็ก ชุมชนวัดหนองบัวรอง ชุมชนหลังวัดสุทธจินดา ชุมชนจันทรา – วัดพายัพ ชุมชนวัดบุรพ์ ชุมชนตลาดหลักเมือง ชุมชนบ้านพักทหารหนองบัวรอง ชุมชนประตูไชยณรงค์ – เรือนจำ ชุมชนวัดอีสานพัฒนา ชุมชนบ้านสก ชุมชนวัดม่วง – วัดสะแก ชุมชนเสาธง – สมอราย ชุมชนสุริยชัย ชุมชนหลังวัดโพธิ์ ชุมชนประปาพัฒนา ชุมชนโรงต้มพัฒนา ชุมชนประตูน้ำสันติสุข ชุมชนประตูชุมพลพัฒนา ชุมชนบขส.เก่าสามัคคี ชุมชนท้าวสุระ – เบญจรงค์ ชุมชนบ้านหนองโสน ชุมชนเบญจรงค์สามัคคี ชุมชนราชานิกุล 2 ชุมชนราชานิกุล 3 ชุมชนเบญจรงค์ ซอย 5 ชุมชนจิระพัฒนา ชุมชนท้าวสุระ ชุมชนเบญจรงค์ ชุมชนท้าวสุระ ซอย 3 ชุมชนทุ่งสว่าง – ศาลาลอย ชุมชนวัดทุ่งสว่าง ชุมชนวัดศาลาลอย ชุมชนศาลเจ้าพ่อเสือ – ทุ่งสว่าง ชุมชนหัวสะพานพัฒนา ชุมชนหลังวัดสามัคคี ชุมชนมหาชัย – อุดมพร ชุมชนปลายนาสามัคคี ชุมชนสุนารายณ์พัฒนา ชุมชน 30 กันยายนพัฒนา ชุมชนทุ่งมหาชัย ชุมชนอบอุ้นพัฒนา ชุมชน 30 กันยายน ปลายนา ชุมชนศาลาลอยพัฒนา ชุมชนราชานิกุล 1 ชุมชนประสพสุข ชุมชนมุขมนตรี ชุมชนอัมพวันพัฒนา ชุมชน กศน. พัฒนา ชุมชนบ้านพักทหารหนองไผ่ล้อม ชุมชนพานิชเจริญ ชุมชนบ้านรุ่งเรือง ชุมชนหนองแก้ง ชุมชนบ้านพักรถไฟ ชุมชนชลประทาน ชุมชนเดชอุดมพัฒนา ชุมชนเดชอุดมสามัคคี ชุมชนเสาสูง ชุมชนหนองไผ่ล้อม ชุมชนเอ็มแบ็คสามัคคี ชุมชนสืบศิริพัฒนา ชุมชนโคราชคุณาสนทอง ชุมชนเคหะชุมชนนครราชสีมา 1 ชุมชนเคหะชุมชนนครราชสีมา 2 ชุมชนเคหะชุมชนนครราชสีมา 3 ชุมชนปาริชาติ ชุมชนราชสีมา ชุมชนเกษตรสามัคคี 1 ชุมชนเกษตรสามัคคี 2 ชุมชนสนามกีฬากลาง

พัฒนา ชุมชนข้างเผือก ชุมชนหลังโรงพยาบาลเซนต์เมรี่ ชุมชนท่าตะโกพัฒนา ชุมชนบ้านคลองโพธิ์ ชุมชนวัดเลียบ ชุมชนสวนพริกไทย ชุมชนสามแยกปัก ชุมชนกองพระทราย ชุมชนหลักร้อย ชุมชนบ้านตะคองเก่า ชุมชนบุมะค่า ชุมชนสำโรงจันทร์ ชุมชนมิตรภาพพัฒนา ชุมชนมิตรภาพ ซอย 4 ชุมชนบ้านตะคองเก่าเหนือ ชุมชนโพธิ์ทอง ชุมชนเพชรเยี่ยม ชุมชนซอยหลวงจิตร ชุมชนยาโม 4 ชุมชนประกอบพัฒนา ชุมชนราชสีมาพัฒนา ชุมชนอรุณสามัคคีโชคดี ชุมชนบุญเรือง ชุมชนหนองไผ่ล้อมพัฒนา ชุมชนสวนหม่อนพัฒนา ชุมชนป่าไม้ 191 ชุมชนมิตรภาพ 11 (สายฝน) ชุมชนเอื้ออาทร และชุมชนเทคโนโลยี

3.3 ขนาดของกลุ่มตัวอย่างประชาชน

เนื่องจากประชากรที่ศึกษามีจำนวนมาก ดังนั้นผู้สำรวจจึงใช้วิธีการของทาโรยามาเน (Taro Yamane, 1973 : 125) เพื่อหาจำนวนขนาดกลุ่มตัวอย่างจากประชาชนทั้งหมด โดยได้กำหนดความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมให้เกิดระหว่างค่าจริงและค่าประมาณร้อยละ 0.05 ตามสูตร

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

โดยที่

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

แทนค่าสูตร

$$n = \frac{81,513}{1 + 81,513 (0.05)^2} = 398.05 \text{ หรือ } 400 \text{ คน}$$

อย่างไรก็ตาม เพื่อให้ผลการศึกษาที่ได้รับจากกลุ่มตัวอย่างที่สุ่มมาสามารถใช้อธิบายกลุ่มประชากรเป้าหมายได้อย่างถูกต้อง และเพื่อเป็นการเพิ่มความเที่ยงตรงของข้อสรุปที่จะได้รับจากตัวอย่าง จึงใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน และทำการสุ่มตัวอย่างแบบอาศัยความน่าจะเป็นเพื่อจะได้เป็นการกระจายกลุ่มตัวอย่างให้ครอบคลุมทั่วทั้งเขตพื้นที่ตำบลและไม่ให้มีการกระจุกตัวอยู่ในชุมชนใดชุมชนหนึ่งมากเกินไป

3.4 วิธีการสุ่มตัวอย่าง

การสุ่มตัวอย่างในการศึกษานี้ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบกลุ่ม (Cluster Random Sampling) โดยแบ่งประชากรออกเป็นพื้นที่ต่างๆ รวม 98 ชุมชน และในแต่ละชุมชนจะสุ่มตัวอย่างประชาชนอย่างเป็นสัดส่วน (Proportional Random Sampling) เพื่อให้ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างจากแต่ละชุมชนรวมเป็น 400 คน ดังแสดงจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างของประชาชน จำแนกตามเขตที่อยู่อาศัยที่สุ่มได้

บ้าน	ประชากร (คน)	สัดส่วน	กลุ่มตัวอย่าง (คน)
ชุมชนตรอกตีเหล็ก	837	1.02	4.10
ชุมชนวัดหนองบัวรอง	665	0.81	3.26
ชุมชนหลังวัดสุทธจินดา	654	0.80	3.20
ชุมชนจันทรา – วัดพ่ายัพ	729	0.89	3.57
ชุมชนวัดบุรพ์	417	0.51	2.04
ชุมชนตลาดหลักเมือง	842	1.03	4.13
ชุมชนบ้านพักทหารหนองบัวรอง	1,046	1.28	5.13
ชุมชนประตูชัยณรงค์ - เรือนจำ	549	0.67	2.69
ชุมชนวัดอีสานพัฒนา	613	0.75	3.00
ชุมชนบ้านสก	273	0.33	1.33
ชุมชนวัดม่วง - วัดสะแก	462	0.56	2.26
ชุมชนเสาธง - สมอราย	685	0.84	3.36
ชุมชนสุริวิชัย	807	0.99	3.96
ชุมชนหลังวัดโพธิ์	643	0.78	3.15
ชุมชนประปาพัฒนา	258	0.31	1.26
ชุมชนโรงต้มพัฒนา	407	0.49	1.99
ชุมชนประตุน้ำสันติสุข	574	0.70	2.81
ชุมชนประตูชุมพลพัฒนา	415	0.50	2.03
ชุมชนบขส.เก่าสามัคคี	357	0.43	1.75
ชุมชนท่าวสุระ – เบญจรงค์	715	0.87	3.50
ชุมชนบ้านหนองโสน	1,089	1.33	5.34
ชุมชนเบญจรงค์สามัคคี	1,084	1.32	5.31
ชุมชนราชนิกุล 2	785	0.96	3.85
ชุมชนราชนิกุล 3	953	1.16	4.67
ชุมชนเบญจรงค์ ซอย 5	645	0.79	3.20
ชุมชนจิระพัฒนา	734	0.90	3.60
ชุมชนท่าวสุระ	624	0.76	3.06
ชุมชนเบญจรงค์	922	1.13	4.52
ชุมชนท่าวสุระ ซอย 3	1,266	1.55	6.21
ชุมชนทุ่งสว่าง - ศาลาลอย	1,481	1.81	7.26
ชุมชนวัดทุ่งสว่าง	1,283	1.57	6.29
ชุมชนวัดศาลาลอย	474	0.58	2.32

ชุมชนศาลเจ้าพ่อเสือ - หุ่นว่าง	484	0.59	2.37
ชุมชนหัวสะพานพัฒนา	699	0.85	3.43
ชุมชนหลังวัดสามัคคี	556	0.68	2.72
ชุมชนมหาชัย - อุดมพร	1,109	1.36	5.44
ชุมชนปลายนาสามัคคี	410	0.50	2.01
ชุมชนสุนารายณ์พัฒนา	479	0.58	2.35
ชุมชน 30 กันยาพัฒนา	1,019	1.25	5.00
ชุมชนทุ่งมหาชัย	763	0.93	3.74
ชุมชนอบอุ่นพัฒนา	290	0.35	1.42
ชุมชน 30 กันยาปลายนา	869	1.06	4.26
ชุมชนศาลาลอยพัฒนา	1,063	1.30	5.21
ชุมชนราชินีกุล 1	419	0.51	2.05
ชุมชนประสพสุข	669	0.82	3.28
ชุมชนมุขมนตรี	1,634	2.00	8.01
ชุมชนอัมพวันพัฒนา	489	0.59	2.39
ชุมชน กศน. พัฒนา	1,775	2.17	8.01
ชุมชนบ้านพักทหารหนองไผ่ล้อม	1,276	0.59	2.39
ชุมชนพานิชเจริญ	2,078	2.17	8.71
ชุมชนบ้านรุ่งเรือง	1,659	1.56	6.26
ชุมชนหนองแกข้าง	942	2.54	10.19
ชุมชนบ้านพักรถไฟ	598	2.03	8.14
ชุมชนชลประทาน	839	1.15	4.62
ชุมชนเดชอุดมพัฒนา	1,584	0.73	2.93
ชุมชนเดชอุดมสามัคคี	1,758	1.02	4.11
ชุมชนเสาสูง	677	1.94	7.77
ชุมชนหนองไผ่ล้อม	270	2.15	8.62
ชุมชนเอ็มแบ็คสามัคคี	429	0.83	3.32
ชุมชนสืบศิริพัฒนา	637	0.33	1.32
ชุมชนโคราชฤทธาสันทอง	861	0.52	2.10
ชุมชนเคหะชุมชนนครราชสีมา 1	1,018	0.78	3.12
ชุมชนเคหะชุมชนนครราชสีมา 2	591	1.05	4.22
ชุมชนเคหะชุมชนนครราชสีมา 3	666	1.24	4.99
ชุมชนปาริชาติ	914	0.72	2.90

ชุมชนราชสีมา	1,038	0.81	3.26
ชุมชนเกษตรสามัคคี 1	442	1.12	4.48
ชุมชนเกษตรสามัคคี 2	538	1.27	5.09
ชุมชนสนามกีฬากลางพัฒนา	896	0.54	2.16
ชุมชนข้างเผือก	966	0.66	2.64
ชุมชนหลังโรงพยาบาลเซนต์แมรี	335	1.09	4.39
ชุมชนท่าตะโกพัฒนา	1,068	1.18	4.74
ชุมชนบ้านคลองโพธิ์	1,086	0.41	1.64
ชุมชนวัดเลียบ	1,199	1.31	5.24
ชุมชนสวนพริกไทย	1,188	1.33	5.32
ชุมชนสามแยกปัก	951	1.47	5.88
ชุมชนกองพระทราย	439	1.45	5.82
ชุมชนหลักร้อย	1,075	1.16	4.66
ชุมชนบ้านตะคองเก่า	840	0.53	2.15
ชุมชนบุมะค่า	925	1.31	5.27
ชุมชนสำโรงจันทร์	634	1.03	4.12
ชุมชนมิตรภาพพัฒนา	826	1.13	4.53
ชุมชนมิตรภาพ ซอย 4	1,451	0.77	3.11
ชุมชนบ้านตะคองเก่าเหนือ	679	1.01	4.05
ชุมชนโพธิ์ทอง	543	1.78	7.12
ชุมชนเพชรเยี่ยม	449	0.83	3.33
ชุมชนซอยหลวงจิตร	406	0.66	2.66
ชุมชนย่าโม 4	602	0.55	2.20
ชุมชนประกอบพัฒนา	635	0.49	1.99
ชุมชนราชสีมาพัฒนา	1,134	0.73	2.95
ชุมชนอรุณสามัคคีโชคดี	812	0.77	3.11
ชุมชนบุญเรือง	2,195	1.39	5.56
ชุมชนหนองไผ่ล้อมพัฒนา	2,398	0.99	3.98
ชุมชนสวนหม่อนพัฒนา	867	2.69	10.77
ชุมชนป่าไม้ 191	372	2.94	11.76
ชุมชนมิตรภาพ 11 (สายฝน)	802	1.06	4.25
ชุมชนเอื้ออาทร	464	0.45	1.82
ชุมชนเทคโนโลยี	446	0.54	2.18

รวม

81,513

100.00

400

หลังจากทำการกำหนดขนาดตัวอย่างของแต่ละชุมชนได้แล้ว ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจะสุ่มประชากรในแต่ละชุมชน โดยวิธีสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) ทั้งนี้เพราะประชากรมีจำนวนมากและมีเขตพื้นที่กว้าง

3.5 เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูลและการเก็บรวบรวมข้อมูล

3.5.1 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

3.5.1.1 การสร้างเครื่องมือ เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมครั้งนี้ ขณะผู้สำรวจใช้แบบสอบถามแบบปลายปิดและปลายเปิด โดยการศึกษาจากเอกสาร บทความ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง นำมาสร้างเป็นแบบสอบถามให้ครอบคลุมกับวัตถุประสงค์ โดยแบบสอบถามประกอบด้วย 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลนครนครราชสีมา ใช้มาตรวัดแบบ Likert Scale ให้ค่าน้ำหนักโดยถือเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

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

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อปัญหา อุปสรรค ในการรับบริการจากเทศบาลนครนครราชสีมา

3.5.1.2 การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

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

3.5.2 การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.5.2.1 ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ได้จากการกรอกแบบสอบถามโดยใช้วิธีการสัมภาษณ์ตามแบบสอบถามที่ได้สร้างขึ้น จำนวนทั้งสิ้น 400 คน

3.5.2.2 ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ได้จากเอกสารข้อมูลทางสถิติที่รวบรวมจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดนครราชสีมา และเทศบาลนครนครราชสีมา

3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล

3.6.1 การวิเคราะห์ข้อมูล

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

3.6.2 การประเมินผล

สำหรับข้อมูลระดับความพึงพอใจ ได้ทำการหาค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเป็นรายกลุ่ม โดยมีเกณฑ์การพิจารณาเกี่ยวกับค่าเฉลี่ย ดังนี้

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

ในส่วนของการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครนครราชสีมา นั้น คณะผู้สำรวจได้กำหนดเกณฑ์ในการคำนวณค่าคะแนนร้อยละโดยคิดจากค่าคะแนนเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในการให้บริการที่ได้จากกลุ่มตัวอย่างประชาชนในแต่ละด้าน และนำค่าคะแนนเฉลี่ยที่ได้มาเทียบหาค่าร้อยละจากคะแนนเต็มของแต่ละด้าน เพื่อจัดระดับของความพึงพอใจได้ ดังนี้

ระดับความพึงพอใจ(ร้อยละ)	คะแนน	ระดับความพึงพอใจ(ร้อยละ)	คะแนน
มากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป	10	ไม่เกินร้อยละ 70	4
ไม่เกินร้อยละ 95	9	ไม่เกินร้อยละ 65	3
ไม่เกินร้อยละ 90	8	ไม่เกินร้อยละ 60	2
ไม่เกินร้อยละ 85	7	ไม่เกินร้อยละ 55	1
ไม่เกินร้อยละ 80	6	น้อยกว่าร้อยละ 50	0
ไม่เกินร้อยละ 75	5		

สำหรับข้อมูลที่ได้จากคำถามปลายเปิดได้ทำการรวบรวมข้อมูลทั้งหมด และดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการจัดจำแนกประเภทข้อความที่มีลักษณะเหมือนกันหรือคล้ายคลึงกันให้อยู่ในประเภทเดียวกัน จากนั้นวิเคราะห์เนื้อหาของข้อมูลและนำเสนอในรูปของความเรียง

บทที่ 4: ผลการศึกษา

การศึกษานี้เป็นการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครนครราชสีมา ซึ่งผลการศึกษาครั้งนี้คณะผู้สำรวจได้ดำเนินการวิเคราะห์ขั้นตอนต่าง ๆ โดยรายงานผลการศึกษาได้แบ่งออกเป็น 5 ตอน ซึ่งมีลำดับเนื้อหา ดังนี้

- 4.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม
- 4.2 การติดต่อขอรับบริการจากเทศบาลนครนครราชสีมาของกลุ่มตัวอย่างประชาชน
- 4.3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครนครราชสีมา
- 4.4 การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ
- 4.5 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของประชาชนผู้รับบริการ

4.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม

4.1.1 เพศ

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถาม พบว่าร้อยละ 76.00 เป็นเพศหญิง ในขณะที่เพศชาย มีจำนวนร้อยละ 24.00 ดังแสดงรายละเอียดในตารางที่ 1 ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	96	24.00
หญิง	304	76.00
รวม	400	100.00

4.1.2 ระดับอายุ

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถามพบว่าส่วนใหญ่ร้อยละ 39.50 มีอายุมากกว่า 50 ปี รองลงมา ร้อยละ 25.25 มีอายุระหว่าง 41 - 50 ปี และมีอายุระหว่าง 31 - 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 24.00 ตามลำดับ ดังแสดงรายละเอียดในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับอายุ

ระดับอายุ	จำนวน	ร้อยละ
20 - 30 ปี	45	11.25
31 - 40 ปี	96	24.00
41 - 50 ปี	101	25.25
มากกว่า 50 ปี	158	39.50
รวม	400	100.00

4.1.3 ระดับการศึกษา

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถามพบว่า ส่วนใหญ่ร้อยละ 33.50 มีการศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษาตอนต้น รองลงมาที่มีการศึกษาอยู่ในระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 26.50 และร้อยละ 22.75 มีการศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย หรือเทียบเท่า ตามลำดับ ดังแสดงรายละเอียดในตารางที่ 3

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ประถมศึกษา	106	26.50
มัธยมศึกษาตอนต้น	134	33.50
มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า	91	22.75
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	47	11.75
ปริญญาตรี	22	5.50
รวม	400	100.00

4.1.4 อาชีพ

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถามพบว่า ส่วนใหญ่ร้อยละ 46.25 ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว รองลงมาประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 24.25 และร้อยละ 16.00 ประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน ตามลำดับ ดังแสดงรายละเอียดในตารางที่ 4

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
รับราชการ/พนักงานของรัฐ	9	2.25
พนักงานบริษัทเอกชน	64	16.00
เกษตรกร	31	7.75
ธุรกิจส่วนตัว	249	46.25
รับจ้างทั่วไป	97	24.25
อื่นๆ ได้แก่ แม่บ้าน/ พ่อบ้าน	14	3.50
รวม	400	100.00

4.1.5 ระดับรายได้

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถามพบว่า ส่วนใหญ่ร้อยละ 36.75 มีรายได้มากกว่า 40,000 บาท รองลงมา มีรายได้ 10,001 - 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 32.25 และร้อยละ 10.00 มีรายได้ 20,001 - 30,000 บาท ตามลำดับ ดังแสดงรายละเอียดในตารางที่ 5

ตารางที่ 5 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับรายได้

ระดับรายได้	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 5,000 บาท	8	2.00
5,000 - 10,000 บาท	37	9.25
10,001 - 20,000 บาท	129	32.25
20,001 - 30,000 บาท	40	10.00
30,001 - 40,000 บาท	39	9.75
มากกว่า 40,000 บาท	147	36.75
รวม	400	100.00

4.2 การติดต่อขอรับบริการจากเทศบาลนครนครราชสีมาของกลุ่มตัวอย่างประชาชน

4.2.1 ส่วนงานที่กลุ่มตัวอย่างประชาชนส่วนใหญ่มาติดต่อขอรับบริการ

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถามพบว่า ส่วนใหญ่ร้อยละ 41.75 มาติดต่อขอรับบริการงานสำนักคลัง รองลงมาติดต่อขอรับบริการงานสำนักการประปา คิดเป็นร้อยละ 26.50 และมาติดต่อขอรับบริการงานสำนักช่าง คิดเป็นร้อยละ 21.00 ตามลำดับ ดังแสดงรายละเอียดในตารางที่ 6

ตารางที่ 6 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามส่วนงานที่กลุ่มตัวอย่างประชาชนส่วนใหญ่มาติดต่อขอรับบริการ

ส่วนงานที่มาติดต่อขอรับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
สำนักปลัดเทศบาล	43	10.75
สำนักคลัง	167	41.75
สำนักช่าง	84	21.00
สำนักการประปา	106	26.50
รวม	400	100.00

4.2.2 งานที่กลุ่มตัวอย่างมาติดต่อขอรับบริการจากเทศบาลนครนครราชสีมา

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถามพบว่าส่วนใหญ่ร้อยละ 41.75 มาติดต่อขอรับบริการงานด้านรายได้หรือภาษี รองลงมาติดต่อขอรับบริการงานด้านกิจการประปาและการรับชำระค่าน้ำประปา คิดเป็นร้อยละ 26.50 และมาติดต่อเกี่ยวกับการบริการงานด้านรักษาความปลอดภัยและความสงบเรียบร้อยผ่านกล้องโทรทัศน์วงจรปิด คิดเป็นร้อยละ 21.00 ตามลำดับ ดังแสดงรายละเอียดในตารางที่ 7

ตารางที่ 7 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามส่วนงานที่กลุ่มตัวอย่างประชาชนส่วนใหญ่มาติดต่อขอรับบริการ

งานที่มาติดต่อขอรับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
งานด้านทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน	43	10.75
งานด้านรายได้หรือภาษี	167	41.75
งานด้านรักษาความปลอดภัย	84	21.00
งานด้านกิจการประปาและการรับชำระค่าน้ำประปา	106	26.50
รวม	400	100.00

4.2.3 ช่วงเดือนที่กลุ่มตัวอย่างมาติดต่อขอรับบริการจากเทศบาลนครนครราชสีมา

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถามพบว่าส่วนใหญ่ร้อยละ 26.00 มาติดต่อขอรับบริการงานเทศบาลในช่วงเดือนเมษายน 2567 รองลงมาติดต่อขอรับบริการในช่วงเดือนกันยายน 2567 คิดเป็นร้อยละ 22.75 และมาติดต่อในช่วงเดือนธันวาคม 2566 คิดเป็นร้อยละ 20.75 ตามลำดับ ดังแสดงรายละเอียดในตารางที่ 8

ตารางที่ 8 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่วงเดือนที่กลุ่มตัวอย่างประชาชนมาติดต่อขอรับบริการจากเทศบาลนครนครราชสีมา

เดือน	จำนวน	ร้อยละ
ตุลาคม 2566	18	4.50
พฤศจิกายน 2566	10	2.50
ธันวาคม 2566	83	20.75
มกราคม 2567	41	10.25
กุมภาพันธ์ 2567	9	2.25
มีนาคม 2567	10	2.50
เมษายน 2567	104	26.00
มิถุนายน 2567	4	1.00
สิงหาคม 2567	22	5.50
กันยายน 2567	91	22.75
รวม	400	100.00

4.2.4 ช่องทางการรับข้อมูลข่าวสารจากเทศบาลนครนครราชสีมาของประชาชน

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถามพบว่าส่วนใหญ่รับทราบข้อมูลข่าวสารของเทศบาลนครนครราชสีมาจากเสียงตามสาย/หอกระจายข่าว รองลงมา รับทราบข้อมูลข่าวสารของเทศบาลนครนครราชสีมาจากจดหมายข่าว และรับทราบข้อมูลข่าวสารของเทศบาลนครนครราชสีมาจากเอกสารสิ่งพิมพ์ ตามลำดับ ดังแสดงรายละเอียดในตารางที่ 9

ตารางที่ 9 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่องทางการรับข้อมูลข่าวสารจากเทศบาลนครนครราชสีมา

ช่องทางการรับข้อมูลข่าวสารจาก เทศบาลนครนครราชสีมา	จำนวน
เอกสารสิ่งพิมพ์	176
จดหมายข่าว	281
เว็บไซต์	35
การจัดทำสื่อเผยแพร่/สื่อสิ่งพิมพ์	21
รถประชาสัมพันธ์เคลื่อนที่	110
การประชุม/อบรม/ประชุม	83
แผนผังขั้นตอนการปฏิบัติงาน	79
ติดป้ายประกาศประชาสัมพันธ์	66
เพื่อนบ้าน/คนรู้จัก/เจ้าหน้าที่	53
เสียงตามสาย/หอกระจายข่าว	384

หมายเหตุ: ผู้ตอบสามารถเลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

4.3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครนครราชสีมา

4.3.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครนครราชสีมา
ในภาพรวมและรายด้าน

ตารางที่ 10 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อ
คุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครนครราชสีมาจำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม

คุณภาพการให้บริการ	Mean	S.D.	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับ คะแนน
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.83	0.34	96.60	10
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.87	0.40	97.40	10
3. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.81	0.46	96.20	10
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.70	0.41	94.00	9
ภาพรวม	4.80	0.40	96.05	10

จากตารางที่ 10 พบว่ากลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของ
เทศบาลนครนครราชสีมาจำแนกเป็นรายด้านและภาพรวมอยู่ในระดับร้อยละ 96.05 โดยได้คะแนนอยู่
ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.40 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 รองลงมาคือด้านกระบวนการขั้นตอนการ
ให้บริการ ร้อยละ 96.60 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 96.20 มีคะแนน
อยู่ในระดับ 10 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 94.00 มีคะแนนอยู่ในระดับ 9

4.3.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครนครราชสีมา
ในภาพรวมและรายด้าน จำแนกตามภาระงานหลัก

1) งานด้านทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน (สำนักปลัดเทศบาล)

ตารางที่ 11 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ
งานด้านทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน (สำนักปลัดเทศบาล) จำแนกเป็นรายด้านและ
ภาพรวม

คุณภาพการให้บริการ	Mean	S.D.	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับ คะแนน
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.85	0.20	96.98	10
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.80	0.15	96.00	10
3. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.76	0.29	95.20	10
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.60	0.25	92.00	9
ภาพรวม	4.72	0.22	95.05	10

จากตารางที่ 11 พบว่ากลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานด้าน
ทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน (สำนักปลัดเทศบาล) ของเทศบาลนครนครราชสีมาใน
ภาพรวมอยู่ในระดับ ร้อยละ 95.05 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยรายด้านพบว่า
กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.98 มี
คะแนนอยู่ในระดับ 10 รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 96.00 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10
ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 95.20 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
ร้อยละ 92.00 มีคะแนนอยู่ในระดับ 9

2) งานด้านรายได้หรือภาษี (สำนักคลัง)

ตารางที่ 12 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านรายได้หรือภาษี (สำนักคลัง) จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม

คุณภาพการให้บริการ	Mean	S.D.	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับ คะแนน
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.82	0.18	96.40	10
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.84	0.13	96.80	10
3. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.78	0.19	95.60	10
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.59	0.32	91.80	9
ภาพรวม	4.76	0.21	95.15	10

จากตารางที่ 12 พบว่ากลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี (สำนักคลัง) ของเทศบาลนครนครราชสีมาในภาพรวมอยู่ในระดับร้อยละ 95.15 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.80 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 96.40 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 95.60 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 91.80 มีคะแนนอยู่ในระดับ 9

3) งานด้านรักษาความปลอดภัยและความสงบเรียบร้อยผ่านกล้องโทรทัศน์วงจรปิด (สำนักช่าง)

ตารางที่ 13 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านรักษาความปลอดภัยและความสงบเรียบร้อยผ่านกล้องโทรทัศน์วงจรปิด (สำนักช่าง) จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม

คุณภาพการให้บริการ	Mean	S.D.	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับ คะแนน
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.86	0.51	97.22	10
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.90	0.60	98.08	10
3. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.92	0.61	98.33	10
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.93	0.66	98.64	10
ภาพรวม	4.90	0.60	98.06	10

จากตารางที่ 13 พบว่ากลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านรักษาความปลอดภัยและความสงบเรียบร้อยผ่านกล้องโทรทัศน์วงจรปิด (สำนักช่าง) ของเทศบาลนครนครราชสีมาในภาพรวมอยู่ในระดับร้อยละ 98.06 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 98.64 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 98.33 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 98.08 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 และด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 97.22 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10

4) งานด้านกิจการประปาและการรับชำระค่าน้ำประปา (สำนักการประปา)

ตารางที่ 14 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านกิจการประปาและการรับชำระค่าน้ำประปา (สำนักการประปา) จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม

คุณภาพการให้บริการ	Mean	S.D.	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับ คะแนน
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.95	0.50	99.00	10
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.97	0.75	99.33	10
3. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.96	0.65	99.20	10
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.90	0.69	98.00	10
ภาพรวม	4.94	0.65	98.88	10

จากตารางที่ 14 พบว่ากลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านกิจการประปาและการรับชำระค่าน้ำประปา (สำนักการประปา) ของเทศบาลนครนครราชสีมาในภาพรวมอยู่ในระดับร้อยละ 98.88 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 99.33 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 99.20 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 99.00 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 98.00 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10

4.3.3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครนครราชสีมา
จำแนกเป็นรายชื่อในแต่ละด้าน

1) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

ตารางที่ 15 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานที่มีต่อ
คุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครนครราชสีมาในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ จำแนก
เป็นรายชื่อ

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	Mean	S.D.	ระดับความพึง พอใจ (ร้อยละ)	ระดับ คะแนน
1. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก คล่องตัว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.94	0.39	98.80	10
2. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีการกำหนด ระยะเวลาให้บริการอย่างชัดเจน	4.73	0.42	94.60	9
3. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสมกับงานที่ ให้บริการ	4.82	0.37	96.40	10
4. เอกสาร แบบฟอร์ม หรือคำร้องต่างๆ มีความ ชัดเจน เข้าใจง่าย	4.88	0.24	97.60	10
5. มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้องต่างๆ ชัดเจน	4.93	0.28	98.60	10
6. มีอุปกรณ์หรือเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ	4.68	0.35	93.60	9
ภาพรวม	4.83	0.34	96.60	10

จากตารางที่ 15 พบว่ากลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของ
เทศบาลนครนครราชสีมาในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับร้อยละ
96.60 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจ
มีขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกคล่องตัว ไม่ยุ่งยากซับซ้อนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ
98.80 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 รองลงมาคือ มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้องต่างๆ ชัดเจน
ร้อยละ 98.60 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 เอกสาร แบบฟอร์ม หรือคำร้องต่างๆ มีความ ชัดเจนเข้าใจง่าย
ร้อยละ 97.60 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสมกับงานที่ให้บริการ
ร้อยละ 96.40 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีการกำหนดระยะเวลา
ให้บริการอย่างชัดเจน ร้อยละ 94.60 มีคะแนนอยู่ในระดับ 9 และมีอุปกรณ์หรือเครื่องมือที่ทันสมัยใน
การให้บริการ ร้อยละ 93.60 มีคะแนนอยู่ในระดับ 9

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ตารางที่ 16 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครนครราชสีมาในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกเป็นรายชื่อ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	Mean	S.D.	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับคะแนน
1. เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ	4.92	0.36	98.40	10
2. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ การตอบข้อซักถาม ปัญหาข้อสงสัยและอธิบายได้อย่างชัดเจน	4.81	0.19	96.20	10
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว ถูกต้อง	4.88	0.10	97.60	10
4. เจ้าหน้าที่เต็มใจ ดูแลเอาใจใส่ และกระตือรือร้นในการให้บริการ	4.89	0.14	97.80	10
5. เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อย สุภาพ และให้บริการด้วยความเป็นมิตร	4.85	0.75	97.00	10
6. การให้เกียรติและการให้ความสำคัญกับประชาชนที่มาใช้บริการอย่างเท่าเทียมกัน	4.87	0.84	97.40	10
ภาพรวม	4.87	0.40	97.40	10

จากตารางที่ 16 พบว่ากลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครนครราชสีมา ในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับร้อยละ 97.40 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจเจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 98.40 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 รองลงมาคือเจ้าหน้าที่เต็มใจ ดูแลเอาใจใส่ และกระตือรือร้นในการให้บริการ ร้อยละ 97.80 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว ถูกต้อง ร้อยละ 97.60 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 การให้เกียรติและการให้ความสำคัญกับประชาชนที่มาใช้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ร้อยละ 97.40 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อย สุภาพ และให้บริการด้วยความเป็นมิตร ร้อยละ 97.00 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 และเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ การตอบข้อซักถาม ปัญหาข้อสงสัยและอธิบายได้อย่างชัดเจน ร้อยละ 96.20 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10

3) ด้านช่องทางการให้บริการ

ตารางที่ 17 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครนครราชสีมาในด้านช่องทางการให้บริการ จำแนกเป็นรายชื่อ

ด้านช่องทางการให้บริการ	Mean	S.D.	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับคะแนน
1. แต่ละช่องทางการให้บริการมีป้ายอธิบายอย่างชัดเจน	4.48	0.34	89.60	8
2. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	4.83	0.42	96.60	10
3. มีการจัดระบบการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	4.93	0.36	98.60	10
4. แต่ละงานมีการแยกช่องทางการให้บริการอย่างชัดเจน	4.81	0.56	96.20	10
5. ให้บริการนอกเวลาราชการ เช่น ในวันหยุดราชการ เสาร์ วันอาทิตย์ เป็นต้น	4.91	0.47	98.20	10
6. มีช่องทางการให้ข้อมูล/ให้บริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต	4.87	0.44	97.40	10
7. ให้บริการนอกสถานที่สำนักงาน	4.84	0.61	96.80	10
ภาพรวม	4.81	0.46	96.20	10

จากตารางที่ 17 พบว่ากลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครนครราชสีมา ในด้านช่องทางการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับร้อยละ 96.20 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมีการจัดระบบการให้บริการตามลำดับก่อน-หลังมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 98.60 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 รองลงมาคือ ให้บริการนอกเวลาราชการ เช่น ในวันหยุดราชการ เสาร์ วันอาทิตย์ เป็นต้น ร้อยละ 98.20 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 มีช่องทางการให้ข้อมูล/ให้บริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ร้อยละ 97.40 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 ให้บริการนอกสถานที่สำนักงาน ร้อยละ 96.80 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย ร้อยละ 96.60 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 แต่ละงานมีการแยกช่องทางการให้บริการอย่างชัดเจน ร้อยละ 96.20 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 และแต่ละช่องทางการให้บริการมีป้ายอธิบายอย่างชัดเจน ร้อยละ 89.60 มีคะแนนอยู่ในระดับ 8

4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ตารางที่ 18 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครนครราชสีมาในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกเป็นรายชื่อ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	Mean	S.D.	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับคะแนน
1. สถานที่ให้บริการ ตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกแก่การเดินทางไป รับบริการ	4.56	0.68	91.20	9
2. มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่การให้บริการเห็นได้ง่าย	4.73	0.34	94.60	9
3. สถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม สะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อย	4.79	0.61	95.80	10
4. มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสมเกี่ยวกับที่นั่งพักรอรับบริการ บริการน้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ และห้องน้ำ เป็นต้น	4.71	0.12	94.20	9
5. มีเครื่องมือ/วัสดุ/อุปกรณ์ที่มีคุณภาพและเพียงพอต่อการใช้งาน	4.80	0.32	96.00	10
6. สถานที่จอดรถมีความสะดวกและเพียงพอ	4.70	0.49	94.00	9
7. มีการจัดเครื่องถ่ายเอกสารไว้ให้บริการในสถานที่ให้บริการ	4.63	0.36	92.60	9
ภาพรวม	4.70	0.41	94.00	9

จากตารางที่ 18 พบว่ากลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครนครราชสีมา ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมอยู่ในระดับร้อยละ 94.00 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 9 เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมีเครื่องมือ/วัสดุ/อุปกรณ์ที่มีคุณภาพและเพียงพอต่อการใช้งานมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.00 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 รองลงมาคือ สถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม สะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อย ร้อยละ 95.80 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่การให้บริการเห็นได้ง่าย ร้อยละ 94.60 มีคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสมเกี่ยวกับที่นั่งพักรอรับบริการ บริการน้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ และห้องน้ำ เป็นต้น ร้อยละ 94.20 มีคะแนนอยู่ในระดับ 9 สถานที่จอดรถมีความสะดวกและเพียงพอ ร้อยละ 94.00 มีคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีมีการจัดเครื่องถ่ายเอกสารไว้ให้บริการในสถานที่ให้บริการ ร้อยละ 92.60 มีคะแนนอยู่ในระดับ 9 และสถานที่ให้บริการ ตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกแก่การเดินทางไป รับบริการ ร้อยละ 91.20 มีคะแนนอยู่ในระดับ 9

4.4 การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ตารางที่ 19 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ และระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครนครราชสีมาจำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม

คุณภาพการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับคะแนน
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.83	96.60	10
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.87	97.40	10
3. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.81	96.20	10
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.70	94.00	9
ภาพรวม	4.80	96.05	10

จากตารางที่ 19 พบว่ากลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครนครราชสีมาในภาพรวมอยู่ในระดับร้อยละ 96.05 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับร้อยละ 97.40 โดยมีคะแนนอยู่ในระดับ 10 ส่วนด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับร้อยละ 96.60 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 96.20 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับร้อยละ 94.00 มีคะแนนอยู่ในระดับ 9

ตารางที่ 20 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ และระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครนครราชสีมาจำแนกตามภาระงานและภาพรวม

ภาระงาน	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับคะแนน
1. งานด้านทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน (สำนักปลัดเทศบาล)	4.72	95.05	10
2. งานด้านรายได้หรือภาษี (สำนักคลัง)	4.76	95.15	10
3. งานด้านรักษาความปลอดภัยและความสงบเรียบร้อยผ่านกล้องโทรทัศน์วงจรปิด (สำนักช่าง)	4.90	98.06	10
4. งานด้านกิจการประปาและการรับชำระค่าน้ำประปา (สำนักการประปา)	4.94	98.88	10
ภาพรวม	4.83	96.78	10

จากตารางที่ 20 พบว่ากลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการตามภาระงานของเทศบาลนครนครราชสีมาในภาพรวมอยู่ในระดับร้อยละ 96.78 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครนครราชสีมาในส่วนงานด้านกิจการประปาและการรับชำระค่าน้ำประปา (สำนักการประปา) อยู่ในระดับร้อยละ 98.88 โดยมีคะแนนอยู่ในระดับ 10 ส่วนงานด้านรักษาความปลอดภัยและความสงบเรียบร้อยผ่านกล้องโทรทัศน์วงจรปิด (สำนักช่าง) อยู่ในระดับร้อยละ 98.06 โดยมีคะแนนอยู่ในระดับ 10 ส่วนงานด้านรายได้หรือภาษี (สำนักคลัง) อยู่ในระดับร้อยละ 95.15 โดยมีคะแนนอยู่ในระดับ 10 และส่วนงานด้านทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน (สำนักปลัดเทศบาล) อยู่ในระดับร้อยละ 95.05 โดยมีคะแนนอยู่ในระดับ 10

4.5 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของประชาชนผู้รับบริการ

จากการสำรวจความคิดเห็นของประชาชน พบว่า

ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

- ☐ มีขั้นตอนในการให้บริการที่รวดเร็ว ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

- ☐ เจ้าหน้าที่ต้อนรับให้บริการเป็นอย่างดี ดูแลเอาใจใส่อย่างเป็นกันเอง ปฏิบัติหน้าที่ได้ดี

ด้านช่องทางการให้บริการ

- ☐ ต้องการให้มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เพื่ออำนวยความสะดวกให้รวดเร็วยิ่งขึ้น

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

- ☐ ต้องการให้มีการติดกล้องวงจรปิดภายในหมู่บ้าน
- ☐ ต้องการให้ทำที่ระบายน้ำภายในหมู่บ้านเพราะเกิดปัญหาน้ำท่วมขัง
- ☐ ต้องการให้ปรับปรุงและเพิ่มจำนวนไฟฟ้าส่องทางในหมู่บ้าน
- ☐ ต้องการให้ปรับปรุงซ่อมแซมถนนระหว่างหมู่บ้านที่ชำรุดให้ดีขึ้น

บทที่ 5: สรุปผลการศึกษา

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครนครราชสีมา ซึ่งมีผลการศึกษาลำดับเนื้อหา ดังนี้

- 5.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม
- 5.2 การติดต่อขอรับบริการจากเทศบาลนครราชสีมาของกลุ่มตัวอย่างประชาชน
- 5.3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครราชสีมา
- 5.4 การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ
- 5.5 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของประชาชนผู้รับบริการ

5.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถามพบว่าส่วนใหญ่ ร้อยละ 76.00 เป็นเพศหญิง มีอายุมากกว่า 50 ปี ร้อยละ 39.50 ส่วนใหญ่การศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษาตอนต้น ร้อยละ 33.50 ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว ร้อยละ 46.25 และมีรายได้มากกว่า 40,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 36.75

5.2 การติดต่อขอรับบริการจากเทศบาลนครราชสีมา

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถามพบว่าส่วนใหญ่ ร้อยละ 26.00 มาติดต่อขอรับบริการจากเทศบาลในช่วงเดือนเมษายน 2567 ส่วนใหญ่ร้อยละ 41.75 มาติดต่อขอรับบริการงานสำนักคลัง โดยมาติดต่อขอรับบริการงานด้านรายได้หรือภาษี และส่วนใหญ่ประชาชนได้รับทราบข้อมูลข่าวสารของเทศบาลนครราชสีมาส่วนใหญ่มาจากเสียงตามสาย/หอกระจายข่าว

5.3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครนครราชสีมา

5.3.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครนครราชสีมาในภาพรวมและรายด้าน

ผลการสำรวจพบว่ากลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครนครราชสีมาในภาพรวมอยู่ในระดับร้อยละ 96.05 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 97.40 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 96.60 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 96.20 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 94.00 มีคะแนนอยู่ในระดับ 9 ตามลำดับ

5.3.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครนครราชสีมาในภาพรวมและรายด้าน จำแนกตามภาระงานหลัก

1) งานด้านทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน (สำนักปลัดเทศบาล)

จากการสำรวจพบว่ากลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน (สำนักปลัดเทศบาล) ของเทศบาลนครนครราชสีมาในภาพรวมอยู่ในระดับร้อยละ 95.05 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยรายด้านพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 96.98 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 96.00 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 95.20 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 92.00 มีคะแนนอยู่ในระดับ 9 ตามลำดับ

2) งานด้านรายได้หรือภาษี (สำนักคลัง)

จากการสำรวจพบว่ากลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี (สำนักคลัง) ของเทศบาลนครนครราชสีมาในภาพรวมอยู่ในระดับร้อยละ 95.15 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยรายด้านพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 96.80 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 96.40 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 95.60 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 91.80 มีคะแนนอยู่ในระดับ 9 ตามลำดับ

3) งานด้านรักษาความปลอดภัยและความสงบเรียบร้อยผ่านกล้องโทรทัศน์วงจรปิด (สำนักช่าง)

จากการสำรวจพบว่ากลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านรักษาความปลอดภัยและความสงบเรียบร้อยผ่านกล้องโทรทัศน์วงจรปิด (สำนักช่าง) ของเทศบาลนครนครราชสีมาในภาพรวมอยู่ในระดับร้อยละ 98.06 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 98.64 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 98.33 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 98.08 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 และด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 97.22 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 ตามลำดับ

4) งานด้านกิจการประปาและการรับชำระค่าน้ำประปา (สำนักการประปา)

จากการสำรวจพบว่ากลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านกิจการประปาและการรับชำระค่าน้ำประปา (สำนักการประปา) ของเทศบาลนครนครราชสีมาในภาพรวมอยู่ในระดับร้อยละ 98.88 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 99.33 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 99.20 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 99.00 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 98.00 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 ตามลำดับ

5.3.3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครนครราชสีมา จำแนกเป็นรายข้อในแต่ละด้าน

1) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

จากผลสำรวจพบว่ากลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครนครราชสีมา ในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับร้อยละ 96.60 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยรายข้อสามารถเรียงลำดับจากมากไปน้อย 3 อันดับแรก คือ มีขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกคล่องตัว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน ร้อยละ 98.80 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้องต่างๆ ชัดเจน ร้อยละ 98.60 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 และเอกสาร แบบฟอร์ม หรือคำร้องต่างๆ มีความชัดเจนเข้าใจง่าย ร้อยละ 97.60 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 ตามลำดับ

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

จากผลสำรวจพบว่ากลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครนครราชสีมา ในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับร้อยละ 97.40 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยรายข้อสามารถเรียงลำดับจากมากไปน้อย 3 อันดับแรก คือ

เจ้าหน้าที่ที่มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ ร้อยละ 98.40 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 เจ้าหน้าที่ที่เต็มใจดูแลเอาใจใส่ และกระตือรือร้นในการให้บริการ ร้อยละ 97.80 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 และเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว ถูกต้อง ร้อยละ 97.60 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 ตามลำดับ

3) ด้านช่องทางการให้บริการ

จากผลสำรวจพบว่ากลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครนครราชสีมา ในด้านช่องทางการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับร้อยละ 96.20 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยรายข้อสามารถเรียงลำดับจากมากไปน้อย 3 อันดับแรก คือ มีการจัดระบบการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง ร้อยละ 98.60 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 ให้บริการนอกเวลาราชการ เช่น ในวันหยุดราชการ เสาร์ วันอาทิตย์ เป็นต้น ร้อยละ 98.20 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 และมีช่องทางการให้ข้อมูล/ให้บริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ร้อยละ 97.40 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 ตามลำดับ

4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

จากผลสำรวจพบว่ากลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครนครราชสีมา ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมอยู่ในระดับร้อยละ 94.00 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 9 เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยรายข้อสามารถเรียงลำดับจากมากไปน้อย 3 อันดับแรก คือ มีเครื่องมือ/วัสดุ/อุปกรณ์ที่มีคุณภาพและเพียงพอต่อการใช้งาน ร้อยละ 96.00 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 มีสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม สะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อย ร้อยละ 95.80 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 และมีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่การให้บริการเห็นได้ง่าย ร้อยละ 94.60 มีคะแนนอยู่ในระดับ 9 ตามลำดับ

5.4 การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ

จากการประเมินพบว่ากลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครนครราชสีมา ในภาพรวมอยู่ในระดับร้อยละ 96.05 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่ากลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 97.40 โดยมีคะแนนอยู่ในระดับ 10 ส่วนด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 96.60 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 96.20 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับร้อยละ 94.00 มีคะแนนอยู่ในระดับ 9

กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการตามภาระงานของเทศบาลนครนครราชสีมาในภาพรวมอยู่ในระดับร้อยละ 96.78 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจในส่วนงานด้านกิจการประปาและการรับชำระค่าน้ำประปา (สำนักการประปา) อยู่ในระดับร้อยละ 98.88 โดยมีคะแนนอยู่ในระดับ 10 ส่วนงานด้าน

รักษาความปลอดภัยและความสงบเรียบร้อยผ่านกล้องโทรทัศน์วงจรปิด (สำนักช่าง) อยู่ในระดับร้อยละ 98.06 โดยมีคะแนนอยู่ในระดับ 10 ส่วนงานด้านรายได้หรือภาษี (สำนักคลัง) อยู่ในระดับร้อยละ 95.15 โดยมีคะแนนอยู่ในระดับ 10 และส่วนงานด้านทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน (สำนักปลัดเทศบาล) อยู่ในระดับร้อยละ 95.05 โดยมีคะแนนอยู่ในระดับ 10

5.5 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของประชาชนผู้รับบริการ

ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

- ☐ มีขั้นตอนในการให้บริการที่รวดเร็ว ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

- ☐ เจ้าหน้าที่ต้อนรับให้บริการเป็นอย่างดี ดูแลเอาใจใส่อย่างเป็นกันเอง ปฏิบัติหน้าที่ได้ดี

ด้านช่องทางการให้บริการ

- ☐ ต้องการให้มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เพื่ออำนวยความสะดวกให้รวดเร็วยิ่งขึ้น

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

- ☐ ต้องการให้มีการติดกล้องวงจรปิดภายในหมู่บ้าน
- ☐ ต้องการให้ทำที่ระบายน้ำภายในหมู่บ้านเพราะเกิดปัญหาน้ำท่วมขัง
- ☐ ต้องการให้ปรับปรุงและเพิ่มจำนวนไฟฟ้าส่องทางในหมู่บ้าน
- ☐ ต้องการให้ปรับปรุงซ่อมแซมถนนระหว่างหมู่บ้านที่ชำรุดให้ดีขึ้น

คณะทำงาน

โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อ
คุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ในเขตจังหวัดนครราชสีมา ประจำปี พ.ศ.2567

มหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล

บรรณานุกรม

- กาญจนา จันทะสิงห์. (2555) ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร. งานวิจัย. สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร
- กาญจนา อรุณสุขจุ. (2546). ความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ต่อการดำเนินงานของสหกรณ์การเกษตรไชยปราการ จำกัด อำเภอไชยปราการ จังหวัดเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์ปริญญาเกษตรศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- ชัยวัฒน์ เทพสาร. (2544). ความพึงพอใจของข้าราชการมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ที่มีต่อการเป็นมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐบาล. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (รัฐศาสตร์) บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- พรทิพย์ จำโนนไทย. (2541). การศึกษาทัศนคติของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอในเขตจังหวัดนครราชสีมา กรณีศึกษาเปรียบเทียบระหว่างสำนักทะเบียนอำเภอประทายกับสำนักทะเบียนอำเภอโนนไทย. ภาคนิพนธ์คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล.
- พวงทอง ตั้งจิตกุล. (2542). ความพึงพอใจของผู้รับบริการบัตรประกันสุขภาพโดยความสมัครใจต่อการบริการของสถานอนามัยในเขตจังหวัดอุทัยธานี. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (สาขาสาธารณสุขศาสตร์) , สาขาวิชาเอกบริหารสาธารณสุข บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยมหิดล.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2526). พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน. (พิมพ์ครั้งที่ 2) กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์อักษรเจริญทัศน์ .
- วิรุฬ พรรณเทวี. (2542). ความพึงพอใจของประชาชนของการให้บริการของหน่วยงานกระทรวงมหาดไทยในอำเภอเมือง จังหวัดแม่ฮ่องสอน. วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- วีรพงษ์ เฉลิมจิรรัตน์. (2539). คุณภาพในงานบริการ (Quality in Service). พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น
- สมหมาย เปียณอม, (2551). รายงานการวิจัย “เรื่องความพึงพอใจของนักศึกษาในการได้รับการจากมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม” นครปฐม : มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม.
- สายฝน ราชลำ. (2554) ความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการจัดการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอเกาะคา จังหวัดลำปาง. วิทยานิพนธ์. ศุภศาสตรมหาบัณฑิต, การบริหารการศึกษา, มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง
- สมิต สัจญกร. (2545). การต้อนรับและการบริการที่เป็นเลิศ. กรุงเทพฯ : สายธาร.
- สุภัทร เรืองศรี.(2553).ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอ

- เมืองพังงา จังหวัดพังงา. ภาคนิพนธ์บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต
สันติ วัดผ้าพับ . (2548). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารงานเทศบาลตำบลบางปะหัน
อำเภอบางปะหัน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา** [ออนไลน์] (ภาคนิพนธ์,คณะรัฐศาสตร์
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์) ได้จาก
www.polsci.tu.ac.th/mpe/thesisMPE13/mpe13_27.doc
- สันต์ รอดสุด. (2550). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธร จังหวัด
พังงา**. ภาคนิพนธ์สาขาการจัดการทั่วไป คณะบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏ
สวนดุสิต.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ อ้างถึงใน
http://www.opdc.go.th/special.php?spc_id=1&content_id=160
- Aday,Lu Ann,and Andersor. (1971). **Ronald.Development of Access to Medical Care.**
Michigan Ann Arbor: Health Adiministration Press.
- Davis, Kaith. **Human relation at Work. The Dynamic of Organization Behavior.** New
York: McGraw-Hill Book Company, 1967.
- Good, c. V. (Ed.). (1973). **Dictionary of education** (3rded.). New York: McGraw-Hill.
- Herbert A. Simon.(1960). **Administrative Behavior.** New York: Toe McMillan Company.
- Hinhaw,A.S. and Atwood J.R.(1982). **A Patient Satisfactory Instrument: Precision by
Replication.Nursing Research.**31 May-June.
- John, D.Millett. **Human Relation at work. The Dynamic of Organizational Bahavior.**
New York: The Macmillan Company,1951.
- Kotler, P. (2000). **Marketing Management.** The Millennium ed. New Jersey : Prentice-
Hall Kotler, P., and Anderson, A. R. (1987). **Strategic Marketing for Nonprofit
Organizations.** New Jersey : Prentice-Hall
- Mullins, Luanie J. (1985) **Management and Organization Behavior.** London : Pitman
Company
- Vroom, V. H. (1990). **Manage people not personnel: Motivation and performance
appraisal.** Boston: Harvard Business School Press.
- Yamane, Taro. (1973). **Mathematics for Economists : An Elementary Survey.** 2nd ed.
New Delhi: Prentice-Hall of India Private Limited.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก (คำสั่งคณะทำงาน)

ภาคผนวก ข

แบบสอบถาม

เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครนครราชสีมา

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย / ลงใน () หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงของท่าน

1. เพศ

() 1. ชาย () 2. หญิง

2. อายุ

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

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

3. ระดับการศึกษา

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

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

4. อาชีพ

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

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

() 6. รับจ้างทั่วไป () 7. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

5. รายได้ต่อเดือน (โดยประมาณ)

() 1. น้อยกว่า 5,000 บาท () 2. 5,000 - 10,000 บาท () 3. 10,001 - 20,000 บาท

() 4. 20,001 - 30,000 บาท () 5. 30,001 - 40,000 บาท () 6. มากกว่า 40,000 บาท

6. ส่วนใหญ่ ท่านมาติดต่อที่เทศบาลนครนครราชสีมา เพื่อขอรับบริการในส่วนงานใด

() 1. งานด้านทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน (สำนักปลัดเทศบาล)

() 2. งานด้านรายได้หรือภาษี (สำนักคลัง)

() 3. งานด้านรักษาความปลอดภัยและความสงบเรียบร้อยผ่านกล้องโทรทัศน์วงจรปิด (สำนักช่าง)

() 4. งานด้านกิจการประปาและการรับชำระค่าน้ำประปา (สำนักการประปา)

7. ท่านมาใช้บริการในส่วนงานตามข้อ 6. ในช่วงเดือนใด

() 1. ตุลาคม'66 () 2. พฤศจิกายน'66 () 3. ธันวาคม'66 () 4. มกราคม'67

() 5. กุมภาพันธ์'67 () 6. มีนาคม'67 () 7. เมษายน'67 () 8. พฤษภาคม'67

() 9. มิถุนายน'67 () 10. กรกฎาคม'67 () 11. สิงหาคม'67 () 12. กันยายน'67

8. ท่านรับทราบข้อมูลข่าวสารต่างๆของเทศบาลจากข้อใด (ตอบได้มากกว่า1ข้อ)

() 1. เอกสารสิ่งพิมพ์ () 2. แผ่นพับ () 3. จดหมายข่าว

() 4. เว็บไซต์ () 5. การจัดทำ Spot โฆษณา () 6. การจัดนิทรรศการ

() 7. การจัดทำสื่อเผยแพร่/สื่อสิ่งพิมพ์ () 8. การจัดงานแถลงข่าว () 9. รถประชาสัมพันธ์เคลื่อนที่

- () 10. การประชุม/อบรม/ประชาคม () 11. สื่อวิทยุ () 12. แผนผังขั้นตอนการปฏิบัติงาน
() 13. ติดป้ายประกาศประชาสัมพันธ์ () 14. เพื่อนบ้าน/คนรู้จัก/เจ้าหน้าที่
() 15. เสียงตามสาย/หอกระจายข่าว

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลนครนครราชสีมา

คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในระดับความพึงพอใจที่ตรงกับความรู้สึกของท่านมากที่สุด โดยมีความหมาย ดังนี้

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

ประเด็นการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ					
1.ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก คล่องตัว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน					
2.ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีการกำหนดระยะเวลาให้บริการอย่างชัดเจน					
3.ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสมกับงานที่ให้บริการ					
4.เอกสาร แบบฟอร์ม หรือคำร้องต่างๆ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย					
5.มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้องต่างๆ ชัดเจน					
6.มีอุปกรณ์หรือเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1.เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ					
2.เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ การตอบข้อซักถาม ปัญหาข้อสงสัยและอธิบายได้อย่างชัดเจน					
3.เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว ถูกต้อง					
4.เจ้าหน้าที่เต็มใจ ดูแลเอาใจใส่ และกระตือรือร้นในการให้บริการ					
5.เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อย สุภาพ และให้บริการด้วยความเป็นมิตร					
6.การให้เกียรติและการให้ความสำคัญกับประชาชนที่มาใช้บริการอย่างเท่าเทียมกัน					
ด้านช่องทางในการให้บริการ					
1. แต่ละช่องทางการให้บริการมีป้ายอธิบายอย่างชัดเจน					
2. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย					
3. มีการจัดระบบการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง					
4. แต่ละงานมีการแยกช่องทางการให้บริการอย่างชัดเจน					

5. ให้บริการนอกเวลาราชการ เช่น ในวันหยุดราชการ วันเสาร์ วันอาทิตย์ เป็นต้น					
6. มีช่องทางการให้ข้อมูล/ ให้บริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต					
7. ให้บริการนอกสถานที่สำนักงาน					
ด้านสิ่งแวดล้อมและความสะอาด					
1. สถานที่ให้บริการ ตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกแก่การเดินทางไปรับบริการ					
2. มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่การให้บริการเห็นได้ง่าย					
3. สถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม สะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อย					
4. มีการจัดสิ่งแวดล้อมและความสะอาดในสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสมเกี่ยวกับที่นั่งพักรับบริการ บริการน้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ และห้องน้ำ เป็นต้น					
5. มีเครื่องมือ/วัสดุ/อุปกรณ์ที่มีคุณภาพและเพียงพอต่อการใช้งาน					
6. สถานที่จอดรถมีความสะดวกและเพียงพอ					
7. มีการจัดเครื่องถ่ายเอกสารไว้ให้บริการในสถานที่ให้บริการ					

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับจุดเด่นของการบริการที่ท่านประทับใจและจุดที่ควรปรับปรุง

- 3.1 ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ.....
- 3.2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ.....
- 3.3 ด้านช่องทางการให้บริการ.....
- 3.4 ด้านสิ่งแวดล้อมและความสะอาด.....

ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามนี้

ภาคผนวก ค



