

บทที่ 1 : บทนำ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลจอหอ
อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา ประจำปี พ.ศ. 2563

1.1 หลักการและเหตุผล

จากการที่รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.2540 ได้ส่งเสริมให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีบทบาทและอำนาจหน้าที่ โดยมีอิสระในการบริหารจัดการบริการท้องถิ่นของตนเอง ตามสมควรภายในขอบเขตของกฎหมายตามหลักการกระจายอำนาจปกครอง (Decentralization) อาทิ เช่น พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2542 พระราชบัญญัติระเบียบบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2542 พระราชบัญญัติว่าด้วยการเข้าชื่อเสนอข้อบัญญัติท้องถิ่น พ.ศ.2542 พระราชบัญญัติว่าด้วยการลงคะแนนเสียงเพื่อถอดถอนสมาชิกสภาท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่น พ.ศ.2542 และพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยวิธีพิจารณาคดีอาญาของผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมือง พ.ศ.2542

ดังนั้น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงเป็นหน่วยงานราชการส่วนท้องถิ่นที่ได้รับการเลือกตั้งจากประชาชนในท้องถิ่น มีอำนาจหน้าที่ในการบริหารจัดการสาธารณะตามกฎหมายเพื่อประโยชน์สุขของชุมชนในท้องถิ่น ทั้งในด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต ด้านการจัดระเบียบชุมชน/สังคมและการรักษาความสงบเรียบร้อย ด้านการวางแผน ด้านการบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม การส่งเสริมการลงทุนพาณิชยกรรมและการท่องเที่ยว และด้านศิลปวัฒนธรรม จารีต ประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น

ปัจจุบันราชการส่วนท้องถิ่นในจังหวัดนครราชสีมา มีอยู่ 3 รูปแบบ คือ องค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) เทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) ซึ่งมีภารกิจหลักในการบริหารจัดการเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นในด้านต่าง ๆ ได้แก่ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน เช่น การคมนาคมขนส่ง พัฒนาสาธารณูปโภคและสาธารณูปการ ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต เช่น การส่งเสริมอาชีพ การศึกษา การสาธารณสุข ด้านจัดระเบียบชุมชน/สังคมและการรักษาความสะอาดเรียบร้อย เช่น การส่งเสริมประชาธิปไตย การป้องกันสาธารณภัย การรักษาความสงบเรียบร้อย ด้านการวางแผนการส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรม และการท่องเที่ยว เช่น การวางแผนพัฒนาท้องถิ่น การส่งเสริมการ

ลงทุน การพาณิชย์กรรม ด้านการบริหารจัดการและอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติสิ่งแวดล้อม เช่น การคุ้มครองดูแลรักษาทรัพยากรธรรมชาติและดูแลที่สาธารณะประโยชน์ จารีตประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น เช่น การดูแลรักษาโบราณสถาน และโบราณวัตถุ เป็นต้น

ต่อมาได้มีการรับมอบพื้นที่หลายตำบล หลายหมู่บ้าน ให้เข้ามาอยู่ในความรับผิดชอบของแต่ละเทศบาล องค์การบริหารส่วนตำบล จึงทำให้ปริมาณประชากรมีเพิ่มมากขึ้น ซึ่งการเพิ่มของพื้นที่และการมีประชากรที่ค่อนข้างหนาแน่น ย่อมจะมีผลกระทบต่อการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยเฉพาะในเรื่องที่เกี่ยวกับการให้บริการประชาชนทั้งในแง่คุณภาพและปริมาณ ไม่ว่าจะเป็นในด้านกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการให้บริการ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงมีแนวคิดที่จะนำงานทางด้านการบริการหลักๆ ที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับประชาชน เช่น งานด้านกฎหมาย งานด้านทะเบียน งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานจัดเก็บรายได้ งานการเงินและบัญชี งานบริหารทั่วไป งานต่าง ๆ งานส่งเสริมการเกษตร งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย อินเทอร์เน็ตตำบล และงานอื่น ๆ ขยายลงสู่ประชาชนที่อยู่ในพื้นที่ โดยให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมมากที่สุด

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

ในส่วนของการดำเนินการตามโครงการในครั้งนี้จะดำเนินการเฉพาะมิติที่ 2 คือ คุณภาพการให้บริการที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใน 4 ประเด็นหลัก คือ ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ และความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก รวมทั้งสำรวจความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของประชาชนในท้องถิ่นหรือผู้ที่เกี่ยวข้องที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

การให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น แยกกิจกรรมบริการ (Service Activates) ที่มีทั้งหมดเป็น 2 ส่วน คือ 1) บริการเกี่ยวกับสาธารณูปโภค (Public Utility Service) หมายถึง บริการที่ให้แก่ประชาชนทั่วไป 2) บริการเฉพาะด้าน (Specific Services) ซึ่งเป็นการให้บริการแก่ประชาชนแต่ละบุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่มีธุรกิจเฉพาะ จากแนวคิดของการกระจายอำนาจของท้องถิ่นในการให้บริการไปถึงตัวประชาชนให้มากที่สุด และการบริการถือว่าเป็นด่านหน้าของการสร้างความสัมพันธ์

อันดีให้เกิดระหว่างหน่วยงานท้องถิ่นกับประชาชน เพราะถ้ามีบริการที่ดียอมทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจ และมีทัศนคติที่ดีต่อเจ้าหน้าที่ของรัฐและต่อหน่วยงาน

จากเหตุผลที่กล่าวมาข้างต้น เทศบาลตำบลจ่อหอ อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมาได้เล็งเห็นถึงความสำคัญของประชาชน จึงได้ทำการสำรวจความพึงพอใจของประชาชน เพื่อจะสะท้อนถึงศักยภาพประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งสามารถนำมาพัฒนาการให้บริการ การปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่อง การป้องกันภัยอันตรายที่อาจจะเกิดขึ้นกับประชาชน และเสริมสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างกันเพื่อพัฒนาชุมชนและประเทศชาติสืบไป

1.2 วัตถุประสงค์

1.2.1 เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลจ่อหอ อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา ประจำปี พ.ศ. 2563 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

1.2.2 เพื่อจำแนกตามภาระงาน และจัดเรียงลำดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลจ่อหอ อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา ประจำปี พ.ศ. 2563 ในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

1.2.3 เพื่อสำรวจปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลจ่อหอ อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา ในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

1.3 ขอบเขตการดำเนินงาน

1.3.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลจ่อหอ อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา ประจำปี พ.ศ. 2563 ใน 4 ประเด็นหลัก คือ ความพึงพอใจ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ และความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

1.3.2 ขอบเขตด้านประชากร

ในการสำรวจครั้งนี้ จะใช้กลุ่มตัวอย่างของประชาชนในท้องถิ่นที่เคยมารับบริการจากเทศบาลตำบลจ่อหอ อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา ประจำปี พ.ศ. 2563 โดยใช้เครื่องมือ

แบบสอบถาม วิธีการสัมภาษณ์เพื่อรวบรวมข้อมูลจากประชาชนในท้องถิ่นในเขตรับผิดชอบของเทศบาลตำบลจอหอ

1.4 ข้อจำกัดของการศึกษา

โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลจอหอ อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา ประจำปี พ.ศ. 2563 จะทำการสำรวจเฉพาะกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่เคยมารับบริการจากเทศบาลตำบลจอหอ ที่ได้จากการสุ่มในช่วงเดือนกันยายน 2563 เนื่องจากมีระยะเวลาจำกัดในการสำรวจ ฉะนั้นผลการศึกษาก็จะครอบคลุมเฉพาะภาระงานหลักของเทศบาลตำบลจอหอ ซึ่งไม่อาจครอบคลุมข้อเท็จจริงของภาระอื่น ๆ ทั้งหมดของเทศบาลตำบลจอหอ

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 ยกเว้น องค์การบริหารส่วนจังหวัด

1.5.4 ความพึงพอใจ หมายถึง การรับรู้ของบุคคลต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่งหรือสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยปรากฏออกมาในลักษณะที่ชอบหรือไม่ชอบ เห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วย พอใจหรือไม่พอใจ ซึ่งจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลนั้นได้

1.5.5 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) หมายถึง ระดับความพึงพอใจต่อการบริการจากองค์กรการปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) จากทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

บทที่ 2 : แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตจังหวัดนครราชสีมา ประจำปี พ.ศ. 2563 ซึ่งทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลจอหอ อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา ประจำปี พ.ศ. 2563 โดยมีแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องดังนี้

- 2.1 สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานสำคัญของเทศบาลตำบลจอหอ
- 2.2 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
- 2.3 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ
- 2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานสำคัญของเทศบาลตำบลจอหอ อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา

ตราสัญลักษณ์ประจำเทศบาลตำบลจอหอ



ดวงตราที่มีรูปสื่อความหมาย ดังนี้

ซุ้มประตูหอคอย เปรียบเสมือน คอยระวังตรวจตราป้องกันข้าศึกของเมืองหน้าด่านจอหอ

ซุ้มสี่แสด เปรียบเสมือน สีแห่งชัยชนะของชาวนครราชสีมาและเป็นสีประจำจังหวัดนครราชสีมา

ท้องฟ้าสีเหลือง เปรียบเสมือน สีแห่งวัฒนธรรมความเจริญรุ่งเรือง

ขอบวงกลมของตัวอักษร คำว่า “เทศบาลตำบลจอหอ จังหวัดนครราชสีมา ”

สีน้ำเงิน หมายถึง พลังแผ่นดิน ความเป็นปึกแผ่น สามัคคีของชนชาวจอหอ

ตัวอักษรสีขาว หมายถึง “เทศบาลตำบลจอหอ จังหวัดนครราชสีมา ”

ด้านกายภาพ

1. ที่ตั้งของหมู่บ้านหรือชุมชนหรือตำบล

ประวัติความเป็นมา

เทศบาลตำบลจ้อหอ จัดตั้งเป็นสุขาภิบาลจ้อหอ ตั้งแต่วันที่ 12 ธันวาคม 2510 และเปลี่ยนแปลงฐานะจากสุขาภิบาลเป็นเทศบาลตำบลจ้อหอ เมื่อวันที่ 25 พฤษภาคม 2542 ครอบคลุม 2 ตำบล คือ ตำบลจ้อหอ (บางส่วน) และตำบลบ้านเกาะ (บางส่วน)

หมู่ที่ 1 บ้านพะเนาว์ ตำบลจ้อหอ

หมู่ที่ 3 บ้านจ้อหอ ตำบลจ้อหอ

หมู่ที่ 4 บ้านจ้อหอ ตำบลจ้อหอ

หมู่ที่ 5 บ้านช่องอู่ ตำบลจ้อหอ

หมู่ที่ 6 บ้านระกาย ตำบลจ้อหอ (บางส่วน)

หมู่ที่ 13 บ้านหนองพิมาน ตำบลจ้อหอ

หมู่ที่ 14 บ้านปูน ตำบลจ้อหอ

หมู่ที่ 3 บ้านขนาย ตำบลบ้านเกาะ (บางส่วน)

ปัจจุบันเทศบาลตำบลจ้อหอ มีสำนักงานตั้งอยู่เลขที่ 878 ถนนเจนจบทิศ ตำบลจ้อหอ อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา มีสภาพทั่วไปเป็นที่ราบลุ่ม ระยะห่างจากจังหวัดนครราชสีมา 7 กิโลเมตร เนื่องจากมีพื้นที่ใกล้เคียงกับเทศบาลนครนครราชสีมา จึงมีประชาชนมาตั้งบ้านเรือนอยู่อาศัยเป็นจำนวนมาก ประกอบกับเทศบาลตำบลจ้อหอเป็นทางผ่านไปสู่อำเภอต่าง ๆ ของภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยมีถนนมิตรภาพตัดผ่านกับถนนสุรนารายณ์ ทำให้การคมนาคมสะดวก ดังนั้น ประชากรส่วนใหญ่จึงประกอบอาชีพค้าขาย และโรงงานอุตสาหกรรมเทศบาลตำบลจ้อหอมีลำบริบูรณ์เป็นแหล่งน้ำธรรมชาติสายหลักซึ่งอยู่ในความดูแลของกรมชลประทาน และใช้เป็นแหล่งผลิตน้ำประปาสำหรับประชาชนในเขตเทศบาลและเนื่องจากอยู่ใกล้ตัวจังหวัดนครราชสีมา การคมนาคม สะดวก จึงมีส่วนราชการและโรงงานอุตสาหกรรมหลายแห่งอยู่ในเขตเทศบาล เป็นผลให้เทศบาลมีความเจริญรุดหน้าเป็นที่รู้จักของคนทั่วไป

2 ลักษณะภูมิประเทศ

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

และขอนแก่น ทิศใต้ติดต่อกับจังหวัดปราจีนบุรี นครนายก และสระแก้ว ทิศตะวันออกติดต่อกับจังหวัดบุรีรัมย์ และทิศตะวันตกติดต่อกับจังหวัดสระบุรี ชัยภูมิ และลพบุรี

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

3 ลักษณะภูมิอากาศ

สภาพภูมิอากาศจัดอยู่ในประเภททุ่งหญ้าเขตร้อน มีลมมรสุมหลักพัดผ่านคือ ลมมรสุมตะวันออกเฉียงเหนือ ทำให้อากาศหนาวเย็นและแห้งแล้ง กับลมมรสุมตะวันตกเฉียงใต้ ทำให้มีอากาศชุ่มชื้นและมีฝนตกชุก โดยทั่วไปสามารถแบ่งฤดูกาลออกได้เป็น 3 ฤดู คือ ฤดูฝน เริ่มตั้งแต่เดือนพฤษภาคมถึงเดือนตุลาคม มีฝนตกชุก ตั้งแต่เดือนเมษายนจนถึงเดือนตุลาคม โดยมีปริมาณน้ำฝนสูงสุดในเดือนตุลาคม ฤดูหนาว สภาพอากาศจะเริ่มเปลี่ยนจากฤดูฝนไปสู่ฤดูหนาวตั้งแต่มิถุนายนถึงกลางเดือนกุมภาพันธ์ ภายใต้นี้ได้รับอิทธิพลจากลมมรสุมตะวันออกเฉียงเหนือ ซึ่งเป็นลมหนาวและแห้งพัดจากประเทศจีน และฤดูร้อน เริ่มตั้งแต่มิถุนายนถึงกลางเดือนพฤษภาคม

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

4 ลักษณะของดิน

ลักษณะและสมบัติดินเป็นดินลิก ดินบนเป็นดินดินทรายปนดินร่วนปนทรายสีน้ำตาลเข้มหรือน้ำตาลดินล่างเป็นดินร่วนเหนียวปนทราย ส่วนใหญ่มีรอนุภาคดินเหนียวไม่เกิน 35% สีน้ำตาลหรือน้ำตาลปนเหลือง อาจพบสีเทาปนสีน้ำตาล สีเทาหรือสีเทาปนชมพูในดินล่างลึกลงไป พบจุดประสีน้ำตาลแก่หรือสีเหลืองปนแดงภายในความลึกมากกว่า 100 ซม. จากผิวดินอาจพบก้อนเหล็กสะสมในดินล่างปฏิกิริยาดินเป็นกรดจัดถึงเป็นกรดเล็กน้อย (pH 5.5-6.5) ในดินบนและเป็นกรดจัดมาก (pH 4.5-5.0) ในดินล่าง

ด้านการเมือง/การปกครอง

1. อาณาเขต/เขตการปกครองเทศบาลตำบลจอหอ

ทิศเหนือ	จด อบต.จอหอ และเทศบาลตำบลโคกสูง
ทิศใต้	จด อบต. บ้านเกาะ
ทิศตะวันตก	จด อบต. จอหอ
ทิศตะวันออก	จด อบต. ตลาด

ปัจจุบันเทศบาลตำบลจอหอ อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา ได้เปลี่ยนแปลงแนวเขตเทศบาลตำบลจอหอโดยมีรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทยได้โปรดลงนาม ในประกาศกระทรวงมหาดไทย เรื่อง เปลี่ยนแปลงเขตเทศบาลตำบลจอหอ อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา มีผลใช้บังคับตั้งแต่วันที่ 3 มีนาคม 2558 เป็นต้นไป โดยประกาศในราชกิจจานุเบกษา เล่มที่ 132 ตอนที่ 88 ง ลงวันที่ 17 เมษายน 2558 มีพื้นที่ 9 ตารางกิโลเมตร ให้กำหนดเขตเทศบาลตำบลจอหอไว้ ดังนี้

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

ด้านเหนือ

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

ด้านทิศตะวันออก

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

ลักษณะที่ตั้ง

จากหลักเขตที่ 4 เป็นเส้นตรงไปทางทิศตะวันตกเฉียงใต้ตามแนวทางรถไฟสาย

ตะวันออกเฉียงเหนือ ถึงหลักเขตที่ 5 ซึ่งตั้งอยู่กึ่งกลางทางรถไฟสายตะวันออกเฉียงเหนือตัดกับคลอง
ส่งน้ำชลประทานด้านทิศใต้บริเวณพิกัด SB 936625 ระยะทางประมาณ 1,930 เมตร

ด้านใต้

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

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

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

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

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

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

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

ด้านตะวันตก

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

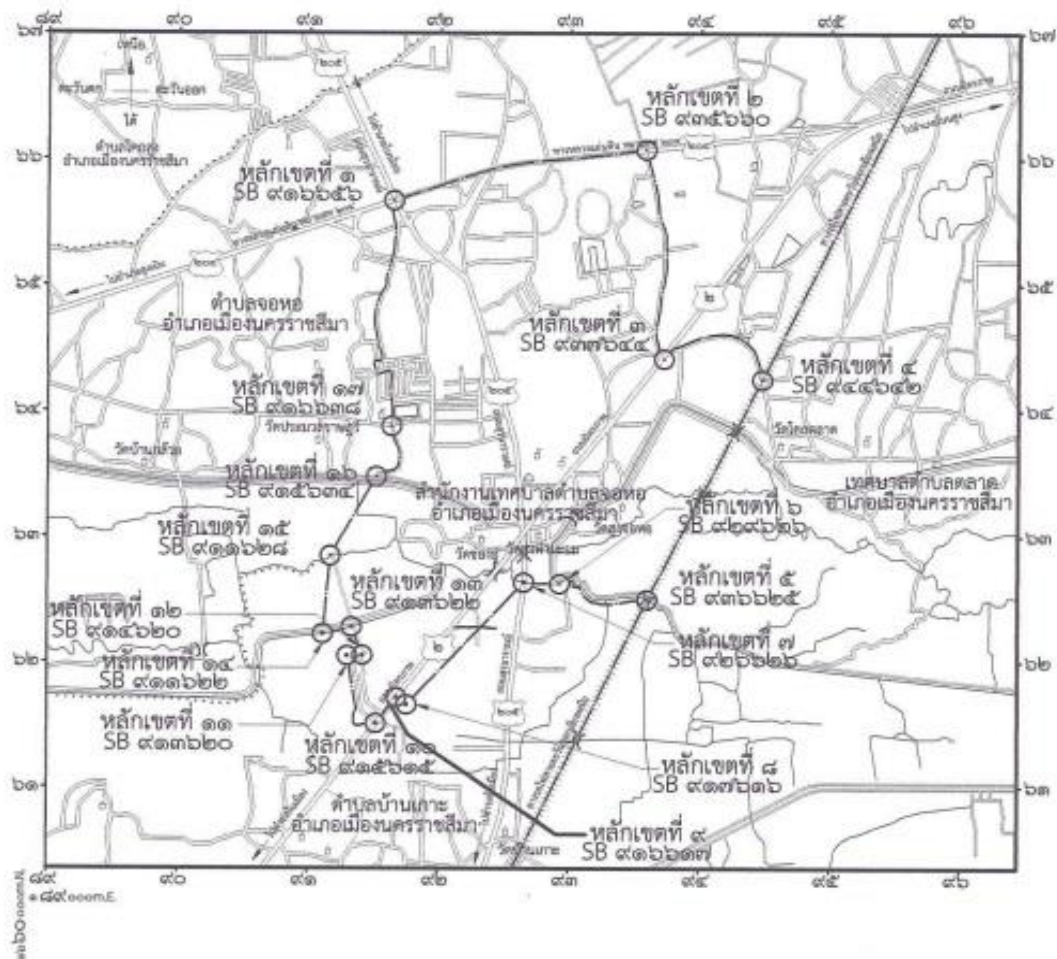
จากหลักเขตที่ 13 เป็นเส้นเลียบไปทางทิศตะวันตกเฉียงใต้ ตามแนวคลองส่งน้ำปาก
ทิศใต้ ถึงหลักเขตที่ 14 ซึ่งตั้งอยู่ บริเวณพิกัด SB 911622 ระยะทาง ประมาณ 225 เมตร

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

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

จากหลักเขตที่ 16 เป็นเส้นเลียบบไปทางทิศตะวันออกเฉียงเหนือตามแนวถนน รัตนภิธาน ซ.12 ปากตะวันตก ถึงหลักเขตที่ 17 ซึ่งตั้งอยู่ริมถนนรัตนภิธานปากใต้ บริเวณพิกัด SB 916638 ระยะทาง ประมาณ 565 เมตร

จากหลักเขตที่ 17 เป็นเส้นเลียบบไปทางทิศเหนือตามทางสาธารณะถนนเลียบบแนว เขตปากตะวันตกบรรจบกับหลักเขตที่ 1 บริเวณพิกัด SB 916656 ระยะทาง ประมาณ 2,020 เมตร



2. การเลือกตั้ง

ด้านการเมืองและการบริหาร

เทศบาลตำบลจอห้อมมีสมาชิกสภาเทศบาล จำนวน 9 คน มีนายกเทศมนตรีเป็นผู้บริหารสูงสุด ซึ่งแต่งตั้งมาจากตามคำสั่งคณะรักษาความสงบเรียบร้อยแห่งชาติ ฉบับที่ 1/ 2557 ลงวันที่ 25 ธันวาคม 2557 และได้มีการประชุมสภาเทศบาลครั้งแรกเมื่อวันที่ 23 กุมภาพันธ์ 2558 เพื่อคัดเลือกประธานสภาเทศบาล ตามระเบียบกระทรวงมหาดไทย ว่าด้วยข้อบังคับการประชุมสภาท้องถิ่น พ.ศ. 2547 และพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 ถึงแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 13) พ.ศ. 2552 มาตรา 24 วรรคสองได้กำหนดหน่วยเลือกตั้งและที่เลือกตั้งในการเลือกตั้งสมาชิกสภาเทศบาลตำบลจอห้อมและนายกเทศมนตรีตำบลจอห้อม แยกเขตเลือกตั้ง เป็น 2 เขตเลือกตั้ง เขตเลือกตั้งที่ 1 ได้แก่ หมู่ที่ 4 หมู่ที่ 6 หมู่ที่ 13 หมู่ที่ 14 เขตเลือกตั้งที่ 2 ได้แก่ หมู่ที่ 1 หมู่ที่ 6 หมู่ที่ 3 หมู่ที่ 5

ด้านการเมือง เทศบาลตำบลจอห้อม ประกอบด้วย ฝ่ายบริหารและฝ่ายสภาเทศบาล คือ

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

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

ประชากร

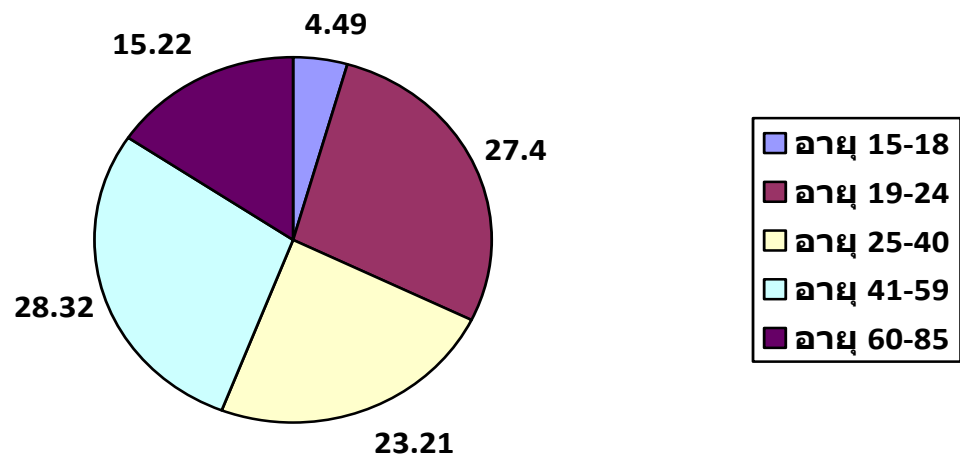
1. จำนวนประชากรในเขตเทศบาลตำบลจอห้อม

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

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

จำนวนประชากรแยกตามช่วงอายุ (เฉพาะผู้มีสัญชาติไทย)

รวม ชาย - หญิง



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

สภาพทางสังคม

1. การศึกษา

เทศบาลตำบลจ้อห้อมมีโรงเรียนที่อยู่ในเขต จำนวน 3 แห่ง ดังนี้

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

2) โรงเรียนระดับประถมศึกษา จำนวน 1 แห่ง ได้แก่ โรงเรียนสุนทรารายณ์วิทยา ระดับอนุบาล

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

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

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

สถานศึกษา	จำนวนนักเรียน	
	ชาย	หญิง
ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลตำบลจ้อห้อม	27	35
รวม	27	35

ที่มา : กองการศึกษา เทศบาลตำบลจ้อห้อม (ข้อมูล ณ เดือน มิถุนายน 2562)

2. การสาธารณสุข สถานบริการทางการแพทย์

- 1) ศูนย์สุขภาพชุมชน จ้อห้อม (ร.พ.มหาราชฯ) จำนวน 1 แห่ง
- 2) คลินิกเอกชน จำนวน 6 แห่ง
- 3) บุคลากรทางการแพทย์ที่ปฏิบัติงานในหน่วยบริการสาธารณสุขในเขตพื้นที่
 - แพทย์ จำนวน 2 คน
 - พยาบาล จำนวน 7 คน
 - ทันตแพทย์ (เฉพาะวันพุธ) จำนวน 1 คน
 - เภสัชกร (วันจันทร์ - วันพฤหัสบดี) จำนวน 1 คน
 - เจ้าพนักงานด้านสาธารณสุข จำนวน 2 คน
 - ผู้ช่วยทันตแพทย์ จำนวน 1 คน

- นักกายภาพบำบัด (วันอังคาร,วันพฤหัสบดี)	จำนวน	2	คน
- แพทย์แผนไทย (เฉพาะวันจันทร์)	จำนวน	1	คน
- ผู้ช่วยแพทย์แผนไทย	จำนวน	1	คน
- อสม.	จำนวน	199	คน

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

3. อาชญากรรม

สถิติอาชญากรรมต่างๆ ในรอบปี พ.ศ. 2561 – พ.ศ. 2562

ลำดับที่	ชื่อคดี	ปี พ.ศ. 2561		ม.ค. 62	
		เกิดเหตุ	จับกุม	เกิดเหตุ	จับกุม
1	ทำร้ายร่างกาย	4	8	-	-
2	ลักทรัพย์	12	13	2	-
3	ยักยอกทรัพย์	4	-	1	-
4	ฉ้อโกงทรัพย์	1	-	1	-
5	พ.ร.บ.เช็ค	8	-	9	-
6	มีयाเสพติดให้โทษประเภท 1(ยาบ้า)ไว้ครอบครอง เพื่อจำหน่ายโดยผิดกฎหมาย	23	25	13	-
7	มีयाเสพติดให้โทษประเภท 1 (ยาบ้า)ไว้ครอบครอง โดยผิดกฎหมาย	60	61	25	-
8	ใช้สารระเหยเพื่อบำบัดความต้องการของร่างกาย หรือจิตใจโดยวิธีสุดคม	1	-	-	-
9	เป็นผู้ขั้บรลเสพยาเสพติดให้โทษประเภท 1 (ยาบ้า) โดยผิดกฎหมาย	80	-	40	-
10	เสพยาเสพติดให้โทษประเภท 1 (ยาบ้า)โดยผิด กฎหมาย	84	-	83	-
11	ร่วมกันปล่อยเงินกู้โดยคิดอัตราดอกเบี้ยเกินกว่า กฎหมายกำหนด	2	-	-	-
12	มีอาวุธปืนและเครื่องกระสุนปืนไว้ในครอบครอง โดยไม่ได้รับอนุญาต	7	-	1	-
13	เป็นผู้ประจํารททำหน้าที่ขั้บรลไม่มีใบอนุญาตติด ตัวขณะขั้บรล	1	-	-	-

สถิติอาชญากรรมต่างๆ ในรอบปี พ.ศ. 2561 – พ.ศ. 2562 (ต่อ)

ลำดับ ที่	ชื่อคดี	ปี พ.ศ. 2561		ม.ค. 62	
		เกิดเหตุ	จับกุม	เกิดเหตุ	จับกุม
14	บุกรุกเคหะสถาน	2	-	-	-
15	เล่นการพนันสลากกินรวบ	9	-	5	-
16	ลักลอบเล่นการพนันไฮโลว์	9	58	4	14
17	ลักลอบเล่นการพนันน้ำเต่า ปู ปลา	5	18	2	8
18	ลักลอบเล่นการพนันไพ่ผสมสิบ	17	21	7	14
19	เล่นการพนันทายผลฟุตบอล	48	-	12	-
20	จำหน่าย เสนอ หรือมีไว้เพื่อจำหน่ายซึ่ง สินค้าที่มีเครื่องหมายการค้าปลอมหรือ เลียนแบบการค้าของผู้อื่น	-	-	1	-
21	พกอาวุธปืนไปในเมือง หมู่บ้าน ทาง สาธารณะโดยไม่มีเหตุอันควร	4	-	1	-
22	ขับรถโดยไม่คำนึงถึงความปลอดภัย	-	-	-	-
23	ขับรถขณะเมาสุรา	141	-	121	-
	รวม	522	204	328	36

ระบบบริการพื้นฐาน

1. การคมนาคม การจราจร

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

ถนนในเขตเทศบาลตำบลจอหอ จำแนกออกเป็นถนนสายหลัก และสายย่อย ถนนสาย
หลัก ได้แก่ ถนนมิตรภาพ และถนนสุรนารายณ์ ซึ่งเป็นถนนสายหลัก ถนนสายย่อย เป็นถนนที่มีอยู่
เดิม ได้แก่ ถนนเจนจบทิศ และถนนตามตรอก ซอย เป็นต้น

ถนนภายในเขตเทศบาล

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

บริการขนส่งสาธารณะ

ทางรถยนต์

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

นอกจากนี้ยังมีบริการขนส่งรถโดยสารประจำทางในเขตเทศบาลโดยรถโดยสารประจำทางและรถสองแถวขนาดเล็ก เช่น รถโดยสารธรรมดาสาย 4 วิ่งระหว่างโคกสูง – สถานีรถไฟชุมทางถนนจิระ สาย 6 วิ่งระหว่าง สีแยกจอหอ – เดอะมอลล์ เป็นต้น

ทางรถไฟ

ในเขตเทศบาลตำบลจอหอ ไม่มีสถานีรถไฟ แต่สามารถเดินทางไปยังสถานีรถไฟในตัวเมืองนครราชสีมาได้ 3 แห่ง คือ

1. สถานีนครราชสีมา เป็นสถานีใหญ่ของจังหวัด ตั้งอยู่บริเวณถนนมุขมนตรี
2. สถานีบ้านเกาะ เป็นสถานีรถไฟที่มีขนาดเล็ก ตั้งอยู่ที่ ช่างวัดบ้านเกาะ
3. สถานีชุมทางถนนจิระ เป็นสถานีรถไฟที่มีขนาดเล็ก และความสำคัญรองลงมาจากสถานีนครราชสีมา โดยมีเส้นทางรถไฟสายตะวันออกเฉียงเหนือผ่าน 2 สาย คือ
 - สายกรุงเทพ – อุบลราชธานี ผ่านอำเภอปากช่อง สีคิ้ว สูงเนิน เมือง จักราช ห้วยแถลง ฯลฯ ระยะทางประมาณ 575 กิโลเมตร

- สายกรุงเทพ – หนองคาย ผ่านอำเภอปากช่อง สีคิ้ว สูงเนิน เมือง โนนสูง คง บัวใหญ่ ฯลฯ ระยะทางประมาณ 624 กิโลเมตร

สวนหย่อม และสวนสาธารณะในเขตเทศบาลตำบลจอหอ

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

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

2. การไฟฟ้า

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

3. การประปา

ปัจจุบันระบบประปาภายในเขตเทศบาลมีการประปาสวนภูมิภาค นครราชสีมาเป็นหน่วยงานรับผิดชอบดูแลในการจำหน่ายน้ำให้บริการแก่ประชาชนในเขตเทศบาล และใกล้เคียง

มีจำนวนครัวเรือนที่ใช้บริการน้ำประปาในเขต 7,203 ครัวเรือน ปริมาณน้ำผลิตที่ใช้ทำประปา 972,602 ลูกบาศก์เมตร/เดือน น้ำจ่าย 906,065 ลูกบาศก์เมตร/เดือน

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

4. การสื่อสารและโทรคมนาคม

การให้บริการด้านการสื่อสารในเขตเทศบาลตำบลจอหอ อยู่ในความรับผิดชอบของที่ทำ การไปรษณีย์จอหอ จำนวน 1 แห่ง มีการให้บริการหลายประเภท เช่น บริการรับ – ส่งจดหมาย ธารณัติ บริการไปรษณีย์ด่วน (EMS) โทรเลข รับชำระค่าโทรศัพท์ ค่าไฟฟ้า ค่าน้ำประปา ต่อ ทะเบียนรถ ต่อประกันภัยตาม พ.ร.บ. ค่าเบี้ยประกัน ฯ ฯลฯ

นอกจากนี้งานประชาสัมพันธ์ กองวิชาการและแผนงาน เทศบาลตำบลจอหอ ได้ จัดทำวารสารเทศบาลตำบลจอหอ เพื่อเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารและกิจกรรมของเทศบาล พร้อมติดตั้งเครื่องส่งกระจายเสียงระบบไร้สายไว้บริการเสนอข่าวสารต่าง ๆ แก่ประชาชน และสามารถรับฟังข้อมูลข่าวสารได้จากสถานีวิทยุกระจายเสียงแห่งประเทศไทย ผ่านทางสถานีเสียงไร้สาย ของเทศบาลได้อีกด้วย

ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เทศบาลตำบลจอหอ ได้จัดทำเว็บไซต์ของเทศบาล ชื่อ www.johocity.go.th ไว้เพื่อประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารด้านต่างๆ ของเทศบาล พร้อมเปิด ให้บริการอินเทอร์เน็ตฟรีตามโครงการอินเทอร์เน็ตตำบลเพื่อให้ประชาชนเข้ามาใช้บริการได้ทุกวันใน เวลาราชการ

ระบบเศรษฐกิจ

1. การเกษตร

ลักษณะการประกอบอาชีพประชาชนส่วนใหญ่ประกอบอาชีพค้าขายและทำการเกษตร ส่วนประชาชนในวัยทำงานจะไปรับจ้างทำงานในโรงงานอุตสาหกรรม บริษัท ห้างร้านด้านการเกษตรจะ มีการปลูกข้าว ไม้ผล ทำบ่อเลี้ยงปลา เลี้ยงสัตว์ อาทิ โค สุกรขุน

2. โครงสร้างทางเศรษฐกิจ

จากลักษณะของพื้นที่ของเทศบาลตำบลจอหอ เป็นเขตติดต่อกับตัวเมืองนครราชสีมา มีลักษณะของเส้นทางคมนาคมที่เสมือนเป็นประตูเข้า-ออก ของตัวจังหวัดนครราชสีมา เป็นเมืองที่อยู่ ใกล้ศูนย์กลางความเจริญของจังหวัดนครราชสีมา ซึ่งส่งผลให้เกิดการขยายตัวทางเศรษฐกิจในด้านต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นการลงทุนทางการค้า การก่อสร้าง การบริการ การประกอบพาณิชยกรรม ส่วนใหญ่เป็น บริการด้านอุปโภค – บริโภค เช่น ร้านอาหาร ร้านขายของชำ ร้านขายเฟอร์นิเจอร์ซึ่งจะกระจุกอยู่

บริเวณใจกลางเมือง ส่วนบริษัทห้างร้านใหญ่ ๆ ประเภทค้าวัสดุก่อสร้าง โชว์รูมสินค้าขนาดใหญ่ อาคารจะมีขนาดใหญ่และอยู่ริมถนนมีสภาพตลอดเส้นทางเข้าเมือง

จอหอ การค้าย่อยรายอื่นๆ ได้แก่ การค้าบริการตามกลุ่มที่พักอาศัยเป็นการค้าเพื่อบริการชุมชนเล็กๆ เท่านั้น ซึ่งมักเป็นอาคารพาณิชย์ที่ใช้เป็นที่พักอาศัยร่วมอยู่ด้วย โดยมีประเภท และจำนวนสถานประกอบการพาณิชย์กรรม และบริการ เช่น

1) สถานประกอบการด้านพาณิชย์กรรม			
ก. สถานีบริการน้ำมัน	จำนวน	3	แห่ง
ข. ตลาดสด	จำนวน	2	แห่ง
ค. ปั๊มแก๊สรถยนต์	จำนวน	1	แห่ง
2) สถานประกอบการเทศพาณิชย์			
ก. โรงฆ่าสัตว์	จำนวน	1	แห่ง
3) สถานประกอบการด้านบริการ			
ก. ธนาคาร	จำนวน	5	แห่ง
ข. สถานที่จำหน่ายอาหารตาม พ.ร.บ.สาธารณสุข	จำนวน	65	แห่ง
ค. สถานประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ	จำนวน	111	แห่ง

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

ศาสนา ประเพณี วัฒนธรรม

1. การนับถือศาสนา

ประชาชนส่วนใหญ่นับถือศาสนาพุทธและมีวัดในเขตเทศบาล จำนวน 4 วัด คือ

- วัดท่ามะยม - วัดสูง - วัดช่องอู่ - วัดบ้านปูน

2. ประเพณีและศิลปวัฒนธรรม

เทศบาลตำบลจอหอจัดให้มีกิจกรรมเนื่องในวันสำคัญ และประเพณีท้องถิ่นที่สำคัญ มีดังนี้

- ประเพณีสงกรานต์ ประมาณเดือนเมษายน ของทุกปี กิจกรรมสังเขป คือ การทำบุญ ตักบาตร การรดน้ำขอพรผู้สูงอายุ และเล่นสาดน้ำสงกรานต์
- ประเพณีแห่เทียนเข้าพรรษา ประมาณเดือนกรกฎาคม ของทุกปี กิจกรรมสังเขป คือ การถวายภัตตาหารเช้าและนำเทียนพรรษาไปถวายวัดทุกวัดในเขตเทศบาล
- ประเพณีลอยกระทง ประมาณเดือนพฤศจิกายน ของทุกปี กิจกรรมสังเขป คือ การจัดขบวนระหว่างชุมชนในเขตเทศบาล ประกวดกระทง และลอยกระทง

3. ภูมิปัญญาท้องถิ่น ภาษาท้องถิ่น

ไทยโคราช ชื่อ ไทยโคราช ความเป็นมา จังหวัดนครราชสีมาเป็นจังหวัดที่มีกลุ่มชาติพันธุ์หลากหลาย แต่ไทยโคราชเป็นกลุ่มชาติพันธุ์กลุ่มใหญ่ ที่มีวัฒนธรรมโคราช ได้แก่ มีเพลงพื้นบ้านที่เรียกว่า "เพลงโคราช" ใช้ดนตรีพื้นบ้าน คือ มโหรีโคราช และที่เป็นเอกลักษณ์สำคัญคือใช้ภาษาโคราชในชีวิตประจำวัน ไม่มีหลักฐานบ่งบอกว่ากลุ่มชาติพันธุ์โคราชมาจากที่ใด แต่มีหลักฐานทางโบราณคดีเกี่ยวกับชุมชนโบราณ บริเวณจังหวัดนครราชสีมาจำนวนมาก ซึ่งกลุ่มชาติพันธุ์นี้ นอกจากจะอยู่ที่จังหวัดนครราชสีมาแล้วยังมีอยู่ในจังหวัดบุรีรัมย์ ชัยภูมิ และบางส่วนของจังหวัดลพบุรี บาง ครั้งอาจเรียกกลุ่มชาติพันธุ์นี้ว่า ไทยเบิ้ง วิถีชีวิตและภาษา กลุ่มชาติพันธุ์โคราชมีวิถีชีวิตแบบเรียบง่ายเหมือนชาวชนบททั่วไป คืออยู่บ้านใต้ถุนสูงแบบบ้านโคราช ซึ่งเป็นเรือนสามระดับ ใกล้เคียง ๆ บ้านปลูกพืชผักสวนครัวซึ่งอาจมีทั้งอาหารและยา ใช้ผ้าถุงโจงกระเบนซึ่งเป็น ผ้าไหมเรียกว่า ไหมหางกระรอก ซึ่งเป็นผ้าทอที่เส้นพุ่งเป็นไหมควบสองเส้นทำให้ทอแล้วเกิดเป็นลูกลาย เหมือนหางกระรอกและวัฒนธรรมที่สำคัญคือ ภาษาโคราช ซึ่งมีวงศัพท์ เสียง และสำนวนของตัวเอง เช่น จ่น แปลว่า ไม่ว่างเลย เช่น วันนี้จ่นมาก จิ่น แปลว่า จืดชืด หรือ เช้ง เช่น ส้มตำนี้จิ่นแล้ว เขาะเยาะ แปลว่า ผอมโซ ไม่มีเรี่ยวแรง นอกจากนี้ อาจเพี้ยนเสียงวรรณยุกต์คำในภาษาไทยกลาง ได้แก่ เพี้ยนเสียงเอกเป็นเสียงตรี เช่น กัด เป็น กัด ดัด เป็น ดัด เพี้ยนเสียงสามัญเป็นเสียงจัตวา เช่น ปลา เป็น ปล่า กา เป็น ก่า เกี่ยวกับสำนวนภาษาโคราชมีสำนวนมากมายที่ใช้ในชีวิตประจำวัน เช่น คำเรียกขวัญ ดังตัวอย่างเล็กน้อยดังนี้ "ขวัญอีนางเอามา??กู? ขอให้มาเข้าโครอย่าได้หลาบ ขอให้มาเข้าคราบอย่าได้ลอย สิบปีอย่าไปอื่น หมื่นปีอย่าไปไกล ขอให้มาอยู่ชุมพ้อชุมแม่ ชุมพื้ชุมน่อง ให้มาอยู่เรือนใหญ่ หัวกะไดสูง.." หมายความว่า ขวัญลูกเออยังมาเกิด ขอให้มาอยู่กับร่างกายสิบปีหมื่นปีอย่าได้ไปไหน

4. สินค้าพื้นเมืองและของที่ระลึก

จังหวัดนครราชสีมาสินค้านำพื้นเมืองมากมายหลายอย่าง นักท่องเที่ยวสามารถหาซื้อได้ที่ตลาดในตัวเมืองหรือแหล่งผลิต สินค้าหัตถกรรมที่มีชื่อเสียง ได้แก่ เครื่องปั้นดินเผาจากด่านเกวียน ผ้าไหมผ้ามัดหมี่จากปักธงชัย ส่วนสินค้าหัตถกรรมกลุ่มแม่บ้านหาซื้อได้ที่ศูนย์จำหน่ายของดีเมืองโคราช ใกล้ศาลากลางจังหวัด ส่วนผลิตภัณฑ์อาหารได้แก่ หมูยอ แหนม ไส้กรอก กุนเชียง หมูหยอง ซึ่งผลิตกันมากที่ตัวเมืองและที่อำเภอปากช่อง และหมี่โคราชซึ่งมีจำหน่ายทั่วไป

ทรัพยากรธรรมชาติ

1. แหล่งน้ำ

1) แหล่งน้ำ

1. หนองบึง ได้แก่

1.1 สระครก คิดเป็นพื้นที่กักเก็บน้ำประมาณ 77,000 ลูกบาศก์เมตร

- 1.2 สระหนองกก คิดเป็นพื้นที่กักเก็บน้ำประมาณ 60,000 ลูกบาศก์เมตร
- 1.3 สระบ้านปูน คิดเป็นพื้นที่กักเก็บน้ำประมาณ 82,000 ลูกบาศก์เมตร
- 1.4 สระบายพาส คิดเป็นพื้นที่กักเก็บน้ำประมาณ 22,500 ลูกบาศก์เมตร
- 2) คลองลำธาร ห้วย จำนวน 2 แห่ง ได้แก่
 - 2.1 ลำบริบูรณ์
 - 2.2 คลองดาดชลประทาน

2. ลักษณะของไม้และป่าไม้

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

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

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

- เขตพื้นที่เหมาะสมการเกษตร (Zone A) เนื้อที่ประมาณ 91,012 ไร่
- เขตพื้นที่ป่าเพื่อการอนุรักษ์ (Zone C) เนื้อที่ประมาณ 1,575,218 ไร่
- เขตพื้นที่ป่าเพื่อเศรษฐกิจ (Zone E) เนื้อที่ประมาณ 3,286,186 ไร่

โดยพื้นที่ป่าเพื่อเศรษฐกิจ (Zone E) บางส่วน และพื้นที่เหมาะสมการเกษตร (Zone A) กรมป่าไม้ได้มอบพื้นที่ให้สำนักงานปฏิรูปที่ดินเพื่อการเกษตรนำไปปฏิรูปเพื่อเกษตรกรรมแล้วจังหวัดนครราชสีมา ภูเขาที่สำคัญ ได้แก่ เขาเขียว เขากบินทร์ เขาบรรทัด เขาสนกำแพง เขาตองพญาเย็น เขาตองพญาไฟ และเขาใหญ่

2.2 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ในการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตจังหวัดนครราชสีมา ประจำปี พ.ศ. 2563 ผู้วิจัยได้รวบรวมแนวคิด ทฤษฎี ที่เกี่ยวข้อง ดังต่อไปนี้

มิเชล แบริ (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

กาญจนา อรุณสุขจุฑา (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 ความสัมพันธ์อันดีที่มีต่อกับผู้ร่วมกิจกรรม อันจะทำให้เกิดความผูกพันความพึงพอใจและสภาพการเป็นอยู่ร่วมกัน เป็นความพึงพอใจของบุคคลในด้านสังคมหรือความมั่นคงในสังคม ซึ่งจะทำให้รู้สึกมีหลักประกันและมีความมั่นคงในการประกอบกิจกรรม

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 ส่วนใหญ่ประชาชนจะใช้เวลาเป็นมาตรฐานในการเปรียบเทียบความคาดหวังจากบริการต่าง ๆ

2.3 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ

2.2.1 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

การให้บริการเป็นหน้าที่หลักที่สำคัญในการบริหารงานภาครัฐ โดยเฉพาะในลักษณะงานที่ต้องมีการติดต่อสัมพันธ์กับประชาชนโดยตรง โดยหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีหน้าที่ในการ

ส่งต่อบริการ (Delivery Service) ให้แก่ผู้รับบริการ มีนักวิชาการให้แนวคิดเกี่ยวกับ “การให้บริการ” พอสรุปได้ดังนี้

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

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

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

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

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

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

2.2 บุคคล (People) พนักงานที่ขายบริการต้องมีการแต่งตัวที่เหมาะสม บุคลิกดี หน้าตายิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาดี เพื่อให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ และเกิดความเชื่อมั่นว่าบริการที่ซื้อจะดีด้วย

2.3 เครื่องมือ (Equipment) อุปกรณ์ภายในสำนักงานจะต้องทันสมัย มีประสิทธิภาพในการบริการที่รวดเร็ว และให้ลูกค้าพอใจ

2.4 วัสดุสื่อสาร (Communication Material) สื่อโฆษณาและเอกสารการโฆษณาต่างๆ จะต้องสอดคล้องกับลักษณะของบริการที่เสนอขาย และลักษณะของลูกค้า

2.5 สัญลักษณ์ (Symbols) ก็คือชื่อตราสินค้าหรือเครื่องหมายตราสินค้าหรือที่ใช้บริการเพื่อให้ผู้บริโภคเรียกชื่อได้ถูกต้องและมีลักษณะสื่อความหมายที่ดีเกี่ยวกับบริการที่เสนอขาย

2.6 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

3.1 ตรวจสอบ คัดเลือก และฝึกอบรมพนักงานที่ให้บริการ รวมทั้งมนุษยสัมพันธ์ของพนักงานที่ให้บริการ เช่น ธุรกิจสายการบิน โรงแรม ธนาคาร ต้องเน้นในด้านการฝึกอบรมในการให้บริการที่ดี

3.2 ต้องสร้างความพอใจให้ลูกค้า โดยเน้นการใช้การรับฟังคำแนะนำและข้อเสนอแนะของลูกค้า การสำรวจข้อมูลลูกค้า และการเปรียบเทียบ ทำให้ได้รับข้อมูลเพื่อการแก้ไขปรับปรุงบริการให้ดีขึ้น

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

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

S = Service Concept คือ แนวคิดรวบยอดในการบริการและการสร้างความพึงพอใจ ให้ลูกค้าผู้มาติดต่อหรือมาขอใช้บริการและรับบริการ

E = Enthusiasm คือ ความกระตือรือร้น หมายความว่า พนักงานทุกคนจะต้องมีความกระตือรือร้นพร้อมที่จะตอบสนองความต้องการของลูกค้าตลอดเวลา

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

V = Values คือ ความมีคุณค่า หมายถึง การทำทุกวิถีทางให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกประทับใจ ตลอดทั้งได้คุณค่าไปจากการบริการ

I = Interesting, Impression คือ ความสนใจและความประทับใจ หมายถึง การให้ความสนใจอย่างจริงจังต่อลูกค้า และสร้างความประทับใจให้กับลูกค้าทุกระดับ

C = Cleanliness, Correctives, Courtesy คือ ความสะอาด ความถูกต้องและความมีเมตตา สิ่งเหล่านี้เป็นส่วนประกอบของการขายสถานที่ต้อนรับลูกค้า ควรมีความสะอาด และมีความเป็นระเบียบเรียบร้อยในเรื่องความถูกต้องและมีเมตตาต่อลูกค้า ให้การต้อนรับด้วยใบหน้ายิ้มแย้มแจ่มใส

E = Endurance คือ ความอดทน และการรู้จักควบคุมอารมณ์

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

จากที่กล่าวมาข้างต้นพอสรุปได้ว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมใด ๆ ที่บุคคลใดหรือฝ่ายหนึ่งฝ่ายใด นำเสนอให้กับบุคคลอื่น โดยกิจกรรมนั้นจะถูกนำเสนอไปพร้อม ๆ กับตัวสินค้าหรือบริการแต่ไม่สามารถจะจับต้องได้ ซึ่งจะเป็นผลทางด้านจิตใจ ทำให้เกิดความประทับใจหรือความพึงพอใจในตัวสินค้าหรือบริการให้กับผู้รับบริการ

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

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (Equivalent Services) โดยยึดหลักว่า คนเราทุกคนเกิดมาเท่าเทียมกัน ความเท่าเทียมกันนั้นหมายถึง ประชาชนทุกคนควรมีสถานะที่เท่าเทียมกันทั้งทางกฎหมายและทางการเมือง ไม่แบ่งแยกเชื้อชาติ ศาสนา หรือความยากจน ตลอดจนสถานะทางสังคม

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

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Services) เป็นการคำนึงถึงจำนวนคนที่เหมาะสม จำนวนความต้องการ มีสถานที่ที่เพียงพอ ในเวลาที่เหมาะสม

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

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Services) เป็นการบริการที่มีความเจริญ คืบหน้าไปทั้งทางด้านผลงานและคุณภาพ เทคโนโลยีที่ทันสมัย

ตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการ

จากการศึกษาวิจัยและผลงานเขียนของนักวิชาการจำนวนมาก เห็นพ้องกันว่า ตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการประกอบไปด้วย

1 ความคาดหวังกับคุณภาพการให้บริการ

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

2 การรับรู้กับคุณภาพการให้บริการ

ในเชิงทฤษฎีทางจิตวิทยาสังคม การรับรู้สามารถอธิบายได้อย่างสั้นๆ คือ วิธีการที่บุคคลมองโลกที่อยู่รอบ ๆ ตัวของบุคคล ฉะนั้นบุคคล 2 คนอาจมีความคิดต่อตัวกระตุ้นอย่างเดียวกัน ภายใต้เงื่อนไขเดียวกัน แต่บุคคลทั้ง 2 อาจมีวิธีการยอมรับถึงตัวกระตุ้น (Recognize) การเลือกสรร (Select) การประมวล (Organize) และการตีความ (Interpret) เกี่ยวกับตัวกระตุ้นดังกล่าวไม่เหมือนกัน อย่างไรก็ตาม ยังขึ้นกับพื้นฐานของกระบวนการของบุคคลแต่ละคนเกี่ยวกับความต้องการ ค่านิยม การคาดหวัง และปัจจัยอื่น ๆ ทั้งนี้ มิติของการรับรู้คุณภาพในการให้บริการ (The Definition and Dimensions of Perceived Service Quality) นักวิชาการเห็นพ้องกันว่าประกอบไปด้วย (1) เวลา หมายถึงเวลาของการตัดสินใจว่าจะใช้บริการเมื่อใดหรือในช่วงใด (2) เหตุผลในการตัดสินใจใช้บริการนั้น เป็นการตัดสินใจที่ผู้ใช้บริการเปรียบเทียบระหว่างประโยชน์ที่ได้รับกับต้นทุนที่ได้ลงไป (3) การบริการ เนื่องจากคุณภาพการให้บริการเป็นเรื่องของปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ จึงต้องมีการประเมินหรือการวัดคุณภาพการให้บริการจากผู้รับบริการหรือลูกค้า (4) เนื้อหา

โดยคุณภาพการให้บริการครอบคลุมถึงความรู้ (Cognitive) ความรู้สึก (Affective) และแนวโน้มของพฤติกรรม (Behavioral) ของผู้รับบริการ (5) บริบท (Context) ซึ่งได้รับอิทธิพลจากบริการหรือปัจจัยสถานการณ์ และ (6) การรวม (Aggregation) โดยที่พฤติกรรมการใช้บริการนั้น จะได้รับการพิจารณาว่าเป็นเรื่องของการทำธุรกิจ หรือความต้องการสร้างความสัมพันธ์ทางการค้าระหว่างผู้ให้และผู้รับบริการ

3 ประสพการณ์การรับบริการกับคุณภาพการให้บริการ

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

แนวคิดการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนที่ดีขึ้น

แนวคิดการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนที่ดีขึ้น นับได้ว่าเป็นเรื่องหนึ่งที่สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ ได้เร่งรัดผลักดันการดำเนินการในช่วงหลายปีที่ผ่านมา นอกเหนือจากการมุ่งพัฒนาระบบการบริหารจัดการภาครัฐตามกรอบแนวคิดที่ได้เสนอไปข้างต้นแล้ว สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ เสนอไว้ว่าการให้บริการประชาชนเป็นนโยบายที่ทุกรัฐบาลให้ความสำคัญ และพยายามผลักดันให้มีการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนให้ดีขึ้นมาโดยตลอด ทั้งนี้เนื่องจากในสังคมประชาธิปไตยนั้นการตอบสนองความต้องการของประชาชนเป็นพันธกิจสำคัญอันดับแรกของรัฐพึงกระทำ ยิ่งในช่วงปัจจุบันเป็นกระแสการเรียกร้องให้ปรับเปลี่ยนสภาพสังคมให้เข้าสู่ความเป็นประชาธิปไตยที่สมบูรณ์ที่เกิดขึ้นในทุกภูมิภาคของโลกล้วนมุ่งเป้าไปสู่จุดหมายเดียวกันคือ การยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง (Citizen Centered) ประกอบกับในปัจจุบันความสัมพันธ์ระหว่างภาครัฐและประชาชนได้เพิ่มมากขึ้นรวมทั้งประชาชนมีการเรียกร้องการบริการที่ดีขึ้น เนื่องจากเทคโนโลยีสมัยใหม่เปิดโอกาสให้ประชาชนทั่วไปหรือองค์กรประชาชนเปิดเผยความต้องการของตนให้สังคมได้รับรู้ง่ายขึ้น ประชาชนมีระดับการศึกษาและค่านิยมประชาธิปไตยที่สูงขึ้นทำให้ต้องการภาครัฐที่มีความโปร่งใสและรับผิดชอบในการดำเนินงานมากขึ้น รวมถึงการทำงานที่มีประสิทธิภาพและคุ้มค่ากับเงินภาษีของประชาชน และการที่ภาครัฐเองก็ตระหนักดีว่าหากไม่ได้รับความร่วมมือที่ดีจากประชาชนแล้วนโยบายของรัฐก็จะไม่เกิดผลและจะกระทบถึงเสถียรภาพของรัฐบาลในระยะยาวอีกด้วย และด้วยแรงกดดันดังกล่าวจำเป็นที่ภาครัฐต้องตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของประชาชน ซึ่งความต้องการและความคาดหวังดังกล่าวเปลี่ยนแปลงไปตามกระแสการเปลี่ยนแปลงของ

โลก จึงจำเป็นต้องปรับปรุงคุณภาพให้สนองความต้องการดังกล่าว แต่อย่างไรก็ตามการดำเนินการเป็นสิ่งที่ทำได้ไม่มากนัก เนื่องจากความต้องการของประชาชนมีหลากหลายและซับซ้อน ยิ่งไปกว่านั้นการดำเนินการดังกล่าวของภาครัฐต้องได้รับความร่วมมือจากส่วนราชการต่างๆ ในการปรับปรุงการบริการให้มีประสิทธิภาพ

(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 และการที่ภาครัฐเองก็ตระหนักดีว่าหากไม่ได้รับความร่วมมือที่ดีจากประชาชนแล้วนโยบายของรัฐก็จะไม่เกิดผลและจะกระทบถึงเสถียรภาพของรัฐบาลในระยะยาวอีกด้วย และด้วยแรงกดดันดังกล่าวจำเป็นที่ภาครัฐต้องตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของประชาชน ซึ่งความต้องการและความคาดหวังดังกล่าวเปลี่ยนแปลงไปตามกระแสการเปลี่ยนแปลงของโลก จึงจำเป็นต้องปรับปรุงคุณภาพให้สนองความต้องการดังกล่าว แต่อย่างไรก็ตามการดำเนินการเป็นสิ่งที่ทำได้ไม่มากนัก เนื่องจากความต้องการของประชาชนมีหลากหลายและซับซ้อน ยิ่งไปกว่านั้นการดำเนินการดังกล่าวของภาครัฐต้องได้รับความร่วมมือจากส่วนราชการต่างๆ ในการปรับปรุงการบริการให้มีประสิทธิภาพ

ตัวอย่างของผลการดำเนินงานของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการเพื่อให้เป็นไปตามหลักการและแนวคิดการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ 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 โดยเฉลี่ยมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

ของหน่วยงานราชการ และ (2) ขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการเพื่อให้บริการประชาชนลดลง ได้มากกว่าร้อยละ 50 โดยเฉลี่ยภายในปี พ.ศ.2550

2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

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

สายฝน ราชล่ำ (2554) ศึกษาและเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการจัดการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก และเพื่อศึกษาปัญหารวมทั้งข้อเสนอแนะของการจัดการศึกษาของ

ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล ลำปาง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้ปกครองเด็กของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ปีการศึกษา 2551 จำนวน 217 คน เครื่องมือการวิจัยเป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า และปลายเปิดวิเคราะห์ผลการวิจัยโดยใช้ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การหาค่าความถี่ และทดสอบความแตกต่าง โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) ผลการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการจัดการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก รวมทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับมาก เรียงตามค่าเฉลี่ยคือ ด้านบุคลากรและการบริหารจัดการ ด้านวิชาการ และกิจกรรมตามหลักสูตร ด้านอาคารสถานที่สิ่งแวดล้อมและความปลอดภัย และด้านการมีส่วนร่วม และการสนับสนุนจากชุมชน ผู้ปกครองที่มีระดับการศึกษาและมีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจต่อการจัดการศึกษาโดยรวมและรายด้าน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ สำหรับผู้ปกครอง ที่มีรายได้แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการจัดการศึกษา ด้านวิชาการและกิจกรรมตามหลักสูตรแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในด้านการมีส่วนร่วม และการสนับสนุนจากชุมชน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05

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

ความพึงพอใจด้านระบบการให้บริการ หมายถึง ระดับความรู้สึกพึงพอใจมากหรือน้อยของผู้ใช้บริการที่มีต่อการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการบริการ มีการจัดเตรียมให้กับผู้ใช้บริการ มีขั้นตอนการบริการที่รวดเร็วและถูกต้อง ความสะดวกในการติดต่อขอรับบริการ และการให้บริการที่ตรงกับความต้องการของประชาชน

ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง ระดับความรู้สึกพึงพอใจมากหรือน้อยของผู้ใช้บริการที่มีต่อการแสดงกิริยามารยาทและแสดงออกซึ่งความมีมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ การเอาใจใส่และมีความกระตือรือร้นในการบริการ ความซื่อสัตย์ต่อการให้บริการ การแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนเรื่องราวร้องทุกข์

ความพึงพอใจด้านสถานที่ สภาพแวดล้อม และสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง ระดับความรู้สึกพึงพอใจมากหรือน้อยของผู้ใช้บริการที่มีต่อทำเลที่ตั้งที่เหมาะสม สะดวกในการเดินทาง มีที่จอดรถสะดวก และเพียงพอ ความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อยภายในอาคารมีการแบ่งพื้นที่ใช้สอยอย่างเป็นสัดส่วน มีป้ายแนะนำจุดบริการมองเห็นได้ชัดเจน

ความพึงพอใจด้านข้อมูลข่าวสาร หมายถึง ระดับความรู้สึกพึงพอใจมากหรือน้อยของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้ข้อมูลข่าวสารต่างๆ แก่ประชาชนอย่างต่อเนื่อง มีสื่อประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารที่สามารถถ่ายทอดไปสู่ประชาชนได้อย่างชัดเจนและรวดเร็ว ภาพลักษณ์ของสถานีตำรวจสะท้อนถึงความน่าเชื่อถือ มีบอร์ด แผ่นพับ คู่มือด้านกฎหมายประชาสัมพันธ์ข้อมูลต่างๆ ของสถานีตำรวจอย่างครบถ้วน

สันต์ รอดสุด (2550) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองพังงา จังหวัดพังงา พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองพังงา จังหวัดพังงา ระดับมากในด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม เป็นอันดับที่ 1 รองลงมาด้านการดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบและด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ เป็นอันดับที่ 2 และ 3 ตามลำดับ ส่วนด้านข้อมูลข่าวสารด้านระบบการให้บริการประชาชน มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง เป็นอันดับที่ 4 และ 5 และผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองพังงา จังหวัดพังงา ในภาพรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ส่วนประชาชนที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือนต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองพังงา จังหวัดพังงา ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน

บทที่ 3 : วิธีการศึกษา

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

3.1 ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา

ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้คือ ข้อมูลที่เก็บรวบรวมจากกลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้มารับบริการที่ได้รับแบบสอบถาม ซึ่งมีที่พักอาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลจอหอ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลจอหอ อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา

3.2 ประชากรเป้าหมาย

ประชากรเป้าหมายสำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) คือประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลจอหอ อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา

1) ประชากร

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

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

3.3 ขนาดของกลุ่มตัวอย่างประชาชน

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

โดยการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย สำหรับกลุ่มตัวอย่างประชาชนมีการรวมกลุ่มโดยใช้ที่อยู่ของชุมชนแยกตามหมู่เป็นเกณฑ์ในการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง และเทียบบัญญัติไตรยางค์ ณ ระดับความเชื่อมั่น 95% โดยคำนวณจากสูตร ดังนี้

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

โดยที่

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

กลุ่มตัวอย่างประชาชน	n =	$\frac{16,910}{1 + 16,910 (0.05)^2}$
	n =	390.76 คน
	=	391 คน

อย่างไรก็ตาม เพื่อให้ผลการศึกษาที่ได้รับจากกลุ่มตัวอย่างที่สุ่มมาสามารถใช้อธิบายกลุ่มประชากรเป้าหมายได้อย่างถูกต้อง และเพื่อเป็นการเพิ่มความเที่ยงตรงของข้อสรุปที่จะได้รับจากตัวอย่าง จึงใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน และทำการสุ่มตัวอย่างแบบอาศัยความน่าจะเป็น เพื่อจะได้เป็นการกระจายกลุ่มตัวอย่างให้ครอบคลุมทั่วทั้งเขตพื้นที่เทศบาลตำบลจอหอ จังหวัดนครราชสีมา และไม่ให้มีการกระจุกตัวอยู่ในชุมชน/หมู่บ้านใดชุมชน/หมู่บ้านหนึ่งมากเกินไป และในการเก็บรวบรวมข้อมูลจะสุ่มประชากรในแต่ละชุมชน/หมู่บ้าน โดยวิธีสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) ทั้งนี้เพราะประชากรมีจำนวนมากและมีเขตพื้นที่กว้าง โดยมีวิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง ดังแสดงรายละเอียดดังนี้

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

ที่มา : สถิติจำนวนประชากรในเขตเทศบาลตำบลจอหอ สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลจอหอ ณ วันที่ 14 กันยายน 2563

3.4 เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูลและการเก็บรวบรวมข้อมูล

3.4.1 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

3.4.1.1 การสร้างเครื่องมือ เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมครั้งนี้ คณะผู้สำรวจใช้แบบสอบถามแบบปลายปิดและปลายเปิด โดยการศึกษาจากเอกสาร บทความ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง นำมาสร้างเป็นแบบสอบถามให้ครอบคลุมกับวัตถุประสงค์ โดยแบบสอบถามประกอบด้วย 3 ตอน คือ ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบล จอหอ จังหวัดนครราชสีมา ใช้มาตราวัดแบบ Likert Scale ให้ค่าน้ำหนักโดยถือเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

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

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อปัญหา อุปสรรค และความต้องการ ในการรับบริการจากเทศบาลตำบลจอหอ จังหวัดนครราชสีมา

3.4.1.2 การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

ในการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ จะใช้วิธีหาความเที่ยงตรง (Validity) ด้วยการนำแบบสอบถามฉบับร่างไปหาความเที่ยงตรงด้านเนื้อหาและโครงสร้าง โดยเสนอต่อที่ปรึกษา โครงการและผู้เกี่ยวข้อง เพื่อตรวจสอบหาความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content Validity) และความเหมาะสมถูกต้องด้านภาษา เพื่อนำข้อเสนอแนะไปปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถาม

3.4.2 การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.4.2.1 ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ได้จากการออกแบบสอบถามโดยใช้วิธีการสัมภาษณ์ตามแบบสอบถามที่ได้สร้างขึ้น

3.4.2.2 ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ได้จากเอกสารข้อมูลทางสถิติที่รวบรวมจากเทศบาลตำบลจอหอ จังหวัดนครราชสีมา

3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

3.5.1 การวิเคราะห์ข้อมูล

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

3.5.2 การประเมินผล

สำหรับข้อมูลระดับความพึงพอใจ ได้ทำการหาค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเป็นรายกลุ่ม โดยมีเกณฑ์การพิจารณาเกี่ยวกับค่าเฉลี่ย ดังนี้

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

ในส่วนของการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลจอหอ จังหวัดนครราชสีมา นั้น คณะผู้สำรวจได้กำหนดเกณฑ์ในการคำนวณค่าคะแนนร้อยละ โดยคิดจากค่าคะแนนเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในการให้บริการที่ได้จากกลุ่มตัวอย่างประชาชนในแต่ละด้าน และนำค่าคะแนนเฉลี่ยที่ได้มาเทียบหาค่าร้อยละจากคะแนนเต็มของแต่ละด้าน เพื่อจัดระดับของความพึงพอใจได้ ดังนี้

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

สำหรับข้อมูลที่ได้จากคำถามปลายเปิดได้ทำการรวบรวมข้อมูลทั้งหมด และดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการจัดจำแนกประเภทข้อความที่มีลักษณะเหมือนกันหรือคล้ายคลึงกันให้อยู่ในประเภทเดียวกัน จากนั้นวิเคราะห์เนื้อหาของข้อมูลและนำเสนอในรูปของความเรียง

บทที่ 4 : ผลการศึกษา

การศึกษานี้เป็นการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลจอหอ ซึ่งผลการศึกษาครั้งนี้คณะผู้สำรวจได้ดำเนินการวิเคราะห์ขั้นตอนต่าง ๆ โดยรายงานผลการศึกษาได้แบ่งออกเป็น 6 ตอน ซึ่งมีลำดับเนื้อหา ดังนี้

- 4.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างประชาชน
- 4.2 การติดต่อขอรับบริการจากเทศบาลตำบลจอหอ
- 4.3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลจอหอ
- 4.4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลจอหอในภาพรวมและรายด้าน จำแนกตามภาระงานหลัก
- 4.5 การประเมินคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการ
- 4.6 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของประชาชนผู้รับบริการ

4.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างประชาชน

4.1.1 เพศ

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 262 คน คิดเป็นร้อยละ 65.50 ในขณะที่เพศชาย มีจำนวน 138 คน คิดเป็นร้อยละ 34.50 ดังแสดงรายละเอียดในแผนภูมิ และตาราง 1

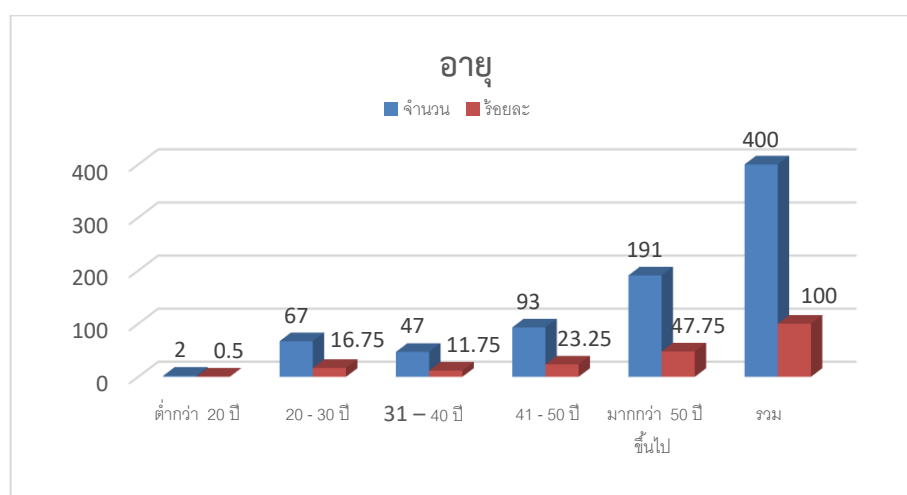


ตาราง 1 แสดงจำนวน และร้อยละ ของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
1. ชาย	138	34.50
2. หญิง	262	65.50
รวม	400	100.00

4.1.2 ระดับอายุ

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่มีอายุมากกว่า 50 ปีขึ้นไป จำนวน 191 คน คิดเป็นร้อยละ 47.75 รองลงมา มีอายุระหว่าง 41-50 ปี จำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 23.25 และมีอายุระหว่าง 20 – 30 ปี จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 16.75 ตามลำดับ ดังแสดงรายละเอียดในแผนภูมิ และตาราง 2

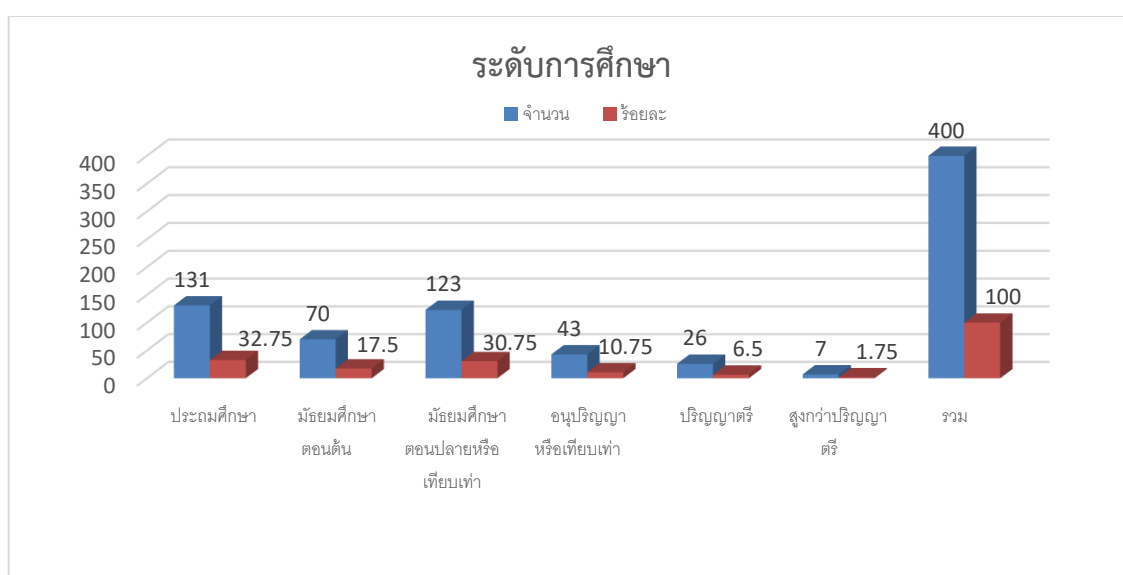


ตาราง 2 แสดงจำนวน และร้อยละ ของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับอายุ

ระดับอายุ	จำนวน	ร้อยละ
1. ต่ำกว่า 20 ปี	2	0.50
2. 20 - 30 ปี	67	16.75
3. 31 - 40 ปี	47	11.75
4. 41 - 50 ปี	93	23.25
5. มากกว่า 50 ปีขึ้นไป	191	47.75
รวม	400	100.00

4.1.3 ระดับการศึกษา

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่ตอบแบบสอบถามพบว่า ส่วนใหญ่มีการศึกษาอยู่ในระดับประถมศึกษา จำนวน 131 คน คิดเป็นร้อยละ 32.75 รองลงมาที่มีการศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า จำนวน 123 คน คิดเป็นร้อยละ 30.75 และมีการศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 17.50 ตามลำดับ ดังแสดงรายละเอียดในแผนภูมิ และตาราง 3

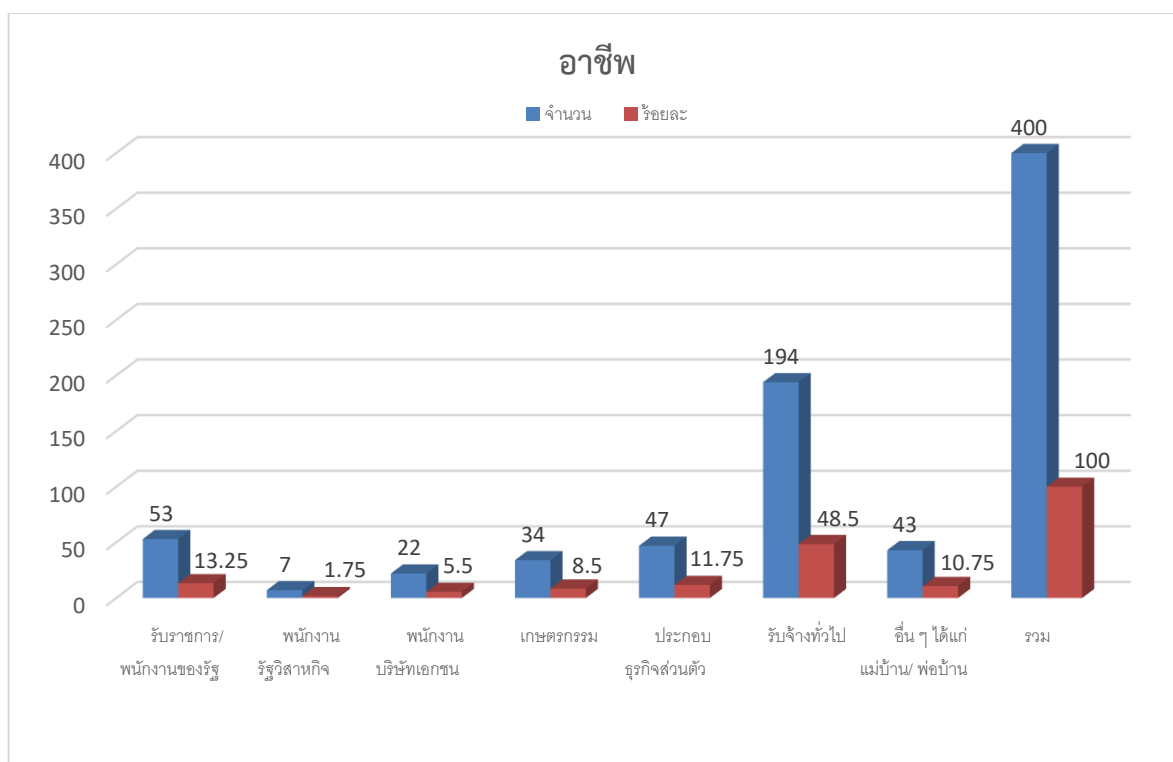


ตาราง 3 แสดงจำนวน และร้อยละ ของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
1. ประถมศึกษา	131	32.75
2. มัธยมศึกษาตอนต้น	70	17.50
3. มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า	123	30.75
4. อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	43	10.75
5. ปริญญาตรี	26	6.50
6. สูงกว่าปริญญาตรี	7	1.75
รวม	400	100.00

4.1.4 อาชีพ

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่ตอบแบบสอบถามพบว่า ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน 194 คน คิดเป็นร้อยละ 48.50 รองลงมาประกอบอาชีพ รับราชการ/พนักงานของรัฐ จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 13.25 และ อื่น ๆ ได้แก่ แม่บ้าน/ พ่อบ้านจำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 10.75 ตามลำดับ ดังแสดงรายละเอียดในแผนภูมิ และตาราง 4



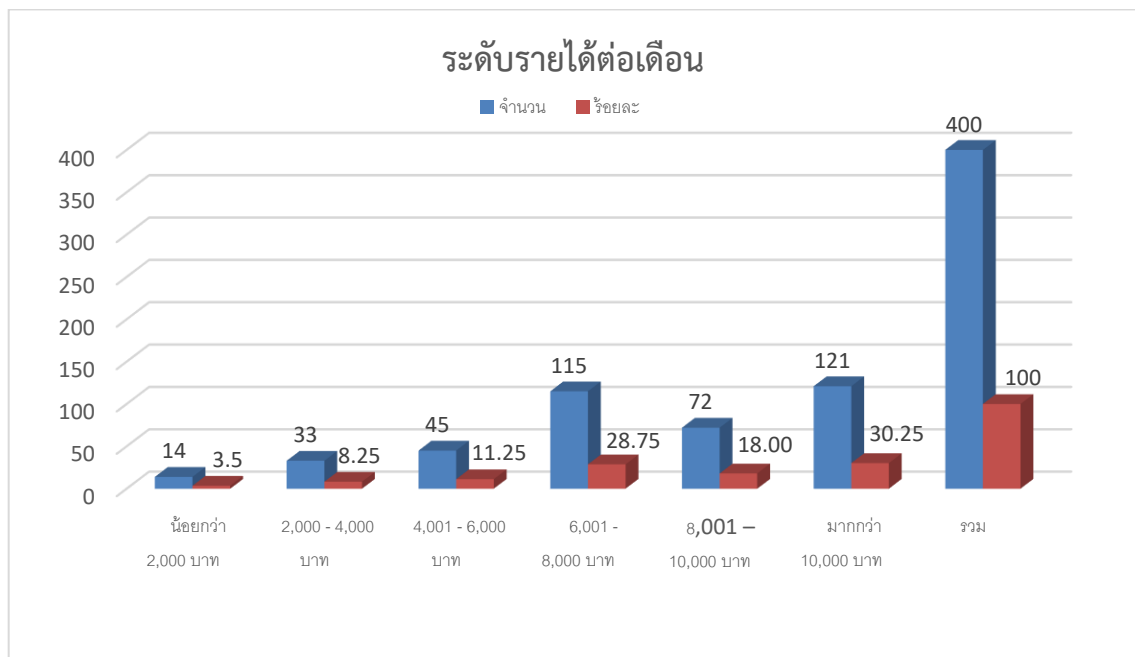
ตาราง 4 แสดงจำนวน และร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
1. รับราชการ/พนักงานของรัฐ	53	13.25
2. พนักงานรัฐวิสาหกิจ	7	1.75
3. พนักงานบริษัทเอกชน	22	5.50
4. เกษตรกรรม	34	8.50
5. ประกอบธุรกิจส่วนตัว	47	11.75
6. รับจ้างทั่วไป	194	48.50
7. อื่น ๆ ได้แก่ แม่บ้าน/ พ่อบ้าน	43	10.75

รวม	400	100.00
-----	-----	--------

4.1.5 ระดับรายได้

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน มากกว่า 10,000 บาท จำนวน 121 คน คิดเป็นร้อยละ 30.25 รองลงมา มีรายได้ต่อเดือน 6,001 - 8,000 บาท จำนวน 115 คน คิดเป็นร้อยละ 28.75 และมีรายได้ต่อเดือน 8,001 - 10,000 บาท จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 18 ตามลำดับ ดังแสดงรายละเอียดในแผนภูมิ และตาราง 5



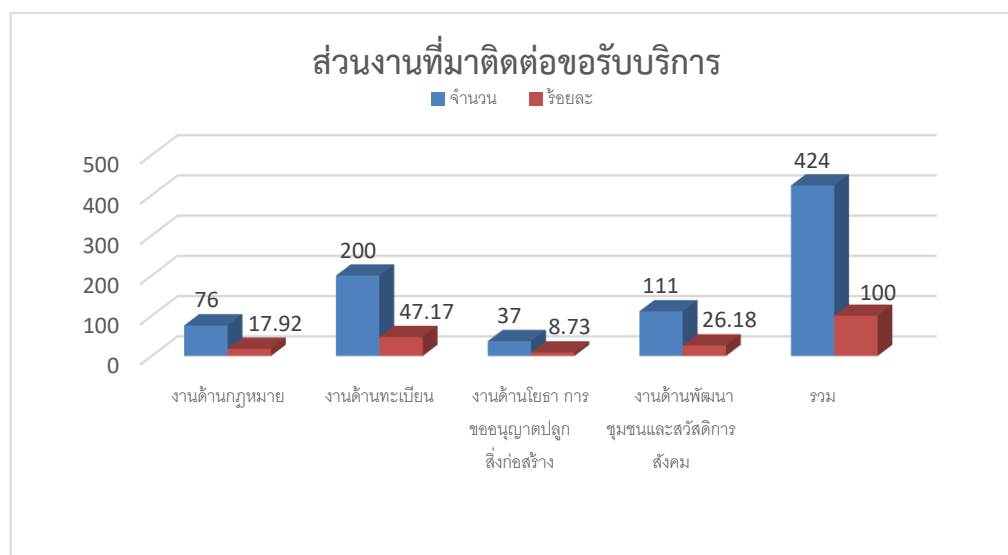
ตาราง 5 แสดงจำนวน และร้อยละ ของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับรายได้ต่อเดือน

ระดับรายได้ต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
1. น้อยกว่า 2,000 บาท	14	3.50
2. 2,000 - 4,000 บาท	33	8.25
3. 4,001 - 6,000 บาท	45	11.25
4. 6,001 - 8,000 บาท	115	28.75
5. 8,001 - 10,000 บาท	72	18.00
6. มากกว่า 10,000 บาท	121	30.25
รวม	400	100.00

4.2 การติดต่อขอรับบริการจากเทศบาลตำบลจอหอ

4.2.1 ส่วนงานที่กลุ่มตัวอย่างประชาชนส่วนใหญ่มาติดต่อขอรับบริการ

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับการติดต่อจากส่วนเทศบาลตำบลจอหอ เป็นการคิดเปอร์เซ็นต์ โดยคิดจากจำนวนคำตอบ (Response) ซึ่งมีคำตอบ 424 คำตอบ จากกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 400 คน พบว่า ส่วนใหญ่มาติดต่อขอรับบริการส่วนงานด้านทะเบียน จำนวน 200 คน คิดเป็นร้อยละ 47.17 รองลงมาติดต่อขอรับบริการส่วนงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม จำนวน 111 คน คิดเป็นร้อยละ 26.18 และมาติดต่อขอรับบริการส่วนงานด้านกฎหมาย จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 17.92 ตามลำดับ ดังแสดงรายละเอียดในแผนภูมิ และตาราง 6



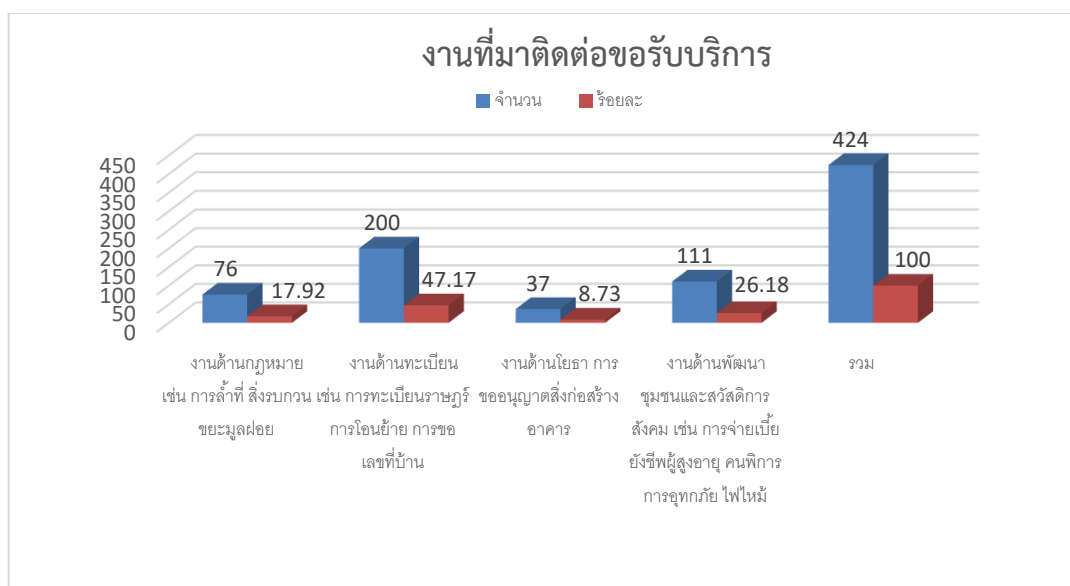
ตาราง 6 แสดงจำนวน และร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามส่วนงานที่กลุ่มตัวอย่างประชาชนส่วนใหญ่มาติดต่อขอรับบริการ

ส่วนงานที่มาติดต่อขอรับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
1. งานด้านกฎหมาย	76	17.92
2. งานด้านทะเบียน	200	47.17
3. งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	37	8.73
4. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	111	26.18
รวม	424	100.00

หมายเหตุ: ผู้ตอบสามารถเลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

4.2.2 งานที่กลุ่มตัวอย่างมาติดต่อขอรับบริการจากเทศบาลตำบลจอหอ

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับการติดต่อขอรับบริการจากเทศบาลตำบลจอหอ เป็นการคิดเปอร์เซ็นต์ โดยคิดจากจำนวนคำตอบ (Response) ซึ่งมีคำตอบ 424 คำตอบ จากกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 400 คน พบว่า ส่วนใหญ่มาติดต่อขอรับบริการส่วนงานด้านทะเบียน เช่น การทะเบียนราษฎร์ การโอนย้าย การขอเลขที่บ้าน จำนวน 200 คน คิดเป็นร้อยละ 47.17 รองลงมาติดต่อขอรับบริการส่วนงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม เช่น การจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ คนพิการ การอุทกภัย ไฟไหม้ จำนวน 111 คน คิดเป็นร้อยละ 26.18 และมาติดต่อขอรับบริการส่วนงานด้านกฎหมาย เช่น การล้าที่ สืบรับกวณ ขยะมูลฝอย จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 17.92 ตามลำดับ ดังแสดงรายละเอียดในแผนภูมิ และตาราง 7



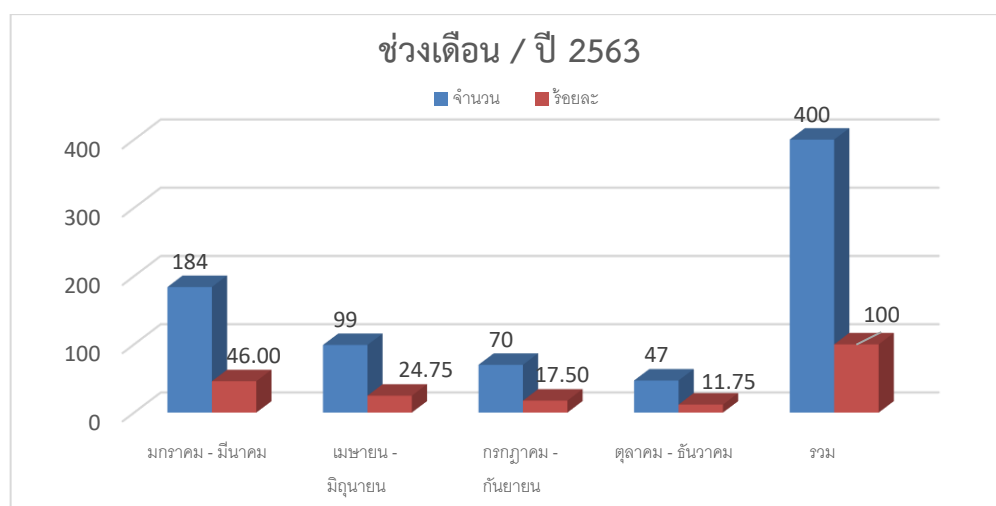
ตาราง 7 แสดงจำนวน และร้อยละ ของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามส่วนงานที่กลุ่มตัวอย่างประชาชนส่วนใหญ่มาติดต่อขอรับบริการ

งานที่มาติดต่อขอรับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
1. งานด้านกฎหมาย เช่น การล้าที่ สืบรับกวณ ขยะมูลฝอย	76	17.92
2. งานด้านทะเบียน เช่น การทะเบียนราษฎร์ การโอนย้าย การขอเลขที่บ้าน	200	47.17
3. งานด้านโยธา การขออนุญาตสิ่งก่อสร้างอาคาร	37	8.73
4. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม เช่น การจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ คนพิการ การอุทกภัย ไฟไหม้	111	26.18
รวม	424	100.00

หมายเหตุ: ผู้ตอบสามารถเลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

4.2.3 ช่วงเดือนที่กลุ่มตัวอย่างมาติดต่อขอรับบริการจากเทศบาลตำบลจอหอ

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม พบว่าส่วนใหญ่มาติดต่อขอรับบริการจากเทศบาลตำบลจอหอ ในช่วงเดือนมกราคม - มีนาคม จำนวน 184 คน คิดเป็นร้อยละ 46 รองลงมาติดต่อขอรับบริการจากเทศบาลตำบลจอหอ ในช่วงเดือน เมษายน - มิถุนายน จำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 24.75 และมาติดต่อในช่วงเดือนกรกฎาคม - กันยายน จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 17.50 ตามลำดับ ดังแสดงรายละเอียดในแผนภูมิ และตาราง 8



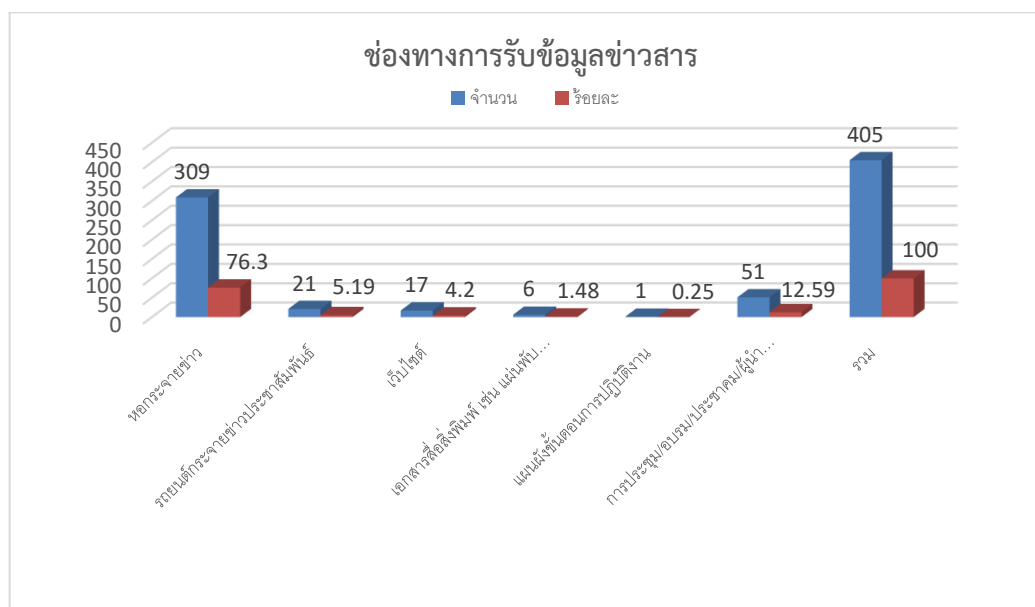
ตาราง 8 แสดงจำนวน และร้อยละ ของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่วงเดือนที่กลุ่มตัวอย่างประชาชนมาติดต่อขอรับบริการจากเทศบาลตำบลจอหอ

ช่วงเดือน / ปี 2563	จำนวน	ร้อยละ
1. มกราคม - มีนาคม	184.00	46.00
2. เมษายน - มิถุนายน	99.00	24.75
3. กรกฎาคม - กันยายน	70.00	17.50
4. ตุลาคม - ธันวาคม	47.00	11.75
รวม	400.00	100.00

4.2.4 ช่องทางการรับข้อมูลข่าวสารจากเทศบาลตำบลจอหอของประชาชน

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับช่องทางการรับข้อมูลข่าวสารจากเทศบาลตำบลจอหอ เป็นการคิดเปอร์เซ็นต์ โดยคิดจากจำนวนคำตอบ(Response) ซึ่งมีคำตอบ 405 คำตอบ จากกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 400 คน พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนส่วนใหญ่มีการรับทราบข้อมูลข่าวสารของเทศบาลตำบลจอหอจากหอกระจายข่าวใน

หมู่บ้าน จำนวน 309 คน คิดเป็นร้อยละ 76.30 รองลงมามีการรับทราบข้อมูลข่าวสารของเทศบาล ตำบลจอหอ จากการประชุม/อบรม/ประชาคม/ผู้นำชุมชน จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 12.59 และมีการรับทราบข้อมูลข่าวสารของเทศบาลตำบลจอหอจากรถยนต์กระจายข่าวประชาสัมพันธ์จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 5.19 ตามลำดับ ดังแสดงรายละเอียดในแผนภูมิ และตาราง 9



ตาราง 9 แสดงจำนวน และร้อยละ ของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่องทางการรับข้อมูลข่าวสารจากเทศบาลตำบลจอหอ

ช่องทางการรับข้อมูลข่าวสารจากเทศบาลตำบลจอหอ	จำนวน	ร้อยละ
1. หอกระจายข่าว	309	76.30
2. รถยนต์กระจายข่าวประชาสัมพันธ์	21	5.19
3. เว็บไซต์	17	4.20
4. เอกสารสื่อสิ่งพิมพ์ เช่น แผ่นพับ วารสาร จดหมายเหตุ	6	1.48
5. การจัดนิทรรศการ	-	-
6. แผนผังขั้นตอนการปฏิบัติงาน	1	0.25
7. การติดประกาศต่าง ๆ	-	-
8. สื่อวิทยุ	-	-
9. การประชุม/อบรม/ประชาคม/ผู้นำชุมชน	51	12.59
รวม	405	100.00

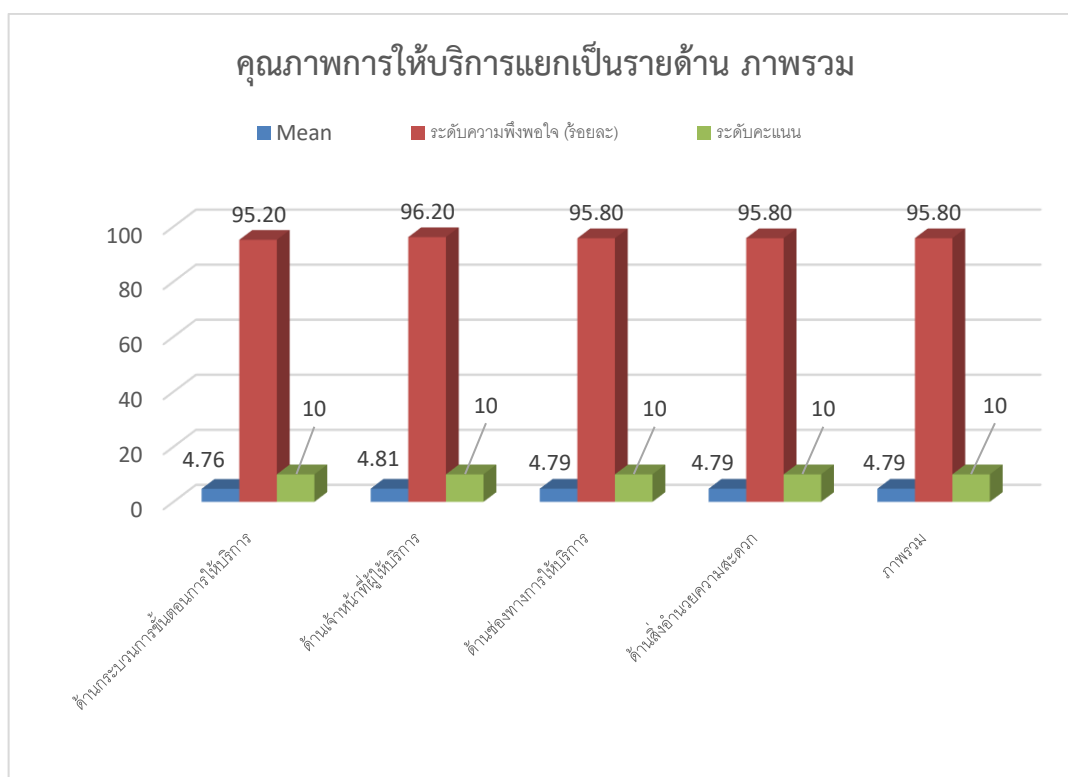
หมายเหตุ: ผู้ตอบสามารถเลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

4.3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลจอหอ

4.3.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลจอหอในภาพรวมและรายด้าน

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถาม พบว่าส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลจอหอในภาพรวม อยู่ในระดับพึงพอใจร้อยละ 95.80 โดยคะแนนอยู่ในระดับ 10

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 96.20 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 เป็นลำดับแรก รองลงมามีความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 95.80 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 เท่ากัน ส่วนมีความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 95.20 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 เป็นลำดับสุดท้าย ดังแสดงรายละเอียดในแผนภูมิ และตาราง 10



ตาราง 10 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลจอหอ จำแนกเป็นรายด้าน และภาพรวม

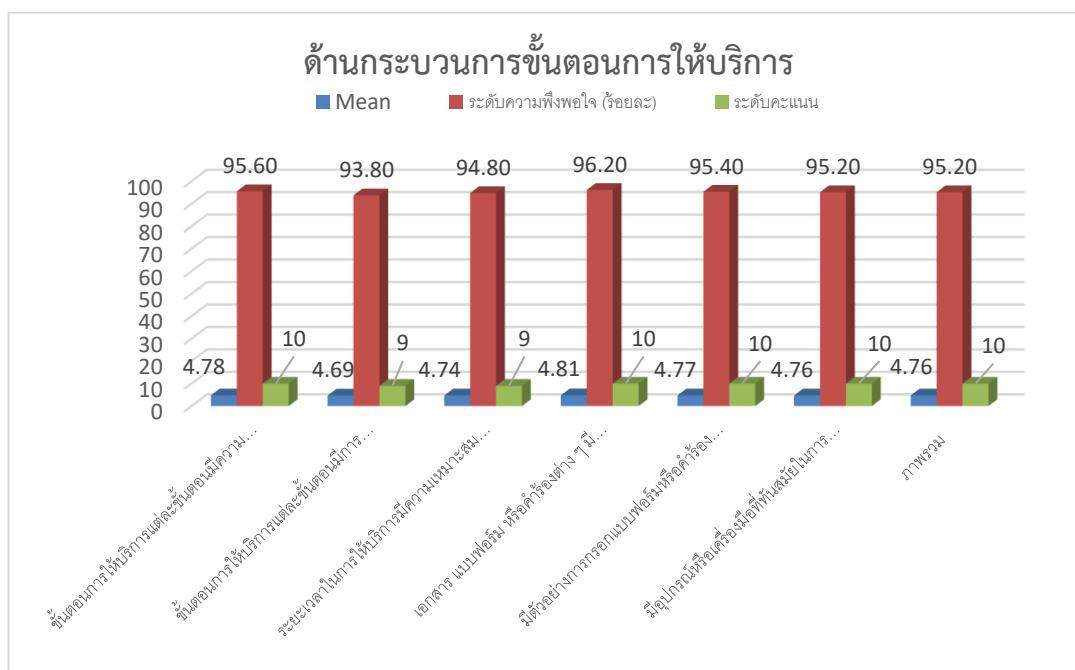
คุณภาพการให้บริการ	Mean	S.D.	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับคะแนน
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.76	0.278	95.20	10
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.81	0.225	96.20	10
3. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.79	0.223	95.80	10
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.79	0.219	95.80	10
ภาพรวม	4.79	0.153	95.80	10

4.3.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลจอหอ จำแนกเป็นรายข้อในแต่ละด้าน

1) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลจอหอในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการโดยภาพรวม อยู่ในระดับพึงพอใจร้อยละ 95.20 โดยคะแนนอยู่ในระดับ 10

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการเกี่ยวกับเอกสาร แบบฟอร์ม หรือคำร้องต่าง ๆ มีความชัดเจนเข้าใจ ร้อยละ 96.20 โดยคะแนนอยู่ในระดับ 10 เป็นลำดับแรก รองลงมามีความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกคล่องตัว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน ร้อยละ 95.60 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 ส่วนมีความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีการกำหนดระยะเวลาให้บริการอย่างชัดเจนร้อยละ 93.80 มีคะแนนอยู่ในระดับ 9 เป็นลำดับสุดท้าย ดังแสดงรายละเอียดในแผนภูมิ และตาราง 11



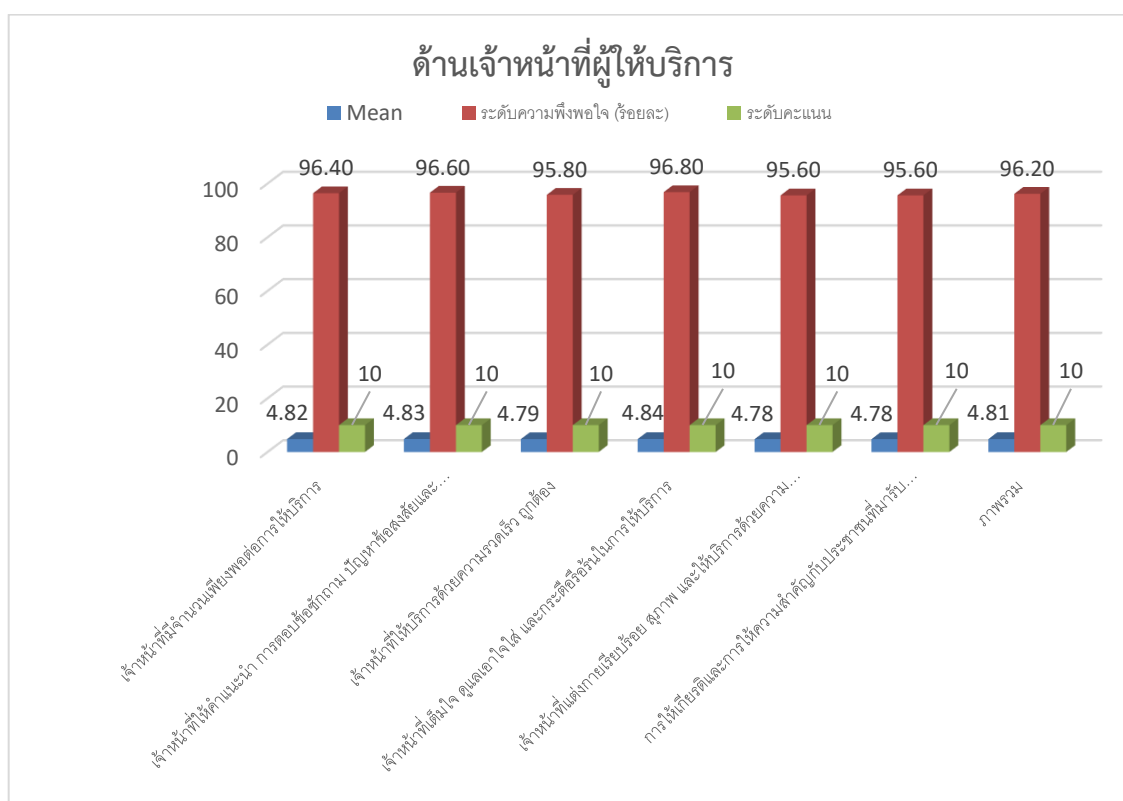
ตาราง 11 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลจอหอ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ จำแนกเป็นรายชื่อ

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	Mean	S.D.	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับคะแนน
1. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก คล่องตัว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.78	0.461	95.60	10
2. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีการกำหนด ระยะเวลาให้บริการอย่างชัดเจน	4.69	0.526	93.80	9
3. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสมกับงานที่ให้บริการ	4.74	0.473	94.80	9
4. เอกสาร แบบฟอร์ม หรือคำร้องต่าง ๆ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย	4.81	0.415	96.20	10
5. มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้องต่าง ๆ ชัดเจน	4.77	0.469	95.40	10
6. มีอุปกรณ์หรือเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ	4.76	0.463	95.20	10
ภาพรวม	4.76	0.278	95.20	10

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลจ่อหอในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยภาพรวม อยู่ในระดับพึงพอใจร้อยละ 96.20 โดยคะแนนอยู่ในระดับ 10

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่เต็มใจ ดูแลเอาใจใส่ และกระตือรือร้นในการให้บริการ ร้อยละ 96.80 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 เป็นลำดับแรก รองลงมาคือความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ การตอบข้อซักถาม ปัญหาข้อสงสัยและอธิบายได้อย่างชัดเจน ร้อยละ 96.60 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 ส่วนมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อย สุภาพ และให้บริการด้วยความเป็นมิตร และเกี่ยวกับการให้เกียรติและการให้ความสำคัญกับประชาชนที่มาใช้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ร้อยละ 95.60 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 เท่ากัน เป็นลำดับสุดท้าย ดังแสดงรายละเอียดในแผนภูมิ และตาราง 12



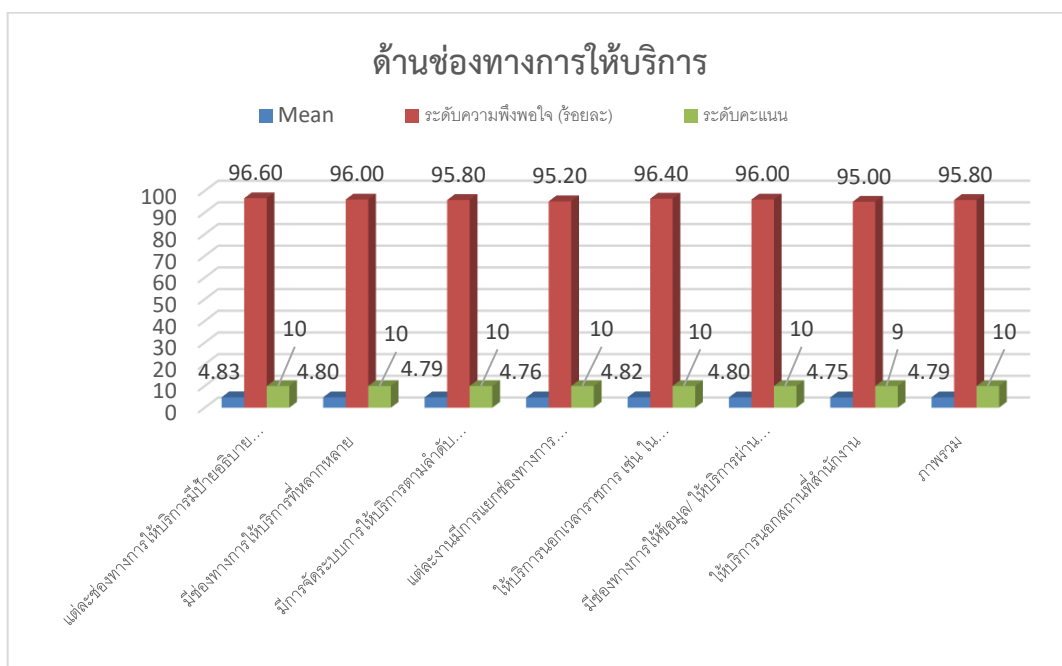
ตาราง 12 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลจอหอ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกเป็นรายชื่อ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	Mean	S.D.	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับคะแนน
1. เจ้าหน้าที่ที่มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ	4.82	0.443	96.40	10
2. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ การตอบข้อซักถาม ปัญหาข้อสงสัยและอธิบายได้อย่างชัดเจน	4.83	0.393	96.60	10
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว ถูกต้อง	4.79	0.420	95.80	10
4. เจ้าหน้าที่เต็มใจ ดูแลเอาใจใส่ และกระตือรือร้นในการให้บริการ	4.84	0.389	96.80	10
5. เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อย สุภาพ และให้บริการด้วยความเป็นมิตร	4.78	0.425	95.60	10
6. การให้เกียรติและการให้ความสำคัญกับประชาชนที่มาใช้บริการอย่างเท่าเทียมกัน	4.78	0.437	95.60	10
ภาพรวม	4.81	0.225	96.20	10

3) ด้านช่องทางการให้บริการ

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลจอหอในด้านช่องทางการให้บริการโดยภาพรวม อยู่ในระดับพึงพอใจร้อยละ 95.80 โดยคะแนนอยู่ในระดับ 10

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการเกี่ยวกับแต่ละช่องทางการให้บริการมีป้ายอธิบายอย่างชัดเจน ร้อยละ 96.60 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 เป็นลำดับแรก รองลงมามีความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการเกี่ยวกับให้บริการนอกเวลาราชการ เช่น ในวันหยุดราชการ วันเสาร์ วันอาทิตย์ เป็นต้น ร้อยละ 96.40 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 ส่วนมีความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการเกี่ยวกับให้บริการนอกสถานที่สำนักงาน ร้อยละ 95.00 มีคะแนนอยู่ในระดับ 9 เป็นลำดับสุดท้าย ดังแสดงรายละเอียดในแผนภูมิและตาราง 13



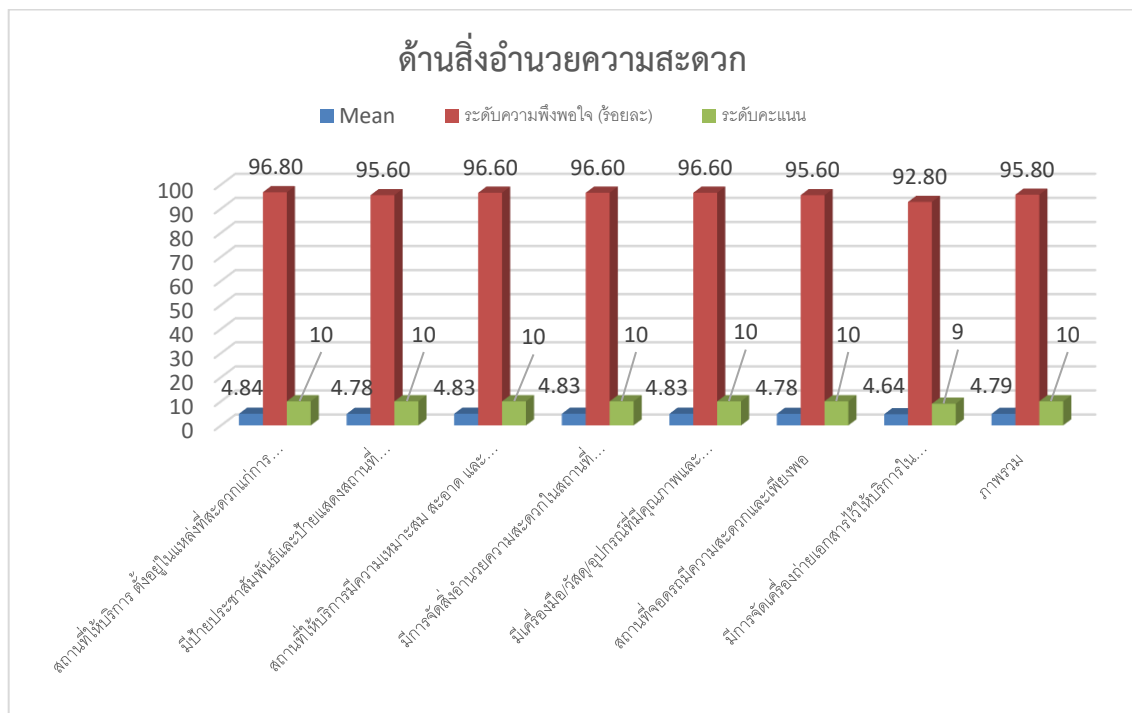
ตาราง 13 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลจอหอ ด้านช่องทางการให้บริการ จำแนกเป็นรายชื่อ

ด้านช่องทางการให้บริการ	Mean	S.D.	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับคะแนน
1. แต่ละช่องทางการให้บริการมีป้ายอธิบายอย่างชัดเจน	4.83	0.400	96.60	10
2. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	4.80	0.427	96.00	10
3. มีการจัดระบบการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	4.79	0.426	95.80	10
4. แต่ละงานมีการแยกช่องทางการให้บริการอย่างชัดเจน	4.76	0.449	95.20	10
5. ให้บริการนอกเวลาราชการ เช่น ในวันหยุดราชการ วันเสาร์ วันอาทิตย์ เป็นต้น	4.82	0.420	96.40	10
6. มีช่องทางการให้ข้อมูล/ ให้บริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต	4.80	0.422	96.00	10
7. ให้บริการนอกสถานที่สำนักงาน	4.75	0.496	95.00	9
ภาพรวม	4.79	0.223	95.80	10

4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลจอหอในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจร้อยละ 95.80 โดยคะแนนอยู่ในระดับ 10

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกเกี่ยวกับสถานที่ให้บริการ ตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกแก่การเดินทางไปรับบริการ ร้อยละ 96.80 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 เป็นลำดับแรก รองลงมามีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกเกี่ยวกับสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม สะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อย เกี่ยวกับ มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ ให้บริการอย่างเหมาะสมเกี่ยวกับที่นั่งพักรอรับบริการ บริการน้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ และห้องน้ำ เป็นต้น และเกี่ยวกับมีเครื่องมือ/วัสดุ/อุปกรณ์ที่มีคุณภาพและเพียงพอต่อการใช้งาน ร้อยละ 96.60 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 เท่ากัน ส่วนมีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกเกี่ยวกับมีการจัดเครื่องถ่ายเอกสารไว้ให้บริการในสถานที่ให้บริการ ร้อยละ 92.80 มีคะแนนอยู่ในระดับ 9 เป็นลำดับสุดท้าย ดังแสดงรายละเอียดในแผนภูมิ และตาราง 14



ตาราง 14 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อ
คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลจอหอ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกเป็นราย
ข้อ

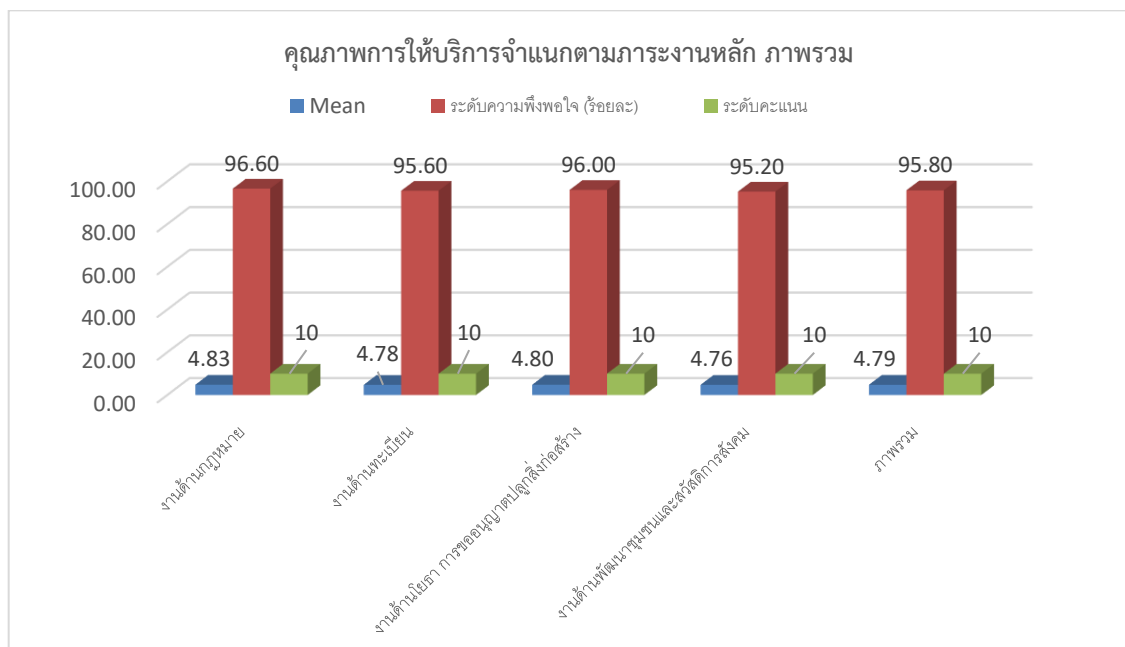
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	Mean	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับ คะแนน
1. สถานที่ให้บริการ ตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวก แก่การเดินทางไปรับบริการ	4.84	0.374	96.80	10
2. มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดง สถานที่การให้บริการเห็นได้ง่าย	4.78	0.424	95.60	10
3. สถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม สะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อย	4.83	0.398	96.60	10
4. มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ ให้บริการอย่างเหมาะสมเกี่ยวกับที่นั่งพัก รอรับบริการ บริการน้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ และห้องน้ำ เป็นต้น	4.83	0.387	96.60	10
5. มีเครื่องมือ/วัสดุ/อุปกรณ์ที่มีคุณภาพและ เพียงพอต่อการใช้งาน	4.83	0.387	96.60	10
6. สถานที่จอดรถมีความสะดวกและเพียงพอ	4.78	0.464	95.60	10
7. มีการจัดเครื่องถ่ายเอกสารไว้ให้บริการใน สถานที่ให้บริการ	4.64	0.555	92.80	9
ภาพรวม	4.79	0.219	95.80	10

4.4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาล ตำบลจอหอในภาพรวมและรายด้าน จำแนกตามภาระงานหลัก

4.4.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลจอหอ ในภาพรวมและรายด้าน จำแนกตามภาระงานหลัก

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลจอหอจำแนกตามภาระงานหลัก โดยภาพรวม อยู่ในระดับพึงพอใจร้อยละ 95.80 โดยคะแนนอยู่ในระดับ 10

เมื่อพิจารณาจำแนกตามภาระงานหลัก พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจส่วนงานด้านกฎหมาย ร้อยละ 96.60 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 เป็นลำดับแรก รองลงมาคือความพึงพอใจส่วนงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ร้อยละ 96.00 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 ส่วนมีความพึงพอใจส่วนงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ร้อยละ 95.20 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 เป็นลำดับสุดท้าย ดังแสดงรายละเอียดในแผนภูมิ และตาราง 15



ตาราง 15 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลจอหอ จำแนกตามภาระงานหลัก และภาพรวม

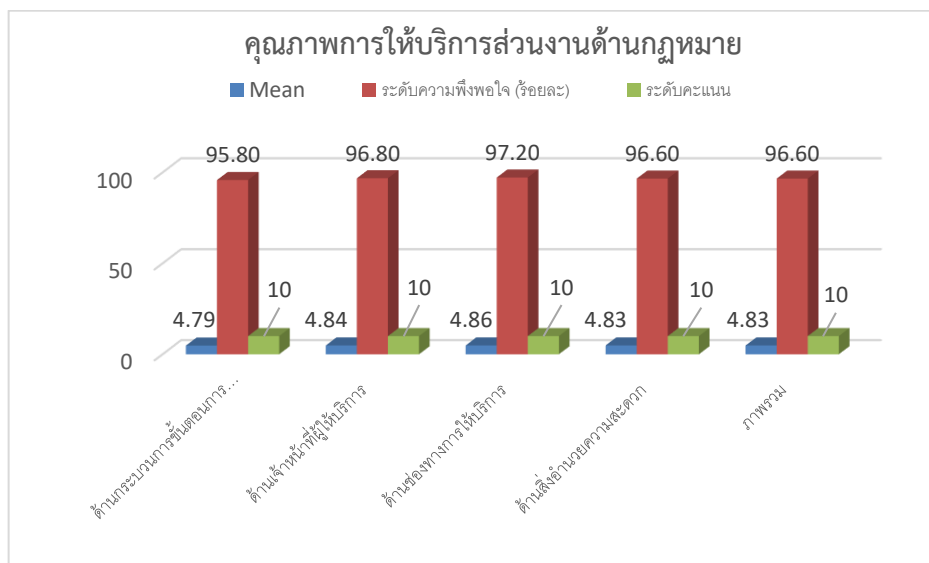
คุณภาพการให้บริการของเทศบาลจอหอ จำแนกตามภาระงานหลัก ภาพรวม	Mean	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับ คะแนน
1. งานด้านกฎหมาย	4.83	0.139	96.60	10
2. งานด้านทะเบียน	4.78	0.147	95.60	10
3. งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	4.80	0.156	96.00	10
4. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	4.76	0.164	95.20	10
ภาพรวม	4.79	0.153	95.80	10

เมื่อพิจารณาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลจอหอเป็นรายด้าน จำแนกตามภาระงานหลัก ดังนี้

1) ส่วนงานด้านกฎหมาย

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลจอหอในส่วนงานด้านกฎหมาย โดยภาพรวม อยู่ในระดับพึงพอใจร้อยละ 96.60 โดยคะแนนอยู่ในระดับ 10

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจส่วนงานด้านกฎหมายในด้านช่องทางการให้บริการร้อยละ 97.20 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 เป็นลำดับแรก รองลงมา มีความพึงพอใจส่วนงานด้านกฎหมายในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 96.80 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 ส่วนมีความพึงพอใจส่วนงานด้านกฎหมายในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 95.80 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 เป็นลำดับสุดท้าย ดังแสดงรายละเอียดในแผนภูมิ และตาราง 16



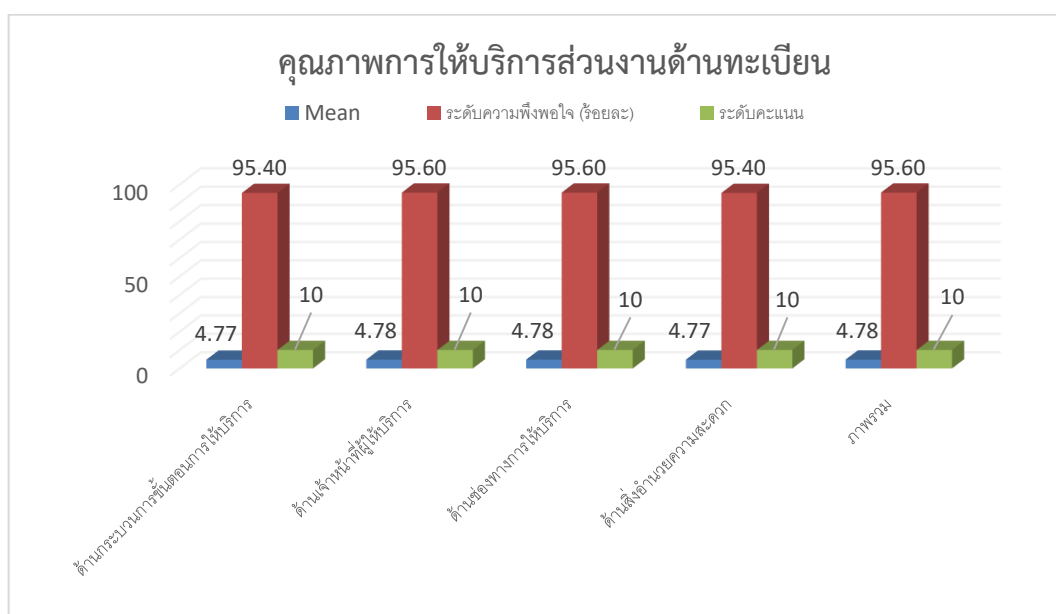
ตาราง 16 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการส่วนงานด้านกฎหมาย จำแนกเป็นรายด้าน และภาพรวม

คุณภาพการให้บริการส่วนงานด้านกฎหมาย	Mean	S.D.	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับคะแนน
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.79	0.245	95.80	10
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.84	0.197	96.80	10
3. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.86	0.193	97.20	10
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.83	0.190	96.60	10
ภาพรวม	4.83	0.139	96.60	10

2) ส่วนงานด้านทะเบียน

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลจอหอในส่วนงานด้านทะเบียน โดยภาพรวม อยู่ในระดับพึงพอใจ ร้อยละ 95.60 โดยคะแนนอยู่ในระดับ 10

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจส่วนงานด้านทะเบียนในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 95.60 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 เท่ากันเป็นลำดับแรก รองลงมามีความพึงพอใจส่วนงานด้านทะเบียนในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 95.40 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 เท่ากัน ดังแสดงรายละเอียดในแผนภูมิ และตาราง 17



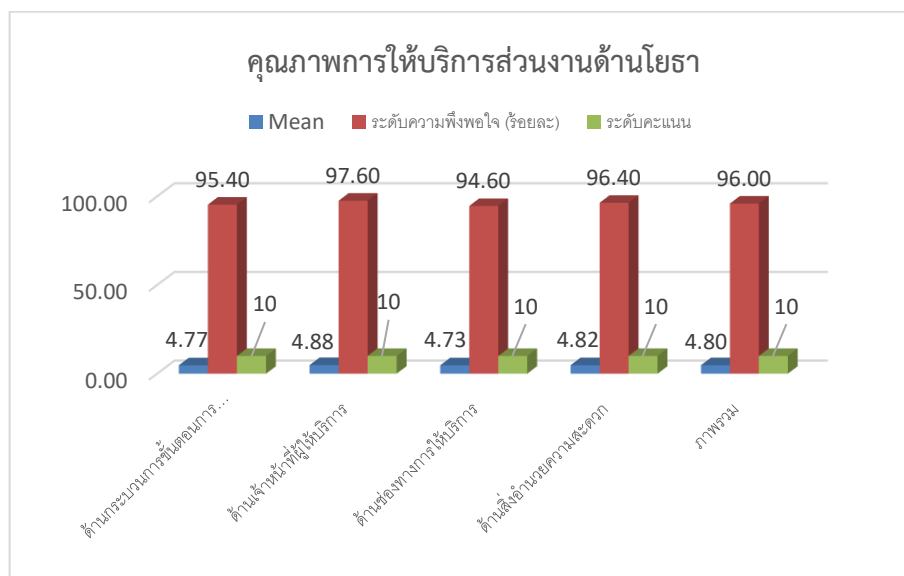
ตาราง 17 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการส่วนงานด้านทะเบียน จำแนกเป็นรายด้าน และภาพรวม

คุณภาพการให้บริการส่วนงานด้านทะเบียน	Mean	S.D.	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับคะแนน
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.77	0.230	95.40	10
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.78	0.230	95.60	10
3. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.78	0.214	95.60	10
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.77	0.227	95.40	10
ภาพรวม	4.78	0.147	95.60	10

3) ส่วนงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลจอหอในส่วนงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง โดยภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจ ร้อยละ 96.00 โดยคะแนนอยู่ในระดับ 10

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจส่วนงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 97.60 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 เป็นลำดับแรก รองลงมามีความพึงพอใจส่วนงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 96.40 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 ส่วนมีความพึงพอใจส่วนงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างในด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 94.60 มีคะแนนอยู่ในระดับ 9 เป็นลำดับสุดท้าย ดังแสดงรายละเอียดในแผนภูมิ และตาราง 18



ตาราง 18 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการส่วนงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง จำแนกเป็นรายด้าน และภาพรวม

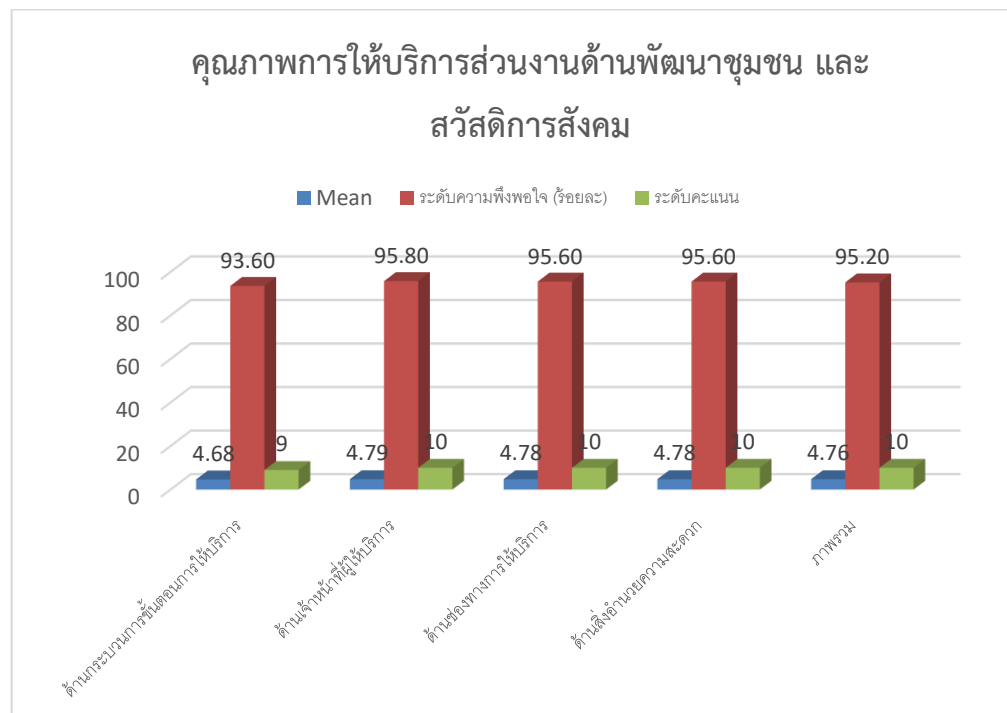
คุณภาพการให้บริการส่วนงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	Mean	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับ คะแนน
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.77	0.305	95.40	10
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.88	0.187	97.60	10
3. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.73	0.292	94.60	9
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.82	0.209	96.40	10
ภาพรวม	4.80	0.156	96.00	10

4) ส่วนงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลจอหอในส่วนงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจ ร้อยละ 95.20 โดยคะแนนอยู่ในระดับ 10

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจส่วนงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 95.80 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 เป็นลำดับแรก รองลงมามีความพึงพอใจส่วนงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมในด้านช่องทางการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 95.60 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 เท่ากัน

ส่วนมีความพึงพอใจส่วนงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 93.60 มีคะแนนอยู่ในระดับ 9 เป็นลำดับสุดท้าย 19



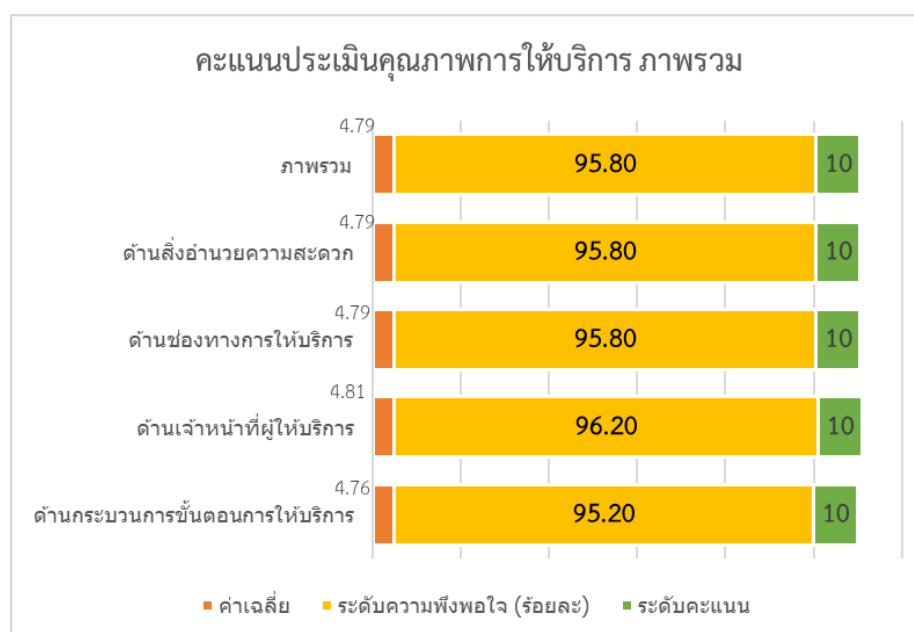
ตาราง 19 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการส่วนงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม จำแนกเป็นรายด้าน และภาพรวม

คุณภาพการให้บริการส่วนงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	Mean	S.D.	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับคะแนน
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.68	0.358	93.60	9
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.79	0.240	95.80	10
3. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.78	0.211	95.60	10
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.78	0.224	95.60	10
ภาพรวม	4.76	0.164	95.20	10

4.5 การประเมินคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถาม พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลจอหอโดยภาพรวมอยู่ในระดับร้อยละ 95.80 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 96.20 โดยมีคะแนนอยู่ในระดับ 10 เป็นลำดับแรก รองลงมาคือมีความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับร้อยละ 95.80 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 เท่ากัน ส่วนด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับร้อยละ 95.20 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 ดังแสดงรายละเอียดในแผนภูมิ และตาราง 20



ตาราง 20 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ และระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลจอหอ จำแนกเป็นรายด้าน และภาพรวม

คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลจอหอ ภาพรวม	Mean	S.D.	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับคะแนน
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.76	0.278	95.20	10
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.81	0.225	96.20	10
3. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.79	0.223	95.80	10
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.79	0.219	95.80	10
ภาพรวม	4.79	0.153	95.80	10

4.6 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของประชาชนผู้รับบริการ

จากการสำรวจความคิดเห็น ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมการให้บริการของเทศบาลตำบลจอหอ ของประชาชน พบว่า

4.6.1 ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

- 1) ควรมีขั้นตอนหรือระยะช่วงเวลาในการตัดต้นไม้ หรือทำความสะอาดถนน
- 2) ควรมีแผนการปรับปรุงถนน และไฟฟ้า ในชุมชน
- 3) ควรมีแผนในการตรวจสอบ ซ่อมบำรุงเครื่องออกกำลังกาย เพื่อให้เกิดความปลอดภัย

4.6.2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

- 1) เจ้าหน้าที่ให้บริการที่ดี มาช่วยเหลือตรวจสอบแนะนำการก่อสร้าง แต่ควรมีการติดตามงาน โดยเฉพาะด้านการก่อสร้าง
- 2) ต้องการให้เจ้าหน้าที่ลงพื้นที่ตรวจสอบ การใช้พื้นที่ของชุมชนในการลำที่สาธารณะของคนในพื้นที่ ซึ่งอาจก่อให้เกิดอุบัติเหตุได้
- 3) ควรมีเจ้าหน้าที่ส่งเสริมการพัฒนาอาชีพของชุมชน

4.6.3 ด้านช่องทางการให้บริการ

- 1) ควรเพิ่ม Application (แอปพลิเคชัน) หรือที่ทุกคนเรียกกันสั้นๆ ว่า App (แอฟ) คือ โปรแกรมที่อำนวยความสะดวกในด้านต่าง ๆ ที่ออกแบบมาสำหรับ Mobile (โมบาย) Teblet (แท็บเล็ต) หรืออุปกรณ์เคลื่อนที่ หรือตัว QR Code เพื่อเพิ่มช่องทางการสื่อสารให้ทันสมัย และรวดเร็วมากขึ้นระหว่างชุมชนกับเทศบาลตำบลจอหอ

- 2) มีการให้บริการดูแลชุมชนเป็นอย่างดี ทั้งเรื่องการเจ็บป่วย หรือภัยทางธรรมชาติที่เกิดขึ้น และควรมีแผนการเยี่ยมผู้ป่วยตามชุมชน

- 3) ควรมีการขุดลอกคลองส่งน้ำ เพื่อป้องกันน้ำท่วม โดยเฉพาะช่วงรอยต่อเขตรับผิดชอบ

4.6.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

- 1) ต้องการความสะดวกในเรื่องไฟฟ้า ในจุดอับที่อาจไม่เกิดความปลอดภัย
- 2) สถานที่ของชุมชนบางแห่งเครื่องกระจายเสียงไม่ดัง ฟังไม่ชัดเจน และไม่ทั่วถึง
- 3) ต้องการให้มีการติดตั้งกล้องวงจรปิด ในจุดที่มีความเสี่ยงในการเกิดอันตราย หรือเกิดความเสียหายในทรัพย์สิน หรือต่อชีวิตของประชาชน

4) ในการจัดเก็บขยะควรมีความถี่มากขึ้นต่อสัปดาห์ ในแหล่งที่มีขยะจำนวนมาก หรือมีชุมชนหนาแน่น เพื่อป้องกันสัตว์มาคุ้ยขยะกระจาย หรือส่งกลิ่นที่ไม่พึงปรารถนาต่อชุมชน

บทที่ 5 : สรุปผลการศึกษา

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลจอหอ ซึ่งมีผลการศึกษาสามารถลำดับเนื้อหา ดังนี้

- 5.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างประชาชน
 - 5.2 การติดต่อขอรับบริการจากเทศบาลตำบลจอหอ
 - 5.3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลจอหอ
 - 5.4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลจอหอ
- ในภาพรวมและรายด้าน จำแนกตามภาระงานหลัก
- 5.5 การประเมินคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการ
 - 5.6 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของประชาชนผู้รับบริการ

5.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างประชาชน

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถามพบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุมากกว่า 50 ปีขึ้นไป มีการศึกษาอยู่ในระดับประถมศึกษา ประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป และมีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 10,000 บาท

5.2 การติดต่อขอรับบริการจากเทศบาลตำบลจอหอ

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่ มาติดต่อขอรับบริการจากเทศบาลตำบลจอหอ ในส่วนงานด้านทะเบียน โดยมาติดต่อขอรับบริการงาน การทะเบียนราษฎร การโอนย้าย การขอเลขที่บ้าน ในช่วงเดือน มกราคม - มีนาคม และประชาชนได้รับทราบข้อมูลข่าวสารจากเทศบาลตำบลจอหอ ส่วนใหญ่จากหอกระจายข่าว

5.3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลจอหอ

5.3.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลจอหอในภาพรวมและรายด้าน

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน ที่ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลจอหอในภาพรวม ร้อยละ 95.80 โดยคะแนนอยู่ในระดับ 10

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 96.20 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 เป็นลำดับแรก รองลงมาคือความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 95.80 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 เท่ากัน ส่วนมีความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 95.20 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 เป็นลำดับสุดท้าย

5.3.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลจอหอจำแนกเป็นรายข้อในแต่ละด้าน

1) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลจอหอในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการโดยภาพรวม ร้อยละ 95.20 โดยคะแนนอยู่ในระดับ 10

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการเกี่ยวกับเอกสาร แบบฟอร์ม หรือคำร้องต่าง ๆ มีความชัดเจน เข้าใจ ร้อยละ 96.20 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 เป็นลำดับแรก รองลงมาคือความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก คล่องตัว ไม่ยุ่งยาก

ซับซ้อน ร้อยละ 95.60 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 ส่วนมีความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีการกำหนด ระยะเวลาให้บริการอย่างชัดเจน ร้อยละ 93.80 มีคะแนนอยู่ในระดับ 9 เป็นลำดับสุดท้าย

2). ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลจอหอในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยภาพรวม ร้อยละ 96.20 โดยคะแนนอยู่ในระดับ 10

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่เต็มใจ ดูแลเอาใจใส่ และกระตือรือร้นในการให้บริการ ร้อยละ 96.80 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 เป็นลำดับแรก รองลงมามีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ การตอบข้อซักถาม ปัญหาข้อสงสัยและอธิบายได้อย่างชัดเจน ร้อยละ 96.60 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 ส่วนมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อย สุภาพ และให้บริการด้วยความเป็นมิตร และเกี่ยวกับการให้เกียรติและการให้ความสำคัญกับประชาชนที่มาใช้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ร้อยละ 95.60 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 เท่ากัน เป็นลำดับสุดท้าย

3) ด้านช่องทางการให้บริการ

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลจอหอในด้านช่องทางการให้บริการโดยภาพรวม ร้อยละ 95.80 โดยคะแนนอยู่ในระดับ 10

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการเกี่ยวกับแต่ละช่องทางการให้บริการมีป้ายอธิบายอย่างชัดเจน ร้อยละ 96.60 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 เป็นลำดับแรก รองลงมามีความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการเกี่ยวกับให้บริการนอกเวลาราชการ เช่น ในวันหยุดราชการ วันเสาร์ วันอาทิตย์ เป็นต้น ร้อยละ 96.40 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 ส่วนมีความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการเกี่ยวกับให้บริการนอกสถานที่สำนักงาน ร้อยละ 95.00 มีคะแนนอยู่ในระดับ 9 เป็นลำดับสุดท้าย

4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลจอหอในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจร้อยละ 95.80 โดยคะแนนอยู่ในระดับ 10

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกเกี่ยวกับสถานที่ให้บริการ ตั้งอยู่ในแหล่งที่สะดวกแก่การเดินทางไปรับบริการ ร้อยละ 96.80 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 เป็นลำดับแรก รองลงมาคือความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกเกี่ยวกับสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม สะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อย เกี่ยวกับ มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ ให้บริการอย่างเหมาะสมเกี่ยวกับที่นั่งพักรับบริการ บริการน้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ และห้องน้ำ เป็นต้น และเกี่ยวกับมีเครื่องมือ/วัสดุ/อุปกรณ์ที่มีคุณภาพและเพียงพอต่อการใช้งาน ร้อยละ 96.60 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 เท่ากัน ส่วนมีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกเกี่ยวกับมีการจัดเครื่องถ่ายเอกสารไว้ให้บริการในสถานที่ให้บริการ ร้อยละ 92.80 มีคะแนนอยู่ในระดับ 9 เป็นลำดับสุดท้าย

5.4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลจอหอในภาพรวมและรายด้าน จำแนกตามภาระงานหลัก

5.4.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลจอหอ ในภาพรวมและรายด้าน จำแนกตามภาระงานหลัก

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลจอหอจำแนกตามภาระงานหลักโดยภาพรวม อยู่ในระดับพึงพอใจร้อยละ 95.80 โดยคะแนนอยู่ในระดับ 10

เมื่อพิจารณาจำแนกตามภาระงานหลัก พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจส่วนงานด้านกฎหมาย ร้อยละ 96.60 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 เป็นลำดับแรก รองลงมาคือความพึงพอใจส่วนงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ร้อยละ 96.00 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 ส่วนมีความพึงพอใจส่วนงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ร้อยละ 95.20 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 เป็นลำดับสุดท้าย

เมื่อพิจารณาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลจอหอเป็นรายด้าน จำแนกตามภาระงานหลัก มีดังนี้

1) ส่วนงานด้านกฎหมาย

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลจอหอในส่วนงานด้านกฎหมาย โดยภาพรวมร้อยละ 96.60 โดยคะแนนอยู่ในระดับ 10

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจส่วนงานด้านกฎหมายในด้านช่องทางการให้บริการร้อยละ 97.20 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 เป็นลำดับแรก รองลงมาคือความพึงพอใจส่วนงานด้านกฎหมายในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 96.80 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 ส่วนมีความพึงพอใจส่วนงานด้านกฎหมายในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 95.80 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 เป็นลำดับสุดท้าย

2) ส่วนงานด้านทะเบียน

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลจอหอในส่วนงานด้านทะเบียน โดยภาพรวมร้อยละ 95.60 โดยคะแนนอยู่ในระดับ 10

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจส่วนงานด้านทะเบียนในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 95.60 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 เท่ากันเป็นลำดับแรก รองลงมาคือความพึงพอใจส่วนงานด้านทะเบียนในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 95.40 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 เท่ากัน

3) ส่วนงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลจอหอในส่วนงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง โดยภาพรวม ร้อยละ 96.00 โดยคะแนนอยู่ในระดับ 10

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจส่วนงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 97.60 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 เป็นลำดับแรก รองลงมาคือความพึงพอใจส่วนงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 96.40 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 ส่วนมีความพึงพอใจส่วนงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างในด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 94.60 มีคะแนนอยู่ในระดับ 9 เป็นลำดับสุดท้าย

4) ส่วนงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลจอหอในส่วนงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยภาพรวม ร้อยละ 95.20 โดยคะแนนอยู่ในระดับ 10

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจส่วนงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 95.80 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 เป็นลำดับแรก รองลงมามีความพึงพอใจส่วนงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมในด้านการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 95.60 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 เท่ากัน ส่วนมีความพึงพอใจส่วนงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 93.60

5.5 การประเมินคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลจอหอโดยภาพรวม ร้อยละ 95.80 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 96.20 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 เป็นลำดับแรก รองลงมามีความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 95.80 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10 เท่ากัน ส่วนด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการมีความพึงพอใจ ร้อยละ 95.20 มีคะแนนอยู่ในระดับ 10

5.6 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของประชาชนผู้รับบริการ

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของประชาชนผู้รับบริการ มีดังนี้

5.6.1 ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

- 1) ควรมีขั้นตอนหรือระยะเวลาในการตัดต้นไม้ หรือทำความสะอาดถนน
- 2) ควรมีแผนในการตรวจสอบ ซ่อมบำรุงเครื่องออกกำลังกาย เพื่อให้เกิดความปลอดภัย

5.6.2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

1) เจ้าหน้าที่ให้บริการที่ดี มาช่วยเหลือตรวจสอบแนะนำการก่อสร้าง แต่ควรมีการติดตามงาน โดยเฉพาะด้านการก่อสร้าง

2) ต้องการให้เจ้าหน้าที่ลงพื้นที่ตรวจสอบ การใช้พื้นที่ของชุมชน ที่ถ้าที่สาธารณะของคนในพื้นที่ และอาจก่อให้เกิดอุบัติเหตุได้

3) ควรมีเจ้าหน้าที่ส่งเสริมการพัฒนาอาชีพของชุมชน

5.6.3 ด้านช่องทางการให้บริการ

1) ควรเพิ่ม Application (แอปพลิเคชัน) หรือที่ทุกคนเรียกกันสั้นๆ ว่า App (แอป) คือ โปรแกรมที่อำนวยความสะดวกในด้านต่าง ๆ ที่ออกแบบมาสำหรับ Mobile (โมบาย) Teblet (แท็บเล็ต) หรืออุปกรณ์เคลื่อนที่ หรือตัว OR Code เพื่อเพิ่มช่องทางการสื่อสารให้ทันสมัย และรวดเร็วมากขึ้นระหว่างชุมชนกับเทศบาลตำบลจอหอ

2) ควรมีการขุดลอกคลองส่งน้ำ เพื่อป้องกันน้ำท่วม โดยเฉพาะช่วงรอยต่อเขตรับผิดชอบ

5.6.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

1) สถานที่ของชุมชนบางแห่งเครื่องกระจายเสียงมีเสียงไม่ดัง ฟังไม่ชัดเจน และไม่ทั่วถึง

2) ควรมีการติดตั้งกล้องวงจรปิด ในจุดที่มีความเสี่ยงในการเกิดอันตราย หรือเกิดความเสียหายในทรัพย์สิน หรือต่อชีวิตของประชาชน

3) การจัดเก็บขยะควรมีความถี่มากขึ้นต่อสัปดาห์ ในแหล่งที่มีขยะจำนวนมาก หรือมีชุมชนหนาแน่น เพื่อป้องกันสัตว์มาคุ้ยขยะกระจาย หรือส่งกลิ่นที่ไม่พึงปรารถนาต่อชุมชน

คณะทำงาน

โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อ
คุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
ในเขตจังหวัดนครราชสีมา ประจำปี พ.ศ.2563
มหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล