

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน
ที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านโพธิ์
อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา

สถาบันวิจัยและพัฒนา
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา
พ.ศ. 2565

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

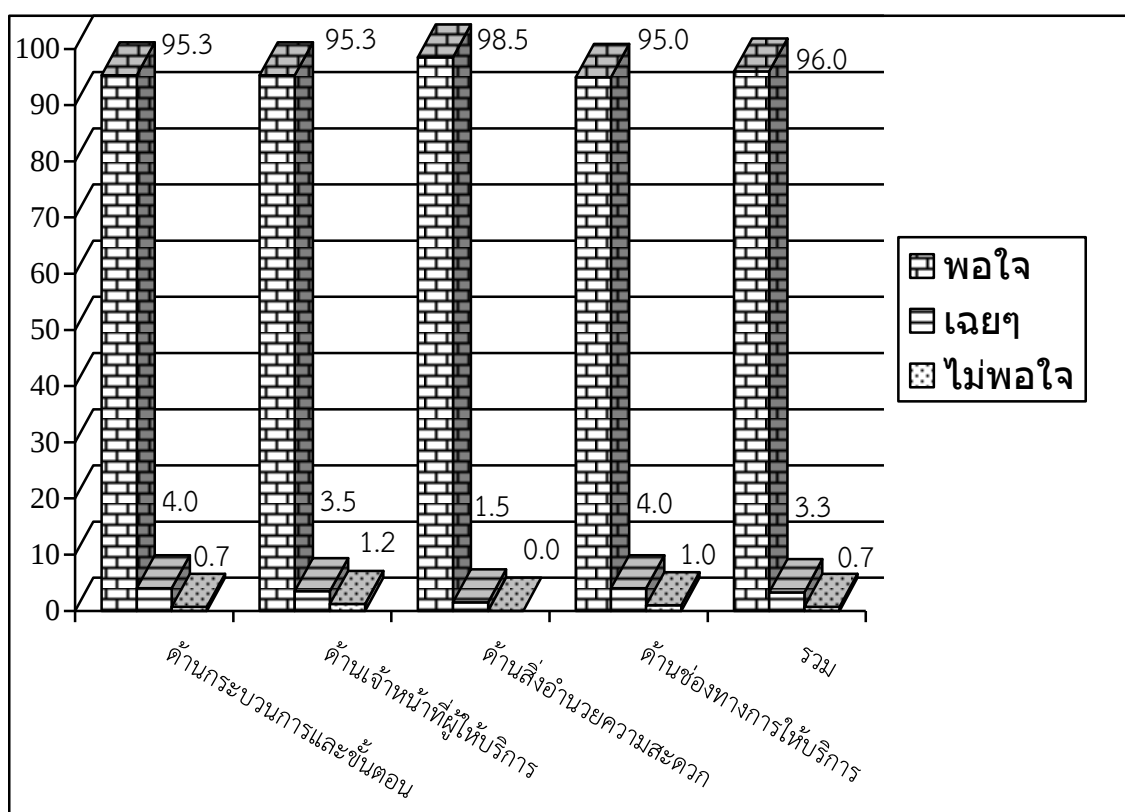
การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านโพธิ์ อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา มีวัตถุประสงค์สำคัญคือ เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านโพธิ์ อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา ในด้านกระบวนการและขั้นตอน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ กลุ่มตัวอย่างในการประเมิน ได้แก่ ประชาชนที่มาใช้บริการเทศบาลตำบลบ้านโพธิ์ ใน 4 งาน ได้แก่ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานด้านการศึกษา งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และงานด้านสาธารณสุข ซึ่งได้มาจากการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของ Taro Yamane (1970) ได้กลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำเท่ากับ 385 คน เพื่อให้การประเมินมีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น ผู้ประเมินจึงใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน ตามสัดส่วนของงานที่ขอรับบริการ จากทั้ง 10 หมู่บ้าน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้เป็นแบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านโพธิ์ ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ และ มาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ เพื่อแสดงระดับความพึงพอใจ การเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม ณ ชุมชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ในเขตพื้นที่บริการของเทศบาลตำบลบ้านโพธิ์ ระหว่างวันที่ 10-11 กันยายน 2565 การวิเคราะห์ข้อมูลใช้การวิเคราะห์หาค่าความถี่และร้อยละ เพื่อแสดงความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านโพธิ์ โดยวิเคราะห์ในภาพรวมและแยกตามงานที่มาใช้บริการ สรุปผลการประเมินได้ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

ประชากรที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการที่เทศบาลตำบลบ้านโพธิ์ พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 50.2 และเพศชาย ร้อยละ 49.8 มีอายุระหว่าง 46-60 ปี มากที่สุด ร้อยละ 34.5 รองลงมาคือ อายุระหว่าง 31-45 ปี ร้อยละ 28.3 จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษามากที่สุด ร้อยละ 34.0 รองลงมาคือ ระดับประถมศึกษา ร้อยละ 29.5 และประชาชนส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกรมากที่สุด ร้อยละ 35.5 และรองลงมาคือ อาชีพรับจ้างทั่วไป ร้อยละ 20.8

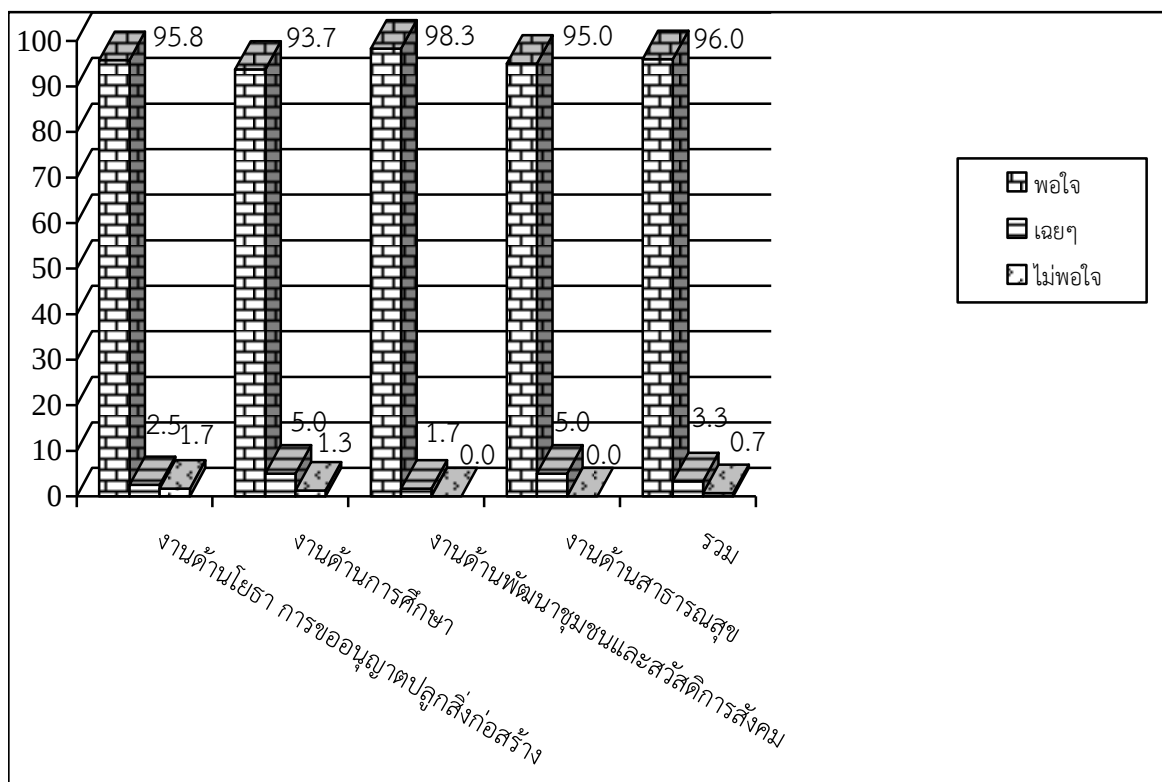
2. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านโพธิ์ อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน

2.1 โดยภาพรวมและรายด้าน ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านโพธิ์ อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา คิดเป็นร้อยละ 96.0 เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 98.5 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 95.3 และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 95.0 ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิ 1



แผนภูมิ 1 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านโพธิ์
อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน

2.2 เมื่อพิจารณาจำแนกตามงาน พบว่า งานที่ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ร้อยละ 98.3 (10 คะแนน) รองลงมาคือ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ร้อยละ 95.8 (10 คะแนน) งานด้านสาธารณสุข ร้อยละ 95.0 (9 คะแนน) และงานด้านการศึกษา ร้อยละ 93.7 (9 คะแนน) ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิ 2

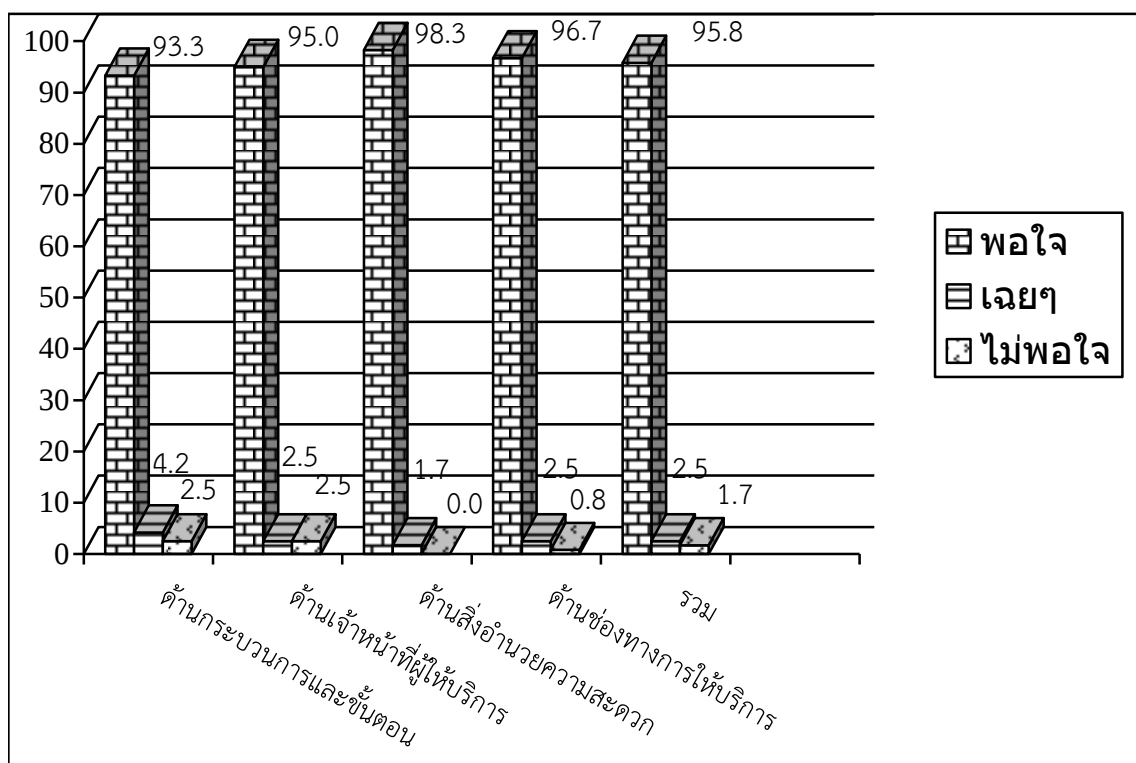


แผนภูมิ 2 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านโพธิ์
อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ

3. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านโพธิ์ อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่มารับบริการ

3.1 งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

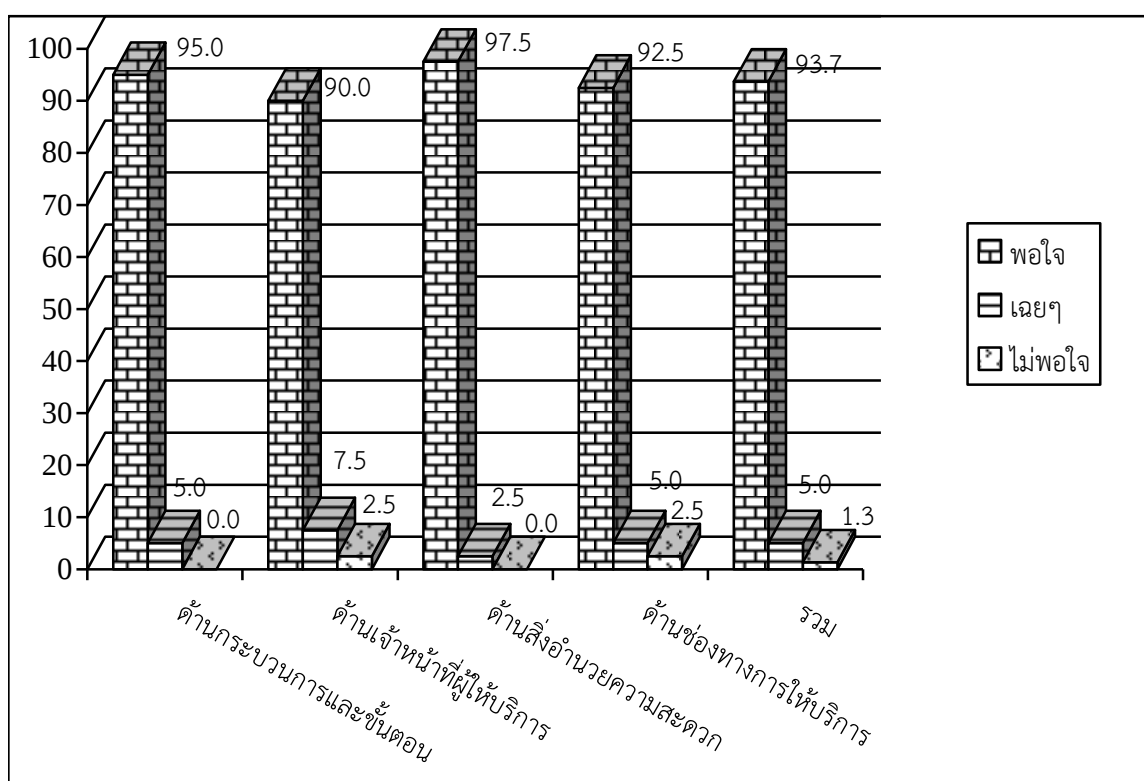
เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านโพธิ์ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง คิดเป็นร้อยละ 95.8 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 98.3 รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 96.7 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 95.0 และด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 93.3 ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิ 3



แผนภูมิ 3 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านโพธิ์
งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

3.2 งานด้านการศึกษา

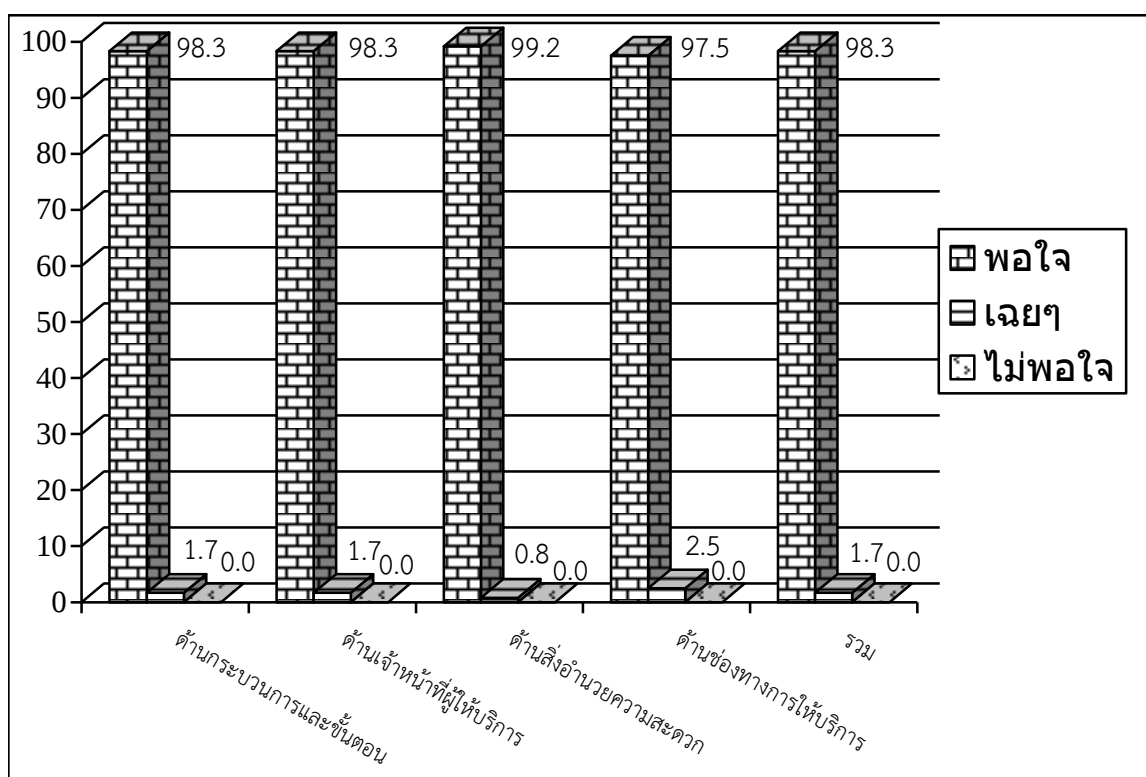
เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านโพธิ์ งานด้านการศึกษา คิดเป็นร้อยละ 93.7 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 97.5 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 95.0 ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 92.5 และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 90.0 ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิ 4



แผนภูมิ 4 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านโพธิ์
งานด้านการศึกษา

3.3 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

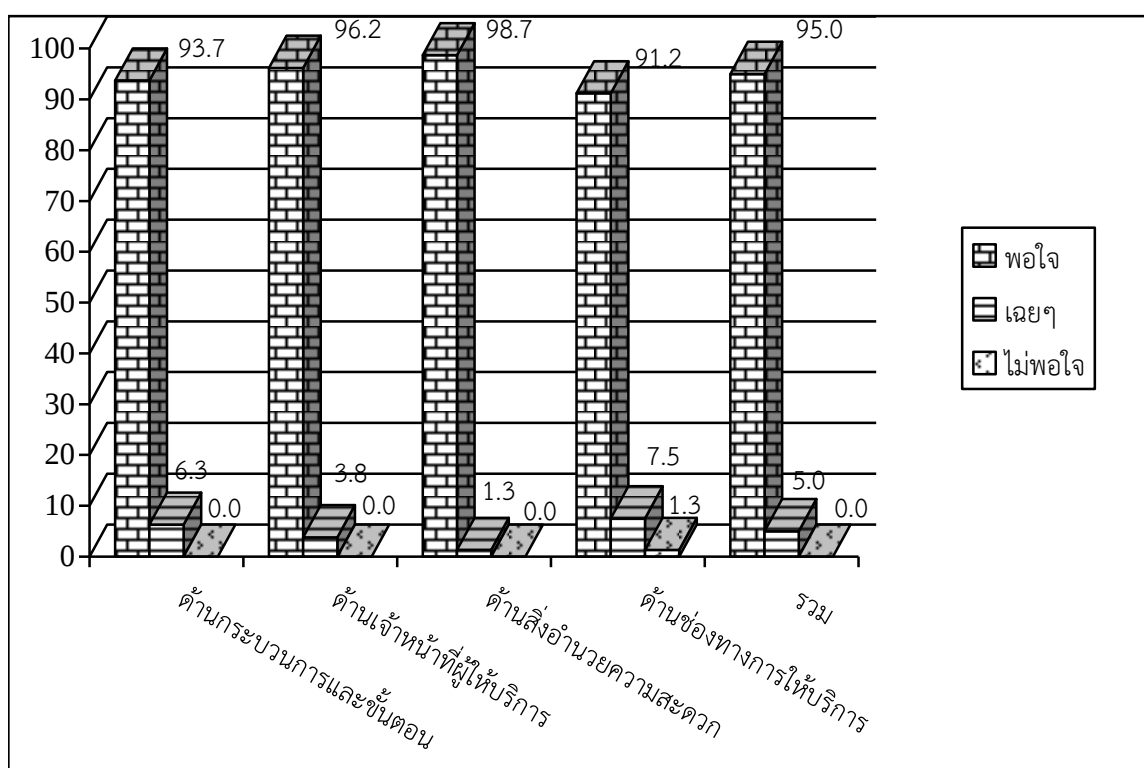
เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านโพธิ์ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม คิดเป็นร้อยละ 98.3 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 99.2 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 98.3 และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 97.5 ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิ 5



แผนภูมิ 5 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านโพธิ์
งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

3.4 งานด้านสาธารณสุข

เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านโพธิ์ งานด้านสาธารณสุข คิดเป็นร้อยละ 95.0 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 98.7 รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 96.2 ด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 93.7 และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 91.2 ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิ 6



แผนภูมิ 6 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านโพธิ์
งานด้านสาธารณสุข

4. ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ

ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อเทศบาลตำบลบ้านโพธิ์ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานและการบริการประชาชน ดังนี้

4.1 งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ควรมีการซ่อมแซมและทำถนนใหม่บางซอย เนื่องจากถนนเป็นหลุมเป็นบ่อ ทำให้เดินทางลำบาก และเพิ่มไฟฟ้าส่องสว่างตามถนนให้ทั่วทุกซอย

4.2 งานด้านการศึกษา ควรส่งเสริมสร้างความรู้ พัฒนาการทักษะ ให้แก่เด็กเพิ่มมากขึ้น

4.3 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ควรส่งเสริมให้ความรู้ สร้างอาชีพสร้างรายได้ มีการมอบสวัสดิการให้แก่ผู้สูงอายุ และมีหน่วยบริการอำนวยความสะดวกนอกสถานที่

4.4 งานด้านสาธารณสุข ควรส่งเสริมให้ความรู้ การสร้างสุขอนามัยที่ดี สำนวญกน่ายงลาย และมีตรวจสุขภาพประจำปี

คำนำ

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านโพธิ์ ครั้งนี้มีเป้าหมายสำคัญ คือ การสะท้อนภาพการทำงานของหน่วยงานจากประชาชนที่มาใช้บริการ ทั้งในด้านการบริหารและขั้นตอน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก รวมทั้งด้านช่องทางการให้บริการ โดยในการดำเนินการประเมินได้ทำการประเมินงานที่ให้บริการ 4 งาน ได้แก่ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานด้านการศึกษา งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และงานด้านสาธารณสุข รายงานครั้งนี้สำเร็จลุล่วงด้วยดีเนื่องจากได้รับความร่วมมือจากหลายฝ่าย สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา ในฐานะผู้ดำเนินการประเมินขอขอบคุณประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสำรวจด้วยดี

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าผลการประเมินดังกล่าว จะเป็นข้อมูลที่จะนำไปสู่การปรับปรุงและพัฒนาประสิทธิภาพของการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านโพธิ์ เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนต่อไป

สถาบันวิจัยและพัฒนา
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา

สารบัญ

	หน้า
บทสรุปสำหรับผู้บริหาร	ก
คำนำ	ฅ
สารบัญ	ญ
สารบัญตาราง	ฎ
สารบัญแผนภูมิ	ฏ
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาของการประเมิน.....	1
วัตถุประสงค์ของการประเมิน.....	3
ขอบเขตของการประเมิน.....	3
ระยะเวลาในการประเมิน.....	3
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	3
บทที่ 2 สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานของเทศบาลตำบลบ้านโพธิ์	4
ด้านกายภาพ.....	5
ด้านการเมือง/การปกครอง.....	6
ประชากร.....	9
สภาพทางสังคม.....	11
ระบบบริการพื้นฐาน.....	12
ระบบเศรษฐกิจ.....	13
ศาสนา ประเพณี วัฒนธรรม.....	16
ทรัพยากรธรรมชาติ.....	18
บทที่ 3 วิธีดำเนินการประเมินผล	20
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	20
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล.....	21
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	21
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	22

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการประเมิน	23
ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน.....	23
ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านโพธิ์	
อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน.....	25
ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านโพธิ์	
อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่ให้บริการ.....	27
ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ.....	46
บทที่ 5 สรุปผลการประเมิน	47
ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน.....	47
ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านโพธิ์	
อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน.....	47
ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านโพธิ์	
อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่ให้บริการ.....	48
ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ.....	52
เอกสารอ้างอิง	53
ภาคผนวก	54
ภาคผนวก ก เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	55
ภาคผนวก ข ภาพลงพื้นที่เก็บรวบรวมข้อมูล.....	58
รายชื่อคณะกรรมการประเมิน	61

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1 จำนวนกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามหมู่บ้านที่เป็นพื้นที่รับผิดชอบของเทศบาลตำบลบ้านโพธิ์.....	21
2 จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบประเมิน.....	24
3 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านโพธิ์ อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน.....	25
4 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านโพธิ์ อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่ให้บริการ.....	26
5 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านโพธิ์ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง โดยภาพรวมและรายด้าน	27
6 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านโพธิ์ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านกระบวนการและขั้นตอน.....	28
7 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านโพธิ์ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ.....	29
8 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านโพธิ์ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก.....	30
9 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านโพธิ์ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านช่องทางการให้บริการ.....	31
10 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านโพธิ์ งานด้านการศึกษา โดยภาพรวมและรายด้าน.....	32
11 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านโพธิ์ งานด้านการศึกษา ด้านกระบวนการและขั้นตอน.....	33
12 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านโพธิ์ งานด้านการศึกษา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ.....	34
13 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านโพธิ์ งานด้านการศึกษา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก.....	35
14 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านโพธิ์ งานด้านการศึกษา ด้านช่องทางการให้บริการ.....	36

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
15 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านโพธิ์ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยภาพรวมและรายด้าน	37
16 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านโพธิ์ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านกระบวนการและขั้นตอน.....	38
17 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านโพธิ์ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ.....	39
18 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านโพธิ์ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก.....	40
19 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านโพธิ์ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านช่องทางการให้บริการ.....	41
20 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านโพธิ์ งานด้านสาธารณสุข โดยภาพรวมและรายด้าน	42
21 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านโพธิ์ งานด้านสาธารณสุข ด้านกระบวนการและขั้นตอน.....	43
22 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านโพธิ์ งานด้านสาธารณสุข ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ.....	44
23 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านโพธิ์ งานด้านสาธารณสุข ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก.....	45
24 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านโพธิ์ งานด้านสาธารณสุข ด้านช่องทางการให้บริการ.....	46

สารบัญแผนภูมิ

แผนภูมิ		หน้า
1	ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านโพธิ์ อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน.....	25
2	ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านโพธิ์ อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่ให้บริการ.....	26
3	ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านโพธิ์ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง.....	27
4	ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านโพธิ์ งานด้านการศึกษา.....	32
5	ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านโพธิ์ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม.....	37
6	ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านโพธิ์ งานด้านสาธารณสุข.....	42

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาของการประเมิน

การบริหารราชการแผ่นดินของรัฐบาลในปัจจุบันมุ่งเน้นการพัฒนาประเทศในด้านต่างๆ ให้ทันการเปลี่ยนแปลง เสริมสร้างความเข้มแข็งและแก้ไขปัญหาที่ยังดำรงอยู่ของภาคส่วนต่างๆ ภายในประเทศ เพื่อให้ประเทศไทยมีภูมิคุ้มกันและมีความแข็งแกร่งเพียงพอที่จะเผชิญกับสถานการณ์ความไม่แน่นอน จากปัจจัยต่างๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถก้าวไปข้างหน้าอย่างต่อเนื่อง และมีความเข้มแข็ง ในระยะยาว มุ่งพัฒนาให้ประชาชนมีรายได้เพิ่มมากขึ้น ดูแลประชาชนอย่างทั่วถึงแก้ไขปัญหาปากท้องสร้างรายได้ลดความเหลื่อมล้ำให้กับประชาชนพร้อมสร้างหลักคิด คุณธรรม และจริยธรรมและมีศักยภาพที่จะดำเนินชีวิตในศตวรรษที่ 21 ได้ภายใต้การบูรณาการทางการบริหารทุกภาคส่วนโดยเฉพาะองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งรัฐจะกระจายอำนาจ ความรับผิดชอบ และเพิ่มบทบาทการปกครองขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และส่งเสริมบทบาทของเอกชนและชุมชนในการให้บริการสาธารณะ โดยเร่งพัฒนาองค์กรและบุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้มีศักยภาพและมีความรับผิดชอบต่อมากขึ้นทั้งในการบริหารและการใช้จ่ายงบประมาณ เพื่อให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถบริหารจัดการตนเองตามหลักธรรมาภิบาลได้อย่างมีประสิทธิภาพ พร้อมทั้งส่งเสริมบทบาทของเอกชนและชุมชนท้องถิ่นและภาคอื่นๆ ในการแก้ไขปัญหาและพัฒนาพื้นที่รวมถึงการจัดให้มีบริการสาธารณะต่างๆ ให้ตรงกับความต้องการของประชาชน เพื่อนำไปสู่การยกระดับมาตรฐานการให้บริการของรัฐให้เทียบเท่ากับมาตรฐานสากลและสนับสนุนการพัฒนายุทธศาสตร์เชิงพื้นที่ ให้มีการขับเคลื่อนอย่างเป็นระบบ

สำหรับการปกครองส่วนท้องถิ่น (Local Government) ถือเป็นการบริหารราชการรูปแบบหนึ่งที่เป็นพื้นฐานการพัฒนาประเทศและการปกครองในระบอบประชาธิปไตยของประเทศไทยที่มีความใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุดมีความสำคัญอย่างมากต่อการพัฒนา และเข้าไปแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นนั้นได้อย่างทันท่วงที โดยให้สิทธิแก่ชุมชนในการตัดสินใจดำเนินการกิจต่างๆ ของท้องถิ่น การให้ความสำคัญต่อการเรียนรู้ และฝึกปฏิบัติการปกครองในระบอบประชาธิปไตยแบบมีส่วนร่วมโดยท้องถิ่นจึงสำคัญ (โกวิท วัฒนงาม, 2550 :11) จะเห็นได้ว่าตั้งแต่เริ่มมีการดำเนินการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภายใต้พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2542 และแผนปฏิบัติการกำหนดแผนขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตลอดจนการบัญญัติความสำคัญขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่กำหนดไว้ในรัฐธรรมนูญของไทยแล้วนั้น ส่งผลให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบมากขึ้น ซึ่งจากการถ่ายโอนภารกิจดังกล่าวส่งผลให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีบทบาทเป็นองค์กรบริการสาธารณะเด่นชัดขึ้น โดยมีภารกิจหลักๆ แบ่งออกได้ 6 ด้าน คือ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต ด้านการจัดระเบียบชุมชนและการรักษาความสงบเรียบร้อย ด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรมและการท่องเที่ยว ด้านการบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมและด้านศิลปะ วัฒนธรรม จารีตประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น ด้วยความสำคัญของภารกิจดังกล่าวข้างต้นไม่ใช่เพียงหน้าที่ที่ครอบคลุมมากขึ้น หากยังเป็นภารกิจที่มีผลกระทบต่อประชาชนในทุกๆ ด้าน ซึ่งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในปัจจุบันมีบทบาทที่หลากหลายเป็นทั้งผู้ออกและการบังคับใช้กฎหมาย อาทิเช่น การออกข้อบัญญัติท้องถิ่น การออกหรือต่อใบอนุญาต การกำหนดเขตผังเมืองและการตัดสินใจให้เงินอุดหนุนแก่องค์กรต่างๆ ทางสังคม (อรทัย กิกผล, 2547: 3-5)

ทั้งนี้การบริหารขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นภายใต้ความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน จึงเกิดประเด็นคำถามที่มากขึ้นว่าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะสามารถให้บริการประชาชนได้อย่างมีคุณภาพและตอบสนองความต้องการของประชาชนได้จริงหรือไม่ ก่อให้เกิดการตั้งประเด็นความเชื่อมั่นต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่ในการจัดบริการสาธารณะให้กับหมู่บ้าน/ชุมชนในเขตพื้นที่นั้นๆ ถือเป็นความท้าทายอย่างมากต่อผู้บริหารท้องถิ่นที่ต้องบริหารภารกิจ จัดบริการสาธารณะ เพื่อมุ่งตอบสนองความต้องการให้กับประชาชนให้ได้มากที่สุด

ตำบลบ้านโพธิ์เป็นตำบลหนึ่งในอำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา ตั้งมาประมาณ 250 ปีเศษ ในอดีตเป็นตำบลหน้าด่านก่อนเข้าสู่เมืองโคราช สมัยนั้นจะมีการค้าต่างเมือง มีสินค้าต่างๆ ข้ามห้วยบริบูรณ์ ตรงทำนน้ำ ท่าตลาด (บ้านวังหิน) และนอกจากนั้น ยังมีโบราณสถานที่ดึงดูดใจนักท่องเที่ยวเข้ามาชมประจำคือ ปราสาทหินพนมวัน และเนินอรพิม และแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติ อุโมงค์ดินตาล ตั้งอยู่บ้านมะค่า หมู่ที่ 6 สำนักงานเทศบาลตำบลบ้านโพธิ์ (ปัจจุบันเป็นเทศบาลขนาดกลาง ณ วันที่ 13 กรกฎาคม พ.ศ. 2555) ตั้งอยู่เลขที่ 432 หมู่ที่ 6 ตำบลบ้านโพธิ์ อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา โทรศัพท์ 044 - 415109 โทรสาร 044 - 415110 ปัจจุบันตำบลบ้านโพธิ์มีพื้นที่ทั้งหมด 4,436 ตารางกิโลเมตร หรือ 27,725 ไร่ อยู่ทางทิศตะวันออกของอำเภอเมืองนครราชสีมา มีหมู่บ้านทั้งหมด 10 หมู่บ้าน 21 ชุมชน ตำบลบ้านโพธิ์ เป็นตำบล 1 ใน 24 ตำบลของอำเภอเมืองนครราชสีมา อยู่ทางทิศตะวันออกของอำเภอเมืองนครราชสีมา ห่างจากตัวอำเภอโดยทางรถยนต์เป็นระยะทาง 17 กิโลเมตร มีลักษณะเป็นที่ราบลุ่ม ตั้งอยู่ทางภาคตะวันออกเฉียงเหนือ เป็นพื้นที่สำหรับที่อยู่อาศัยประมาณ 35% พื้นที่สำหรับการเกษตร 60% พื้นที่ส่วนอื่น 5% และมีอากาศร้อนชื้น อากาศเปลี่ยนแปลงไปตามฤดู ซึ่งมี 3 ฤดู ได้แก่ ฤดูร้อน ฤดูฝน ฤดูหนาว ตำบลบ้านโพธิ์แบ่งเขตการปกครองออกเป็น 10 หมู่บ้าน 21 ชุมชน มีจำนวนประชากรทั้งสิ้น 10,383 คน แยกเป็นชาย 4,984 คน เพศหญิง 5,388 คน และจำนวนครัวเรือน 5,522 หลังคาเรือน ประชากรในพื้นที่ตำบลบ้านโพธิ์ร้อยละ 70 ประกอบอาชีพเกษตรกรรม ผลผลิตทางการเกษตรที่สำคัญ ได้แก่ ข้าว หอม มันสำปะหลัง อ้อย เทศบาลตำบลบ้านโพธิ์ มีการจัดโครงสร้างการแบ่งส่วนราชการภายในดังนี้ 1) สำนักงาน ปลัดเทศบาลตำบล 2) กองคลัง 3) กองช่าง 4) กองการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม 5) กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม และ 6) หน่วยตรวจสอบภายใน

ดังนั้นเพื่อให้เป็นไปตามนโยบายของกระทรวงมหาดไทย หน่วยงานจะต้องทำการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานในด้านการให้บริการ ซึ่งในการปฏิบัติงาน หน่วยงานจะต้องให้บริการแก่ประชาชนที่อยู่ในเขตพื้นที่บริการเป็นจำนวนมาก เพื่อเป็นการพัฒนาประสิทธิภาพของการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในแต่ละหน่วยงาน เทศบาลตำบลบ้านโพธิ์ อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา จึงมีความประสงค์ที่จะสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาล โดยจะทำการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการใน 4 งาน ได้แก่ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานด้านการศึกษา งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และงานด้านสาธารณสุข โดยขอความร่วมมือกับสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา เป็นผู้ดำเนินการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในครั้งนี้ ซึ่งข้อมูลดังกล่าวจะเป็นประโยชน์สำหรับการปรับปรุงและพัฒนาขั้นตอนการให้บริการ ให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนในเขตพื้นที่รับผิดชอบให้มากยิ่งขึ้นต่อไป

วัตถุประสงค์ของการประเมิน

เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านโพธิ์ อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา ในด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ

ขอบเขตของการประเมิน

การประเมินความพึงพอใจในครั้งนี้ จะประเมินงานดังนี้

1. งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
2. งานด้านการศึกษา
3. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
4. งานด้านสาธารณสุข

ระยะเวลาในการประเมิน

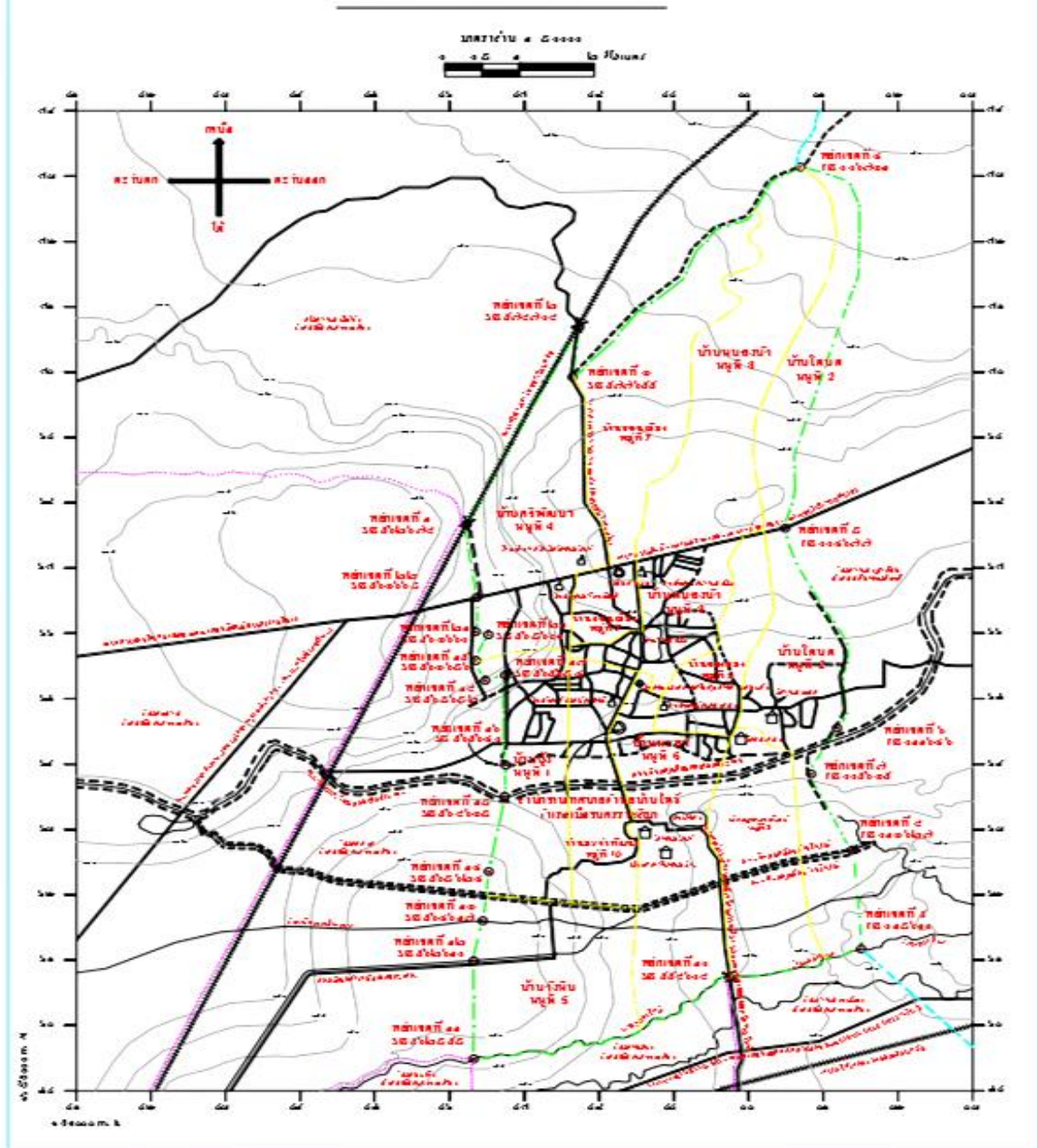
เก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างวันที่ 10-11 กันยายน 2565

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

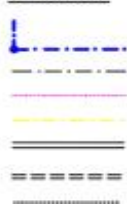
1. เจ้าหน้าที่และหน่วยงานของเทศบาลตำบลบ้านโพธิ์ ได้รับข้อมูลในการดำเนินงานของตนเอง และสามารถนำข้อมูลจากการประเมินไปใช้ในการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการในหน่วยงานของตนเองได้
2. คณะผู้บริหารของเทศบาลตำบลบ้านโพธิ์ ได้ทราบข้อมูลด้านความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานต่างๆ ของเทศบาลตำบลบ้านโพธิ์ และสามารถนำไปเป็นแนวทางในการกำหนดนโยบายในการบริหารและจัดสรรงบประมาณสนับสนุนหน่วยงานด้านบริการของเทศบาลตำบลบ้านโพธิ์ ให้ตรงตามความต้องการของประชาชน
3. ผลจากการประเมินทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านโพธิ์ ทั้งในด้านกระบวนการขั้นตอนการบริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ ซึ่งจะเป็นข้อมูลพื้นฐานที่นำไปสู่การปรับปรุงคุณภาพการให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

บทที่ 2
สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานของเทศบาลตำบลบ้านโพธิ์
อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา

แผนที่เทศบาลตำบลบ้านโพธิ์ อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา



คำอธิบาย



เทศบาลตำบลบ้านโพธิ์
อำเภอเมืองนครราชสีมา
จังหวัดนครราชสีมา
แผนที่เทศบาลตำบลบ้านโพธิ์
อำเภอเมืองนครราชสีมา
จังหวัดนครราชสีมา



แผนที่เทศบาลตำบลบ้านโพธิ์
อำเภอเมืองนครราชสีมา
จังหวัดนครราชสีมา
แผนที่เทศบาลตำบลบ้านโพธิ์
อำเภอเมืองนครราชสีมา
จังหวัดนครราชสีมา

ด้านกายภาพ

1. ที่ตั้งของหมู่บ้านหรือชุมชนหรือตำบล

1.1 ที่ตั้ง

ตำบลบ้านโพธิ์เป็นตำบลหนึ่งในอำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา ตั้งมาประมาณ 250 ปีเศษ ในอดีตเป็นตำบลหน้าด่านก่อนเข้าสู่เมืองโคราช สมัยนั้นจะมีการค้าต่างเมือง มีสินค้าต่างๆ ข้ามห้วยบริบูรณ์ ตรงทำน้ำ ทำตลาด (บ้านวังหิน) และ นอกจากนั้น ยังมีโบราณสถานที่ดึงดูดใจนักท่องเที่ยวเข้ามาชมประจำคือ ปราสาทหินพนมวัน และเนินอรัม และแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติอุโมงค์ต้นตาล ตั้งอยู่บ้านมะค่า หมู่ที่ 6

สำนักงานเทศบาลตำบลบ้านโพธิ์ (ปัจจุบันเป็นเทศบาลขนาดกลาง ณ วันที่ 13 กรกฎาคม พ.ศ. 2555) ตั้งอยู่เลขที่ 432 หมู่ที่ 6 ตำบลบ้านโพธิ์ อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา โทรศัพท์ 044 – 415109 โทรสาร 044 – 415110

1.2 พื้นที่

ปัจจุบันตำบลบ้านโพธิ์มีพื้นที่ทั้งหมด 4,436 ตารางกิโลเมตร หรือ 27,725 ไร่ อยู่ทางทิศตะวันออกของอำเภอเมืองนครราชสีมา มีหมู่บ้านทั้งหมด 10 หมู่บ้าน 21 ชุมชน ตำบลบ้านโพธิ์ เป็นตำบล 1 ใน 24 ตำบลของอำเภอเมืองนครราชสีมา อยู่ทางทิศตะวันออกของอำเภอเมืองนครราชสีมา ห่างจากตัวอำเภอโดยทางรถยนต์เป็นระยะทาง 17 กิโลเมตร

2. ลักษณะภูมิประเทศ

ภูมิประเทศของตำบลบ้านโพธิ์มีลักษณะเป็นที่ราบลุ่ม ตั้งอยู่ทางภาคตะวันออกเฉียงเหนือ เป็นพื้นที่สำหรับที่อยู่อาศัยประมาณ 35% พื้นที่สำหรับการเกษตร 60% พื้นที่ส่วนอื่น 5%

3. ลักษณะภูมิอากาศ

ลักษณะอากาศมีลักษณะร้อนชื้น อากาศเปลี่ยนแปลงไปตามฤดู ซึ่งมี 3 ฤดู ดังนี้

ฤดูร้อน เริ่มตั้งแต่กลางเดือนกุมภาพันธ์ไปจนถึงกลางเดือนพฤษภาคม อากาศร้อนและแห้งแล้ง แต่บางครั้ง อาจมีอากาศเย็น บ้างครั้งเกิดพายุฝนฟ้าคะนองและลมกระโชกแรงหรืออาจมีลูกเห็บตกก่อให้เกิดความเสียหายแก่ประชาชนทุกปี เรียกว่า “พายุฤดูร้อน” อากาศร้อน จะมีอุณหภูมิระหว่าง 35 – 39.9 องศาเซลเซียส ร้อนจัดมีอุณหภูมิประมาณ 40 องศาเซลเซียสขึ้นไป

ฤดูฝน เริ่มตั้งแต่กลางเดือนพฤษภาคม ฝนตกมากในช่วงเดือนพฤษภาคม-ตุลาคม แต่อาจเกิด “ฝนทิ้งช่วง” ซึ่งอาจนานประมาณ 1-2 สัปดาห์ หรือบางปีอาจเกิดขึ้นรุนแรงและมีฝนน้อยนานนับเดือน

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

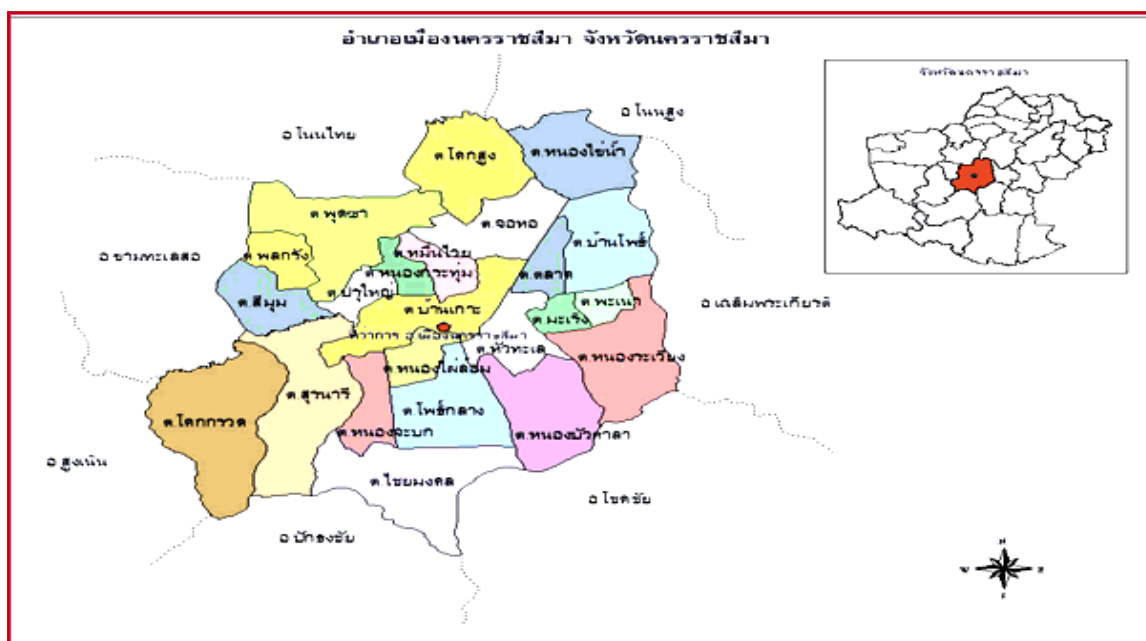
4. ลักษณะของดิน

ลักษณะดินโดยทั่วไปเป็นดินร่วนปนทราย ประมาณ 75% ดินลูกรังประมาณ 5% ดินเหนียวประมาณ 15%

5. อาณาเขต

ตำบลบ้านโพธิ์เป็น 1 ใน 24 ตำบลในเขตอำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา มีอาณาเขตพื้นที่อยู่ติดกันท้องถิ่นใกล้เคียง 4 ส่วน ดังนี้

ทิศเหนือ ติดกับ ตำบลหนองไข่น้ำ อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา
 ทิศใต้ ติดกับ ตำบลหนองระเวียง,ตำบลพะเนา,ตำบลมะเริง
 อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา
 ทิศตะวันออก ติดกับ ตำบลหนองงูเหลือม อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมา
 ทิศตะวันตก ติดกับ ตำบลตลาด อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา



ด้านการเมือง/การปกครอง

1. เขตการปกครอง

ตำบลบ้านโพธิ์แบ่งเขตการปกครองออกเป็น 10 หมู่บ้าน 21 ชุมชน

หมู่บ้าน จำนวน 10 หมู่บ้าน

หมู่ที่	หมู่บ้าน	รายชื่อผู้นำท้องที่	ตำแหน่ง
1	ยั้ง	นายมนัส ไขโพธิ์	ผู้ใหญ่บ้าน
2	โตนด	นายไพรวัน อินไกร	ผู้ใหญ่บ้าน
3	บูรณพาณิชย์	นายปราจิตร ของโพธิ์	ผู้ใหญ่บ้าน
4	ศรีพัฒนา	นายเฉลิมพล เรืองสนาม	ผู้ใหญ่บ้าน
5	วังหิน	นายสมชาย ปานปรีชา	ผู้ใหญ่บ้าน
6	มะค่า	นายชัยรัตน์ไชย ใบโพธิ์	ผู้ใหญ่บ้าน
7	แสนเมือง	นายรุ่งเพชร ชิงโพธิ์	กำนัน

หมู่ที่	หมู่บ้าน	รายชื่อผู้นำท้องที่	ตำแหน่ง
8	หนองบัว	นายสำเริง ขวนโพธิ์	ผู้ใหญ่บ้าน
9	ลองตอง	นายมนตรี คงเพชร	ผู้ใหญ่บ้าน
10	มะค่าพัฒนา	นายสิทธิโชค พรหมจรรย์	ผู้ใหญ่บ้าน

ชุมชนจำนวน 21 ชุมชน

ชุมชนที่	ชื่อชุมชน	รายชื่อประธานชุมชน
1	บ้านยังชุมชน 1	นายพนาไพร ชื่นโพธิ์
2	บ้านยังชุมชน 2	นายเสนอ ชูเกาะ
3	บ้านโตนดชุมชน 1	นายโกวิทย์ วิเชียรทวี
4	บ้านโตนดชุมชน 2	นางสำราญ เสมากักดี
5	บ้านบุรณพานิษฐ์ชุมชน 1	นางสุมาลี เพ็ชรพะเนา
6	บ้านบุรณพานิษฐ์ชุมชน 2	นางเล็ก มากบริบูรณ์
7	บ้านศรีพัฒนาชุมชน 1	นางลำพวน เปี่ยมพิมาย
8	บ้านศรีพัฒนาชุมชน 2	นายลิขิต พลสิทธิ์
9	บ้านวังหินชุมชน 1	นางสมอน ทรวงโพธิ์
10	บ้านวังหินชุมชน 2	นางนงคันทู กะจำงโพธิ์
11	บ้านมะค่าชุมชน 1	นางอรุณ จินสระน้อย
12	บ้านมะค่าชุมชน 2	นางสาวนพวงศ์ ถมโพธิ์
13	บ้านแสนเมืองชุมชน 1	นางบุญช่วย ของโพธิ์
14	บ้านแสนเมืองชุมชน 2	นางพรทิพย์ ขอเหล็กกลาง
15	บ้านหนองบัวชุมชนบัวทอง	นางสมบูรณ์ เขยโพธิ์
16	บ้านหนองบัวชุมชนบัวชมพู	นางสาวปรีศนา อีระเนตร
17	บ้านหนองบัวชุมชนบัวเงิน	นางยุพิน ผัดโพธิ์
18	บ้านลองตองชุมชน 1	นางจุฑารัตน์ พวงจันทัก
19	บ้านลองตองชุมชน 2	นางประจวบ เกียรติโพธิ์
20	บ้านมะค่าพัฒนาชุมชน 1	นางจวง ปลั่งกลาง
21	บ้านมะค่าพัฒนาชุมชน 2	นางสาววิตรี ยันพิมาย

2. การเลือกตั้ง

ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลบ้านโพธิ์ส่วนใหญ่ ร่วมกิจกรรมทางการเมืองเสมอมาและประชาชนยังมีส่วนร่วมในการบริหารงาน การช่วยเหลืองานเทศบาล เสนอแนะในกิจกรรมของเทศบาลในการดำเนินงานต่างๆ เช่น การประชุมประชาคมในการจัดแผนพัฒนาเทศบาลประชุมประชาคมแก้ไขปัญหา ความยากจน ฯลฯ

เขตการเลือกตั้ง

ตามคณะรัฐมนตรีมีมติเมื่อวันที่ 12 มกราคม 2564 ให้มีการเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่นและผู้บริหารท้องถิ่นของเทศบาล และคณะกรรมการการเลือกตั้งได้ประกาศกำหนดให้มีการเลือกตั้งสมาชิกสภาเทศบาลและนายกเทศมนตรีพร้อมกันทั่วประเทศ ในวันที่ 28 มีนาคม 2564

เทศบาลตำบลบ้านโพธิ์ ได้แบ่งเขตการเลือกตั้งนายกเทศมนตรีตำบลบ้านโพธิ์ทั้งเขตเทศบาลเป็น 1 เขตเลือกตั้ง และเขตการเลือกตั้งสมาชิกสภาออกเป็น 2 เขต ดังนี้

เขตเลือกตั้งที่ 1 ประกอบด้วย		เขตเลือกตั้งที่ 2 ประกอบด้วย	
ชุมชนที่	ชื่อชุมชน	ชุมชนที่	ชื่อชุมชน
1	บ้านยั้งชุมชน 1	3	บ้านโตนดชุมชน 1
2	บ้านยั้งชุมชน 2	4	บ้านโตนดชุมชน 2
7	บ้านศรีพัฒนาชุมชน 1	5	บ้านบูรณะพาณิชย์ชุมชน 1
8	บ้านศรีพัฒนาชุมชน 2	6	บ้านบูรณะพาณิชย์ชุมชน 2
9	บ้านวังหินชุมชน 1	11	บ้านมะค่าชุมชน 1
10	บ้านวังหินชุมชน 2	12	บ้านมะค่าชุมชน 2
13	บ้านแสนเมืองชุมชน 1	15	บ้านหนองบัวชุมชนบัวทอง
14	บ้านแสนเมืองชุมชน 2	16	บ้านหนองบัวชุมชนบัวชมพู
20	บ้านมะค่าพัฒนาชุมชน 1	17	บ้านหนองบัวชุมชนบัวเงิน
21	บ้านมะค่าพัฒนาชุมชน 2	18	บ้านลองตองชุมชน 1
		19	บ้านลองตองชุมชน 2

ข้อมูลการใช้สิทธิเลือกตั้ง

จำนวนผู้มีสิทธิเลือกตั้ง (ข้อมูลเมื่อเดือนกุมภาพันธ์ พ.ศ. 2564)

- จำนวนผู้มีสิทธิเลือกตั้งนายกเทศมนตรี 7,916 คน
- จำนวนผู้มีสิทธิเลือกตั้งสมาชิกสภาเทศบาล 7,907 คน

จำนวนผู้มาใช้สิทธิเลือกตั้ง

- จำนวนผู้มาใช้สิทธิเลือกตั้งนายกเทศมนตรี 6,101 คน จากผู้มีสิทธิเลือกตั้งทั้งสิ้น 7,916 คน คิดเป็นร้อยละ 77.07

- จำนวนผู้มาใช้สิทธิเลือกตั้งสมาชิกสภาเทศบาล 6,093 คน จากผู้มีสิทธิเลือกตั้งทั้งสิ้น 7,907 คน คิดเป็นร้อยละ 77.06

รายชื่อคณะผู้บริหารและสมาชิกสภาเทศบาลตำบลบ้านโพธิ์

คณะผู้บริหาร

1. นายชัยศิริ ศิริรุ่งสกุลวงศ์ นายกเทศมนตรีตำบลบ้านโพธิ์
2. นายมานะ ถิ่นโพธิ์ รองนายกเทศมนตรีตำบลบ้านโพธิ์
3. นายภาควุฒิ ศิริรุ่งสกุลวงศ์ รองนายกเทศมนตรีตำบลบ้านโพธิ์
4. นายอัศวพล ปลอดกลาง เลขานุการนายกเทศมนตรีตำบลบ้านโพธิ์
5. นายสงค์ เสี่ยงมโพธิ์ ที่ปรึกษานายกเทศมนตรีตำบลบ้านโพธิ์

สมาชิกสภาเทศบาลตำบลบ้านโพธิ์

1. นายจุน จ่างโพธิ์ ประธานสภาเทศบาลตำบลบ้านโพธิ์
2. นายประหยัด เขียวโพธิ์ รองประธานสภาเทศบาลตำบลบ้านโพธิ์
3. นายสมเกียรติ เมืองกลาง สมาชิกสภาเทศบาลตำบลบ้านโพธิ์ เขต 1
4. นางพรทิพย์ ขอเหล็กกลาง สมาชิกสภาเทศบาลตำบลบ้านโพธิ์ เขต 1
5. นางนงคันทุช กะจ่างโพธิ์ สมาชิกสภาเทศบาลตำบลบ้านโพธิ์ เขต 1
6. นายสมหมาย สุขประเสริฐ สมาชิกสภาเทศบาลตำบลบ้านโพธิ์ เขต 1
7. นายนฤเดช จันทรโพธิ์ สมาชิกสภาเทศบาลตำบลบ้านโพธิ์ เขต 1
8. นายเอนก เพ็ชรภูเหล็ก สมาชิกสภาเทศบาลตำบลบ้านโพธิ์ เขต 2
9. นายสนิท ทางพุดชา สมาชิกสภาเทศบาลตำบลบ้านโพธิ์ เขต 2
10. นายเพลิน จำปาโพธิ์ สมาชิกสภาเทศบาลตำบลบ้านโพธิ์ เขต 2
11. นางนันทิธร ออกลาง สมาชิกสภาเทศบาลตำบลบ้านโพธิ์ เขต 2
12. นางสมนึก จีบจ่อหอ สมาชิกสภาเทศบาลตำบลบ้านโพธิ์ เขต 2

ประชากร

1. ข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนประชากร (ข้อมูล ณ วันที่ 8 กรกฎาคม 2564)

ตารางแสดงจำนวนประชากร ตำบลบ้านโพธิ์

หมู่ที่	ชื่อบ้าน	2562			2563			2564		
		ชาย	หญิง	รวม	ชาย	หญิง	รวม	ชาย	หญิง	รวม
1	ยั้ง	332	392	724	342	396	738	364	405	769
2	โตนด	492	479	971	487	482	969	488	488	976
3	บูรณพาณิชย์	352	349	701	358	359	717	334	353	687
4	ศรีพัฒนา	574	619	1,193	585	633	1,218	634	696	1,330
5	วังหิน	244	278	522	253	277	530	254	270	524
6	มะค่า	388	410	798	385	409	794	392	430	822
7	แสนเมือง	625	676	1,301	635	681	1,316	658	699	1,357
8	หนองบัว	800	833	1,633	824	857	1,681	865	918	1,783
9	ลองตอง	483	524	1,007	482	525	1,007	495	555	1,050
10	มะค่าพัฒนา	499	574	1,073	495	577	1,072	500	585	1,085
รวมทั้งสิ้น		4,657	4,789	5,134	9,923	4,846	10,042	4,984	5,388	10,383

2. ช่วงอายุและจำนวนประชากรตำบลบ้านโพธิ์ เฉพาะผู้มีสัญชาติไทย

ตารางแสดงช่วงอายุและจำนวนประชากร

ช่วงอายุ	ชาย	หญิง	รวม
อายุน้อยกว่า 1 ปี	47	45	92
อายุ 1-10 ปี	575	544	1,119
อายุ 11-20 ปี	689	639	1,328
อายุ 21-30 ปี	574	764	1,338
อายุ 31-40 ปี	738	734	1,472
อายุ 41-50 ปี	774	876	1,650
อายุ 51-60 ปี	692	808	1,500
อายุ 61-70 ปี	407	519	926
อายุ 71-80 ปี	217	296	513
อายุ 81-90 ปี	70	115	185
อายุ 91-100 ปี	5	24	29
อายุมากกว่า 100 ปี	0	0	0
รวม	4,788	5,364	10,152

(ข้อมูล ณ เดือนมิถุนายน 2564)

ตารางแสดงจำนวนครัวเรือน ตำบลบ้านโพธิ์

หมู่ที่	บ้าน	2562	2563	2564
1	ยั้ง	239	250	268
2	โดนด	302	304	314
3	บุรณพานิษฐ์	179	182	191
4	ศรีพัฒนา	970	1,004	1,066
5	วังหิน	164	167	175
6	มะค่า	333	334	354
7	แสนเมือง	566	590	627
8	หนองบัว	626	653	745
9	ลองตอง	331	333	373
10	มะค่าพัฒนา	379	387	409
รวม		4,089	4,204	5,522

(ข้อมูล ณ วันที่ 8 กรกฎาคม 2564)

จากข้อมูลข้างต้นพบว่า จำนวนครัวเรือนของหมู่บ้านในเขตตำบลบ้านโพธิ์ มีการขยายตัวอย่างช้าๆ ยกเว้น หมู่ที่ 4 บ้านบุรณพานิษฐ์ และหมู่ที่ 8 บ้านหนองบัว ที่มีอัตราการขยายตัวเพิ่มขึ้น

อย่างรวดเร็ว เนื่องจากมีอาณาเขตใกล้กับถนนมิตรภาพ ความเจริญเติบโตของเมืองนครราชสีมาไหลเข้ามาทำให้มีการก่อสร้างที่อยู่อาศัยเพิ่มมากขึ้น จำนวนครัวเรือนที่น้อยที่สุดของ ณ เดือนกรกฎาคม พ.ศ. 2564 คือ หมู่ที่ 5 บ้านวังหิน จำนวน 175 ครัวเรือน และจำนวนครัวเรือนที่มากที่สุด คือ หมู่ที่ 4 บ้านศรีพัฒนา จำนวน 1,066 ครัวเรือน

สภาพทางสังคม

1. การศึกษา

ตำบลบ้านโพธิ์มีสถานศึกษาในพื้นที่ ดังนี้

- ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก จำนวน 1 แห่ง ได้แก่ ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กพนมวัน
- โรงเรียนประถมศึกษา จำนวน 4 แห่ง ได้แก่ โรงเรียนตำบลบ้านโพธิ์, โรงเรียนบ้านมะค่า โรงเรียนบ้านลองตอง, โรงเรียนบ้านหนองบัว
- โรงเรียนขยายโอกาสทางการศึกษา จำนวน 1 แห่ง ได้แก่ โรงเรียนตำบลบ้านโพธิ์
- โรงเรียนมัธยมศึกษา จำนวน 1 แห่ง ได้แก่ โรงเรียนมทิสราธิปไตย
- สถานศึกษาระดับอุดมศึกษา จำนวน 1 แห่ง ได้แก่ วิทยาลัยเทคโนโลยีพนมวันท์
- ศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย จำนวน 1 แห่ง ได้แก่ ศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยตำบลบ้านโพธิ์ (ตั้งอยู่ ณ วัดลองตอง หมู่ที่ 3 ตำบลบ้านโพธิ์ อำเภอเมืองนครราชสีมา)

2. การสาธารณสุข

ตำบลบ้านโพธิ์ มีหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับสาธารณสุข ดังนี้

กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลบ้านโพธิ์ มีอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับการดำเนินงานให้เป็นไปตามเจตนารมณ์ของกฎหมายที่ว่าด้วยการสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม พร้อมทั้งกฎหมายอื่นใดที่เกี่ยวข้อง พัฒนาและปรับปรุงงานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม การควบคุมป้องกันโรคติดต่อและโรคไม่ติดต่อ การพัฒนาพฤติกรรมอนามัย การสุขาภิบาลและอนามัยสิ่งแวดล้อม จัดให้บริการเผยแพร่ความรู้ทางด้านการ ส่งเสริมสุขภาพ การป้องกันโรค การควบคุมสิ่งแวดล้อม การคุ้มครองผู้บริโภค การจัดการขยะมูลฝอย และปฏิบัติงานอื่นใดตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลมะค่า ตั้งอยู่ที่บ้านมะค่า หมู่ที่ 6 มีขอบเขตการดำเนินการบริการ สาธารณสุขผสมผสานทั้งด้านการสร้างเสริมสุขภาพ การควบคุมและป้องกันโรค การรักษาพยาบาล และการฟื้นฟูสภาพ รวมทั้งการ จัดการปัจจัยเสี่ยงต่อสุขภาพ ทั้งในระดับบุคคล ครอบครัว ชุมชนและสังคม ในพื้นที่ที่รับผิดชอบ

3. อาชญากรรม

อาชญากรรมในพื้นที่ตำบลบ้านโพธิ์ ส่วนใหญ่จะปรากฏให้เห็นในรูปแบบของอาชญากรรมพื้นฐาน เป็นอาชญากรรมที่พบเห็นโดยทั่วไป ไม่มีความสลับซับซ้อนของรูปแบบอาชญากรรม ผู้ประกอบอาชญากรรมมักมี จำนวนเพียงคนเดียว หรือแม้จะมีการรวมกลุ่มในการประกอบอาชญากรรมก็มีจำนวนไม่มากนัก เป็นผู้มีการศึกษาไม่สูงหรือเป็นผู้ที่ด้อยโอกาสในสังคมเป็นสำคัญ และไม่มีการใช้เทคโนโลยีขั้นสูงในการประกอบอาชญากรรม และส่วนใหญ่จะสามารถไล่เลี่ยกันได้ เช่น ปัญหาการลักทรัพย์ การฉ้อโกง การทำร้ายร่างกาย เป็นต้น

4. ยาเสพติด

ปัญหาด้านยาเสพติดในพื้นที่ตำบลบ้านโพธิ์ ซึ่งที่ผ่านมาไม่พบพื้นที่เฝ้าระวัง และไม่ปรากฏผลการจับกุมผู้ค้ามีเพียงข้อมูลผู้เสพที่เข้ารับการรักษา ทั้งนี้เทศบาลตำบลบ้านโพธิ์ได้มีการเฝ้าระวังปัญหาเสพติด โดยร่วมกับหน่วยงานในพื้นที่ในการให้ความรู้กับเยาวชนและนักเรียนในโรงเรียนพื้นที่อย่างต่อเนื่อง

5. การสังคมสงเคราะห์

เทศบาลได้ดำเนินการด้านสังคมสงเคราะห์ ดังนี้

- 1) รับลงทะเบียนและประสานงานเพื่อรับเบี้ยยังชีพให้กับผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์
- 2) รับลงทะเบียนและประสานโครงการเงินอุดหนุนเพื่อการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด
- 3) ประสานการทำบัตรผู้พิการ
- 4) ตั้งโครงการการจ้างนักเรียน/นักศึกษาทำงานช่วงปิดภาคเรียน
- 5) งานสังคมสงเคราะห์ผู้ยากไร้ ด้อยโอกาสไร้ที่พึ่ง ผู้ประสบภัยพิบัติ
- 6) งานด้านประสานความร่วมมือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับงานสังคมสงเคราะห์
- 7) งานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องหรือตามที่ได้รับมอบหมาย

ระบบบริการพื้นฐาน

1. การคมนาคมขนส่ง

ตำบลบ้านโพธิ์ มีทางหลวงแผ่นดิน ทางหลวงชนบท ที่สำคัญที่เชื่อมโยงตำบลและใกล้เคียง ดังนี้

1) ทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 2 (ถนนมิตรภาพ) เริ่มจากรอยต่อตำบลตลาด บริเวณทางลงสะพานข้ามทางรถไฟ บ้านบุ ตำบลตลาด อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา เชื่อมต่อกับบ้านศรีพัฒนา หมู่ 4 ตำบลบ้านโพธิ์ ระยะทางประมาณ 5.00 กิโลเมตร สิ้นสุดที่ บ้านโตนด หมู่ 2 ตำบลบ้านโพธิ์ ไปเชื่อมกับบ้านโนนหมั่น ตำบลหนองสูงเหลื่อม อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมา

2) ทางหลวงชนบท หมายเลข 1111 แยกออกจาก ทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 2 (ถนนมิตรภาพ) บริเวณบ้านศรีพัฒนา หมู่ 4 ตำบลบ้านโพธิ์ ผ่านบ้านแสนเมือง หมู่ 7 ตำบลบ้านโพธิ์ – บ้านมะค่าพัฒนา หมู่ 10 ตำบลบ้านโพธิ์ – บ้านวังหิน หมู่ 5 ตำบลบ้านโพธิ์ ไปเชื่อมกับบ้านตลาด ตำบลตลาด อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา

3) ทางหลวงชนบท หมายเลข 1049 แยกออกจาก ทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 2 (ถนนมิตรภาพ) บริเวณสี่แยกไฟแดง บ้านศรีพัฒนา หมู่ 4 ตำบลบ้านโพธิ์ ผ่านบ้านแสนเมือง หมู่ 7 ตำบลบ้านโพธิ์ ไปเชื่อมกับบ้านกระโดน ตำบลหนองไข่น้ำ อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา บริเวณสะพานข้ามทางรถไฟบ้านกระโดน

4) ถนนสายมิตรภาพ – ยองแยง (ถนน อบจ.) แยกออกจาก ทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 2 (ถนนมิตรภาพ) บริเวณสี่แยกไฟแดง บ้านศรีพัฒนา หมู่ 4 ตำบลบ้านโพธิ์ ผ่านบ้านแสนเมือง หมู่ 7 ตำบลบ้านโพธิ์ – บ้านหนองบัว หมู่ 8 ตำบลบ้านโพธิ์ บ้านมะค่าพัฒนา หมู่ 10 ตำบลบ้านโพธิ์ – บ้านวังหิน หมู่ 5 ตำบลบ้านโพธิ์ ไปเชื่อมกับบ้านยองแยง ตำบลพะเนา อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา บริเวณสะพานข้ามลำบริบูรณ์

2. การไฟฟ้า

การขยายเขตไฟฟ้า ปัจจุบันมีไฟฟ้าใช้ทุกครัวเรือน คิดเป็น 100 เปอร์เซ็นต์ ปัญหาคือไฟฟ้าส่องสว่างทางหรือที่สาธารณะยังไม่สามารถดำเนินการครอบคลุมพื้นที่ได้ทั้งหมด เนื่องจากพื้นที่ที่มีความต้องการให้ติดตั้งไฟฟ้าส่องสว่างนั้นยังไม่เป็นที่สาธารณะ เทศบาลจึงไม่สามารถดำเนินการได้ เช่นเดียวกับถนน จึงได้ประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างความเข้าใจที่ถูกต้องให้กับประชาชนในพื้นที่อย่างสม่ำเสมอ

3. การประปา

เทศบาลได้ดำเนินการขยายประปาภูมิภาคทั้งตำบล และเทศบาลมีกิจการประปาเป็นของเทศบาลเองด้วย สามารถให้บริการได้ครอบคลุมทุกหลังคาเรือน คิดเป็น 100 เปอร์เซ็นต์ และมีน้ำใช้ตลอดทั้งปี แต่ยังมีปัญหา น้ำประปาขุ่นบางครั้ง สาเหตุเนื่องจากเป็นท่อประปาเก่าเกิดการแตกตะกอนของน้ำ และแหล่งน้ำดิบเป็นบ่อบิดในช่วงฤดูแล้งน้ำขาดการหมุนเวียนทำให้น้ำไม่สะอาดเท่าที่ควร

4. โทรศัพท์

ในพื้นที่ตำบลบ้านโพธิ์มีเครือข่ายโทรศัพท์บ้าน เครือข่ายโทรศัพท์มือถือและเครือข่ายอินเทอร์เน็ตเข้าถึงทุกหมู่บ้าน และประชาชนในพื้นที่ยังใช้โทรศัพท์มือถือโดยเฉลี่ยครบทุกครัวเรือน

5. ระบบโลจิสติกส์ (Logistics) หรือการขนส่ง

ในพื้นที่ตำบลบ้านโพธิ์ มีศูนย์ไปรษณีย์ จำนวน 1 แห่ง ได้แก่ ศูนย์ไปรษณีย์นครราชสีมา ตั้งอยู่เลขที่ 115 หมู่ที่ 4 ตำบลบ้านโพธิ์ อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา หมายเลขโทรศัพท์ 044-203327-8

ระบบเศรษฐกิจ

1. การเกษตร

ประชากรในพื้นที่ตำบลบ้านโพธิ์ ร้อยละ 70 ประกอบอาชีพเกษตรกรรม ผลผลิตทางการเกษตรที่สำคัญ ได้แก่ ข้าว หอม มันสำปะหลัง อ้อย ดังนี้

หมู่ที่	บ้าน	พื้นที่ทั้งหมด (ไร่)	พื้นที่ทำการเกษตร(ไร่)			รวมพื้นที่ทำการเกษตร
			ทำนา	ทำสวน	ทำไร่	
1	ยู่่ง	891	450	-	16.50	466.50
2	โดนด	2,713	518.87	-	12.05	530.92
3	บุรณะพาณิชย์	2,614	463.13	-	29.70	492.83
4	ศรีพัฒนา	4,417	2361.75	-	199.00	2,560.75
5	วังหิน	2,473	752.88	-	39.00	791.88
6	มะค่า	2,561	702.25	-	42.50	744.75
7	แสนเมือง	3,788	647.25	-	313.02	960.27
8	หนองบัว	3,613	453.75	-	156.05	609.80
9	ลองตอง	2,412	1,194.81	-	16.50	1,211.31
10	มะค่าพัฒนา	2,243	495.23	-	16.00	511.23
	รวม	27,725	8,039.92	-	840.32	8,880.24

2. การประมง

การประมงในพื้นที่ จะเป็นการพึ่งพาธรรมชาติเป็นส่วนใหญ่ เช่น การเลี้ยงปลาก็จะปล่อยปลาตามบ่อธรรมชาติที่อยู่ในทุ่งนาไม่มีการให้อาหารปลา จะจับปลาอีกทีหลังจากฤดูเก็บเกี่ยวแล้วเสร็จ

3. การปศุสัตว์

การเลี้ยงสัตว์ส่วนใหญ่จะเลี้ยงไว้เพื่อการบริโภค ได้แก่ สุกร เป็ด ไก่ ปลา เป็นต้น โดยสัตว์จำพวก โค กระบือ จะเลี้ยงไว้เพื่อการจำหน่าย เนื่องจากในปัจจุบันเกษตรกรนิยมใช้แรงงานจากเครื่องมือเครื่องจักรในการทำการเกษตรมากกว่าการใช้แรงงานของสัตว์

4. การบริการ

โรงแรม	-	แห่ง
ร้านอาหาร	-	แห่ง
ปั้มน้ำมัน	9	แห่ง
โรงสี	-	แห่ง

5. การท่องเที่ยว

1) แหล่งท่องเที่ยวเชิงประวัติศาสตร์

ปราสาทหินพนมวัน ตั้งอยู่ที่บ้านมะค่า หมู่ที่ 6 ตำบลบ้านโพธิ์ ตั้งอยู่ที่บ้านมะค่า ตำบลบ้านโพธิ์ จากตัวเมืองไปตามทางหลวงหมายเลข 2 (นครราชสีมา-ขอนแก่น) ประมาณ 15 กิโลเมตร จะมีป้ายบอกทางด้านขวามือ แยกเข้าไปอีกประมาณ 5 กิโลเมตร เป็นโบราณสถานสถาปัตยกรรมในคติความเชื่อของเขมรโบราณ สร้างราวพุทธศตวรรษที่ 16-17 เพื่อเป็นเทวสถาน ต่อมาภายหลังดัดแปลงเป็นพุทธสถาน เป็นปราสาทหินที่มีขนาดใหญ่เป็นอันดับ 5 ของประเทศไทย ตัวปราสาทหินพนมวันสร้างเป็นปรางค์มีฉนวน (ทางเดิน) ติดต่อกันเป็นรูปสี่เหลี่ยมยาว 25.50 เมตร กว้าง 10.20 เมตร พระปรางค์มีประตูซุ้ม 3 ด้าน ซุ้มประตูด้านทิศเหนือ ประดิษฐานพระพุทธรูปยืนปางประทานอภัย 1 องค์ ลักษณะศิลปะแบบอยุธยา รอบปราสาทเป็นลานกว้าง มีระเบียงคดก่อด้วยหินกว้าง 54 เมตร ยาว 63.30 เมตร ประกอบด้วยประตูทางเข้า 4 ทิศ ทางด้านทิศตะวันออกมี "บาราย" หรือสระน้ำขนาดใหญ่ประจำชุมชนเรียกว่า "สระเพลง" ซึ่งยังคงสามารถใช้ประโยชน์ได้ถึงปัจจุบัน ทางด้านทิศตะวันตกเฉียงใต้ของปรางค์มีอาคารก่อด้วยหินทรายสีแดงเรียกว่า "ปรางค์น้อย" ภายในประดิษฐานพระพุทธรูปหินขนาดใหญ่บริเวณโดยรอบปราสาทมีระเบียงคด สร้างด้วยหินทรายและศิลาแลงล้อมเป็นกำแพงอยู่ ประตูทางเข้าเทวสถาน มีซุ้มประตูหลักหินทรายขนาดเล็กก่อสร้างเป็นรูปหอสูงทั้งสี่ทิศ บริเวณรอบนอกปราสาททางด้านทิศตะวันออกห่างจากโบราณสถานเกือบ 300 เมตร มีร่องรอยของคู น้ำและเนินดิน เรียกกันแต่เดิมว่า "เนินนางอรพิมพ์" หรือ "เนินอรพิม" นอกจากนี้ยังพบศิลาแลงจัดเรียงเป็นแนวคล้ายซากฐานอาคารบนเนินแห่งนี้ด้วย สันนิษฐานว่าน่าจะเป็น "พลับพลาสูงสง" ในรูปแบบพิเศษที่ไม่เคยพบในที่อื่น ๆ ของประเทศไทย อาจใช้เป็นเรือนสำหรับรับรองเจ้านายหรือเป็นวังของผู้ปกครองเมืองพนมวัน แล้วก็พลับพลาพระตำหนักรับเสด็จพระเจ้าชัยวรมันที่ 7 หรือผู้แทนพระองค์ที่น่าจะเดินทางมาถึงปราสาทพนมวันในยุคพุทธศตวรรษที่ 18 เพื่อถวายพระพุทธรูปพระชัยพุทธมหานาค และจากการขุดค้นทางโบราณคดีโดยกรมศิลปากร ทำให้เรารู้ว่าปราสาทหินพนมวันสร้างขึ้นเป็นเจดีย์เป็นยอดปราสาทโดยสมบูรณ์แต่ก็พังทลายแบบถล่มลงมาอย่างรุนแรงทำให้ชิ้นส่วนรูปสลักที่มีอยู่ไม่มากนักกระเทปกันจนแตกหัก เรือนยอดปราสาทแตกละเอียดเป็นชิ้นเล็กจนยากที่จะซ่อม ส่วนหน้าบันก็มีหลงเหลือจนเกือบครบทุกด้าน มีทั้งที่ยังไม่เริ่มแกะสลักไปจนถึงแกะสลักเสร็จแล้ว



2) แหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติ

อุโมงค์ต้นตาล เป็นท่องเที่ยวเชิงธรรมชาติ และสถานที่พักผ่อน มีอุโมงค์ต้นตาลกว่าสองร้อยต้นที่อยู่บริเวณรอบสระโบราณขนาดใหญ่ ถูกปลูกไว้โดยชาวบ้านมาตั้งแต่อดีต



6. อุตสาหกรรม

ในพื้นที่ตำบลบ้านโพธิ์ ไม่มีเขตพื้นที่อุตสาหกรรม

7. การพาณิชย์และกลุ่มอาชีพ

ธนาคาร (ตู้ ATM)	10	แห่ง
บริษัท	40	แห่ง
ห้างหุ้นส่วนจำกัด	7	แห่ง
ร้านสะดวกซื้อ	4	แห่ง

8. แรงงาน

ในพื้นที่ตำบลบ้านโพธิ์ สามารถจำแนกลักษณะได้ ดังนี้

- 1) แรงงานภาคเกษตรกรรม ส่วนใหญ่เป็นแรงงานจากสมาชิกภายในครอบครัว และแรงงานจากเพื่อนบ้านที่มารับจ้าง ทั้งภายในตำบล และภายนอกตำบล
- 2) แรงงานภาคอุตสาหกรรม ประชาชนบางส่วนจะไปรับจ้างในเขตพื้นที่จังหวัด นครราชสีมา และต่างจังหวัด เช่น โรงงาน-อุตสาหกรรม งานบริการ งานช่างฝีมือ งานก่อสร้าง เป็นต้น

ศาสนา ประเพณี วัฒนธรรม

1. การนับถือศาสนา

ประชาชนในตำบลบ้านโพธิ์จะนับถือศาสนาพุทธมากกว่าร้อยละ 99 นอกจากนั้นนับถือศาสนาอื่นๆ ในเขตเทศบาลตำบลบ้านโพธิ์ มีวัดในเขตพื้นที่จำนวน 5 วัด ได้แก่

- | | | |
|-------------------------|----------------------------|-----------|
| 1) วัดพนมวัน | ตั้งอยู่ที่บ้านมะค่า | หมู่ที่ 6 |
| 2) วัดหนองจอก | ตั้งอยู่ที่บ้านโตนด | หมู่ที่ 2 |
| 3) วัดลองตอง | ตั้งอยู่ที่บ้านบุรณพานิษฐ์ | หมู่ที่ 3 |
| 4) วัดหนองบัว | ตั้งอยู่ที่บ้านหนองบัว | หมู่ที่ 8 |
| 5) วัดป่าสภาพรธรรมรังษี | ตั้งอยู่ที่บ้านศรีพัฒนา | หมู่ที่ 4 |

2. ประเพณีและงานประจำปี

- | | |
|------------------------|------------------------------------|
| - ประเพณีวันขึ้นปีใหม่ | เดือนมกราคม |
| - ประเพณีวันสงกรานต์ | เดือนเมษายน |
| - ประเพณีลอยกระทง | เดือน ตุลาคม ถึง เดือนพฤศจิกายน |
| - งานบุญวันเข้าพรรษา | เดือนแปด หรือประมาณเดือนกรกฎาคม |
| - งานบุญวันออกพรรษา | เดือนสิบเอ็ด หรือประมาณเดือนตุลาคม |

3. ภูมิปัญญาท้องถิ่น ภาษาถิ่น

ภูมิปัญญาท้องถิ่น ภูมิปัญญาชาวบ้านได้ก่อเกิดและสืบทอดกันมาในชุมชนหมู่บ้าน เมื่อหมู่บ้านเปลี่ยนแปลงไปพร้อมกับสังคมสมัยใหม่ภูมิปัญญาชาวบ้านก็มีการปรับตัวเช่นเดียวกัน ความรู้จำนวนมากได้สูญหายไปเพราะไม่มีการปฏิบัติสืบทอด เช่น การรักษาพื้นบ้านบางอย่าง การใช้ยาสมุนไพรบางชนิด เพราะหมอยาเก่งๆ ได้เสียชีวิตโดยไม่ได้ถ่ายทอดให้กับคนอื่นหรือถ่ายทอดแต่คนต่อมาไม่ได้ปฏิบัติ เพราะประชาชนส่วนใหญ่นิยมการใช้ยาแผนปัจจุบัน ทั้งนี้ภูมิปัญญาท้องถิ่นในพื้นที่ตำบลบ้านโพธิ์ที่ประชาชนได้อนุรักษ์ไว้และยังมีให้เห็น ได้แก่ การตีมีด การทำเครื่องจักสาร การรำโทน

ภาษาถิ่น มากกว่าร้อยละ 70 ประชาชนในพื้นที่ตำบลบ้านโพธิ์ พูดภาษาโคราชเป็นภาษาถิ่น ซึ่งจังหวัดนครราชสีมามีภาษาไทยโคราชเป็นภาษาท้องถิ่นดั้งเดิม แสดงถึงความเป็นเอกลักษณ์ที่เด่นชัดของ ชาวโคราช มีสำเนียงการพูดที่แตกต่างจากภาษาภาคกลางและไม่เหมือนกับภาษาอีสาน ผู้พูดภาษาโคราชจึงมีอยู่ในทุกอำเภอของจังหวัดนครราชสีมา ซึ่งสำเนียงภาษาโคราชในแต่ละอำเภอยังมีความแตกต่างกันอีกด้วย

4. OTOP สินค้าพื้นเมืองและของที่ระลึก

ผลิตภัณฑ์	รูปภาพผลิตภัณฑ์
ผ้าทอ	
ไม้กวาดทางมะพร้าว	
มีด-เคียว สี่ว, สี่วเล็บ ขวาน	  
ไข่เค็ม	

ทรัพยากรธรรมชาติ

1. น้ำ

ในพื้นที่ตำบลบ้านโพธิ์มีแหล่งน้ำที่ใช้สำหรับ อุปโภค-บริโภค ทั้งที่เกิดขึ้นตามธรรมชาติและแหล่งน้ำที่เทศบาลตำบลบ้านโพธิ์ได้ดำเนินการปรับปรุงหรือก่อสร้างขึ้นใหม่เพื่อให้เพียงพอกับการอุปโภคและบริโภคของประชาชน ดังนี้

แหล่งน้ำ					
แหล่งน้ำธรรมชาติ	จำนวน (แห่ง)	รายละเอียด	แหล่งน้ำที่มนุษย์สร้างขึ้น	จำนวน (แห่ง)	รายละเอียด
แม่น้ำ	-	-	แก้มลิง	-	
ห้วย/ลำธาร	-	-	อ่างเก็บน้ำ	-	
ลำคลอง	2	- ลำตะคอง - ลำปริบูรณ์	ฝาย	3	- บ้านวังหิน พิกัด 15°01'16.0"N 102°11'37.0"E - บ้านมะค่า พิกัด 15°01'17.5"N 102°12'12.6"E - บ้านโตนด พิกัด 15°01'26.3"N 102°12'44.5"E
หนองน้ำ/บึง	-	-	สระ	7	- สระมะค่า ม.6 พิกัด 15°02'02.5"N 102°11'35.5"E - สระหนองบัว ม.8 พิกัด 15°03'11.1"N 102°11'41.3"E - สระแก้ว ม.9 พิกัด 15°02'28.7"N 102°12'24.3"E - สระขวัญ ม.2 พิกัด 15°02'30.2"N 102°12'32.7"E - สระสามเหลี่ยม ม.2 พิกัด 15°02'36.6"N 102°12'27.7"E - สระบ้านแสนเมืองโน ม.7 พิกัด 15°03'17.6"N 102°11'04.6"E - สระบ้านแสนเมืองโน2 ม.7 พิกัด 15°03'01.3"N 102°11'16.3"E
น้ำตก	-	-	คลองชลประทาน	1	- คลองเปรม
			บ่อบาดาล	2	- บ่อบาดาลบ้านแสนเมือง 1 หมู่ 7 พิกัด 15°03'00.5"N 102°11'09.0"E - บ่อบาดาลบ้านแสนเมือง 2 หมู่ 7 พิกัด 15°03'27.6"N 102°11'04.4"E
			เหมือง	1	- เหมืองชลประทาน

2. ป่าไม้

ในพื้นที่เทศบาลตำบลบ้านโพธิ์ไม่มีเขตป่าไม้ แต่มีต้นไม้มที่ชาวบ้านปลูกในพื้นที่สาธารณประโยชน์ ลักษณะของไม้เป็นไม้ยืนต้น ผลัดใบ เท่านั้น

3. ภูเขา

ในพื้นที่เทศบาลตำบลบ้านโพธิ์ไม่มีภูเขา

4. ทรัพยากรธรรมชาติที่สำคัญขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ในพื้นที่ของเทศบาลตำบลบ้านโพธิ์ ส่วนใหญ่เป็นพื้นที่สำหรับเพาะปลูก ที่อยู่อาศัย ร้านค้า สถานประกอบการ ตามลำดับ และมีพื้นที่เพียงเล็กน้อยที่เป็นพื้นที่สาธารณะ ทรัพยากรธรรมชาติในพื้นที่ ได้แก่ ดิน น้ำ ต้นไม้ อากาศที่ไม่มีมลพิษ มีการปลูกต้นไม้ในวันสำคัญต่างๆ ในพื้นที่ของตนเอง และที่สาธารณะ รวมทั้งปรับปรุงสภาพภูมิทัศน์ในพื้นที่ให้ร่มรื่นสวยงาม ให้เป็นเมืองน่าอยู่ เป็นที่พักผ่อนหย่อนใจของประชาชน และยังมีลำห้วยและคลองชลประทานที่มีน้ำตลอดทั้งปี อาจพบว่ามีน้ำแข็งขุดบ้างในฤดูแล้ง การใช้ประโยชน์ลำน้ำอยู่ในพื้นที่จำกัด ในพื้นที่ที่อยู่ติดกับลำน้ำเท่านั้น ปัจจุบันมีการใช้ประโยชน์จากลำน้ำเพื่อใช้ในการทำการเกษตร และเลี้ยงสัตว์ เป็นส่วนใหญ่

บทที่ 3

วิธีดำเนินการประเมินผล

การประเมินครั้งนี้ เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานภายในเทศบาลตำบลบ้านโพธิ์ อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา ในด้านกระบวนการและขั้นตอน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ โดยมีรายละเอียดและขั้นตอนการดำเนินการ ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร

ประชากรในการประเมินครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนในพื้นที่บริการของเทศบาลตำบลบ้านโพธิ์ อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา จำนวนประชากร 10,383 คน

2. กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างในการประเมินครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนในพื้นที่บริการของเทศบาลตำบลบ้านโพธิ์ ซึ่งได้มาจากการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจากการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากสูตรของ Taro Yamane (1970) ได้กลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำเท่ากับ 385 คน เพื่อให้การประเมินมีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้นผู้ประเมิน จึงใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน โดยกำหนดสัดส่วนกลุ่มตัวอย่างของแต่ละงานตามปริมาณการมารับบริการ ได้แก่ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานด้านการศึกษา งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และงานด้านสาธารณสุข

สำหรับการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากประชากร ใช้สูตรของ Taro Yamane กำหนดให้ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมให้เกิดขึ้นคือ ร้อยละ 5 ตามสูตรดังนี้

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

n หมายถึง ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N หมายถึง ขนาดของประชากรทั้งหมด

e หมายถึง ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่าง (0.05)

สำหรับการเลือกกลุ่มตัวอย่างใช้การสุ่มจำนวนประชาชนทั้ง 10 หมู่บ้าน ตามสัดส่วนของงานที่ขอรับบริการและสัดส่วนของประชากรในแต่ละหมู่บ้าน ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามงานที่มาใช้บริการและหมู่บ้านที่เป็นพื้นที่รับผิดชอบของเทศบาลตำบลบ้านโพธิ์ ดังรายละเอียดตามตาราง 1

ตาราง 1 จำนวนกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามหมู่บ้านที่เป็นพื้นที่รับผิดชอบของเทศบาลตำบลบ้านโพธิ์

ชื่อหมู่บ้าน	จำนวนประชากร (คน)	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง (คน)
หมู่ที่ 1 บ้านยั้ง	769	30
หมู่ที่ 2 บ้านโตนด	976	40
หมู่ที่ 3 บ้านบูรณพาณิชย์	687	25
หมู่ที่ 4 บ้านศรีพัฒนา	1,330	50
หมู่ที่ 5 บ้านวังหิน	524	20
หมู่ที่ 6 บ้านมะค่า	822	35
หมู่ที่ 7 บ้านแสนเมือง	1,357	50
หมู่ที่ 8 บ้านหนองบัว	1,783	50
หมู่ที่ 9 บ้านลองทอง	1,050	50
หมู่ที่ 10 บ้านมะค่าพัฒนา	1,085	50
รวม	10,383	400

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสำรวจความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านโพธิ์ แบ่งออกเป็น 2 ตอน มีรายละเอียดดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน เป็นแบบเลือกตอบ มีทั้งหมด 5 ข้อ โดยสอบถามเกี่ยวกับ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และงานที่มาใช้บริการ

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านโพธิ์ เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ประกอบด้วย ไม่พอใจ ไม่ค่อยพอใจ เฉยๆ ค่อนข้างพอใจ และพอใจ มีทั้งหมด 4 ด้าน ประกอบด้วย ด้านกระบวนการและขั้นตอน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ รวมจำนวน 25 ข้อ และมีเติมคำในช่องว่าง 2 ข้อ โดยสอบถามเกี่ยวกับปัญหาในการให้บริการ และข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงแก้ไข

การเก็บรวบรวมข้อมูล

สำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูลนั้น ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม ณ ชุมชน ที่เป็นพื้นที่รับผิดชอบบริการของเทศบาลตำบลบ้านโพธิ์ โดยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ระหว่างวันที่ 10-11 กันยายน 2565

การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลใช้การวิเคราะห์หาค่าความถี่และร้อยละ เพื่อแสดงความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านโพธิ์ โดยจะทำการวิเคราะห์ในภาพรวมและจำแนกตามงานที่มาใช้บริการ ซึ่งในการวิเคราะห์ข้อมูลใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางด้านสถิติ

สำหรับเกณฑ์ในการแปลความหมายของค่าร้อยละ เพื่อแสดงร้อยละของความพึงพอใจนั้นใช้เกณฑ์ดังต่อไปนี้

ถ้าตอบระดับความพึงพอใจ ไม่พอใจและไม่ค่อยพอใจ	แสดงว่า	ไม่พอใจ
ถ้าตอบระดับความพึงพอใจ เฉยๆ	แสดงว่า	เฉยๆ
ถ้าตอบระดับความพึงพอใจ ค่อนข้างพอใจ และพอใจ	แสดงว่า	พอใจ

เกณฑ์ให้คะแนนร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ (ตามประกาศพนักงานส่วนตำบล/เทศบาล จังหวัดนครราชสีมา, 2558)

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

บทที่ 4

ผลการประเมิน

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านโพธิ์ อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา ผู้ประเมินนำเสนอด้วยตารางและแผนภูมิ ประกอบคำบรรยายผลการประเมินนำเสนอตามลำดับดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน
2. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านโพธิ์ อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน
3. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านโพธิ์ อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่มารับบริการ
4. ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ

ผลการประเมิน

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

ประชากรที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่มารับบริการที่เทศบาลตำบลบ้านโพธิ์ พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 50.2 และเพศชาย ร้อยละ 49.8 มีอายุระหว่าง 46-60 ปี มากที่สุด ร้อยละ 34.5 รองลงมาคือ อายุระหว่าง 31-45 ปี ร้อยละ 28.3 จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษามากที่สุด ร้อยละ 34.0 รองลงมาคือ ระดับประถมศึกษา ร้อยละ 29.5 และประชาชนส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกรมากที่สุด ร้อยละ 35.5 และรองลงมาคือ อาชีพรับจ้างทั่วไป ร้อยละ 20.8 รายละเอียดดังตาราง 2

ตาราง 2 จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

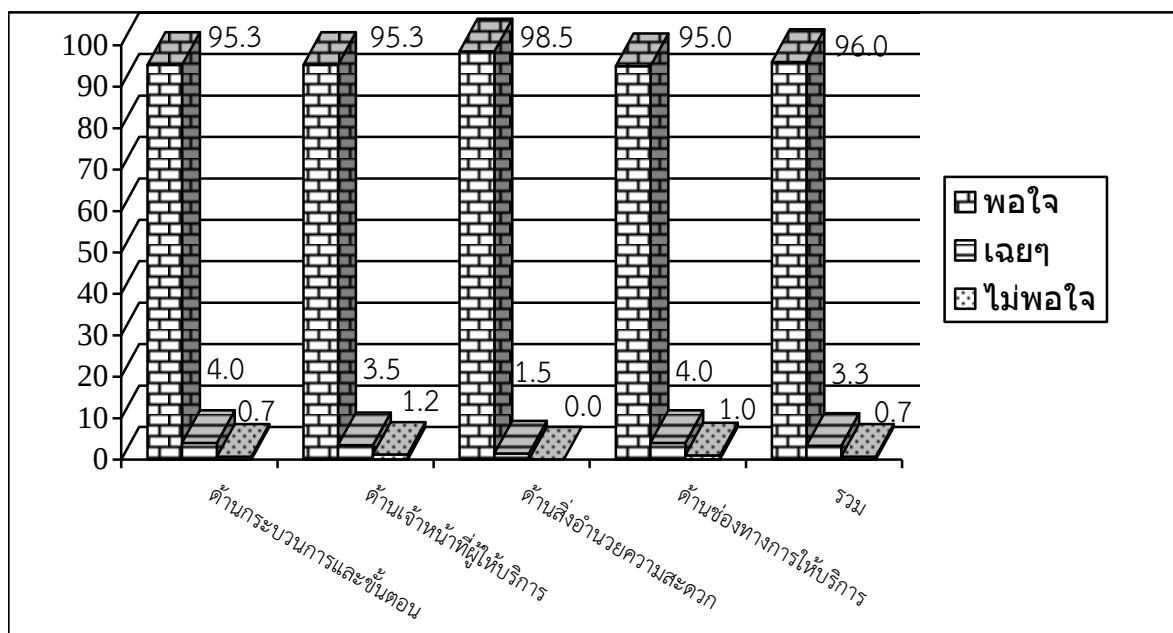
รายการ		จำนวน (N = 400 คน)	ร้อยละ (100.0)
เพศ	ชาย	199	49.8
	หญิง	201	50.2
อายุ	ต่ำกว่า 18 ปี	21	5.2
	18-30 ปี	54	13.5
	31-45 ปี	113	28.3
	46-60 ปี	138	34.5
	61 ปีขึ้นไป	74	18.5
ระดับการศึกษา	ต่ำกว่าประถมศึกษา/ไม่ได้เรียน	0	0.0
	ประถมศึกษา	118	29.5
	มัธยมศึกษา	136	34.0
	อนุปริญญา	47	11.8
	ปริญญาตรี	84	21.0
	สูงกว่าปริญญาตรี	15	3.7
อาชีพ	ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	11	2.7
	ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	38	9.5
	ผู้ประกอบการ/เจ้าของกิจการ	7	1.7
	ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ	58	14.5
	นักเรียน นักศึกษา	49	12.3
	รับจ้างทั่วไป	83	20.8
	แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	12	3.0
	เกษตรกร	142	35.5
	ว่างงาน	0	0.0
งานที่มาใช้บริการ	งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	120	30.0
	งานด้านการศึกษา	80	20.0
	งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	120	30.0
	งานด้านสาธารณสุข	80	20.0
	รวม	400	100.0

2. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านโพธิ์ อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน

2.1 โดยภาพรวมและรายด้าน ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านโพธิ์ อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา คิดเป็นร้อยละ 96.0 เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 98.5 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 95.3 และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 95.0 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 3 และแผนภูมิ 1

ตาราง 3 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านโพธิ์ อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน

รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ (N = 400)					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านกระบวนการและขั้นตอน	381	95.3	16	4.0	3	0.7
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	381	95.3	14	3.5	5	1.2
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	394	98.5	6	1.5	0	0.0
ด้านช่องทางการให้บริการ	380	95.0	16	4.0	4	1.0
รวม	384	96.0	13	3.3	3	0.7

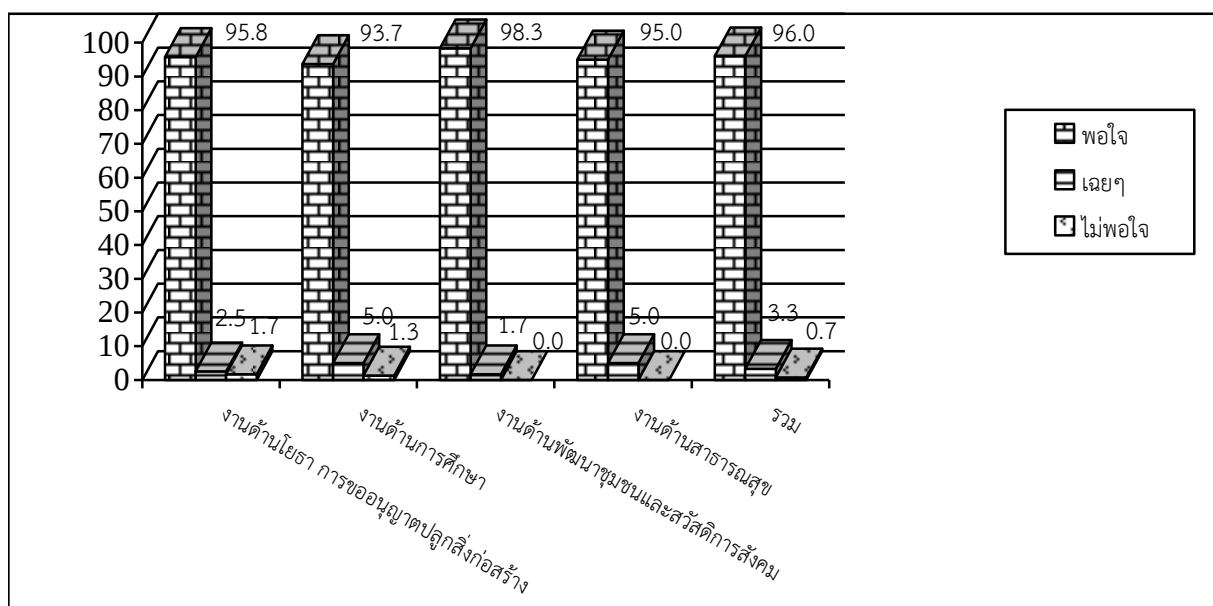


แผนภูมิ 1 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านโพธิ์ อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน

2.2 เมื่อพิจารณาจำแนกตามงาน พบว่า งานที่ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ร้อยละ 98.3 (10 คะแนน) รองลงมาคือ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ร้อยละ 95.8 (10 คะแนน) งานด้านสาธารณสุข ร้อยละ 95.0 (9 คะแนน) และงานด้านการศึกษา ร้อยละ 93.7 (9 คะแนน) ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 4 และแผนภูมิ 2

ตาราง 4 จำนวน ร้อยละ และคะแนนความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านโพธิ์ อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ

งานที่ประเมิน	ระดับความพึงพอใจ						
	พอใจ		คะแนน ที่ได้	เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูก สิ่งก่อสร้าง	115	95.8	10	3	2.5	2	1.7
งานด้านการศึกษา	75	93.7	9	4	5.0	1	1.3
งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ สังคม	118	98.3	10	2	1.7	0	0.0
งานด้านสาธารณสุข	76	95.0	9	4	5.0	0	0.0
รวม	384	96.0	10	13	3.3	3	0.7



แผนภูมิ 2 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านโพธิ์ อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ

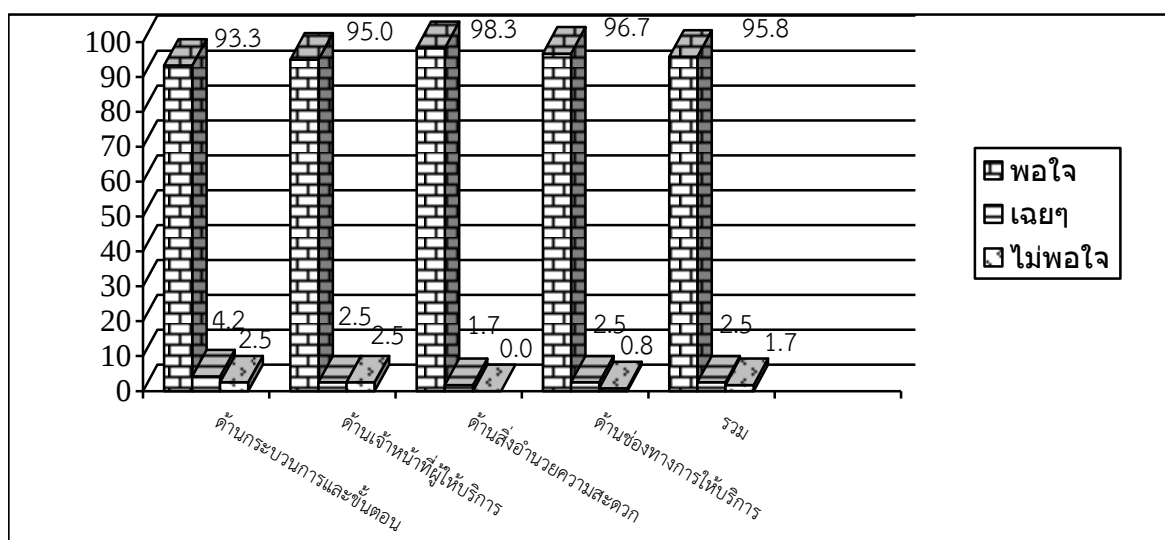
3. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านโพธิ์ อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ

3.1 งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

3.1.1 เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านโพธิ์ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง คิดเป็นร้อยละ 95.8 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 98.3 รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 96.7 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 95.0 และด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 93.3 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 5 และแผนภูมิ 3

ตาราง 5 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านโพธิ์ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง โดยภาพรวมและรายด้าน

งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านกระบวนการและขั้นตอน	112	93.3	5	4.2	3	2.5
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	114	95.0	3	2.5	3	2.5
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	118	98.3	2	1.7	0	0.0
ด้านช่องทางการให้บริการ	116	96.7	3	2.5	1	0.8
รวมเฉลี่ย	115	95.8	3	2.5	2	1.7



แผนภูมิ 3 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านโพธิ์
งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

3.1.2 งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง จำแนกเป็นรายด้าน

1) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านโพธิ์ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความรวดเร็วในการให้บริการ ร้อยละ 96.7 รองลงมาคือ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว ร้อยละ 95.0 และความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ร้อยละ 93.3 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 6

ตาราง 6 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านโพธิ์ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ด้านกระบวนการและขั้นตอน	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	114	95.0	3	2.5	3	2.5
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	116	96.7	3	2.5	1	0.8
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	112	93.3	5	4.2	3	2.5
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	109	90.8	6	5.0	5	4.2
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	110	91.7	7	5.8	3	2.5
6. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการ	111	92.5	6	5.0	3	2.5
รวมเฉลี่ย	112	93.3	5	4.2	3	2.5

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านโพธิ์ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 97.5 รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้ ร้อยละ 96.7 และความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ร้อยละ 95.0 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 7

ตาราง 7 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านโพธิ์ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	113	94.2	4	3.3	3	2.5
2. ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	117	97.5	1	0.8	2	1.7
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	114	95.0	3	2.5	3	2.5
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้	116	96.7	3	2.5	1	0.8
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	111	92.5	4	3.3	5	4.2
6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	113	94.2	3	2.5	4	3.3
รวมเฉลี่ย	114	95.0	3	2.5	3	2.5

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านโพธิ์ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม และการจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ ร้อยละ 100.0 รองลงมาคือ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยบริการ ร้อยละ 99.2 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 8

ตาราง 8 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านโพธิ์ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	118	98.3	2	1.7	0	0.0
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยบริการ	119	99.2	1	0.8	0	0.0
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	120	100.0	0	0.0	0	0.0
4. ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	116	96.7	4	3.3	0	0.0
5. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	118	98.3	2	1.7	0	0.0
6. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	120	100.0	0	0.0	0	0.0
7. ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	117	97.5	3	2.5	0	0.0
8. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้	116	96.7	4	3.3	0	0.0
รวมเฉลี่ย	118	98.3	2	1.7	0	0.0

4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านโพธิ์ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 98.3 รองลงมาคือ ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ ร้อยละ 97.5 และช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์ ร้อยละ 96.7 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 9

ตาราง 9 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านโพธิ์ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านช่องทางการให้บริการ

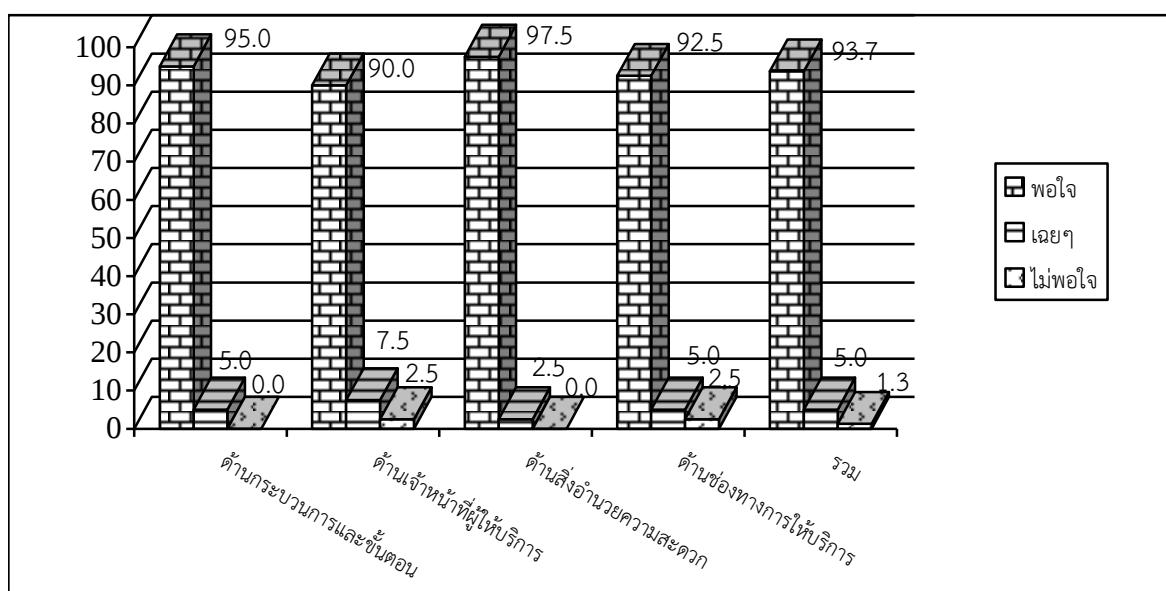
ด้านช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์	116	96.7	3	2.5	1	0.8
2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ	117	97.5	3	2.5	0	0.0
3. ความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ	114	95.0	4	3.3	2	1.7
4. ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ	118	98.3	2	1.7	0	0.0
5. คุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม	115	95.8	3	2.5	2	1.7
รวมเฉลี่ย	116	96.7	3	2.5	1	0.8

3.2 งานด้านการศึกษา

3.2.1 โดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านโพธิ์ งานด้านการศึกษา คิดเป็นร้อยละ 93.7 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 97.5 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 95.0 ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 92.5 และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 90.0 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 10 และแผนภูมิ 4

ตาราง 10 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านโพธิ์ งานด้านการศึกษา โดยภาพรวมและรายด้าน

งานด้านการศึกษา	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านกระบวนการและขั้นตอน	76	95.0	4	5.0	0	0.0
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	72	90.0	6	7.5	2	2.5
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	78	97.5	2	2.5	0	0.0
ด้านช่องทางการให้บริการ	74	92.5	4	5.0	2	2.5
รวมเฉลี่ย	75	93.7	4	5.0	1	1.3



แผนภูมิ 4 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านโพธิ์ งานด้านการศึกษา

3.2.2 งานด้านการศึกษา จำแนกเป็นรายด้าน

1) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านโพธิ์ งานด้านการศึกษา ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความรวดเร็วในการให้บริการ ร้อยละ 98.7 รองลงมาคือ ความสะดวกที่รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน ร้อยละ 97.5 และ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว ร้อยละ 96.2 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 11

ตาราง 11 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านโพธิ์ งานด้านการศึกษา ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ด้านกระบวนการและขั้นตอน	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	77	96.2	3	3.8	0	0.0
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	79	98.7	1	1.3	0	0.0
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	72	90.0	8	10.0	0	0.0
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	76	95.0	4	5.0	0	0.0
5. ความสะดวกที่รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	78	97.5	2	2.5	0	0.0
6. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการ	74	92.5	6	7.5	0	0.0
รวมเฉลี่ย	76	95.0	4	5.0	0	0.0

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านโพธิ์ งานด้านการศึกษา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ร้อยละ 93.7 รองลงมาคือ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 92.5 และความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ ร้อยละ 91.2 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 12

ตาราง 12 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านโพธิ์ งานด้านการศึกษา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	74	92.5	4	5.0	2	2.5
2. ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพ ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	72	90.0	6	7.5	2	2.5
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	75	93.7	4	5.0	1	1.3
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้	70	87.5	8	10.0	2	2.5
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการ เหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	68	85.0	8	10.0	4	5.0
6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	73	91.2	6	7.5	1	1.3
รวมเฉลี่ย	72	90.0	6	7.5	2	2.5

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านโพธิ์ งานด้านการศึกษา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม ร้อยละ 100.0 รองลงมาคือ การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ และความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้ ร้อยละ 98.7 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 13

ตาราง 13 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านโพธิ์ งานด้านการศึกษา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	78	97.5	2	2.5	0	0.0
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งคอยบริการ	77	96.2	3	3.8	0	0.0
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	80	100.0	0	0.0	0	0.0
4. ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	77	96.2	3	3.8	0	0.0
5. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	76	95.0	4	5.0	0	0.0
6. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	79	98.7	1	1.3	0	0.0
7. ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	78	97.5	2	2.5	0	0.0
8. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้	79	98.7	1	1.3	0	0.0
รวมเฉลี่ย	78	97.5	2	2.5	0	0.0

4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านโพธิ์ งานด้านการศึกษา ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ช่องทางการให้บริการ มีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์ ร้อยละ 96.2 รองลงมาคือ ความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 93.7 และ ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ ร้อยละ 92.5 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 14

ตาราง 14 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านโพธิ์ งานด้านการศึกษา ด้านช่องทางการให้บริการ

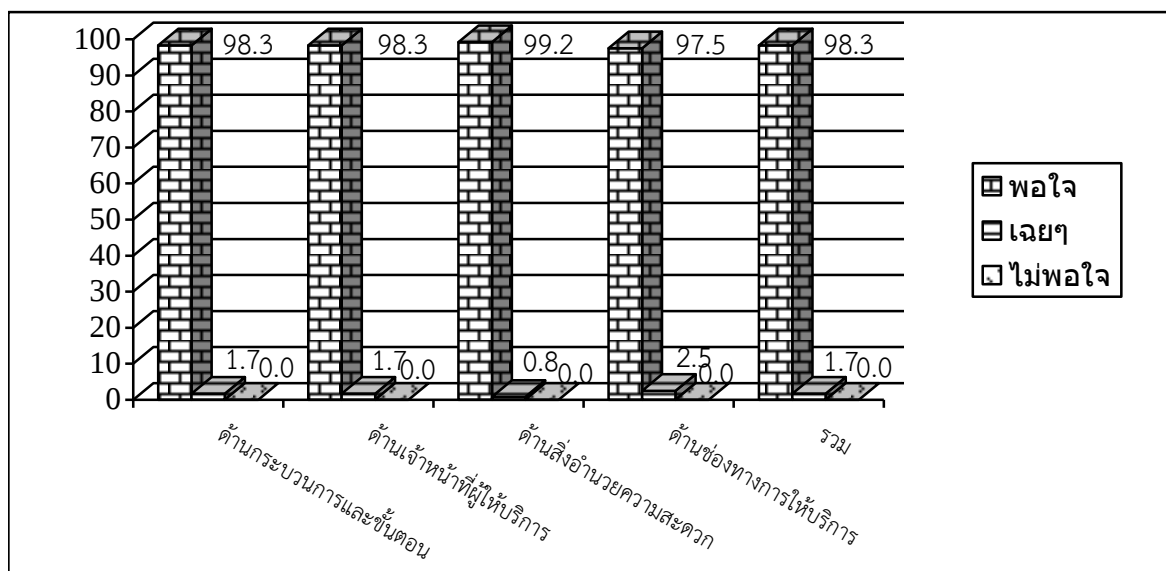
ด้านช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์	77	96.2	2	2.5	1	1.3
2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ	74	92.5	4	5.0	2	2.5
3. ความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ	75	93.7	4	5.0	1	1.3
4. ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ	71	88.7	6	7.5	3	3.8
5. คุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม	73	91.2	4	5.0	3	3.8
รวมเฉลี่ย	74	92.5	4	5.0	2	2.5

3.3 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

3.3.1 โดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านโพธิ์ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม คิดเป็นร้อยละ 98.3 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 99.2 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 98.3 และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 97.5 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 15 และแผนภูมิ 5

ตาราง 15 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านโพธิ์ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยภาพรวมและรายด้าน

งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านกระบวนการและขั้นตอน	118	98.3	2	1.7	0	0.0
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	118	98.3	2	1.7	0	0.0
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	119	99.2	1	0.8	0	0.0
ด้านช่องทางการให้บริการ	117	97.5	3	2.5	0	0.0
รวมเฉลี่ย	118	98.3	2	1.7	0	0.0



แผนภูมิ 5 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านโพธิ์
งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

3.3.2 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม จำแนกเป็นรายด้าน

1) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านโพธิ์ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน ร้อยละ 100.0 รองลงมาคือ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว และความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน) ร้อยละ 99.2 และระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการ ร้อยละ 98.3 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 16

ตาราง 16 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านโพธิ์ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ด้านกระบวนการและขั้นตอน	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	119	99.2	1	0.8	0	0.0
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	115	95.8	5	4.2	0	0.0
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	117	97.5	3	2.5	0	0.0
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน	119	99.2	1	0.8	0	0.0
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	120	100.0	0	0.0	0	0.0
6. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการ	118	98.3	2	1.7	0	0.0
รวมเฉลี่ย	118	98.3	2	1.7	0	0.0

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านโพธิ์ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 100.0 รองลงมาคือ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และเจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการ เหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ ร้อยละ 99.2 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้ และความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ ร้อยละ 97.5 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 17

ตาราง 17 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านโพธิ์ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	119	99.2	1	0.8	0	0.0
2. ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	120	100.0	0	0.0	0	0.0
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	116	96.7	4	3.3	0	0.0
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้	117	97.5	3	2.5	0	0.0
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการ เหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	119	99.2	1	0.8	0	0.0
6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	117	97.5	3	2.5	0	0.0
รวมเฉลี่ย	118	98.3	2	1.7	0	0.0

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านโพธิ์ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยบริการ และความสะดวกของสถานที่ให้บริการ โดยรวม ร้อยละ 100.0 รองลงมาคือ การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ และป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย ร้อยละ 99.2 และความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ และความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้ ร้อยละ 98.3 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 18

ตาราง 18 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านโพธิ์ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	120	100.0	0	0.0	0	0.0
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยบริการ	120	100.0	0	0.0	0	0.0
3. ความสะดวกของสถานที่ให้บริการโดยรวม	120	100.0	0	0.0	0	0.0
4. ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	118	98.3	2	1.7	0	0.0
5. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	118	98.3	2	1.7	0	0.0
6. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	119	99.2	1	0.8	0	0.0
7. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ ความชัดเจนและเข้าใจง่าย	119	99.2	1	0.8	0	0.0
8. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้	118	98.3	2	1.7	0	0.0
รวมเฉลี่ย	119	99.2	1	0.8	0	0.0

4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านโพธิ์ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ คุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม ร้อยละ 99.2 รองลงมาคือ ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 98.3 และช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์ ร้อยละ 97.5 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 19

ตาราง 19 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านโพธิ์ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านช่องทางการให้บริการ

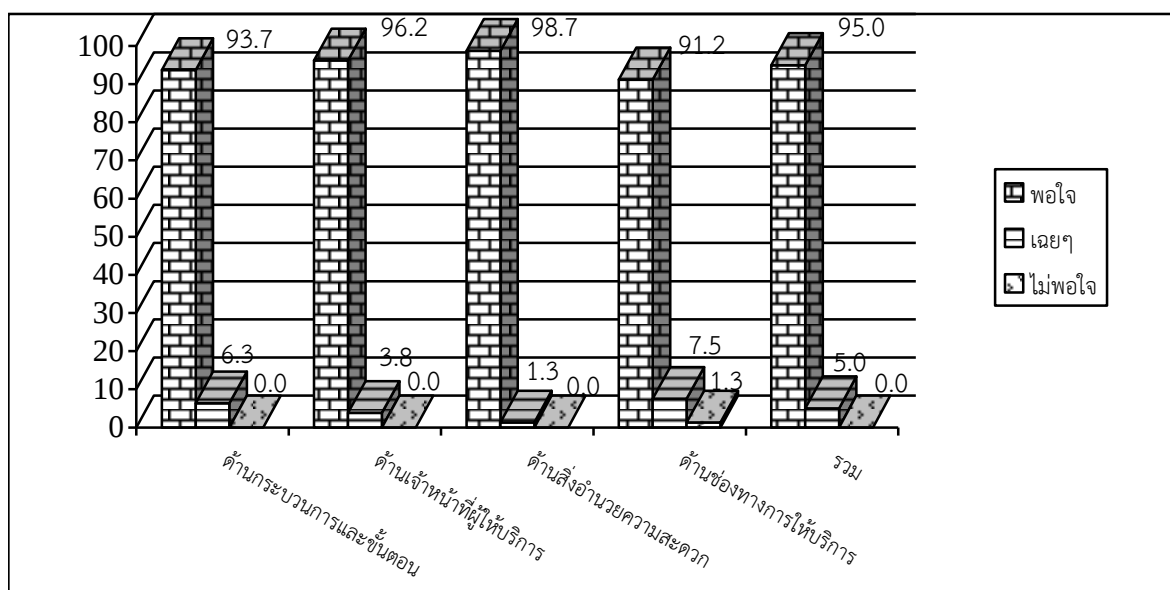
ด้านช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์	117	97.5	3	2.5	0	0.0
2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ	116	96.7	3	2.5	1	0.8
3. ความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ	115	95.8	5	4.2	0	0.0
4. ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ	118	98.3	2	1.7	0	0.0
5. คุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม	119	99.2	1	0.8	0	0.0
รวมเฉลี่ย	117	97.5	3	2.5	0	0.0

3.4 งานด้านสาธารณสุข

3.4.1 โดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านโพธิ์ งานด้านสาธารณสุข คิดเป็นร้อยละ 95.0 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 98.7 รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 96.2 ด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 93.7 และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 91.2 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 20 และแผนภูมิ 6

ตาราง 20 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านโพธิ์ งานด้านสาธารณสุข โดยภาพรวมและรายด้าน

งานด้านสาธารณสุข	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านกระบวนการและขั้นตอน	75	93.7	5	6.3	0	0.0
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	77	96.2	3	3.8	0	0.0
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	79	98.7	1	1.3	0	0.0
ด้านช่องทางการให้บริการ	73	91.2	6	7.5	1	1.3
รวมเฉลี่ย	76	95.0	4	5.0	0	0.0



แผนภูมิ 6 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านโพธิ์
งานด้านสาธารณสุข

3.4.2 งานด้านสาธารณสุข จำแนกเป็นรายด้าน

1) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านโพธิ์ งานด้านสาธารณสุข ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความสะดวกที่รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน ร้อยละ 98.7 รองลงมาคือ ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน ร้อยละ 96.2 และความชัดเจนในการอธิบายชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ร้อยละ 93.7 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 21

ตาราง 21 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านโพธิ์ งานด้านสาธารณสุข ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ด้านกระบวนการและขั้นตอน	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	72	90.0	8	10.0	0	0.0
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	74	92.5	6	7.5	0	0.0
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	75	93.7	5	6.3	0	0.0
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน	77	96.2	3	3.8	0	0.0
5. ความสะดวกที่รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	79	98.7	1	1.3	0	0.0
6. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการ	73	91.2	6	7.5	1	1.3
รวมเฉลี่ย	75	93.7	5	6.3	0	0.0

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านโพธิ์ งานด้านสาธารณสุข ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 100.0 รองลงมาคือ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 98.7 และความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ร้อยละ 97.5 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 22

ตาราง 22 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านโพธิ์ งานด้านสาธารณสุข ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	79	98.7	1	1.3	0	0.0
2. ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	80	100.0	0	0.0	0	0.0
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	78	97.5	2	2.5	0	0.0
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้	75	93.7	5	6.3	0	0.0
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	76	95.0	4	5.0	0	0.0
6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	74	92.5	6	7.5	0	0.0
รวมเฉลี่ย	77	96.2	3	3.8	0	0.0

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านโพธิ์ งานด้านสาธารณสุข ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยบริการ และการจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ ร้อยละ 100.0 รองลงมาคือ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม และคุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ ร้อยละ 98.7 ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ และความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้ ร้อยละ 97.5 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 23

ตาราง 23 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านโพธิ์ งานด้านสาธารณสุข ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	80	100.0	0	0.0	0	0.0
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยบริการ	80	100.0	0	0.0	0	0.0
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	79	98.7	1	1.3	0	0.0
4. ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	78	97.5	2	2.5	0	0.0
5. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	79	98.7	1	1.3	0	0.0
6. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	80	100.0	0	0.0	0	0.0
7. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ ความชัดเจนและเข้าใจง่าย	77	96.2	3	3.8	0	0.0
8. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้	78	97.5	2	2.5	0	0.0
รวมเฉลี่ย	79	98.7	1	1.3	0	0.0

4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านโพธิ์ งานด้านสาธารณสุข ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ ร้อยละ 96.2 รองลงมาคือ ความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 92.5 และช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์ ร้อยละ 91.2 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 24

ตาราง 24 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านโพธิ์
งานด้านสาธารณสุข ด้านช่องทางการให้บริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์	73	91.2	6	7.5	1	1.3
2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ	77	96.2	3	3.8	0	0.0
3. ความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ	74	92.5	6	7.5	0	0.0
4. ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ	69	86.2	8	10.0	3	3.8
5. คุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม	72	90.0	7	8.7	1	1.3
รวมเฉลี่ย	73	91.2	6	7.5	1	1.3

4. ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนา

ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อเทศบาลตำบลบ้านโพธิ์ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานและการบริการประชาชน ดังนี้

4.1 งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ควรมีการซ่อมแซมและทำถนนใหม่บางซอย เนื่องจากถนนเป็นหลุมเป็นบ่อ ทำให้เดินทางลำบาก และเพิ่มไฟฟ้าส่องสว่างตามถนนให้ทั่วทุกซอย

4.2 งานด้านการศึกษา ควรส่งเสริมสร้างความรู้ พัฒนาการทักษะ ให้แก่เด็กเพิ่มมากขึ้น

4.3 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ควรส่งเสริมให้ความรู้ สร้างอาชีพสร้างรายได้ มีการมอบสวัสดิการให้แก่ผู้สูงอายุ และมีหน่วยบริการอำนวยความสะดวกนอกสถานที่

4.4 งานด้านสาธารณสุข ควรส่งเสริมให้ความรู้ การสร้างสุขอนามัยที่ดี สำนวญลูกน้ำยุงลาย และมีตรวจสุขภาพประจำปี

บทที่ 5

สรุปผลการประเมิน

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านโพธิ์ อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา มีวัตถุประสงค์สำคัญคือ เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านโพธิ์ อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา ในด้านกระบวนการและขั้นตอน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ กลุ่มตัวอย่างในการประเมิน ได้แก่ ประชาชนที่มาใช้บริการเทศบาลตำบลบ้านโพธิ์ ใน 4 งาน ได้แก่ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานด้านการศึกษา งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และงานด้านสาธารณสุข ซึ่งได้มาจากการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของ Taro Yamane (1970) ได้กลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำเท่ากับ 385 คน เพื่อให้การประเมินมีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น ผู้ประเมินจึงใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน ตามสัดส่วนของงานที่ขอรับบริการ จากทั้ง 10 หมู่บ้าน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้เป็นแบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านโพธิ์ ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ และมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ เพื่อแสดงระดับความพึงพอใจ การเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม ณ ชุมชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ในเขตพื้นที่บริการของเทศบาลตำบลบ้านโพธิ์ ระหว่างวันที่ 10-11 กันยายน 2565 การวิเคราะห์ข้อมูลใช้การวิเคราะห์หาค่าความถี่และร้อยละ เพื่อแสดงความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านโพธิ์ โดยวิเคราะห์ในภาพรวมและแยกตามงานที่มารับบริการ สรุปผลการประเมินได้ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

ประชากรที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการที่เทศบาลตำบลบ้านโพธิ์ พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 50.2 และเพศชาย ร้อยละ 49.8 มีอายุระหว่าง 46-60 ปี มากที่สุด ร้อยละ 34.5 รองลงมาคือ อายุระหว่าง 31-45 ปี ร้อยละ 28.3 จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษามากที่สุด ร้อยละ 34.0 รองลงมาคือ ระดับประถมศึกษา ร้อยละ 29.5 และประชาชนส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกรมากที่สุด ร้อยละ 35.5 และรองลงมาคือ อาชีพรับจ้างทั่วไป ร้อยละ 20.8 ตามลำดับ

2. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านโพธิ์ อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน

2.1 โดยภาพรวมและรายด้าน ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านโพธิ์ อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา คิดเป็นร้อยละ 96.0 เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 98.5 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 95.3 และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 95.0 ตามลำดับ

2.2 เมื่อพิจารณาจำแนกตามงาน พบว่า งานที่ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ร้อยละ 98.3 (10 คะแนน) รองลงมาคือ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ร้อยละ 95.8 (10 คะแนน) งานด้านสาธารณสุข ร้อยละ 95.0 (9 คะแนน) และงานด้านการศึกษา ร้อยละ 93.7 (9 คะแนน) ตามลำดับ

3. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านโพธิ์ อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ

3.1 งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

3.1.1 เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านโพธิ์ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง คิดเป็นร้อยละ 95.8 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 98.3 รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 96.7 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 95.0 และด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 93.3 ตามลำดับ

3.1.2 งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง จำแนกเป็นรายด้าน

1) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านโพธิ์ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่าข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความรวดเร็วในการให้บริการ ร้อยละ 96.7 รองลงมาคือ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อนและมีความคล่องตัว ร้อยละ 95.0 และความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ร้อยละ 93.3 ตามลำดับ

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านโพธิ์ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่าข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 97.5 รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้ ร้อยละ 96.7 และความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ร้อยละ 95.0 ตามลำดับ

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านโพธิ์ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม และการจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ ร้อยละ 100.0 รองลงมาคือ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยบริการ ร้อยละ 99.2 ตามลำดับ

4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านโพธิ์ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่าข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 98.3 รองลงมาคือ ช่องทางการให้บริการ มีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ ร้อยละ 97.5 และช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์ ร้อยละ 96.7 ตามลำดับ

3.2 งานด้านการศึกษา

3.2.1 โดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านโพธิ์ งานด้านการศึกษา คิดเป็นร้อยละ 93.7 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 97.5 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 95.0 ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 92.5 และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 90.0 ตามลำดับ

3.2.2 งานด้านการศึกษา จำแนกเป็นรายด้าน

1) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านโพธิ์ งานด้านการศึกษา ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่าข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความรวดเร็วในการให้บริการ ร้อยละ 98.7 รองลงมาคือ ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน ร้อยละ 97.5 และขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว ร้อยละ 96.2 ตามลำดับ

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านโพธิ์ งานด้านการศึกษา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่าข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ร้อยละ 93.7 รองลงมาคือ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 92.5 และความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ ร้อยละ 91.2 ตามลำดับ

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านโพธิ์ งานด้านการศึกษา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม ร้อยละ 100.0 รองลงมาคือ การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ และความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้ ร้อยละ 98.7 ตามลำดับ

4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านโพธิ์ งานด้านการศึกษา ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่าข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่

บริการผ่านออนไลน์ ร้อยละ 96.2 รองลงมาคือ ความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 93.7 และช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ ร้อยละ 92.5 ตามลำดับ

3.3 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

3.3.1 โดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านโพธิ์ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม คิดเป็นร้อยละ 98.3 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 99.2 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 98.3 และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 97.5 ตามลำดับ

3.3.2 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม จำแนกเป็นรายด้าน

1) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านโพธิ์ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่าข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน ร้อยละ 100.0 รองลงมาคือ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว และความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน) ร้อยละ 99.2 และระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการ ร้อยละ 98.3 ตามลำดับ

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านโพธิ์ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่าข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 100.0 รองลงมาคือ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และเจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ ร้อยละ 99.2 เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้ และความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ ร้อยละ 97.5 ตามลำดับ

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านโพธิ์ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยบริการ และความสะดวกของสถานที่ให้บริการโดยรวม ร้อยละ 100.0 รองลงมาคือ การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ และป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย ร้อยละ 99.2 และความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ และความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้ ร้อยละ 98.3 ตามลำดับ

4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านโพธิ์ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่าข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ คุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม ร้อยละ 99.2 รองลงมาคือ ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 98.3 และช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงานโทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์ ร้อยละ 97.5 ตามลำดับ

3.4 งานด้านสาธารณสุข

3.4.1 โดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านโพธิ์ งานด้านสาธารณสุข คิดเป็นร้อยละ 95.0 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 98.7 รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 96.2 ด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 93.7 และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 91.2 ตามลำดับ

3.4.2 งานด้านสาธารณสุข จำแนกเป็นรายด้าน

1) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านโพธิ์ งานด้านสาธารณสุข ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่าข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน ร้อยละ 98.7 รองลงมาคือ ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน ร้อยละ 96.2 และความชัดเจนในการอธิบายชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ร้อยละ 93.7 ตามลำดับ

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านโพธิ์ งานด้านสาธารณสุข ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่าข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 100.0 รองลงมาคือ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 98.7 และความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ร้อยละ 97.5 ตามลำดับ

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านโพธิ์ งานด้านสาธารณสุข ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยบริการ และการจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ ร้อยละ 100.0 รองลงมาคือ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม และคุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ ร้อยละ 98.7 ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ และความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้ ร้อยละ 97.5 ตามลำดับ

4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านโพธิ์ งานด้านสาธารณสุข ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่าข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ ร้อยละ 96.2 รองลงมาคือ ความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 92.5 และช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์ ร้อยละ 91.2 ตามลำดับ

4. ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ

ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อเทศบาลตำบลบ้านโพธิ์ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานและการบริการประชาชน ดังนี้

4.1 งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ควรมีการซ่อมแซมและทำถนนใหม่บางซอย เนื่องจากถนนเป็นหลุมเป็นบ่อ ทำให้เดินทางลำบาก และเพิ่มไฟฟ้าส่องสว่างตามถนนให้ทั่วทุกซอย

4.2 งานด้านการศึกษา ควรส่งเสริมสร้างความรู้ พัฒนาการทักษะ ให้แก่เด็กเพิ่มมากขึ้น

4.3 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ควรส่งเสริมให้ความรู้ สร้างอาชีพสร้างรายได้ มีการมอบสวัสดิการให้แก่ผู้สูงอายุ และมีหน่วยบริการอำนวยความสะดวกนอกสถานที่

4.4 งานด้านสาธารณสุข ควรส่งเสริมให้ความรู้ การสร้างสุขอนามัยที่ดี สำรวจลูกน้ำยุงลาย และมีตรวจสุขภาพประจำปี

เอกสารอ้างอิง

- โกวิทย์ พวงงาม. (2550). การปกครองท้องถิ่นไทย : เอกสารตำราหลักประกอบการเรียนการสอน
หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต สาขาการปกครองท้องถิ่น วิชาการเมือง การปกครอง
ส่วนท้องถิ่นไทย. กรุงเทพฯ: เอ็กซ์เพอร์เน็ท.
- สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา. (2561). รายงานการประเมินความพึงพอใจของ
ประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านโพธิ์ อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัด
นครราชสีมา. นครราชสีมา
- _____. (2562). รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ
เทศบาลตำบลบ้านโพธิ์ อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา. นครราชสีมา
- _____. (2563). รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ
เทศบาลตำบลบ้านโพธิ์ อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา. นครราชสีมา
- _____. (2564). รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ
เทศบาลตำบลบ้านโพธิ์ อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา. นครราชสีมา
- เทศบาลตำบลบ้านโพธิ์. (2565). สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานของเทศบาลตำบลบ้านโพธิ์
อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา. นครราชสีมา.
- อรทัย ก๊กผล. (2547). Best practices ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. นนทบุรี : สถาบันพระปกเกล้า.
- Taro Yamane. (1970). Elementary Sampling Theory. London : Prentice-Hall , Inc.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

แบบประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านโพธิ์
อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

สถานที่สำรวจ วันที่สำรวจ.....

คำชี้แจง

มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา โดยสถาบันวิจัยและพัฒนา ได้รับมอบหมายให้ดำเนินการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการ เพื่อนำไปพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่และผู้บริหาร รวมทั้งการสนับสนุนสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ข้อมูลของท่านจะเป็นประโยชน์ต่อตัวท่านและส่วนรวมเป็นอย่างยิ่ง ผู้ประเมินขอความร่วมมือจากท่านโปรดตอบคำถามทุกข้อตามความเป็นจริง

ขอขอบคุณในความร่วมมือ
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (กรุณาทำเครื่องหมาย / หน้าข้อความต่อไปนี้)

- | | | |
|--------------------------|---|--|
| 1. เพศ | 1. ☐ ชาย | 2. ☐ หญิง |
| 2. อายุ | 1. ☐ ต่ำกว่า 18 ปี | 2. ☐ 18-30 ปี |
| | 3. ☐ 31-45 ปี | 4. ☐ 46-60 ปี |
| | | 5. ☐ 61 ปีขึ้นไป |
| 3. ระดับการศึกษา | 1. ☐ ต่ำกว่าหรือไม่ได้เรียน | 2. ☐ ประถมศึกษา |
| | 3. ☐ มัธยมศึกษา | 4. ☐ อนุปริญญาหรือเทียบเท่า |
| | 5. ☐ ปริญญาตรี | 6. ☐ สูงกว่าปริญญาตรี |
| 4. อาชีพ | 1. ☐ ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ | 2. ☐ ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท |
| | 3. ☐ ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ | 4. ☐ ค้าขาย/อาชีพอิสระ |
| | 5. ☐ นักเรียน/นักศึกษา | 6. ☐ รับจ้างทั่วไป |
| | 7. ☐ แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ | 8. ☐ เกษตรกร/ประมง |
| | 9. ☐ ว่างาน | 10. ☐ อื่นๆ (ระบุ)..... |
| 5. ส่วนงานที่มาใช้บริการ | 1. ☐ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง | |
| | 2. ☐ งานด้านการศึกษา | |
| | 3. ☐ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม | |
| | 4. ☐ งานด้านสาธารณสุข | |

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในการให้บริการ (กรุณาทำเครื่องหมาย / หน้าข้อความที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด)

ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	พอใจ 😊	ค่อนข้าง พอใจ 😊	เฉย ๆ 😊	ไม่ค่อย พอใจ 😞	ไม่พอใจ 😞
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
1.1 ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว					
1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ					
1.3 ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
1.4 ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)					
1.5 ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน					
1.6 ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ					
2. ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ					
2.1 ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
2.2 ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
2.3 ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
2.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้					
2.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ					
2.6 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ					
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
3.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ					
3.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ					
3.3 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม					
3.4 ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ					
3.5 คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ					
3.6 การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ					
3.7 ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย					
3.8 ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้					
4. ด้านช่องทางการให้บริการ					
4.1 ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์					
4.2 ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ					
4.3 ความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ					
4.4 ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ					
4.5 คุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม					

5. ปัญหาและข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง

5.1 ปัญหาในการให้บริการ.....

5.2 ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง.....

.....