

คำแถลง

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลจอหอ อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมาได้เห็นชอบให้วิทยาลัยนครราชสีมา ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจอหอ ประจำปีงบประมาณ 2565 นั้น

การดำเนินโครงการสำเร็จลงได้ด้วยความอนุเคราะห์ช่วยเหลือเป็นอย่างดีจากผู้มีพระคุณหลายฝ่าย คณะทำงานขอกราบขอบพระคุณ เจ้าหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดนครราชสีมาทุกท่าน ที่กรุณาให้คำปรึกษา ให้ข้อเสนอแนะและแนวทางในการดำเนินโครงการ ให้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

ท้ายนี้ คณะทำงานขอขอบคุณนายกอบต. ปลัดอบต. สมาชิกอบต. หัวหน้าส่วนและเจ้าหน้าที่พนักงานส่วนอบต. ตลอดจนประชาชนในเขตพื้นที่ทุกท่าน ที่ได้ให้ข้อมูลและความคิดเห็นในการเก็บรวบรวมข้อมูลมา ณ โอกาสนี้

วิทยาลัยนครราชสีมา
จังหวัดนครราชสีมา
กันยายน 2565

บทสรุปผู้บริหาร

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตจังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ 2565 มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจ และจัดเรียงลำดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจอหอ อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ 2565 ในด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

จากจำนวนประชากรที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลจอหอ 16,435 คน ใช้กลุ่มตัวอย่างเพื่อศึกษา จำนวน 400 คน ซึ่งได้จากการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ Taro Yamane การสุ่มตัวอย่างใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบกลุ่ม (Cluster Random Sampling) โดยแบ่งประชากรออกเป็นพื้นที่ต่าง ๆ รวม 9 หมู่บ้าน และในแต่ละหมู่บ้านสุ่มตัวอย่างประชาชนอย่างเป็นสัดส่วน (Proportional Random Sampling) ของประชากรในแต่ละหมู่บ้าน สำหรับเครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ คือ แบบสอบถามมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scales) 5 ระดับ วิเคราะห์ข้อมูลโดยหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการสำรวจลักษณะประชากรกลุ่มตัวอย่างพบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 63.75) ส่วนมากมีอายุอยู่ระหว่าง 51 - 60 ปี (ร้อยละ 37.00) ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา (ร้อยละ 42.00) ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป (ร้อยละ 35.75) ส่วนใหญ่มีรายได้อยู่ระหว่าง 8,001 - 10,000 บาท (ร้อยละ 37.00) ส่วนมากเคยมาติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลเพื่อขอรับบริการเกี่ยวกับมาติดต่องานด้านการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษี (ร้อยละ 17.00) ส่วนใหญ่ประชาชนมาติดต่อขอรับบริการในช่วงเดือนมกราคม 2565 และได้รับทราบข้อมูลข่าวสารขององค์การบริหารส่วนตำบลจอหอส่วนใหญ่จากเสียงตามสาย/หอกระจายข่าว

การสำรวจความพึงพอใจพบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนพอใจในคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจอหอในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.78) มีความพึงพอใจมากที่สุดด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X}$ = 4.80) รองลงมา คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X}$ = 4.79) และด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X}$ = 4.78) ตามลำดับ เมื่อพิจารณาในรายละเอียดแต่ละด้าน พบว่า

1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ ผู้รับบริการพอใจ เรื่อง การติดต่อประสานงานมีความสะดวก รวดเร็ว มากที่สุด ($\bar{X} = 4.81$) รองลงมา คือ ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม รวดเร็ว ($\bar{X} = 4.80$) และการให้บริการตามที่ขอรับบริการ ถูกต้อง สะดวก รวดเร็ว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจนเหมาะสม ($\bar{X} = 4.79$) ตามลำดับ

2) ด้านช่องทางการให้บริการ ผู้รับบริการพอใจ เรื่อง การใช้บริการสามารถเข้าถึงและใช้บริการได้ง่าย มากที่สุด ($\bar{X} = 4.79$) รองลงมา คือ เรื่อง มีการให้บริการนอกเวลาทำการ ($\bar{X} = 4.78$) และเรื่อง มีการให้บริการนอกสถานที่ ($\bar{X} = 4.77$) ตามลำดับ

3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้รับบริการพอใจ เรื่อง เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นได้ เป็นอย่างดี มากที่สุด ($\bar{X} = 4.82$) รองลงมา คือ เรื่อง เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ คำปรึกษา ตอบข้อซักถาม ได้ดี ($\bar{X} = 4.81$) และ เรื่อง เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้น เอาใจใส่ในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.80$) ตามลำดับ

4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้รับบริการพอใจ เรื่อง ให้บริการมีความสะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อย มากที่สุด ($\bar{X} = 4.80$) รองลงมา คือ เรื่อง การจัดสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่ง พัก น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ และห้องน้ำ มีความเหมาะสมและเพียงพอ ($\bar{X} = 4.79$) และสถานที่จอดรถมีความสะดวกและเพียงพอ ($\bar{X} = 4.77$) ตามลำดับ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้มารับบริการแยกตามภาระงาน พบว่า

1) งานด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ผู้รับบริการพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มากที่สุด ($\bar{X} = 4.88$) รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.87$) และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.85$) ตามลำดับ

2) งานด้านป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ ผู้รับบริการพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มากที่สุด ($\bar{X} = 4.86$) รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.85$) และด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.84$) ตามลำดับ

3) งานด้านการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษี ผู้รับบริการพอใจด้านช่องทางการให้บริการ มากที่สุด ($\bar{X} = 4.86$) รองลงมา คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.85$) และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.84$) ตามลำดับ

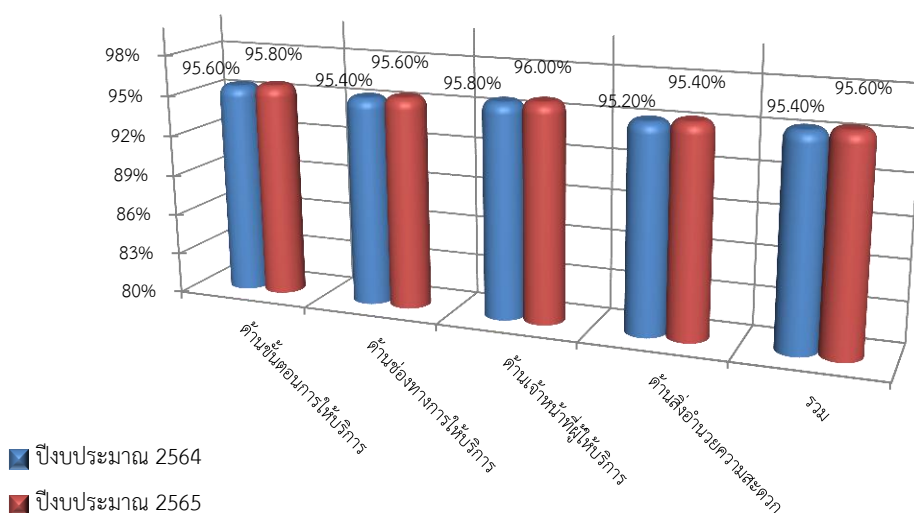
4) งานด้านการให้บริการในการรับสมัครเด็กนักเรียนของ ศพด. อบต. จอหอ ผู้รับบริการพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มากที่สุด ($\bar{X} = 4.86$) รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.85$) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.84$) ตามลำดับ

5) งานด้านการให้บริการน้ำประปา ผู้รับบริการพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ มากที่สุด ($\bar{X} = 4.88$) รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.87$) และด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.86$) ตามลำดับ

ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจอหอในภาพรวม อยู่ในระดับร้อยละ 95.60 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 95.80 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 95.60 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 96.00 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 และพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับร้อยละ 95.40 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10

คุณภาพการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับคะแนน
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.79	95.80	10
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.78	95.60	10
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.80	96.00	10
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.77	95.40	10
รวม	4.78	95.60	10

เมื่อพิจารณาผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจอหอ จะเห็นว่าองค์การบริหารส่วนตำบลจอหอมีการพัฒนาการให้บริการเพิ่มขึ้น โดยในภาพรวมระดับความพึงพอใจระหว่างปี พ.ศ. 2564 ถึงปี พ.ศ. 2565 เพิ่มขึ้นจากร้อยละ 95.40 เป็นร้อยละ 95.60 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน จะเห็นว่าด้านขั้นตอนการให้บริการ ระดับความพึงพอใจเพิ่มขึ้นจากร้อยละ 95.60 เป็นร้อยละ 95.80 ด้านช่องทางการให้บริการ ระดับความพึงพอใจเพิ่มขึ้นจากร้อยละ 95.40 เป็นร้อยละ 95.60 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ระดับความพึงพอใจเพิ่มขึ้นจากร้อยละ 95.80 เป็นร้อยละ 96.00 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ระดับความพึงพอใจเพิ่มขึ้นจากร้อยละ 95.20 เป็นร้อยละ 95.40



ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจอหอ แยกตามงานสำคัญ 5 งาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจอหอ โดยภาพรวมทั้ง 5 งานอยู่ในระดับร้อยละ 97.00 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายการงาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่องานด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร อยู่ในระดับร้อยละ 97.20 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พื่อใจงานด้านป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ อยู่ในระดับร้อยละ 97.00 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พื่อใจงานด้านการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษี อยู่ในระดับร้อยละ 96.80 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พื่อใจงานด้านการให้บริการในการรับสมัครเด็กนักเรียนของ ศพด. อบต. จอหอ อยู่ในระดับร้อยละ 96.80 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 และพื่อใจงานด้านการให้บริการน้ำประปา อยู่ในระดับร้อยละ 97.40 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10

ภาระงาน	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับคะแนน
1. งานด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร	97.20	10
2. งานด้านป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ	97.00	10
3. งานด้านการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษี	96.80	10
4. งานด้านการให้บริการในการรับสมัครเด็กนักเรียนของ ศพด. อบต. จอหอ	96.80	10
5. งานด้านการให้บริการน้ำประปา	97.40	10
ภาพรวมทั้ง 5 งาน	97.00	10

ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นเพิ่มเติม จากการสำรวจประชาชนที่มารับบริการ มีความคิดเห็นต่อการทำงานขององค์การบริหารส่วนตำบลจอหอในด้านต่างๆ เพิ่มเติม ดังนี้ ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีความสะดวก รวดเร็ว ไม่ยุ่งยาก การติดต่อประสานงานมีความรวดเร็ว ด้านช่องทางการให้บริการ มีการให้บริการประชาชนนอกพื้นที่ เช่น ศาลา SML ศาลาประจำหมู่บ้าน ป้ายประชาสัมพันธ์ หรือสื่ออินเทอร์เน็ต เช่น เว็บไซต์ เฟสบุ๊กขององค์การบริหารส่วนตำบลจอหอ หรือแอปพลิเคชันไลน์ เป็นต้น ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ พุดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส กระตือรือร้น มีความเป็นกันเอง เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ คำปรึกษา ตอบข้อซักถามได้ดี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อบต. มีสถานที่ให้บริการสะอาด มีระเบียบเรียบร้อย สวยงาม มีที่นั่งพัก มีจุดจัดตั้งจุดคัดกรองตรวจวัดอุณหภูมิร่างกายและบริการเจลแอลกอฮอล์ล้างมือให้แก่ประชาชนผู้มาติดต่อราชการ

งานด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ประชาชนให้ความคิดเห็นว่า อบต. ได้มีการพัฒนาระบบกระจายเสียงสายไร้สาย ซึ่งช่วยแก้ไขปัญหของขีดจำกัด เรื่อง จุดบอดในการกระจายข่าวสารที่

ไม่ทั่วถึง สำหรับประชาชนที่ไม่ได้อยู่ในจุดที่ติดตั้งลำโพง ประชาชนพึงพอใจ การกระจายเสียงข่าวสารที่สามารถส่งตรงให้ผู้รับสาร หรือประชาชนได้อย่างชัดเจนและทั่วถึงยิ่งขึ้น โดย อบต. จะแจ้งข่าวสารผ่านระบบกระจายเสียงไร้สายในช่วงเวลา 17.00-18.00 น. เพื่อประสิทธิภาพการรับข่าวสารของประชาชน และเป็นการไม่รบกวนเวลาระหว่างวันของประชาชนอีกด้วย ในด้านการประชาสัมพันธ์ ข้อมูลข่าวสารของ อบต. นอกจากการประชาสัมพันธ์ผ่านป้ายประชาสัมพันธ์ เอกสารสิ่งพิมพ์ หอกระจายข่าว จากการประชุม/ประชาคม แล้ว อบต. ให้บริการข่าวสารหลากหลายช่องทางเพิ่มมากขึ้น เช่น การให้บริการทางโทรศัพท์ สื่อออนไลน์ต่างๆ (ไลน์ เฟสบุ๊ก เว็บไซต์ของ อบต. เป็นต้น) ทำให้ประชาชนเข้าถึง อบต. และได้รับข้อมูลข่าวสารทั่วถึงยิ่งขึ้น เช่น รายงานการลงพื้นที่ปฏิบัติงานของ อบต. การให้บริการประชาชนด้านต่างๆ การให้ความรู้เกี่ยวกับแพร่ระบาดและการป้องกันโรคโควิด ใช้เลือดออก พิษสุนัขบ้า การแจ้งกำหนดการชำระภาษีประจำปี เป็นต้น

งานด้านการป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ อบต. และ หน่วยงาน อสม. ได้ให้บริการด้านสาธารณสุขเป็นอย่างดีและต่อเนื่อง เช่น มีการประชาสัมพันธ์และให้ความรู้เกี่ยวกับวิธีการป้องกันโรคไข้เลือดออก การแจกทรายอะเบท จากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (Covid - 19) องค์การบริหารส่วนตำบลจ้อหอได้ให้ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคโควิด 19 ผ่านช่องทางการสื่อสารต่างๆ เช่น จากการประชาสัมพันธ์หอกระจายข่าวของอบต. จากการประชาสัมพันธ์ของกลุ่ม อสม. โดยการลงพื้นที่ หรือผ่านสื่อโซเชียลต่างๆ เช่น เฟสบุ๊ค ไลน์ นอกจากนี้ อสม. ประจำหมู่บ้าน ได้มีการลงพื้นที่มอบถุงยังชีพแก่ผู้กักตัว พร้อมให้คำแนะนำเกี่ยวกับการกักตัวอีกด้วย การฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า ทางอบต. เข้ามาให้บริการเป็นประจำทุกปี โดยจะการอบรมให้ความรู้แก่อาสาสมัครของหมู่บ้าน ก่อนลงพื้นที่ให้บริการฉีดวัคซีนฯ ให้สุนัขและแมว ตามบ้านเรือนของประชาชน หรือบางหมู่บ้านจะให้บริการที่บ้านผู้ใหญ่บ้าน หรือศาลาประชาคม เป็นต้น

งานด้านการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษี เมื่อถึงกำหนดเวลาในการชำระภาษี จะมีการแจ้งล่วงหน้าด้วยจดหมาย ผ่านระบบเสียงไร้สาย/การประชุม/ประชาคมหมู่บ้าน ด้านเอกสารไม่ยุ่งยากเจ้าหน้าที่มีการดูแลเรื่องการจัดเก็บเอกสารต่างๆ ให้เป็นอย่างดี

งานด้านการให้บริการในการรับสมัครเด็กนักเรียนของ ศพด. อบต. จอหอ ภายหลังจากประกาศของจังหวัดนครราชสีมา ได้ประกาศแจ้งให้นักเรียนกลับเข้ามาเรียนในสถานที่ ทางศูนย์เด็กเล็กตำบลจ้อหอ ได้ดำเนินการประชาสัมพันธ์การรับสมัครนักเรียนเข้าเรียนศูนย์เด็กเล็กหลากหลายช่องทาง เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์ หอกระจายข่าว การประชุม/ประชาคม ผ่านสื่อออนไลน์ต่างๆ (ไลน์ เฟสบุ๊ก เว็บไซต์ของ อบต.) เป็นต้น นอกจากนี้ อบต. ได้มีแผนการให้บริการรับสมัครเด็กนักเรียนเพื่อเข้าเรียนในศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก โดยกองการศึกษา ของ อบต. นำข้อมูลเด็กเล็กที่มีอายุเข้าเกณฑ์เพื่อเข้าศึกษา ก่อนประถมศึกษา ให้ครูประจำศูนย์เด็กเล็กให้บริการรับสมัครเรียนถึงบ้านผู้ปกครอง จึง

ทำให้ผู้ปกครองพึงพอใจและไว้วางใจให้บุตรหลานเข้ามาเรียนที่ศูนย์เด็กเล็กมากขึ้น ด้านพัฒนาการ และทักษะการเรียนรู้ ทางศูนย์เด็กเล็กได้มีแผนการพัฒนาเด็กเล็ก เช่น การกระตุ้นและส่งเสริมทักษะ ที่มีผลต่อพัฒนาการของเด็กๆ และยังคงเฝ้าระวังการแพร่ระบาดของโรคโควิด 19 และโรคระบาดในวัยเด็กอย่างต่อเนื่อง เช่น การเว้นระยะห่าง 1 เมตร เพิ่มจุดล้างมือและเจลล้างมือและให้แก่เด็กๆ มากขึ้น และทำความสะอาดอุปกรณ์ สื่อการเรียนการสอน ของเล่น ด้วยแอลกอฮอล์หลังเด็กๆ เล่น หรือใช้งานทุกครั้งก่อนเก็บเข้าชั้นหรือกล่อง มีการให้ความรู้เกี่ยวกับอาการป่วยหรือโรคระบาดในเด็ก เช่น โรคมือเท้าปาก ไข้เลือดออก ไข้หวัด แก่ผู้ปกครองสังเกตก่อนมาเรียน เพื่อป้องกันและลดความเสี่ยงการแพร่ระบาดในเด็ก ด้านสื่อการเรียนการสอน อบต. ให้การสนับสนุนด้วยดีมาโดยตลอด ผู้ปกครองที่ส่งบุตรหลานเข้ามาให้ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก มีความพึงพอใจ เด็กมีพัฒนาการดี ช่วยเหลือ

งานด้านการให้บริการประปา ระบบน้ำประปาในปีนี้อบต.จอหอ ดีขึ้นมากจากปีที่ผ่านมา ซึ่งทาง อบต. มุ่งมั่นการพัฒนาคุณภาพน้ำประปาอย่างต่อเนื่อง ปรับปรุงเครื่องมือ และระบบการผลิต น้ำประปา การล้างระบบประปาอย่างต่อเนื่อง เมื่อต้องทำการปิดการผลิตระบบน้ำประปา ทาง อบต. จะมีการแจ้งข่าวให้ประชาชนในพื้นที่ได้ทราบล่วงหน้า เพื่อให้ประชาชนเก็บกักน้ำไว้ใช้อุปโภค ในปีนี้ประปามีคุณภาพมากขึ้น สะอาด และไม่มีกลิ่น จะมีบางช่วงน้ำมีความขุ่น มีกลิ่น จึงขอให้ อบต. พัฒนาคุณภาพน้ำให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

และมีความคิดเห็นอื่นๆ เพิ่มเติม คือ อบต. มีการพัฒนาทุกด้านอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะการก่อสร้างถนน พัฒนาทั่วถึงครอบคลุมพื้นที่มากขึ้น เพิ่มการปรับปรุงถนนในหมู่บ้าน อย่างต่อเนื่องทุกปี หากพบถนนเกิดการชำรุดเสียหาย เมื่อแจ้ง อบต. จะได้รับการปรับปรุงซ่อมแซมให้สามารถใช้งานได้ ตามปกติ ทางระบายน้ำในชุมชน อบต. ได้ลงพื้นที่ขุดลอกทางระบายน้ำ เพื่อป้องกันน้ำท่วมขังในชุมชน อีกทั้ง อบต. ทำการแก้ปัญหา น้ำท่วมขังในพื้นที่หมู่บ้านบึงทับช้าง หมู่ที่ 7 ขุดลอกท่อระบายน้ำ ที่อุดตัน ติดตั้งเครื่องสูบน้ำพร้อมระบายน้ำบริเวณบ่อทราย เพื่อรองรับน้ำในฤดูฝน ทั้งนี้ ประชาชนยัง ต้องการให้ อบต. ทำการสำรวจความต้องการและความจำเป็นของการพัฒนาปรับปรุงถนนภายใน หมู่บ้าน ทางระบายน้ำ เนื่องจากถนนบางเส้นยังมีปัญหา เรื่องน้ำท่วมขัง เมื่อฝนตกหนักจะเกิดน้ำท่วมขัง ทำให้สัญจรไปมาไม่สะดวก ด้านระบบไฟฟ้าส่องสว่างทางสาธารณะ ได้รับการพัฒนา ครอบคลุมพื้นที่มากขึ้น และเมื่อพบปัญหาไฟฟ้าสาธารณะส่องสว่างของหมู่บ้านดับหรือชำรุด จะได้รับการแก้ไขปัญหาย่างรวดเร็ว เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความกระตือรือร้น ใส่ใจในการให้บริการ เป็นอย่างดี ประชาชนพึงพอใจการให้บริการและอยากให้พัฒนาให้ดีขึ้นอย่างนี้ต่อไป ทั้งนี้ประชาชน ขอให้สำรวจและพัฒนาระบบไฟฟ้าส่องสว่างทางสาธารณะบางพื้นที่ที่เว้นระยะห่างเกินไป หรือบางจุดที่ยังไม่ระบบไฟฟ้าส่องสว่างทางสาธารณะ ตรวจสอบสภาพความพร้อมในการใช้งานของไฟฟ้า ในบางจุดที่ชำรุดและดับบ่อยครั้ง เพื่อลดปัญหาการซ่อมบำรุง เพื่อการใช้งานในระยะยาว ด้านการจัดการขยะสิ่งปฏิกูล อบต. มีการบริหารจัดการได้ดีมาโดยตลอด มีจุดคัดแยกขยะอันตรายในชุมชน

การเก็บขยะจากหมู่บ้าน สัปดาห์ละ 1-2 ครั้ง ขึ้นอยู่กับความหนาแน่นของประชากรในชุมชน ไม่มีขยะตกค้าง และมีการดูแลความสะอาดโดยรอบไม่มีเศษขยะตกเกลื่อนบริเวณตั้งขยะ ทำให้ชุมชนดูสะอาดตามากขึ้น อบต.มีจัดการด้านสิ่งแวดล้อมในชุมชนได้เป็นอย่างดี มีการตัดกิ่งไม้ที่ยื่นเข้าไปในบ้านเรือนประชาชน การตัดหญ้าริมทาง เก็บเศษขยะมูลฝอย ทำความสะอาดถนน และพื้นที่สาธารณะ เพื่อปรับภูมิทัศน์ ในตำบลให้ดูสะอาดตา ประชาชนพึงพอใจ และอยากให้ อบต. พัฒนาพื้นที่สาธารณะให้สะอาดอย่างนี้ต่อไป

สารบัญ

หน้า

คำแถลง	ก
บทสรุปผู้บริหาร	ข
สารบัญ	ญ
สารบัญตาราง.....	ฉ
สารบัญภาพประกอบ	ท
บทที่ 1 บทนำ.....	1
1.1 หลักการและเหตุผล	1
1.2 วัตถุประสงค์.....	3
1.3 ขอบเขตการดำเนินงาน	3
1.4 ข้อจำกัดของการศึกษา	4
1.5 นิยามศัพท์ในการศึกษา	4
บทที่ 2 แนวคิดและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	5
2.1 ข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลจอหอ.....	5
2.2 ทฤษฎีและแนวคิดที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	14
2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	19
2.4 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา.....	22
บทที่ 3 วิธีการศึกษา.....	23
3.1 ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา	23
3.2 ประชากรเป้าหมาย	23
3.3 ขนาดของกลุ่มตัวอย่างประชาชน	24
3.4 วิธีการสุ่มตัวอย่าง.....	24
3.5 เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูลและการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	25
3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล.....	26

สารบัญ (ต่อ)

หน้า

บทที่ 4 ผลการศึกษา.....	28
4.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม	29
4.2 งานที่กลุ่มตัวอย่างประชาชนส่วนใหญ่มาติดต่อขอรับบริการ	32
4.3 ช่วงเวลาที่กลุ่มตัวอย่างประชาชนมาติดต่อขอรับบริการ	33
4.4 ช่องทางการรับข้อมูลข่าวสารจากองค์การบริหารส่วนตำบลจอหอ ของประชาชน	34
4.5 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลจอหอ	35
4.6 การประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลจอหอ	43
4.7 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของประชาชนผู้รับบริการ.....	53
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา.....	55
บรรณานุกรม	69
ภาคผนวก.....	72
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม	73
ภาคผนวก ข ภาพการเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชาชนผู้ใช้บริการ.....	78

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
3.1	แสดงการจัดระดับคะแนนของความพึงพอใจ 27
4.1	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจอหอ จำแนกเป็นรายด้าน.....35
4.2	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจอหอ ในด้านขั้นตอนการให้บริการ จำแนกเป็นรายข้อ.....36
4.3	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจอหอ ในด้านช่องทางการให้บริการ จำแนกเป็นรายข้อ.....37
4.4	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจอหอ ในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกเป็นรายข้อ38
4.5	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจอหอ ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกเป็นรายข้อ.....39
4.6	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการที่มีต่องานด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม40
4.7	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการที่มีต่องานด้านป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม41

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.8	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการที่มีต่องานด้านการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษี จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม.....42
4.9	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการที่มีต่องานด้านการให้บริการในการรับสมัครเด็กนักเรียนของ ศพด. อบต. จอหอ จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม.....43
4.10	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการที่มีต่องานด้านการให้บริการน้ำประปา จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม.....44
4.11	แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ และระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลจอหอ จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม.....45
4.12	แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ และระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการ งานด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม47
4.13	แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ และระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการ งานด้านป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม48
4.14	แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ และระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการ งานด้านการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษี จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม49
4.15	แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ และระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการ งานด้านการให้บริการในการรับสมัครเด็กนักเรียนของ ศพด. อบต. จอหอ จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม.....50
4.16	แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ และระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการ งานด้านการให้บริการน้ำประปา จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม51
4.17	แสดงระดับความพึงพอใจ และระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการที่มีต่อ ภาระงาน ในภาพรวมทั้ง 5 งาน.....52

สารบัญภาพประกอบ

ภาพประกอบที่	หน้า
2.1	แสดงกรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา22
4.1	แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ 29
4.2	แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับอายุ..... 29
4.3	แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา30
4.4	แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ30
4.5	แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับรายได้31
4.6	แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามภาระงานที่กลุ่มตัวอย่างประชาชนส่วนใหญ่มาติดต่อขอรับบริการ 32
4.7	แสดงจำนวนของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่วงเวลา ที่มาติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลจอหอ 33
4.8	แสดงจำนวนของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม ช่องทางการรับข้อมูลข่าวสารจากองค์การบริหารส่วนตำบลจอหอ..... 34
4.9	แสดงการเปรียบเทียบร้อยละของความพึงพอใจ ระหว่างปีงบประมาณ 2564 และ 2565.....46

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลจอหอ อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา
ประจำปีงบประมาณ 2565

1.1 หลักการและเหตุผล

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงนับว่าเป็นหน่วยงานราชการส่วนท้องถิ่นที่ได้รับการเลือกตั้งจากประชาชนในท้องถิ่น มีอำนาจหน้าที่ในการบริหารจัดการสาธารณะตามกฎหมายเพื่อประโยชน์สุขของชุมชนในท้องถิ่น ตามที่รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 มาตรา 78 และมาตรา 284 ได้กำหนดให้รัฐต้องกระจายอำนาจการปกครอง โดยให้ท้องถิ่นพึ่งตนเอง และตัดสินใจในกิจการท้องถิ่นได้เองอย่างอิสระตามขอบเขตของกฎหมายตามหลักการกระจายอำนาจปกครอง (Decentralization) โดยดำเนินการปกครองตนเอง จัดตั้งบริการสาธารณะเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น มีอิสระในการกำหนดนโยบาย การปกครอง การบริหาร บริหารงาน บุคคล การเงินและการคลัง

ปัจจุบันจังหวัดนครราชสีมา มีรูปแบบการปกครองและการบริหารราชการเป็น 3 ส่วน คือ

1. การบริหารราชการส่วนกลาง มีส่วนราชการสังกัดส่วนกลางตั้งหน่วยงานปฏิบัติหน้าที่ในจังหวัดอยู่ประมาณ 196 หน่วย (รวมทั้งหน่วยงานอิสระ 26 หน่วย รัฐวิสาหกิจ 27 หน่วย)

2. การบริหารราชการส่วนภูมิภาค มีส่วนราชการสังกัดส่วนภูมิภาคประจำจังหวัด 30 หน่วย ปัจจุบันจังหวัดนครราชสีมาแบ่งการปกครองออกเป็น 32 อำเภอ 287 ตำบล 3,743 หมู่บ้าน ประกอบด้วย อำเภอเมืองนครราชสีมา อำเภอปากช่อง อำเภอพิมาย อำเภอด่านขุนทด อำเภอโนนสูง อำเภอปักธงชัยอำเภอสีคิ้ว อำเภอครบุรี อำเภอดง อำเภอชุมพวง อำเภอประทาย อำเภอบัวใหญ่ อำเภอห้วยแถลง อำเภอสูงเนินอำเภอเมืองนครราชสีมา อำเภอโนนไทย อำเภอหนองบุญมาก อำเภอโชคชัย อำเภอเสิงสาง อำเภอวังน้ำเขียว อำเภอพระทองคำ อำเภอแก้งสนามนาง อำเภอขามสะแกแสง อำเภอเฉลิมพระเกียรติ อำเภอเมืองยาง อำเภอลำทะเมนชัยอำเภอขามทะเลสอ อำเภอเทพารักษ์ อำเภอบัวลาย อำเภอโนนแดง อำเภอสี่ตา และอำเภอบ้านเหลื่อม

3. การบริหารราชการส่วนท้องถิ่น มี 3 รูปแบบ

1) องค์การบริหารส่วนจังหวัด 1 แห่ง คือ องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครราชสีมา

2) เทศบาล 75 แห่ง ประกอบด้วย

- เทศบาลนคร 1 แห่ง คือ เทศบาลนครนครราชสีมา

- เทศบาลเมือง 3 แห่ง คือ เทศบาลเมืองปากช่อง เทศบาลเมืองบัวใหญ่ และ เทศบาลเมืองสีคิ้ว

- เทศบาลตำบล 71 แห่ง

3) องค์การบริหารส่วนตำบล จำนวน 258 แห่ง

ทั้งนี้ภารกิจหลักในการบริหารจัดการ เพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นในด้านต่าง ๆ ได้แก่ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน เช่น การคมนาคมขนส่ง พัฒนาสาธารณูปโภคและสาธารณูปการ ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต เช่น การส่งเสริมอาชีพ การศึกษา การสาธารณสุข ด้านจัดระเบียบชุมชน/สังคมและการรักษาความสะอาดเรียบร้อย เช่น การส่งเสริมประชาธิปไตย การป้องกันสาธารณภัย การรักษาความสงบเรียบร้อย ด้านการวางแผนการส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรม และการท่องเที่ยว เช่น การวางแผน พัฒนาท้องถิ่น การส่งเสริมการลงทุน การพาณิชยกรรม ด้านการบริหารจัดการและอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติสิ่งแวดล้อม เช่น การคุ้มครองดูแลรักษาทรัพยากรธรรมชาติและดูแลที่สาธารณะประโยชน์ และด้านศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น เช่น การดูแลรักษาโบราณสถาน และโบราณวัตถุ เป็นต้น

การปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ดีจึงต้องปฏิบัติตามภารกิจดังกล่าวข้างต้น และเพื่อให้การบริหารจัดการสำเร็จลุล่วง สามารถแก้ไขปัญหา และสนองตอบต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น ตลอดจนประสานความร่วมมือกับหน่วยงานต่างๆ ทั้งภาครัฐและเอกชนที่เกี่ยวข้องเพื่อร่วมมือกันพัฒนาท้องถิ่นให้มีความเจริญก้าวหน้าได้นั้น การประเมินการปฏิบัติงานตามภารกิจจึงประกอบด้วย 4 มิติ คือ ด้านประสิทธิผลตามยุทธศาสตร์ ด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ และด้านการพัฒนาองค์กร

การดำเนินงานตามโครงการในครั้งนี้จะดำเนินการเฉพาะมิติที่ 2 คือ คุณภาพการให้บริการ ที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ใน 4 ประเด็นหลัก ได้แก่ ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก นอกจากนี้ เพื่อให้การสำรวจสามารถสะท้อนความต้องการของประชาชนในพื้นที่ได้อย่างชัดเจนและสอดคล้องกับความเป็นจริงมากยิ่งขึ้น จึงได้มีการสำรวจความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของประชาชนในพื้นที่หรือผู้ที่เกี่ยวข้องที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

1.2 วัตถุประสงค์

- 1) เพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจอหอ อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ 2565 ในด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
- 2) เพื่อจัดเรียงลำดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจอหอ อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ 2565 ในด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกตามภาระงาน
- 3) เพื่อสำรวจปัญหาและอุปสรรค ตลอดจนความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจอหอ อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา

1.3 ขอบเขตการดำเนินงาน

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจอหอ อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ 2565 ในครั้งนี้ใช้กลุ่มตัวอย่างของประชาชนในท้องถิ่นที่เคยมาใช้บริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลจอหอ เป็นกรณีศึกษาในการศึกษาจะใช้วิธีการสัมภาษณ์จากประชาชนในท้องถิ่นในเขตรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลจอหอใน 4 ประเด็นหลัก คือ ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

1.4 ข้อยกจำกัดของการศึกษา

โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจอหอ อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ 2565 ครั้งนี้ จะทำการสำรวจเฉพาะกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่เคยมาใช้บริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลจอหอบางส่วนที่ได้จากการสุ่ม เนื่องจากมีระยะเวลาจำกัดในการสำรวจ ฉะนั้น ผลการศึกษา จึงครอบคลุมเฉพาะภาระงานหลักขององค์การบริหารส่วนตำบลจอหอ ซึ่งไม่อาจครอบคลุมข้อเท็จจริงของภาระงานอื่น ๆ ทั้งหมดขององค์การบริหารส่วนตำบลจอหอได้

1.5 นิยามศัพท์ในการศึกษา

1) องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) หมายถึง ราชการส่วนท้องถิ่นที่ได้รับการเลือกตั้งจากประชาชนในท้องถิ่น มีอำนาจหน้าที่ในการบริหารจัดการสาธารณะตามกฎหมายเพื่อประโยชน์สุขของชุมชนในท้องถิ่นนั้น ซึ่งประกอบด้วย

- (1) องค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.)
- (2) สำนักงานเทศบาล ได้แก่ เทศบาลนคร เทศบาลเมือง และเทศบาลตำบล
- (3) องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.)
- (4) การปกครองท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ

2) สำนักงานเทศบาลในเขตจังหวัดนครราชสีมา หมายถึง องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตจังหวัดนครราชสีมา ที่ได้รับการเลือกตั้งจากประชาชนในท้องถิ่น มีอำนาจหน้าที่ในการบริหารจัดการสาธารณะตามกฎหมาย แบ่งได้เป็น 3 ประเภท คือ เทศบาลตำบล เทศบาลเมือง และเทศบาลนคร ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับจำนวนประชากรในท้องถิ่น ความเจริญทางเศรษฐกิจ หรือรายได้ ในท้องถิ่น และแบ่งออกเป็น 3 ขนาด คือ สำนักงานเทศบาลขนาดเล็ก สำนักงานเทศบาลขนาดกลาง และสำนักงานเทศบาลขนาดใหญ่ โดยอาศัยหลักเกณฑ์การกำหนดขนาดของประกาศคณะกรรมการพนักงานเทศบาลจังหวัดนครราชสีมา

3) องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) หมายถึง องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งจัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 โดยมีฐานะเป็นนิติบุคคล ทั้งนี้ อบต. แต่ละแห่งจะมีพื้นที่รับผิดชอบในเขตตำบลที่ไม่อยู่ในเขตของเทศบาล หรือองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น ยกเว้น องค์การบริหารส่วนจังหวัด

4) ความพึงพอใจ หมายถึง การรับรู้ของบุคคลต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่งหรือสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยปรากฏออกมาในลักษณะที่ชอบหรือไม่ชอบ เห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วย พอใจหรือไม่พอใจ ซึ่งจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลนั้นได้

5) ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) หมายถึง ระดับความพึงพอใจต่อการได้รับบริการจากองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) จากงานทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในครั้งนี้ คณะผู้สำรวจได้ศึกษาเอกสาร งานวิจัย แนวคิด ทฤษฎี ที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นพื้นฐานและแนวทางในการศึกษาโดยจะนำเสนอตามลำดับ ดังนี้

- 2.1 ข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลจอหอ
- 2.2 ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
- 2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 2.4 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา

2.1 ข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลจอหอ

1. ด้านกายภาพ

1.1 ที่ตั้งของหมู่บ้านหรือชุมชนหรือตำบล

ที่ตั้ง องค์การบริหารส่วนตำบลจอหอเป็นตำบลหนึ่งของอำเภอเมืองนครราชสีมา ตั้งอยู่ทางทิศเหนือของอำเภอเมืองนครราชสีมา อยู่ห่างจากที่ว่าการอำเภอเมืองนครราชสีมา 13 กิโลเมตร

อาณาเขต

ทิศเหนือ	ติดต่อกับตำบลโคกสูง อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา
ทิศใต้	ติดต่อกับตำบลหมื่นไวย และตำบลจอหอ อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา
ทิศตะวันออก	ติดต่อกับตำบลตลาด อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา
ทิศตะวันตก	ติดต่อกับตำบลหมื่นไวย และตำบลพุดซา อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา

เนื้อที่ องค์การบริหารส่วนตำบลจอหอมีขนาดพื้นที่ ประมาณ 26.97 ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ 16,856 ไร่

ที่ตั้ง เลขที่ 105 หมู่ที่ 12 บ้านสระตาราช ตำบลจอหอ อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา จัดตั้งเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลเมื่อ วันที่ 23 กุมภาพันธ์ พ.ศ.2540 เป็น องค์การบริหารส่วนตำบลขนาดเล็ก ปี พ.ศ. 2551 ได้ปรับขนาดเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลขนาด กลาง และปรับขนาดเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลขนาดใหญ่ ในปี พ.ศ. 2554

1.2 ลักษณะภูมิประเทศ

องค์การบริหารส่วนตำบลจอหอ ตั้งอยู่บนที่ราบสูง ทางภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ตอนล่าง แบ่งพื้นที่เป็น 3 ส่วน ดังนี้ พื้นที่สำหรับที่อยู่อาศัยประมาณ 50% เป็นพื้นที่สำหรับการเกษตร 40 % และมีพื้นที่ส่วนอื่น 10%

1.3 ลักษณะภูมิอากาศ

ลักษณะภูมิอากาศขององค์การบริหารส่วนตำบลจอหอ จัดอยู่ในเขตภูมิอากาศแบบทุ่งหญ้าเมืองร้อน (Tropical Savanna Climate : Aw) หรือเรียกอีกอย่างหนึ่งว่า เขตภูมิอากาศแบบสวันนา(Savanna Climate) ซึ่งเป็นลักษณะอากาศที่มีฤดูแล้งสลับฤดูฝนอย่างเด่นชัด ลักษณะอากาศเช่นนี้เกิดขึ้นเนื่องจากจังหวัดนครราชสีมาตกอยู่ภายใต้อิทธิพลของลมมรสุม 2 ชนิด คือ ลมมรสุมตะวันตกเฉียงใต้และลมมรสุมตะวันออกเฉียงเหนือ จึงสามารถแบ่งฤดูกาลออกได้เป็น 3 ฤดู ดังนี้

1. ฤดูฝน (Rain Season) เริ่มตั้งแต่กลางเดือนพฤษภาคมถึงกลางเดือนตุลาคม
2. ฤดูหนาว (Winter Season) เริ่มตั้งแต่กลางเดือนตุลาคมถึงกลางเดือนกุมภาพันธ์
3. ฤดูร้อน (Summer Season) เริ่มตั้งแต่กลางเดือนกุมภาพันธ์ถึงกลางเดือนพฤษภาคม

1.4 ลักษณะของดิน

พื้นที่ในตำบลจอหอส่วนใหญ่เป็นดินร่วนปนทราย พื้นที่นาส่วนใหญ่เป็นดินเหนียวปนทราย พื้นที่บางส่วนเป็นดินเค็ม

1.5 ลักษณะของแหล่งน้ำ

พื้นที่ในตำบลจอหอ มีลำน้ำที่สำคัญไหลผ่าน 1 สาย คือ ลุ่มน้ำลำตะคอง ซึ่งมีราษฎรใช้น้ำ เพื่ออุปโภคและบริโภค พร้อมทั้งภาคการเกษตร

- | | | |
|----------------------|----|------|
| - บ่อน้ำตื้น/สระน้ำ | 25 | แห่ง |
| - บ่อบาดาล | 1 | แห่ง |
| - ฝาย/ทำนบ/พังกันน้ำ | 1 | แห่ง |

- ประปาหมู่บ้าน 4 แห่ง
- แหล่งน้ำธรรมชาติ 11 แห่ง

พื้นที่รับผิดชอบ องค์การบริหารส่วนตำบลจ้อหอ มีพื้นที่รับผิดชอบ 9 หมู่บ้าน ดังต่อไปนี้

- หมู่ 2 บ้านกล้วย
- หมู่ 6 บ้านระกาย
- หมู่ 7 บ้านบึงทับช้าง
- หมู่ 8 บ้านธรรมชนันท์
- หมู่ 9 บ้านสำโรง
- หมู่ 10 บ้านหนองออก
- หมู่ 11 บ้านกรุด
- หมู่ 12 บ้านสระตาราซ
- หมู่ 15 บ้านหนองกระด้างา

2. ด้านการเมือง/การปกครอง

องค์การบริหารส่วนตำบลจ้อหอแบ่งเขตการปกครองออกเป็น 9 หมู่บ้าน ดังต่อไปนี้

หมู่ 2	บ้านกล้วย	นายเสมียน อ่วมในเมือง	ผู้ใหญ่บ้าน
หมู่ 6	บ้านระกาย	นายฟ้า บุญสร้าง	กำนันตำบลจ้อหอ
หมู่ 7	บ้านบึงทับช้าง	นายสุขุม พิมพาชาติ	ผู้ใหญ่บ้าน
หมู่ 8	บ้านธรรมชนันท์	นางสมบุรณ์ ชำนาญศรี	ผู้ใหญ่บ้าน
หมู่ 9	บ้านสำโรง	นายสมหมาย อินทร์โคกสูง	ผู้ใหญ่บ้าน
หมู่ 10	บ้านหนองออก	นายบุญชู ถิ่นโคกสูง	ผู้ใหญ่บ้าน
หมู่ 11	บ้านกรุด	นายพิพัฒน์พงษ์ เอกบุตร	ผู้ใหญ่บ้าน
หมู่ 12	บ้านสระตาราซ	นายสุรศักดิ์ ตุ่นนิราศ	ผู้ใหญ่บ้าน
หมู่ 15	บ้านหนองกระด้างา	นายชัยทิตย์ แซจ้อหอ	ผู้ใหญ่บ้าน

3. ประชากร

จำนวนประชากร ชาย 7,801 คน หญิง 8,634 คน รวมทั้งสิ้น 16,435 คน จำนวนครัวเรือนรวม ทั้งสิ้น 7,951 ครัวเรือน แยกตามหมู่บ้านดังรายละเอียดต่อไปนี้

ชื่อหมู่บ้าน	ประชากรชาย	ประชากรหญิง	ประชากรรวม	จำนวนครัวเรือน
บ้านกล้วย	895	941	1,836	862
บ้านระกาย	2,239	2,628	4,867	2,101
บ้านบึงทับช้าง	1,399	1,540	2,939	1,716
บ้านธรรมขันธุ์	539	562	1,101	595
บ้านสำโรง	158	173	331	97
บ้านหนองออก	796	787	1,583	676
บ้านกรูด	728	813	1,541	505
บ้านสระตาราซ	396	440	836	305
บ้านหนองกระดังงา	651	750	1,401	1,094
รวม	7,801	8,634	16,435	7,951

หมายเหตุ : ข้อมูลจากสำนักงานทะเบียนอำเภอเมืองนครราชสีมา ณ เดือน พฤษภาคม พ.ศ.2564

4. สภาพทางสังคม

4.1 การศึกษา

การศึกษา ในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลจอหอ มีโรงเรียนในพื้นที่ระดับประถมศึกษา จำนวน 4 โรงเรียน คือ

1. โรงเรียนบ้านกล้วย
2. โรงเรียนบ้านระกาย
3. โรงเรียนบ้านบึงทับช้าง
4. โรงเรียนบ้านกรูดหนองออก

และศูนย์การศึกษาพิเศษเขต 11 นครราชสีมา

การจัดการศึกษา องค์การบริหารส่วนตำบลจอหอ ได้ดำเนินการตามโครงการถ่ายโอนภารกิจการจัดการศึกษาอนุบาล 3 ขวบ ซึ่งปฏิบัติตามนโยบายการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 มาตรา 78 และพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พุทธศักราช 2542 มาตรา 30 กระทรวงศึกษาธิการ มีนโยบายถ่ายโอนการจัดการศึกษาอนุบาล 3 ขวบ ให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการในปีการศึกษา 2544 โดยให้โรงเรียนในสังกัดสำนักงานคณะกรรมการประถมศึกษาแห่งชาติระดับเด็กอนุบาล 3 ขวบเข้าเรียน แต่ให้ความร่วมมือกับท้องถิ่นในการจัดการศึกษาอนุบาล 3 ขวบ โดยสนับสนุนด้านอาคารสถานที่ ด้านวิชาการและครู

อัตราจ้างหรือครูผู้สอนให้ช่วยดำเนินการสอนต่อไป องค์การบริหารส่วนตำบลจอหอ ได้ดำเนินการจัดการเรียนการสอนเด็กก่อนวัยเรียน ระดับชั้นอนุบาล 2 ขวบ, ระดับชั้นอนุบาล 3 ขวบ และระดับชั้นอนุบาล 4 ขวบ ณ ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กตำบลจอหอ มีบุคลากรครูดูแลเด็กก่อนปฐมวัย จำนวน 8 คน

ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กตำบลจอหอ เป็นอาคารเรียนในการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ให้แก่เด็กก่อนก่อนเกณฑ์ จำนวน 3 ห้องเรียน มีสัดส่วนครู 1 คน ต่อนักเรียน 15 คน

4.2 สาธารณสุข

ในเขตพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลจอหอ มีโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ตำบล 1 แห่ง คือ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลระทาย ให้บริการในพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลจอหอ และรวมถึงพื้นที่ของทางเทศบาลตำบลจอหอด้วย โรคระบาดที่สำคัญที่เกิดขึ้น เช่น ไข้เลือดออก

4.3 อาชญากรรม

ไม่มีการก่ออาชญากรรมในคดีใหญ่ ๆ มีแต่คดีเล็กน้อยน้อยๆไป

ตำรวจประจำตำบล จำนวน 2 คน

ตำรวจบ้าน จำนวน 30 คน

4.4 ยาเสพติด

มีปัญหาผู้เสพยาเสพติดเล็กน้อยแต่ได้รับการบำบัดจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

4.5 การสังคมสงเคราะห์

องค์การบริหารส่วนตำบลจอหอได้ดำเนินการด้านสังคมสงเคราะห์ ดังนี้

1. ดำเนินการจ่ายเบี้ยยังชีพให้กับผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์
2. รับลงทะเบียนและประสานโครงการเงินอุดหนุนเพื่อการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด
3. ประสานการทำบัตรผู้พิการ
4. ตั้งโครงการปรับปรุงซ่อมแซมบ้านคนจน

5. ระบบบริการพื้นฐาน

5.1 การคมนาคมขนส่ง

เส้นทางคมนาคมที่สำคัญขององค์การบริหารส่วนตำบลจอหอ

1. ทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 2 (ถนนมิตรภาพ) ผ่านตำบลทางทิศตะวันออกเฉียงใต้ เส้นทางนี้ไม่มีใครมีผลกระทบต่อเขตชุมชนชนบทของตำบลโดยตรงแต่จะเป็นเส้นทางที่ติดต่อกับการคมนาคมทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 205 เพื่อติดต่อกับภายนอกตำบลและขนส่งผลผลิตไปยังที่อื่น ๆ

2. ทางหลวงหมายเลข 205 ตัดกับทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 2 ผ่านตอนกลางตำบลในแนวเหนือ - ใต้ทางสายนี้เป็นเส้นทางที่สำคัญของชุมชนไม่ว่าจะเป็นชุมชนหลักด้านตะวันตกหรือชุมชนหมู่ที่ 7 ทางด้านเหนือในการคมนาคมติดต่อกับภายนอกตำบล

3. เส้นทางอื่น ๆ ภายในตำบล แบ่งเป็น 2 ฟาก ทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 205 มีแยกโครงข่ายจากการ ทางด้านตะวันตกเป็นโครงข่ายของถนนที่เข้าไปบริการชุมชนหมู่ที่ 6, 2, 12, 11 และ 10 มีถนนแยกเข้าสู่จากภายในชุมชนอีก ที่สำหรับทางตะวันออกของทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 205 เป็นโครงข่ายถนนเพื่อเข้าสู่หมู่ที่ 7 เส้นทางที่ผ่านเข้าไปในสถานที่ราชการ

4. ถนนเลี่ยงเมืองสาย สามแยกปักธงชัย – จอหอ เป็นทางหลวงที่สร้างใหม่เพื่อช่วยระบายการจราจรของรถยนต์ บรรเทาปัญหาการจราจรติดขัด โดยตัดผ่าน พื้นที่หมู่ที่ 2, 6, 7, 8, 10, 11, 12, และ 15

การคมนาคมติดต่อกับพื้นที่ภายนอกตำบล

การติดต่อกับอำเภอ จังหวัด ตลาดหรือศูนย์กลางการซื้อขาย และการขนส่งผลผลิต ประชาชนตำบลจอหอได้ใช้ในทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 205 และทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 2 โดยผ่านไปทางเทศบาลตำบลจอหอ ใช้บริการรถโดยสารได้ดังนี้

1. รถสองแถวสายหนองออก – โคราข บริการระหว่างหมู่ที่ 2, 6, 10, 11, 12 ซึ่งมีบริการตลอดทั้งวัน สำหรับหมู่ที่ 9 นั้นไม่มีรถโดยสารเข้าถึงหมู่บ้านประชาชนต้องเดินมาขึ้นรถโดยสารที่หมู่ที่ 2 เป็นระยะทางประมาณ 1 กม.

2. หมู่ที่ 7 ไม่มีรถโดยสารประจำทาง ประชาชนในหมู่บ้านต้องเดินทางไปยังรถประจำทางที่ทางหลวงหมายเลข 205 คือ ถนนสุรนารายณ์ หรือเดินทางสัญจรด้วยยานพาหนะส่วนตัว

5.2 การไฟฟ้า

ประชาชนในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลจอหอมีไฟฟ้าใช้ครบทุกครัวเรือน แต่ยังคงขาดโคมไฟฟ้าสาธารณะตามชุมชนและสถานที่สำคัญบางแห่ง

5.3 การประปา

ประชาชนในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลจอหอ มีการประปาบริการ 3 ส่วนคือ

1. กิจการประปา องค์การบริหารส่วนตำบลจอหอ บ้านกล้วย หมู่ที่ 2
2. กิจการประปาหมู่บ้าน ได้แก่
 - ประปาหมู่บ้านบึงทับช้าง หมู่ที่ 7
 - ประปาหมู่บ้านบ้านหนองออก หมู่ที่ 10
 - ประปาหมู่บ้านกรูด หมู่ที่ 11
3. การประปาส่วนภูมิภาค

5.4 โทรศัพท์

ประชาชนส่วนใหญ่ใช้เป็นโทรศัพท์เคลื่อนที่ติดตามตัวเป็นส่วนใหญ่ ซึ่งสามารถติดต่อสื่อสารได้รวดเร็ว และสามารถใช้บริการอินเทอร์เน็ตได้เช่น โทรศัพท์มือถือ สำหรับสถานที่ราชการ ยังคงใช้ระบบโทรศัพท์พื้นฐานในการติดต่อสื่อสาร ใช้อยู่

5.5 ไปรษณีย์หรือการสื่อสารหรือการขนส่ง และวัสดุ ครุภัณฑ์

- มีไปรษณีย์ในเขตเทศบาลตำบลจอหอ
- มีบริษัทเอกชนในการรับบริการขนส่งพัสดุ ครุภัณฑ์ เช่น เคอรี่เอ็กซ์เพรส

6. ระบบเศรษฐกิจ

6.1 การเกษตร

ประชากรส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกรรมเป็นหลัก เช่น การทำนา เพาะปลูกพืชไร่ ผักสวนครัว และผลไม้ เมื่อว่างจากภาคเกษตรกรรมจะเดินทางไปประกอบอาชีพเป็นแรงงานรับจ้างทั่วไป ตามพื้นที่เกษตรกรรม โรงงานอุตสาหกรรมและเดินทางเข้าไปในเมืองเป็นแรงงานช่างฝีมือ ดังนั้น ประชากรส่วนใหญ่ภายในพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลจอหอจึงประกอบอาชีพเกษตรกรรมควบคู่กับการรับจ้างทั่วไป นอกจากนี้ยังประกอบอาชีพค้าขายและอาชีพอื่นๆ รวมทั้งอาชีพเสริมที่ทำเป็นอุตสาหกรรมในครัวเรือน เช่น การจักสาน ทอเสื่อ ทอผ้า แปรรูปอาหารประเภทต่าง ๆ

6.2 การประมง

ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลจอหอ ไม่มีการประมง เป็นการจับปลาตามธรรมชาติในบริเวณในครัวเรือนตามฤดูกาลเท่านั้น

6.3 การปศุสัตว์

- เกษตรกรเลี้ยงโค-กระบือ
- เกษตรกรเลี้ยงหมู
- เกษตรกรเลี้ยงไก่พื้นบ้าน
- เกษตรกรเลี้ยงไก่ไข่
- เกษตรกรเลี้ยงสัตว์น้ำ

6.4 การบริการ

หน่วยธุรกิจในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลจอหอ

- โรงแรม	7	แห่ง
- ปั้มน้ำมันและก๊าซ	4	แห่ง
- โรงงานอุตสาหกรรม	11	แห่ง
- โรงสี	6	แห่ง
- โรงฆ่าสัตว์	3	แห่ง

6.5 การท่องเที่ยว

ในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลจอหอ ไม่มีแหล่งท่องเที่ยว แต่ได้ส่งเสริมการท่องเที่ยวให้เกิดขึ้นในพื้นที่ เช่น การจัดงานประเพณีต่างๆ และส่งเสริมกิจกรรมของวัด

6.6 อุตสาหกรรม

มีโรงงานอุตสาหกรรม 11 แห่ง

6.7 การพาณิชย์และกลุ่มอาชีพ

การรวมกลุ่มของประชาชนด้านเศรษฐกิจ

1. การรวมกลุ่มเพื่ออาชีพ	จำนวน 2 กลุ่ม	สมาชิกรวม 250 คน
2. การรวมกลุ่มเพื่อออมทรัพย์	จำนวน 4 กลุ่ม	สมาชิกรวม 170 คน
3. อื่น ๆ	จำนวน 1 กลุ่ม	สมาชิกรวม 270 คน

6.8 แรงงาน

ประชากรผู้ใช้แรงงานในพื้นที่ ประมาณ ร้อยละ 40 ของประชากรในพื้นที่ส่วนใหญ่ จะรับจ้างในโรงงานอุตสาหกรรมในพื้นที่ ร้อยละ 25 นอกพื้นที่ ร้อยละ 15

7. ศาสนา ประเพณี วัฒนธรรม

7.1 การนับถือศาสนา

ประชาชนในตำบลจ้อหอส่วนใหญ่จะนับถือศาสนาพุทธ โดยมีศาสนาสถาน 5 แห่ง

1 สำนักสงฆ์ คือ

1. วัดประมวราชกูร์	ตั้งอยู่ที่บ้านระกาย	หมู่ที่ 6
2. วัดบึงทับช้าง	ตั้งอยู่ที่บ้านบึงทับช้าง	หมู่ที่ 7
3. วัดบ้านกล้วย	ตั้งอยู่ที่บ้านกล้วย	หมู่ที่ 2
4. วัดบ้านกรูด	ตั้งอยู่ที่บ้านกรูด	หมู่ที่ 11
5. วัดบ้านหนองออก	ตั้งอยู่ที่บ้านหนองออก	หมู่ที่ 10
6. สำนักสงฆ์ปฏิบัติธรรมบายพาส	ตั้งอยู่ที่บ้านกรูด	หมู่ที่ 11

7.2 ประเพณีและงานประจำปี

การจัดงานบุญ งานประเพณีต่าง ๆ จะจัดกันตามความเชื่อที่ยึดถือปฏิบัติกันมาทุกปีและตามจารีตประเพณี เช่น ประเพณีลอยกระทง วันสงกรานต์ แห่เทียนเข้าพรรษา วันออกพรรษา และวันสำคัญทางพระพุทธศาสนา เป็นต้น

7.3 ภูมิปัญญาท้องถิ่น ภาษาถิ่น

ภูมิปัญญาท้องถิ่น เช่น เพลงโคราช หมอเรียกขวัญนาคน หมอสมุนไพร
ภาษาถิ่น คือ ภาษาโคราช

7.4 สินค้าพื้นเมืองและของที่ระลึก

- กลุ่มแคปหมู
- กลุ่มไข่เค็ม น้ำพริกไข่เค็ม
- กลุ่มขนมไทย

8. ทรัพยากรธรรมชาติ

8.1 น้ำ

แหล่งน้ำธรรมชาติ คือ กลุ่มน้ำลำตะคอง และมีสระน้ำ หนองน้ำๆ ตามหมู่บ้าน

8.2 ป่าไม้

มีพื้นที่ป่า คือ สวนป่าองค์การบริหารส่วนตำบลจ้อหอ และสวนสาธารณะหมู่บ้าน

8.3 ภูเขา

- ไม่มี-

8.4 คุณภาพของทรัพยากรธรรมชาติ

ในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลจอหอ ทรัพยากร แบ่งออกเป็น 3 ด้าน คือ ดิน น้ำ ป่าไม้

ดิน พื้นที่ส่วนใหญ่ในการเพาะปลูก เป็นดินร่วนปนทราย ดินเหนียวปนทราย พื้นที่

ส่วนน้อยในการเพาะปลูก เป็นดินเค็ม

น้ำ ลำน้ำดิบที่ใช้อุปโภค บริโภค มีเพียง 1 สาย คือ ลุ่มน้ำลำตะคอง ในช่วงหน้าแล้ง

ไม่เพียงพอต่อการอุปโภคบริโภค

ป่าไม้ พื้นที่ป่าไม้มีปริมาณไม่มาก เนื่องจากการพัฒนาของสังคม อุตสาหกรรม ในพื้นที่

มากขึ้น

สรุป คุณภาพของทรัพยากรธรรมชาติ อยู่ในระดับปานกลาง

2.2 ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

2.2.1 ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจหรือพอใจตรงกับภาษาอังกฤษว่า “Satisfaction” มีผู้ให้ความหมายไว้หลายความหมายดังนี้

ชนะดา วีระพันธ์ (2555) ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกหรือทัศนคติทางบวกของบุคคลที่มีต่อ สิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือมีความชื่นชอบพอใจต่อการที่บุคคลอื่นกระทำการสิ่งใดสิ่งหนึ่งตอบสนองความต้องการของบุคคลหนึ่งทีปรารถนาให้กระทำในสิ่งที่ต้องการ ซึ่งจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลนั้นได้ แต่ทั้งนี้ความพึงพอใจของแต่ละบุคคลย่อมมีความแตกต่างกันหรือมีความพึงพอใจมากน้อยขึ้นอยู่กับค่านิยมของแต่ละบุคคลและความสัมพันธ์ของปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจตลอดจนสิ่งเร้าต่าง ๆ ซึ่งอาจสามารถทำให้ระดับความพึงพอใจแตกต่างกันได้ เช่น ความสะดวกสบายที่ได้รับความสวยงาม ความเป็นกันเอง ความภูมิใจ การยกย่อง การได้รับการตอบสนองในสิ่งที่ต้องการและความศรัทธา เป็นต้น

Davis (1967) กล่าวว่า พฤติกรรมเกี่ยวกับความพึงพอใจของมนุษย์ คือ ความพยายามของมนุษย์ที่จะขจัดความตึงเครียด หรือความกระวนกระวาย หรือภาวะไม่ได้คุลยภาพในร่างกาย เมื่อมนุษย์สามารถขจัดสิ่งต่าง ๆ ดังกล่าวได้แล้ว มนุษย์ก็จะได้รับ ความพึงพอใจในสิ่งที่ตนต้องการ ขณะที่ Wolman (1973) ได้ให้ความหมายว่าความพึงพอใจคือความรู้สึกมีความสุขเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมายที่ต้องการหรือแรงจูงใจ ส่วน Mullins.(1985:280) ให้ความหมายไว้ว่า ความพึง

พอใจ เป็นทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งต่างๆ ในหลายๆ ด้าน เป็นสภาพภายในที่มีความสัมพันธ์กับความรู้สึกของบุคคลที่ประสบความสำเร็จในความต้องการหรือคาดหวัง

นอกจากนี้ยังมีนักวิชาการชาวไทย เช่น วียะดาเสรีวิชัยสวัสดิ์ (2545) ได้ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่ดีของบุคคลที่ได้รับการตอบสนองเมื่อบรรลุวัตถุประสงค์ในสิ่งที่ต้องการก็จะทำให้รู้สึกดีชอบและสบายใจหากสอดคล้องกับความคาดหวังหรือมากกว่าที่คาดหวังไว้ก็จะมีความรู้สึกพึงพอใจ ส่วนปริญญา จเรรัชต์ และคณะ (2546) กล่าวว่า ความพึงพอใจหมายถึง ทำที่ความรู้สึก หรือทัศนคติในทางที่ดีของบุคคลที่มีต่องานที่ปฏิบัติ ร่วมปฏิบัติหรือได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติ โดยผลตอบแทนที่ได้รับรวมทั้งสภาพแวดล้อมต่างๆ ที่เกี่ยวข้องเป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจต่องานที่ทำ และวาทีนีไ้จ้อ (2549) ได้ให้ความหมายว่าความพึงพอใจหมายถึงความรู้สึกของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งเมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการทำให้บุคคลมีความรู้สึกในทางบวกหรือมีความรู้สึกในทางที่ดี

2.2.2 ลักษณะของความพึงพอใจ

อัจฉราสมสวย (2545: 5-6) กล่าวถึงลักษณะของความพึงพอใจไว้ ดังนี้

1) ความพึงพอใจคือการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดบุคคลจำเป็นต้องปฏิสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมรอบตัวและการตอบสนองความต้องการของบุคคลด้วยการตอบโต้กับบุคคลอื่นและสิ่งต่างๆ ในชีวิตประจำวัน ทำให้แต่ละคนมีประสบการณ์การเรียนรู้สิ่งที่จะได้รับตอบแทนแตกต่างกัน

2) ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์หนึ่ง

3) ความพึงพอใจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกชอบสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่ผันแปรได้ตามปัจจัยที่ไม่เกี่ยวข้องกับความคาดหวังของบุคคลในแต่ละสถานการณ์นอกจากนี้ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่แสดงออกมาในระดับมากน้อยได้ขึ้นอยู่กับความแตกต่างของการประเมินสิ่งที่ได้รับจริงกับสิ่งที่คาดหวังไว้

นอกจากนี้ความพึงพอใจของบุคคลใดบุคคลหนึ่งจะถูกกำหนดจากความรู้สึกของแต่ละบุคคล โดยจากการพิจารณาความแตกต่างระหว่างผลตอบแทนที่เกิดขึ้นจริงและผลตอบแทนที่เขามีความรู้สึกว่าเขาควรจะได้รับแล้วถ้าหากผลตอบแทนที่ได้รับจริงมากกว่าผลตอบแทนที่เขาคาดว่าจะได้รับย่อมจะก่อให้เกิดความพึงพอใจขึ้น ซึ่งความพอใจจะมากหรือน้อยหรือไม่พึงพอใจนั้น ขึ้นอยู่กับความยุติธรรมของผลตอบแทน

2.2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

การให้บริการ เป็นหน้าที่หลักสำคัญในการบริการงานในภาครัฐ โดยเฉพาะงานที่จะต้องมีการติดต่อสัมพันธ์กับประชาชนโดยตรงโดยหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีหน้าที่ในการส่งต่อการบริการ (Delivery service) ให้แก่ผู้รับบริการ

John D. Millett (1951:397-400) กล่าวว่า คุณค่าประการแรกของการบริการงานรัฐกิจทั้งหมดคือ การปฏิบัติงานด้วยการให้บริการที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจซึ่งมีลักษณะสำคัญ 5 ประการคือการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (Equivalent Services) การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา (Timely Services) การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Services) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Services) และการให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Services)

2.2.4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

Herbert (1960:180) กล่าวว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่เข้ามาใช้บริการสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการบริหารงานราชการ ส่วนHinshaw and Atwood (1982:170-171) กล่าวว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อการดูแลที่ได้รับจากผู้ให้บริการ ซึ่งจัดเป็นเกณฑ์ประเมินด้านผลลัพธ์ขณะที่ Aday and Andersen (1971:4-11) กล่าวว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นความรู้สึก หรือความคิดเห็นที่เกี่ยวข้องกับ ทศนคติ ของคนที่เกิดจากประสบการณ์ที่ผู้รับบริการเข้าไปใช้บริการในสถานบริการนั้น และประสบการณ์นั้นได้เป็นไปตามความคาดหวังของผู้รับบริการมากน้อยเพียงใด

2.2.5 เกณฑ์ในการพิจารณาคุณภาพของบริการ

สมิต สัจฉกร (2546 : 177-179) กล่าวถึงเกณฑ์ในการพิจารณาคุณภาพของบริการไว้ดังนี้

- 1) รูปธรรม (Tangible) หมายถึง ลักษณะทางกายภาพของการบริการที่ผู้รับบริการได้รับ ทำให้เขาสามารถคาดคะเนถึงคุณภาพของบริการดังกล่าวได้
- 2) ความไว้วางใจ (Reliability) หมายถึง ผู้รับบริการเล็งเห็นถึงความสม่ำเสมอ และความถูกต้องในการให้บริการ รวมทั้งประสิทธิภาพของพนักงานที่ให้บริการ
- 3) การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) หมายถึง ผู้ใช้บริการจะคำนึงถึงเวลาและความสามารถในการแก้ไขปัญหาของผู้ให้บริการว่า ตรงจุดหรือดีกว่าตามที่ผู้รับบริการต้องการหรือไม่
- 4) ความมั่นใจได้ (Assurance) หมายถึง ผู้รับบริการจะมองถึงความรู้ ความชำนาญ หรือความสามารถของบุคลากร ซึ่งเป็นผลที่จะสร้างความมั่นใจ รวมทั้งความไว้วางใจในบริการนั้น

5) ความเข้าใจและความเห็นอกเห็นใจ (Empathy) หมายถึง ผู้รับบริการจะพิจารณาถึงความสะดวกด้านเวลา สถานที่ ทำเลที่ตั้ง ตลอดจนความพยายามของพนักงานที่จะเข้าใจถึงความต้องการของผู้บริการรวมทั้งความสนใจในการตอบสนองความต้องการดังกล่าว

2.2.6 การวัดความพึงพอใจที่มีต่อการบริการ

ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการจะเกิดขึ้นหรือไม่นั้นจะต้องพิจารณาถึงลักษณะของการให้บริการขององค์กรประกอบกับระดับความรู้สึกของผู้มารับบริการในมิติต่างๆของแต่ละบุคคล ดังนั้นการวัดความพึงพอใจในการใช้บริการสามารถทำได้หลายวิธีดังนี้ (ชานันท์ ถั่วคู่, 2545: 10)

1) การใช้แบบสอบถามซึ่งเป็นวิธีการที่นิยมใช้กันแพร่หลายวิธีหนึ่งโดยการขอความร่วมมือจากกลุ่มบุคคลที่ต้องการวัดแสดงความคิดเห็นลงในแบบฟอร์มที่กำหนดคำตอบไว้ให้เลือกตอบหรือเป็นคำตอบอิสระคำถามที่ถามอาจจะถามถึงความพึงพอใจในด้านต่างๆที่หน่วยงานหรือองค์กรกำลังให้บริการอยู่เช่นลักษณะของการให้บริการสถานที่ให้บริการ บุคลากรที่ให้บริการ เป็นต้น

2) การสัมภาษณ์เป็นวิธีการที่ต้องอาศัยเทคนิคและความชำนาญพิเศษของผู้สัมภาษณ์ที่จะจูงใจให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ตอบคำถามให้ตรงกับข้อเท็จจริง

3) การสังเกตเป็นวิธีการสังเกตจากพฤติกรรมทั้งก่อนมารับบริการขณะรับบริการและหลังจากการได้รับบริการแล้วเช่นการสังเกตกิริยาท่าทางการพูดสีหน้าและความถี่ของการมาขอรับบริการ เป็นต้น ผู้วัดจะต้องกระทำอย่างจริงจังและมีแบบแผนที่แน่นอน

2.2.2.7 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการสาธารณะและการให้บริการประชาชนภาครัฐ

การสร้าง ความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนมีหลักและแนวทาง คือ การให้บริการอย่างเสมอภาค หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่มุมของกฎหมายไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานในการให้บริการเดียวกันการให้บริการที่ตรงเวลา หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงต่อเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะ ถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลยถ้าไม่มีการตรงต่อเวลา ซึ่งจะต้องสร้างความไม่พอใจให้แก่ประชาชน การให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะ มีจำนวนการให้บริการและสถานที่ ให้บริการอย่างเหมาะสม

Millet (1954, หน้า 397 อ้างถึงใน อัญชลี ดุสิตสุทธีรัตน์, ธรรมรัตน์ ศัลยวุฒิ และ สุวิมล นภพองกุล. 2559 หน้า 21) ได้ให้ทัศนะว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของหน่วยงานภาครัฐนั้น โดยได้สรุปประเด็นว่า เป้าหมายที่เป็นที่นิยมมากที่สุดที่ผู้ปฏิบัติต้องยึดถือไว้เสมอในหลักการ 5 ประการ คือ

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานของความคิดว่าทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในทุกแง่มุมของกฎหมายไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely Service) หมายถึง ในการให้บริการจะต้องมองว่าการให้บริการจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิภาพเลยถ้าไม่มี การตรงเวลาซึ่งจะสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชน

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการจะต้องมีลักษณะที่ มีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) คือ การให้บริการที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณชนเป็นหลักไม่ใช่ยึดตามความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) คือ การให้บริการที่มีการปรับปรุง คุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำ หน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิมเลื่อมใส ใจแจ้ง (2546, หน้า 31 -34) ได้เสนอแนวความคิด ในการบริการประชาชนที่ดีและมีคุณภาพต้องอาศัยเทคนิค กลยุทธ์ ทักษะที่จะทำให้ชนะใจ ผู้รับบริการ ซึ่งสามารถกระทำได้ทั้งก่อนการติดต่อระหว่างการติดต่อและหลักการติดต่อโดยได้รับการ บริการจากตัวบุคคลทุกระดับในองค์กร รวมทั้งผู้บริหารขององค์กรนั้น ๆ ทั้งนี้การบริการที่ดี จะเป็น เครื่องมือช่วยให้ผู้ติดต่อรับบริการเกิดความเชื่อถือ ศรัทธาและสร้างภาพลักษณ์ ซึ่งจะมีผลในการใช้ บริการต่าง ๆ ในโอกาสหน้าต่อไป

2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

อัญชลี ดุสิตสุทธิรัตน์, ธรรมรัตน์ ศัลยวุฒิ และ สุวิมล นภาพ่องกุล. (2559) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ของ องค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ ปีงบประมาณ 2559 กลุ่ม ตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษา เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล บางโปรง อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ การเก็บรวบรวมแบบสอบถามได้รับกลับมาเป็นจำนวน 400 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100 การวิเคราะห์ข้อมูลใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ และค่าเฉลี่ย ผลการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วน ตำบลบางโปรง อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ ทั้งภาพรวมและรายด้าน พบว่าในภาพรวม ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง คิดเป็นร้อยละ 96.89 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านขั้นตอนการให้บริการประชาชนมีความพึงพอใจต่อการ ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 98.13 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 98.59 ด้านช่องทางในการให้บริการประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ คิด เป็นร้อยละ 90.92 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ คิดเป็น ร้อยละ 97.83 เมื่อพิจารณาเป็นรายหมู่บ้าน พบว่า ประชาชนในหมู่ที่ 3 และหมู่ที่ 4 มีความพึงพอใจ ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.69 และ 3.59 ตามลำดับ ส่วนประชาชนในหมู่ที่ 1 และหมู่ที่ 2 มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลบางโปรง อยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.49 และ 3.39 ตามลำดับ

อมรรัตน์ บุญภา. (2557) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของ เทศบาลตำบลพวา อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความ พึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพวา อำเภอแก่งหางแมว จังหวัด จันทบุรี และเพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการ ของ เทศบาลตำบลพวา อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และ อาชีพ กลุ่มตัวอย่างจำนวน 385 ตัวอย่าง ทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมติฐาน ด้วยสถิติ t-test, One-way ANOVA และ ทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีของ LSD (Least significant difference test) ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพวา อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการภาพรวม ในระดับมากที่สุด

โดยด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ มีระดับความพึงพอใจเป็นอันดับแรก พึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ มีความพึงพอใจอยู่ใน ระดับมากที่สุด ด้านความน่าเชื่อถือ ไว้วางใจในการบริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ พึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และอันดับสุดท้ายด้านการ ให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ พึงพอใจอยู่ในระดับมาก

วลัยภรณ์ วชิรเชื่อนขันธ (2548) ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานครูเทศบาลจังหวัดสมุทรปราการพบว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานครูเทศบาลจังหวัดสมุทรปราการอยู่ในระดับปานกลางปัจจัยจูงใจอยู่ในระดับมากด้านปัจจัยค้ำจุนอยู่ในระดับปานกลาง การทดสอบความสัมพันธ์ พบว่า เพศอายุตำแหน่งหน้าที่ระดับตำแหน่งประสบการณ์ในการทำงาน และขนาดของโรงเรียนไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานครูเทศบาลจังหวัดสมุทรปราการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติส่วนความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานครูเทศบาลจังหวัดสมุทรปราการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติการทดสอบสมมติฐานพบว่าเพศอายุตำแหน่งหน้าที่ระดับตำแหน่งประสบการณ์ในการทำงานและขนาดของโรงเรียนไม่มีความสัมพันธ์กับพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานครูเทศบาลจังหวัดสมุทรปราการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ลันดา สิทธิจักร และจิราภรณ์ จันท์อารักษ์ (2550) ศึกษาความพึงพอใจของอาจารย์และนักศึกษาต่อการใช้ห้องสมุด วิทยาลัยบรมราชชนนี ชลบุรี พบว่า ความพึงพอใจของอาจารย์โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ด้านบุคลากรมีค่าเฉลี่ยคะแนนสูงสุด ส่วนด้านทรัพยากรสารสนเทศมีค่าเฉลี่ยคะแนนต่ำสุด และพบว่าความพึงพอใจของนักศึกษาโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจด้านบุคลากรมีค่าเฉลี่ยคะแนนสูงสุด ในขณะที่ด้านสภาพแวดล้อม มีค่าคะแนนเฉลี่ยต่ำสุด

ภาวนา เวชกิจ (2550) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการทำงาน และความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร: ศึกษากรณี บริษัท ฟาบริเนท จำกัด ผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจในงานอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณาตามตัวแปรในส่วนของความพึงพอใจ พบว่า ความตั้งใจที่จะก้าวหน้าในการทำงาน รู้สึกพึงพอใจกับบริษัทในฐานะที่เป็นที่ทำงาน มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับสูง ขณะที่ความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรพบว่า พนักงานพร้อมที่จะทุ่มเทความพยายาม ความสามารถเพื่อความสำเร็จของบริษัทด้วยความเต็มใจ พนักงานคิดว่าองค์กรนี้เปรียบเสมือนบ้านหลังที่ 2 และเมื่อมีผู้กล่าวถึงบริษัทในทางที่ไม่ดีผิดไปจากข้อเท็จจริงพนักงานจะรู้สึกไม่พอใจและจะพยายามชี้แจงให้เขาเข้าใจให้ถูกต้องเสมอ มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับสูง นอกจากนี้ยังพบว่า ลักษณะงาน ลักษณะการปฏิบัติงาน ลักษณะองค์กร

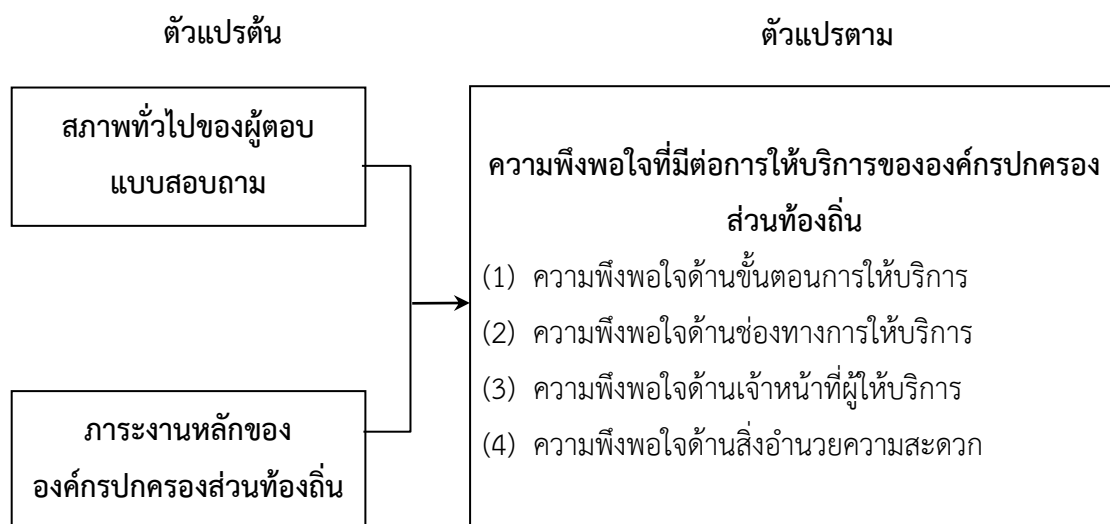
มีความสัมพันธ์เชิงบวกระดับค่อนข้างสูงกับความพึงพอใจในงานและความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ธนิดา ริมดุสิทธิ์ (2551) ได้ศึกษาและเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ที่ปฏิบัติงานในจังหวัดนนทบุรี ใน 5 ด้าน คือ ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน ด้านความสัมพันธ์กับบุคคลในหน่วยงาน ด้านความก้าวหน้าจากการปฏิบัติงาน และด้านค่าตอบแทน ผลจากการวิจัย พบว่าในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง มีความพึงพอใจมากที่สุดด้านกระบวนการปฏิบัติงาน รองลงมา คือ ด้านความสัมพันธ์กับบุคคลในหน่วยงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ความก้าวหน้าจากการปฏิบัติงาน และค่าตอบแทน ตามลำดับ เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ที่ปฏิบัติงานในจังหวัดนนทบุรี พบว่า เพศ ระดับการศึกษา และระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกัน มีความพึงพอใจในภาพรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนอายุ และรายได้ ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน

พวงเพชร สุวรรณชาติ (2553) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินการด้านระบบสาธารณูปโภค ไฟฟ้า แสงสว่าง ระบบสัญญาณจราจร เครื่องหมายจราจรต่าง ๆ ในเทศบาลนครหาดใหญ่ ระหว่าง พ.ศ. 2552– พ.ศ. 2553 พบว่า ประชาชนกลุ่มตัวอย่างพึงพอใจต่อการดำเนินการ โดยภาพรวมและในแต่ละโครงการอยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด และพบว่าปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ศาสนา อาชีพ รายได้ต่อเดือนโดยเฉลี่ย และระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในชุมชน ไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินการด้านโครงสร้างพื้นฐานของเทศบาลนครหาดใหญ่

2.4 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สามารถสรุปเป็นกรอบแนวคิด ซึ่งจะนำมาประยุกต์ใช้กับงานวิจัยในครั้งนี้ ดังแสดงในภาพที่ 2.1 ดังนี้



ภาพที่ 2.1 แสดงกรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา

บทที่ 3

วิธีการศึกษา

การสำรวจในครั้งนี้เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจอหอ อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา รวมทั้งสำรวจสภาพปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจากประชาชนผู้รับบริการใน 4 ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งมีวิธีการศึกษาดังนี้

3.1 ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา

ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้คือข้อมูลที่เก็บรวบรวมจากกลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้มารับบริการที่ได้รับแบบสอบถาม ซึ่งมีที่พักอาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลจอหอ อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจอหอ อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา

3.2 ประชากรเป้าหมาย

ประชากรเป้าหมายสำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) คือประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลจอหอ จำนวน 16,435 คน จาก 9 หมู่ ได้แก่ หมู่ 2 บ้านกล้วย หมู่ 6 บ้านระกาย หมู่ 7 บ้านบึงทับช้าง หมู่ 8 บ้านสระธรรมขันธ์ หมู่ 9 บ้านสำโรง หมู่ 10 บ้านหนองออก หมู่ 11 บ้านกรุด หมู่ 12 บ้านสระตาราซ และหมู่ 15 บ้านหนองกระดังงา

3.3 ขนาดของกลุ่มตัวอย่างประชาชน

เนื่องจากประชากรที่ศึกษามีจำนวนมาก ดังนั้นคณะผู้สำรวจจึงใช้วิธีการของ Taro Yamane (สมศักดิ์ ศรีสันติสุข, 2548: 139) เพื่อหาจำนวนขนาดกลุ่มตัวอย่างจากประชาชนทั้งหมด โดยได้กำหนดความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมให้เกิดระหว่างค่าจริงและค่าประมาณร้อยละ 0.05 ตามสูตร

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

โดยที่ n = จำนวนขนาดตัวอย่างประชาชนที่ต้องการ
 N = จำนวนประชากรทั้งหมด
 e = ค่าความคลาดเคลื่อน (0.05)

$$\text{แทนค่าสูตร } n = \frac{16,435}{1 + 15,260(0.05)^2} = 390.50 \text{ หรือ } 391 \text{ คน}$$

อย่างไรก็ตาม เพื่อให้ผลการศึกษาที่ได้รับจากกลุ่มตัวอย่างที่สุ่มมาสามารถใช้อธิบายกลุ่มประชากรเป้าหมายได้อย่างถูกต้อง และเพื่อเป็นการเพิ่มความเที่ยงตรงของข้อสรุปที่จะได้รับจากตัวอย่าง จึงใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน โดยมีการสุ่มตัวอย่างแบบอาศัยความน่าจะเป็น เพื่อจะได้เป็นการกระจายกลุ่มตัวอย่างให้ครอบคลุมทั่วทั้งเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบล และไม่ให้มีการกระจุกตัวอยู่ในเขตพื้นที่ใดพื้นที่หนึ่งมากเกินไป

3.4 วิธีการสุ่มตัวอย่าง

การสุ่มตัวอย่างในการศึกษานี้ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบกลุ่ม (Cluster Random Sampling) โดยแบ่งประชากรออกเป็นพื้นที่ต่างๆ รวม 9 หมู่บ้าน และในแต่ละหมู่บ้านจะสุ่มตัวอย่างประชาชนอย่างเป็นสัดส่วน (Proportional Random Sampling) เพื่อให้ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างจากแต่ละหมู่บ้าน รวมเป็น 400 คน ดังตารางที่ 3.1

หลังจากทำการกำหนดขนาดตัวอย่างของแต่ละเขตพื้นที่ได้แล้ว ในการเก็บรวบรวมข้อมูล จะสุ่มประชากรในแต่ละเขตพื้นที่ โดยจะเก็บรวบรวมข้อมูลให้ครอบคลุมทุกเดือนตั้งแต่เดือนตุลาคม 2564 ถึงเดือนกันยายน 2565 ที่กลุ่มตัวอย่างมาใช้บริการให้ได้ครบตามจำนวนที่ต้องการ

3.5 เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูลและการเก็บรวบรวมข้อมูล

3.5.1 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

(1) การสร้างเครื่องมือ เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมครั้งนี้ คณะผู้สำรวจ ใช้แบบสอบถามแบบปลายปิดและปลายเปิด โดยการศึกษาจากเอกสาร บทความ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง นำมา สร้างเป็นแบบสอบถามให้ครอบคลุมกับวัตถุประสงค์ โดยแบบสอบถาม ประกอบด้วย 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจอหอใช้มาตรวัดแบบ Likert Scale ให้ค่าน้ำหนักโดยถือเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

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

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับจุดเด่นของการบริการที่ท่านประทับใจและจุดที่ควรปรับปรุง

(2) การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

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

3.5.2 การเก็บรวบรวมข้อมูล

(1) ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ได้จากการออกแบบสอบถาม โดยการใช้วิธีการสัมภาษณ์ตามแบบสอบถามที่ได้สร้างขึ้น จำนวนทั้งสิ้น 400 คน

(2) ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ได้จากเอกสารข้อมูลทางสถิติที่รวบรวมจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดนครราชสีมา และองค์การบริหารส่วนตำบลจอหอ

3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล

3.6.1 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลการสำรวจในครั้งนี้ใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ซึ่งได้เลือกใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Analysis) ได้แก่ อัตราส่วนร้อยละ (Percentage) ค่าความถี่ (Frequency) ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่อวัดค่าเฉลี่ยและการกระจายของข้อมูล และนำเสนอในรูปตารางพร้อมกับการพรรณนาประกอบ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจอหอ

3.6.2 การประเมินผล

สำหรับข้อมูลระดับความพึงพอใจ ได้ทำการหาค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเป็นรายกลุ่ม โดยมีเกณฑ์การพิจารณาเกี่ยวกับระดับค่าเฉลี่ย ดังนี้

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

ในส่วนของการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจอหอ นั้น คณะผู้สำรวจได้กำหนดเกณฑ์ในการคำนวณค่าคะแนนร้อยละ โดยคิดจากค่าคะแนนเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในการให้บริการที่ได้จากกลุ่มตัวอย่างประชาชนในแต่ละด้าน และนำค่าคะแนนเฉลี่ยที่ได้มาเทียบหาค่าร้อยละจากคะแนนเต็มของแต่ละด้าน เพื่อจัดระดับของความพึงพอใจได้ ดังนี้

ตารางที่ 3.1 แสดงการจัดระดับคะแนนของความพึงพอใจ

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

สำหรับข้อมูลที่ได้จากคำถามปลายเปิดได้ทำการรวบรวมข้อมูลทั้งหมด และดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการจัดจำแนกประเภทข้อความที่มีลักษณะเหมือนกันหรือคล้ายคลึงกันให้อยู่ในประเภทเดียวกัน จากนั้นวิเคราะห์เนื้อหาของข้อมูลและนำเสนอในรูปของความเรียง

บทที่ 4

ผลการศึกษา

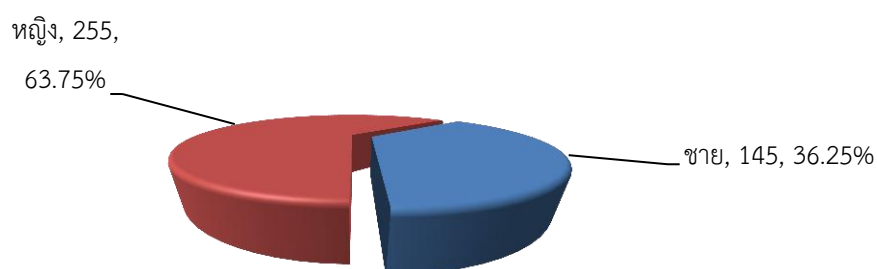
การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจอหอ ซึ่งผลการศึกษาครั้งนี้ คณะผู้สำรวจได้ดำเนินการวิเคราะห์ตามขั้นตอนต่าง ๆ โดยรายงานผลการศึกษาได้แบ่งออกเป็น 7 ตอน ซึ่งมีลำดับเนื้อหา ดังนี้

- 4.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม
- 4.2 งานที่กลุ่มตัวอย่างประชาชนส่วนใหญ่มาติดต่อขอรับบริการ
- 4.3 ช่วงเวลาที่กลุ่มตัวอย่างประชาชนมาติดต่อขอรับบริการ
- 4.4 ช่องทางการรับข้อมูลข่าวสารจากองค์การบริหารส่วนตำบลจอหอของประชาชน
- 4.5 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจอหอ
- 4.6 การประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจอหอ
- 4.7 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของประชาชนผู้รับบริการ

4.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม

4.1.1 เพศ

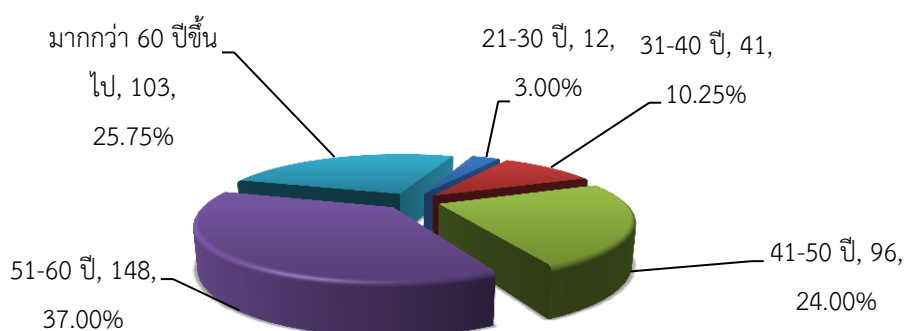
ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถามพบว่า ส่วนใหญ่ร้อยละ 63.75 เป็นเพศหญิง ในขณะที่เพศชาย มีอยู่ร้อยละ 36.25 ดังแสดงรายละเอียดในภาพที่ 4.1



ภาพที่ 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

4.1.2 ระดับอายุ

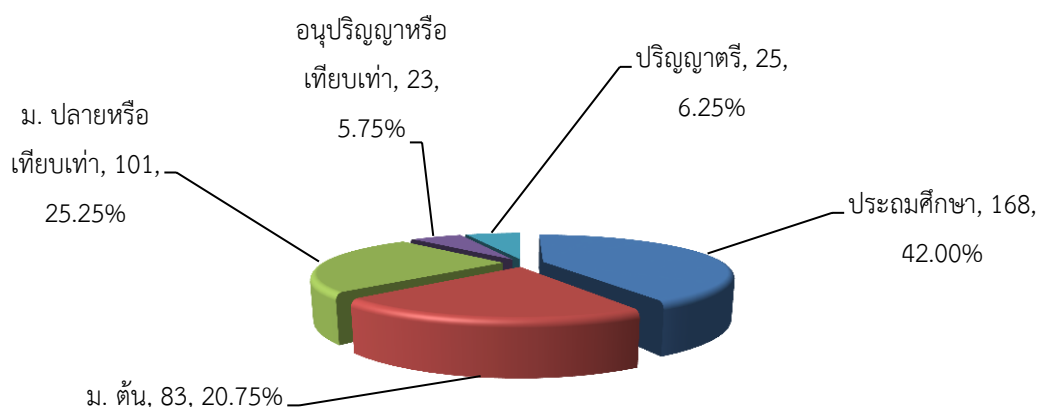
ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถามพบว่า ส่วนใหญ่ร้อยละ 37.00 มีอายุระหว่าง 51-60 ปี รองลงมา มีอายุมากกว่า 60 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 25.75 และร้อยละ 24.00 มีอายุอยู่ระหว่าง 41-50 ปี ตามลำดับ ดังแสดงรายละเอียดในภาพที่ 4.2



ภาพที่ 4.2 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับอายุ

4.1.3 ระดับการศึกษา

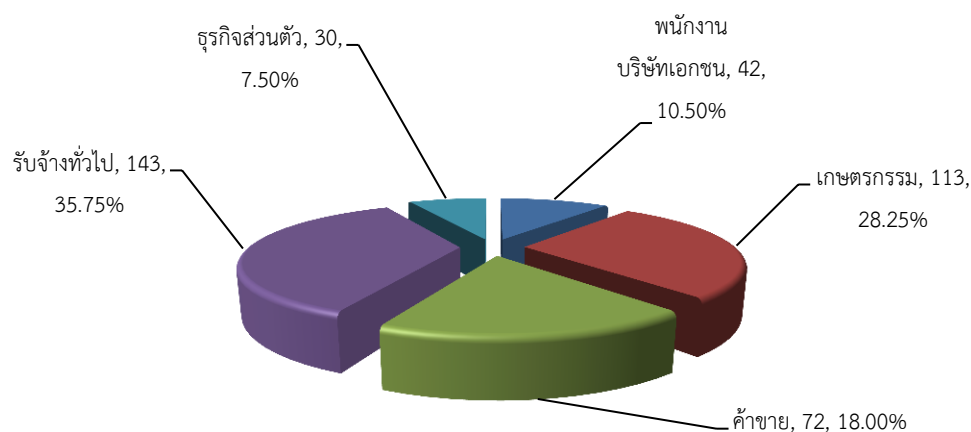
ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถามพบว่า ส่วนใหญ่ร้อยละ 42.00 มีการศึกษาอยู่ในระดับประถมศึกษา รองลงมาที่มีการศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 25.25 และร้อยละ 20.75 มีการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนต้น ตามลำดับ ดังแสดงรายละเอียดในภาพที่ 4.3



ภาพที่ 4.3 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

4.1.4 อาชีพ

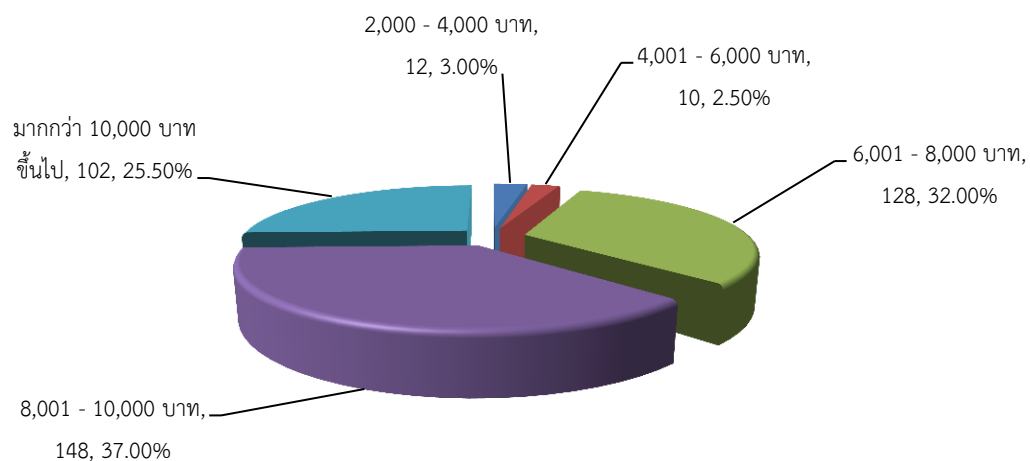
ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถามพบว่า ส่วนใหญ่ร้อยละ 35.75 ประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป รองลงมามีอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 28.25 และร้อยละ 18.00 มีอาชีพค้าขาย ตามลำดับ ดังแสดงรายละเอียดในภาพที่ 4.4



ภาพที่ 4.4 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

4.1.5 ระดับรายได้

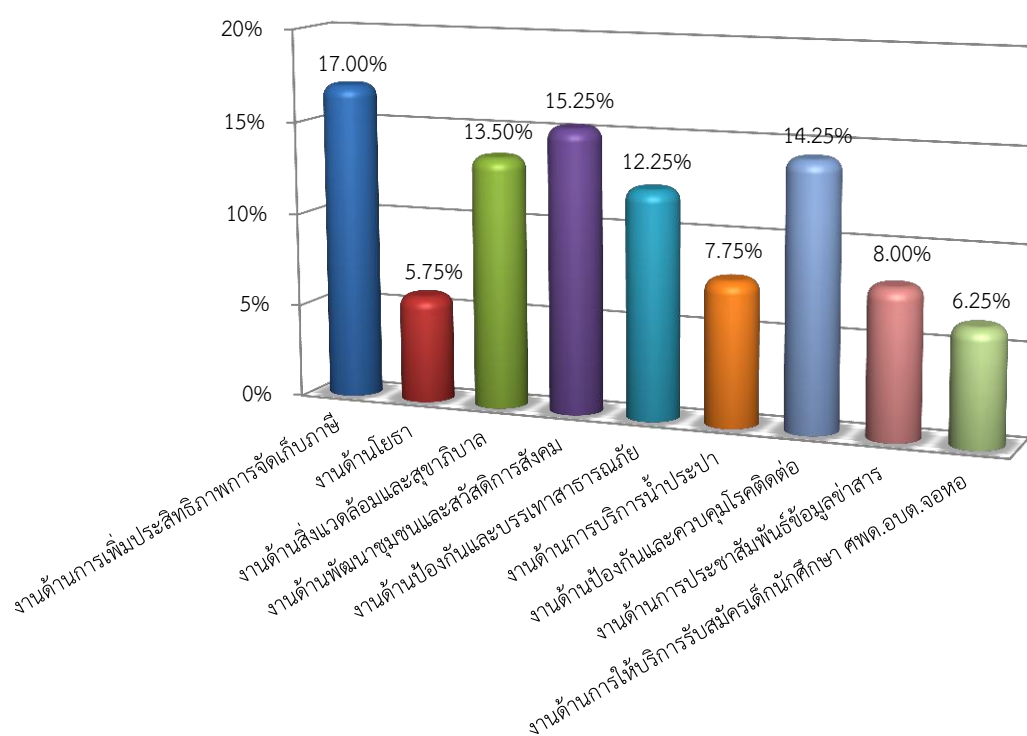
ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่ร้อยละ 37.00 มีรายได้อยู่ระหว่าง 8,001 – 10,000 บาท รองลงมา มีรายได้อยู่ระหว่าง 6,001 - 8,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 32.00 และร้อยละ 25.50 มีรายได้มากกว่า 10,000 บาทขึ้นไป ตามลำดับ ดังแสดงรายละเอียดในภาพที่ 4.5



ภาพที่ 4.5 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับรายได้

4.2 งานที่กลุ่มตัวอย่างประชาชนส่วนใหญ่มาติดต่อขอรับบริการ

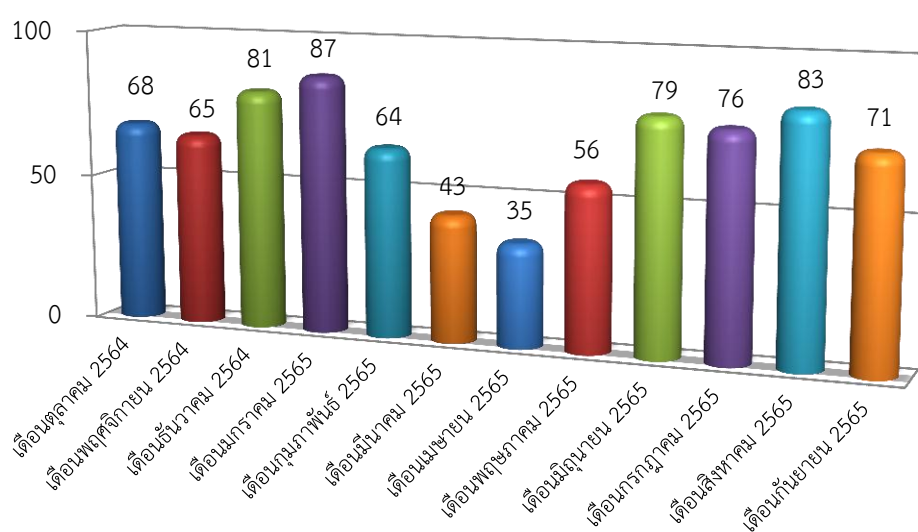
ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่ ร้อยละ 17.00 มาติดต่องานด้านการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษี รองลงมาติดต่อขอรับบริการเกี่ยวกับงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม คิดเป็นร้อยละ 15.25 และร้อยละ 14.25 มาติดต่องานด้านป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ ตามลำดับ ดังแสดงรายละเอียดในภาพที่ 4.6



ภาพที่ 4.6 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามภาระงานที่กลุ่มตัวอย่างประชาชนส่วนใหญ่มาติดต่อขอรับบริการ

4.3 ช่วงเวลาที่กลุ่มตัวอย่างประชาชนมาติดต่อขอรับบริการ

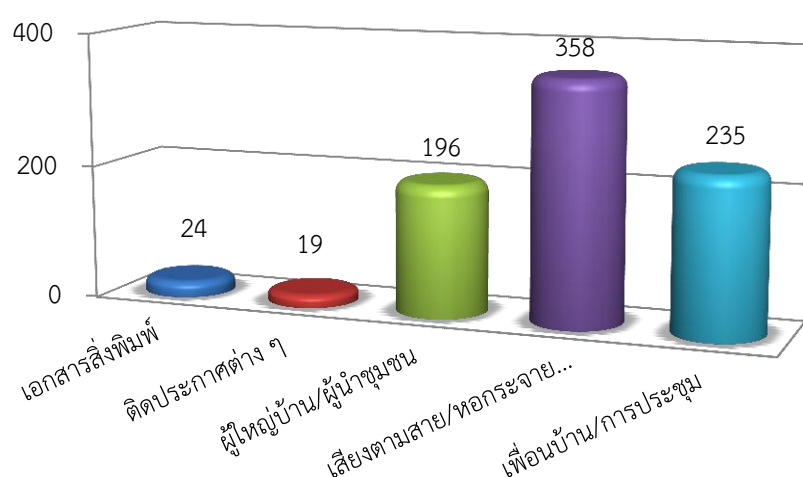
ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถามพบว่า ส่วนใหญ่ประชาชนมาติดต่อขอรับบริการกับองค์การบริหารส่วนตำบลจอหอในช่วงเดือนมกราคม 2565 รองลงมาเคยติดต่อขอรับบริการในเดือนสิงหาคม 2565 และเดือนธันวาคม 2564 ตามลำดับ ดังแสดงรายละเอียดในภาพที่ 4.7



ภาพที่ 4.7 แสดงจำนวนของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่วงเวลาที่มาติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลจอหอ

4.4 ช่องทางการรับข้อมูลข่าวสารจากองค์การบริหารส่วนตำบลจอหอของประชาชน

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถามพบว่า ส่วนใหญ่รับทราบข้อมูลข่าวสารขององค์การบริหารส่วนตำบลจอหอ จากเสียงตามสาย/หอกระจายข่าว รองลงมารับทราบข้อมูลข่าวสารจากเพื่อนบ้าน/การประชุม ผู้ใหญ่บ้าน/ผู้นำชุมชน เอกสารสิ่งพิมพ์ และการติดประกาศต่าง ๆ ตามลำดับ ดังแสดงรายละเอียดในภาพที่ 4.8



	เอกสารสิ่งพิมพ์	ติดประกาศ ต่าง ๆ	ผู้ใหญ่บ้าน/ ผู้นำชุมชน	เสียงตามสาย/ หอกระจายข่าว	เพื่อนบ้าน/ การประชุม
จำนวน	24	19	196	358	235

หมายเหตุ : ผู้ตอบสามารถเลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

ภาพที่ 4.8 แสดงจำนวนของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่องทางการรับข้อมูลข่าวสารจากองค์การบริหารส่วนตำบลจอหอ

4.5 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจอหอ

4.5.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยภาพรวม จำแนกเป็นรายด้าน

ตารางที่ 4.1 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจอหอ จำแนกเป็นรายด้าน

การให้บริการ	$\bar{x}$	S. D.	ระดับการแปลผล
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.79	0.52	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.78	0.53	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.80	0.50	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.77	0.64	มากที่สุด
ภาพรวม	4.78	0.55	มากที่สุด

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจอหอ โดยภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.80 รองลงมา คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 และด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 ตามลำดับ

4.5.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยภาพรวม จำแนกเป็นรายข้อในแต่ละด้าน

4.5.2.1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ตารางที่ 4.2 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจอหอ ในด้านขั้นตอนการให้บริการ จำแนกเป็นรายข้อ

ด้านขั้นตอนการให้บริการ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับการแปลผล
1. การให้บริการตามที่ขอรับบริการ ถูกต้อง สะดวก รวดเร็ว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน เหมาะสม	4.79	0.50	มากที่สุด
2. การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน – หลัง	4.78	0.51	มากที่สุด
3. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	4.80	0.52	มากที่สุด
4. การติดต่อประสานงานมีความสะดวกรวดเร็ว	4.81	0.49	มากที่สุด
5. เครื่องมือ/อุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวกที่ใช้ในการปฏิบัติงาน มีความเหมาะสมต่อการให้บริการ	4.76	0.57	มากที่สุด
รวม	4.79	0.52	มากที่สุด

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจอหอในด้านขั้นตอนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้อประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยเรื่อง การติดต่อประสานงานมีความสะดวกรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.81 รองลงมา คือ เรื่อง ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสมรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 และเรื่อง การให้บริการตามที่ขอรับบริการ ถูกต้อง สะดวก รวดเร็ว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน เหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 ตามลำดับ

4.5.2.2 ด้านช่องทางการให้บริการ

ตารางที่ 4.3 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจอหอ ในด้านช่องทางการให้บริการ จำแนกเป็นรายชื่อ

ด้านช่องทางการให้บริการ	$\bar{x}$	<i>S. D.</i>	ระดับการแปลผล
1. มีหลากหลายช่องทางในการให้บริการ เช่น อินเทอร์เน็ต การให้บริการทางโทรศัพท์	4.76	0.52	มากที่สุด
2. มีการให้บริการนอกสถานที่	4.77	0.58	มากที่สุด
3. มีการให้บริการนอกเวลาทำการ	4.78	0.56	มากที่สุด
4. การใช้บริการสามารถเข้าถึงและใช้บริการได้ง่าย	4.79	0.50	มากที่สุด
5. มีช่องทางการรับรู้ข้อมูลข่าวสารการให้บริการที่สามารถรับรู้ได้อย่างทั่วถึง	4.81	0.50	มากที่สุด
รวม	4.78	0.53	มากที่สุด

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจอหอในด้านช่องทางการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยเรื่อง การใช้บริการสามารถเข้าถึงและใช้บริการได้ง่าย มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.79 รองลงมา คือ เรื่อง มีการให้บริการนอกเวลาทำการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 และ เรื่อง มีการให้บริการนอกสถานที่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 ตามลำดับ

4.5.2.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ตารางที่ 4.4 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจอหอ ในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกเป็นรายข้อ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	$\bar{x}$	S. D.	ระดับการแปลผล
1. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้น เอาใจใส่ในการให้บริการ	4.80	0.50	มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส มีความเป็นกันเอง	4.79	0.53	มากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ เหมาะสมกับการทำงาน	4.78	0.51	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นได้เป็นอย่างดี	4.82	0.49	มากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ คำปรึกษา ตอบข้อซักถามได้ดี	4.81	0.48	มากที่สุด
รวม	4.80	0.50	มากที่สุด

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจอหอในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้อประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยเรื่อง เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นได้เป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.82 รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ คำปรึกษา ตอบข้อซักถามได้ดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 และเรื่อง เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้น เอาใจใส่ในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 ตามลำดับ

4.5.2.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ตารางที่ 4.5 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจอหอ ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกเป็นรายชื่อ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	$\bar{x}$	S. D.	ระดับการแปลผล
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน มีความเหมาะสมในการเดินทางมา รับบริการ	4.75	0.77	มากที่สุด
2. สถานที่ให้บริการมีความสะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อย	4.80	0.56	มากที่สุด
3. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน และเข้าใจง่าย	4.74	0.75	มากที่สุด
4. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งพัก น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ และห้องน้ำ มีความเหมาะสมและเพียงพอ	4.79	0.52	มากที่สุด
5. สถานที่จอดรถมีความสะดวกและเพียงพอ	4.77	0.56	มากที่สุด
รวม	4.77	0.64	มากที่สุด

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจอหอในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อ พบว่า ทุกข้อประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยเรื่องสถานที่ให้บริการมีความสะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อย มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.80 รองลงมา คือ การจัดสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งพัก น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ และห้องน้ำ มีความเหมาะสมและเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 และเรื่อง สถานที่จอดรถมีความสะดวกและเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 ตามลำดับ

4.5.3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจอหอ จำแนกตามภาระงาน

4.5.3.1 งานด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร

ตารางที่ 4.6 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่องานด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม

การให้บริการ	$\bar{x}$	S. D.	ระดับการแปลผล
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.87	0.33	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.84	0.38	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.85	0.37	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.88	0.31	มากที่สุด
ภาพรวม	4.86	0.35	มากที่สุด

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้มารับบริการงานด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจอหอ โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.88 รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 ตามลำดับ

4.5.3.2 งานด้านป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ

ตารางที่ 4.7 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการที่มีต่องานด้านป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ จำแนกเป็นรายด้านและ ภาพรวม

การให้บริการ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับการแปลผล
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.84	0.39	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.83	0.35	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.86	0.36	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.85	0.36	มากที่สุด
ภาพรวม	4.85	0.37	มากที่สุด

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้มารับบริการงานด้านป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจอหอ โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.86 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 และด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 ตามลำดับ



4.5.3.3 งานด้านการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษี

ตารางที่ 4.8 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการที่มีต่องานด้านการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษี จำแนกเป็นรายด้าน และภาพรวม

การให้บริการ	$\bar{x}$	<i>S. D.</i>	ระดับการแปลผล
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.85	0.43	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.86	0.36	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.84	0.40	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.83	0.41	มากที่สุด
ภาพรวม	4.84	0.40	มากที่สุด

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้มารับบริการงานด้านการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษี มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจอหอ โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.86 รองลงมา คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 ตามลำดับ

4.5.3.4 งานด้านการให้บริการในการรับสมัครเด็กนักเรียนของ ศพต. อบต. จอหอ

ตารางที่ 4.9 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการที่มีต่องานด้านการให้บริการในการรับสมัครเด็กนักเรียนของ ศพต. อบต. จอหอ จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม

การให้บริการ	$\bar{x}$	S. D.	ระดับการแปลผล
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.83	0.41	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.85	0.43	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.86	0.36	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.84	0.40	มากที่สุด
ภาพรวม	4.84	0.40	มากที่สุด

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้มารับบริการงานด้านการให้บริการในการรับสมัครเด็กนักเรียนของ ศพต. อบต. จอหอ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจอหอ โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.86 รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 และ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 ตามลำดับ



4.5.3.5 งานด้านการให้บริการน้ำประปา

ตารางที่ 4.10 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการที่มีต่องานด้านการให้บริการน้ำประปา จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม

การให้บริการ	$\bar{x}$	S. D.	ระดับการแปลผล
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.88	0.33	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.86	0.32	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.87	0.32	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.86	0.35	มากที่สุด
ภาพรวม	4.87	0.33	มากที่สุด

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้มารับบริการงานด้านการให้บริการน้ำประปา มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจอหอ โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.88 รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ 4.86

ข่าวประชาสัมพันธ์ (กิจการประปา อบต.จอหอ)

เนื่องด้วยกิจการประปาจะทำการล้างระบบประปาบ้านกล้วย ม.2 และ บ้านกรุด ม.11 จะทำการปิดระบบการผลิตน้ำประปาทั้งหมด จึงทำให้น้ำไม่ไหลในส่วนของผู้ใช้น้ำของกิจการประปา อบต.จอหอ ได้แก่ หมู่บ้านโฮมการ์เด็นวิลล์,หมู่บ้านโฮมการ์เด็นวิลล์บายพาส, หมู่บ้านโฮมทาวน์,หมู่บ้านรัตนกนิธาน,หมู่บ้านทานตะวัน,หมู่บ้านจอหอแลนด์, หมู่บ้านสุขสบาย,หมู่บ้านรุ่งนรินทร์6,หมู่บ้านรัฐวิวัฒน์,หมู่บ้านศาคตรา, บ้านกล้วย หมู่ 2,บ้านระกา หมู่ 6,บ้านสำโรง หมู่ 9,บ้านกรุด หมู่ 11, และบ้านสระตราช หมู่ 12

จึงขอความร่วมมือผู้ใช้น้ำทุกท่านสำรองน้ำไว้ใช้ โดยทางกิจการประปา จะทำการปิดระบบ **ในวันพุธที่ 7 กันยายน 2565 ตั้งแต่เวลา 09.00น. - 16.30น.**

ทางกิจการประปาจึงกราบขอภัยในความไม่สะดวก มา ณ โอกาสนี้ ด้วยค่ะ

(ลงชื่อ) 
(นายกิตติภรณ์ ปอดโคกสูง)
ผู้อำนวยการกองช่าง



องค์การบริหารส่วนตำบลจอหอ

4.6 การประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจอหอ

การประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจอหอในครั้งนี้ จะดำเนินการประเมินความพึงพอใจการให้บริการโดยภาพรวม และความพึงพอใจในการให้บริการใน 5 งาน ได้แก่ งานด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร งานด้านป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ งานด้านการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษี งานด้านการให้บริการในการรับสมัครเด็กนักเรียนของ ศพด. อบต. จอหอ และงานด้านการให้บริการน้ำประปา ซึ่งผลการประเมินสามารถนำเสนอได้ ดังนี้

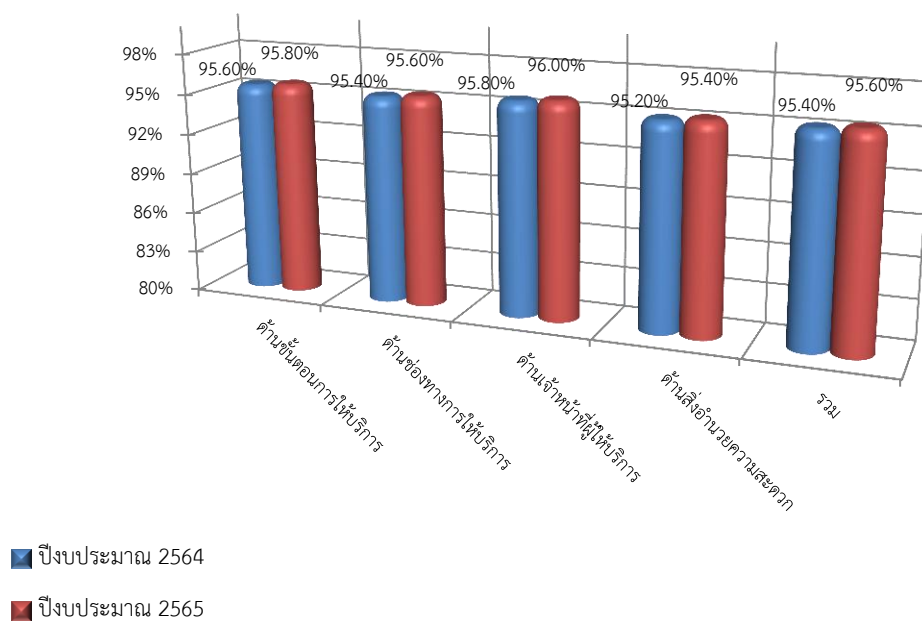
4.6.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยภาพรวม จำแนกเป็นรายด้าน

ตารางที่ 4.11 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ และระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจอหอ จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม

คุณภาพการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$)	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับคะแนน
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.79	95.80	10
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.78	95.60	10
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.80	96.00	10
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.77	95.40	10
รวม	4.78	95.60	10

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจอหอในภาพรวม อยู่ในระดับร้อยละ 95.60 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 95.80 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พึงใจด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 95.60 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พึงใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 96.00 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 และพึงใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับร้อยละ 95.40 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10

เมื่อพิจารณาผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจอหอ จะเห็นว่าองค์การบริหารส่วนตำบลจอหอมีการพัฒนาการให้บริการเพิ่มขึ้น โดยในภาพรวมระดับความพึงพอใจระหว่างปี พ.ศ. 2564 ถึงปี พ.ศ. 2565 เพิ่มขึ้นร้อยละ 95.40 เป็นร้อยละ 95.60 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน จะเห็นว่าด้านขั้นตอนการให้บริการ ระดับความพึงพอใจเพิ่มจากร้อยละ 95.60 เป็นร้อยละ 95.80 ด้านช่องทางการให้บริการ ระดับความพึงพอใจเพิ่มจากร้อยละ 95.40 เป็นร้อยละ 95.60 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ระดับความพึงพอใจเพิ่มจากร้อยละ 95.80 เป็นร้อยละ 96.00 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ระดับความพึงพอใจเพิ่มจากร้อยละ 95.20 เป็นร้อยละ 95.40 ดังภาพที่ 4.9



ภาพที่ 4.9 แสดงการเปรียบเทียบร้อยละของความพึงพอใจ ระหว่างปีงบประมาณ 2564 และ 2565

4.6.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำแนกตามงาน

4.6.2.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร

ตารางที่ 4.12 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ และระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการงานด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม

คุณภาพการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับคะแนน
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.87	97.40	10
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.84	96.80	10
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.85	97.00	10
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.88	97.60	10
รวม	4.86	97.20	10

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพงานด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ขององค์การบริหารส่วนตำบลจอหอ โดยรวมอยู่ในระดับร้อยละ 97.20 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 97.40 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พอใจด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 96.80 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 97.00 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 และพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับร้อยละ 97.60 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10

4.6.2.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ

ตารางที่ 4.13 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ และระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการงานด้านป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม

คุณภาพการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$)	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับคะแนน
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.84	96.80	10
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.83	96.60	10
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.86	97.20	10
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.85	97.00	10
รวม	4.85	97.00	10

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ ขององค์การบริหารส่วนตำบลจอหอ โดยรวมอยู่ในระดับร้อยละ 97.00 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 96.80 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พอใจด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 96.60 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 97.20 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 และพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับร้อยละ 97.00 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10

4.6.2.3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษี

ตารางที่ 4.14 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ และระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการงานด้านการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษี จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม

คุณภาพการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับคะแนน
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.85	97.00	10
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.86	97.20	10
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.84	96.80	10
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.83	96.60	10
รวม	4.84	96.80	10

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลจอหอ โดยรวมอยู่ในระดับร้อยละ 96.80 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 97.00 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พอใจด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 97.20 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 96.80 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 และพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับร้อยละ 96.60 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10

4.6.2.4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านการให้บริการในการรับสมัคร เด็กนักเรียนของ ศพด. อบต. จอหอ

ตารางที่ 4.15 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ และระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการ
งานด้านการให้บริการในการรับสมัครเด็กนักเรียนของ ศพด. อบต. จอหอ จำแนกเป็น
รายด้านและภาพรวม

คุณภาพการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$)	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับคะแนน
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.83	96.60	10
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.85	97.00	10
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.86	97.20	10
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.84	96.80	10
รวม	4.84	96.80	10

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านการ
ให้บริการในการรับสมัครเด็กนักเรียนของ ศพด. อบต. จอหอ ขององค์การบริหารส่วนตำบลจอหอ
โดยรวมอยู่ในระดับร้อยละ 96.80 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า กลุ่ม
ตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 96.60 ได้คะแนน
อยู่ในระดับ 10 พอใจด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 97.00 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10
พอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 97.20 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 และพอใจด้านสิ่ง
อำนวยความสะดวก อยู่ในระดับร้อยละ 96.80 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10

4.6.2.5 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านการให้บริการน้ำประปา

ตารางที่ 4.16 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ และระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการงานด้านการให้บริการน้ำประปา จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม

คุณภาพการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$)	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับคะแนน
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.88	97.60	10
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.86	97.20	10
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.87	97.40	10
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.86	97.20	10
รวม	4.87	97.40	10

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านการให้บริการน้ำประปา ขององค์การบริหารส่วนตำบลจอหอ โดยรวมอยู่ในระดับร้อยละ 97.40 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 97.60 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พอใจด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 97.20 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 97.40 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 และพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับร้อยละ 97.20 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10

4.6.2.5 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อภาระงาน ในภาพรวมทั้ง 5 งาน

ตารางที่ 4.17 แสดงระดับความพึงพอใจ และระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการที่มีต่อภาระงาน ในภาพรวมทั้ง 5 งาน

ภาระงาน	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับคะแนน
1. งานด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร	97.20	10
2. งานด้านป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ	97.00	10
3. งานด้านการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษี	96.80	10
4. งานด้านการให้บริการในการรับสมัครเด็กนักเรียนของ ศพด. อบต. จอหอ	96.80	10
5. งานด้านการให้บริการน้ำประปา	97.40	10
ภาพรวมทั้ง 5 งาน	97.00	10

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจอหอ โดยภาพรวมทั้ง 5 งานอยู่ในระดับร้อยละ 97.00 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายการภาระงาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่องานด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร อยู่ในระดับร้อยละ 97.20 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พื่อใจงานด้านป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ อยู่ในระดับร้อยละ 97.00 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พื่อใจงานด้านการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษี อยู่ในระดับร้อยละ 96.80 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พื่อใจงานด้านการให้บริการในการรับสมัครเด็กนักเรียนของ ศพด. อบต. จอหอ อยู่ในระดับร้อยละ 96.80 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 และพื่อใจงานด้านการให้บริการน้ำประปา อยู่ในระดับร้อยละ 97.40 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10

4.7 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของประชาชนผู้รับบริการ

จากการสำรวจประชาชนที่มารับบริการ มีความคิดเห็นต่อการทำงานขององค์การบริหารส่วนตำบลจอหอในด้านต่างๆ เพิ่มเติม ดังนี้ ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีความสะดวก รวดเร็ว ไม่ยุ่งยาก การติดต่อประสานงานมีความรวดเร็ว ด้านช่องทางการให้บริการ มีการให้บริการประชาชนนอกพื้นที่ เช่น ศาลา SML ศาลาประจำหมู่บ้าน ป้ายประชาสัมพันธ์ หรือสื่ออินเทอร์เน็ต เช่น เว็บไซต์ เฟสบุ๊กขององค์การบริหารส่วนตำบลจอหอ หรือแอปพลิเคชันไลน์ เป็นต้น ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ พุดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส กระตือรือร้น ความเป็นกันเอง เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ คำปรึกษา ตอบข้อซักถามได้ดี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อบต. มีสถานที่ให้บริการสะอาด มีระเบียบเรียบร้อย สวยงาม มีที่นั่งพักผ่อน มีจุดจัดตั้งจุดคัดกรองตรวจวัดอุณหภูมิร่างกายและบริการเจลแอลกอฮอล์ล้างมือให้แก่ประชาชนผู้มาติดต่อราชการ

งานด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ประชาชนให้ความคิดเห็นว่า อบต. ได้มีการพัฒนาระบบกระจายเสียงสายไร้สาย ซึ่งช่วยแก้ไขปัญหาของขีดจำกัด เรื่อง จุดบอดในการกระจายข่าวสารที่ไม่ทั่วถึง สำหรับประชาชนที่ไม่ได้อยู่ในจุดที่ติดตั้งลำโพง ประชาชนพึงพอใจ การกระจายเสียงข่าวสารที่สามารถส่งตรงให้ผู้รับสาร หรือประชาชนได้อย่างชัดเจนและทั่วถึงยิ่งขึ้น โดย อบต. จะแจ้งข่าวสารผ่านระบบกระจายเสียงไร้สายในช่วงเวลา 17.00-18.00 น. เพื่อประสิทธิภาพการรับข่าวสารของประชาชน และเป็นการไม่รบกวนเวลาระหว่างวันของประชาชนอีกด้วย ในด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของ อบต. นอกจากการประชาสัมพันธ์ผ่านป้ายประชาสัมพันธ์ เอกสารสิ่งพิมพ์ หอกระจายข่าว จากการประชุม/ประชาคม แล้ว อบต. ให้บริการข่าวสารหลากหลายช่องทางเพิ่มมากขึ้น เช่น การให้บริการทางโทรศัพท์ สื่อออนไลน์ต่างๆ (ไลน์ เฟสบุ๊ก เว็บไซต์ของ อบต. เป็นต้น) ทำให้ประชาชนเข้าถึง อบต. และได้รับข้อมูลข่าวสารทั่วถึงยิ่งขึ้น เช่น รายงานการลงพื้นที่ปฏิบัติงานของ อบต. การให้บริการประชาชนด้านต่างๆ การให้ความรู้เกี่ยวกับแพร่ระบาดและการป้องกันโรคโควิด ใช้เลือดออก พิษสุนัขบ้า การแจ้งกำหนดการชำระภาษีประจำปี เป็นต้น

งานด้านการป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ อบต. และ หน่วยงาน อสม. ได้ให้บริการด้านสาธารณสุขเป็นอย่างดีและต่อเนื่อง เช่น มีการประชาสัมพันธ์และให้ความรู้เกี่ยวกับวิธีการป้องกันโรค ใช้เลือดออก การแจกทรายอะเบท จากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (Covid - 19) องค์การบริหารส่วนตำบลจอหอได้ให้ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคโควิด 19 ผ่านช่องทางการสื่อสารต่างๆ เช่น จากการประชาสัมพันธ์หอกระจายข่าวของอบต. จากการประชาสัมพันธ์ของกลุ่ม อสม. โดยการลงพื้นที่ หรือผ่านสื่อโซเชียลต่างๆ เช่น เพจ เฟสบุ๊ก ไลน์ นอกจากนี้ อสม. ประจำหมู่บ้าน ได้มีการลงพื้นที่มอบถุงยังชีพแก่ผู้กักตัว พร้อมให้คำแนะนำเกี่ยวกับการกักตัวอีกด้วย การฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า ทางอบต. เข้ามาให้บริการเป็นประจำทุกปี โดยจะการอบรมให้ความรู้แก่อาสาสมัครของหมู่บ้าน ก่อนลงพื้นที่ให้บริการฉีดวัคซีนฯ

ให้สุนัขและแมว ตามบ้านเรือนของประชาชน หรือบางหมู่บ้านจะให้บริการที่บ้านผู้ใหญ่บ้าน หรือศาลาประชาคม เป็นต้น

งานด้านการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษี เมื่อถึงกำหนดเวลาในการชำระภาษี จะมีการแจ้งล่วงหน้าด้วยจดหมาย ผ่านระบบเสียงไร้สาย/การประชุม/ประชาคมหมู่บ้าน ด้านเอกสารไม่ยุ่งยาก เจ้าหน้าที่มีการดูแลเรื่องการจัดการเอกสารต่างๆ ให้เป็นอย่างดี

งานด้านการให้บริการในการรับสมัครเด็กนักเรียนของ ศพด. อบต. จอหอ ภายหลังจากประกาศของจังหวัดนครราชสีมา ได้ประกาศแจ้งให้นักเรียนกลับเข้ามาเรียนในสถานที่ ทางศูนย์เด็กเล็กตำบลจอหอ ได้ดำเนินการประชาสัมพันธ์การรับสมัครนักเรียนเข้าเรียนศูนย์เด็กเล็กหลากหลายช่องทาง เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์ หอกระจายข่าว การประชุม/ประชาคม ผ่านสื่อออนไลน์ต่างๆ (ไลน์ เฟสบุ๊ก เว็บไซต์ของ อบต.) เป็นต้น นอกจากนี้ อบต.ได้มีแผนการให้บริการรับสมัครเด็กนักเรียนเพื่อเข้าเรียนในศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก โดยกองการศึกษา ของ อบต. นำข้อมูลเด็กเล็กที่มีอายุเข้าเกณฑ์เพื่อเข้าศึกษาก่อนประถมศึกษา ให้ครูประจำศูนย์เด็กเล็กให้บริการรับสมัครเรียนถึงบ้านผู้ปกครอง จึงทำให้ผู้ปกครองพึงพอใจและไว้วางใจให้บุตรหลานเข้ามาเรียนที่ศูนย์เด็กเล็กมากขึ้น ด้านพัฒนาการและทักษะการเรียนรู้ ทางศูนย์เด็กเล็กได้มีแผนการพัฒนาเด็กเล็ก เช่น การกระตุ้นและส่งเสริมทักษะที่มีผลต่อพัฒนาการของเด็กๆ และยังคงเฝ้าระวังการแพร่ระบาดของโรคโควิด 19 และโรคระบาดในวัยเด็กอย่างต่อเนื่อง เช่น การเว้นระยะห่าง 1 เมตร เพิ่มจุดล้างมือและเจลล้างมือและให้แก่เด็กๆ มากขึ้น และทำความสะอาดอุปกรณ์ สื่อการเรียนการสอน ของเล่น ด้วยแอลกอฮอล์หลังเด็กๆ เล่นหรือใช้งานทุกครั้งก่อนเก็บเข้าชั้นหรือกล่อง มีการให้ความรู้เกี่ยวกับอาการป่วยหรือโรคระบาดในเด็ก เช่น โรคมือเท้าปาก ไข้เลือดออก ไข้หวัด แก่ผู้ปกครองสังเกตก่อนมาเรียน เพื่อป้องกันและลดความเสี่ยงการแพร่ระบาดในเด็ก ด้านสื่อการเรียนการสอน อบต. ให้การสนับสนุนด้วยดีมาโดยตลอด ผู้ปกครองที่ส่งบุตรหลานเข้ามาให้ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก มีความพึงพอใจ เด็กมีพัฒนาการดีช่วยเหลือ

งานด้านการให้บริการประปา ระบบน้ำประปาในปีนี้อบต.จอหอ ดีขึ้นมากจากปีที่ผ่านมา ซึ่งทาง อบต. มุ่งมั่นการพัฒนาคุณภาพน้ำประปาอย่างต่อเนื่อง ปรับปรุงเครื่องมือ และระบบการผลิตน้ำประปา การล้างระบบประปาอย่างต่อเนื่อง เมื่อต้องทำการปิดการผลิตระบบน้ำประปา ทาง อบต. จะมีการแจ้งข่าวให้ประชาชนในพื้นที่ได้ทราบล่วงหน้า เพื่อให้ประชาชนเก็บกักน้ำไว้ใช้อุปโภค ในปีนี้ประปามีคุณภาพมากขึ้น สะอาด และไม่มึกลิ่น จะมีบางช่วงน้ำมีความขุ่น มีกลิ่น จึงขอให้ อบต. พัฒนาคุณภาพน้ำให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

และมีความคิดเห็นอื่นๆ เพิ่มเติม คือ อบต. มีการพัฒนาทุกด้านอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะการก่อสร้างถนน พัฒนาทั่วถึงครอบคลุมพื้นที่มากขึ้น เพิ่มการปรับปรุงถนนในหมู่บ้าน อย่างต่อเนื่องทุกปี หากพบถนนเกิดการชำรุดเสียหาย เมื่อแจ้ง อบต. จะได้รับการปรับปรุงซ่อมแซมให้สามารถใช้งานได้

ตามปกติ ทางระบายน้ำในชุมชน อบต. ได้ลงพื้นที่ขุดลอกทางระบายน้ำ เพื่อป้องกันน้ำท่วมขังในชุมชน อีกทั้ง อบต. ทำการแก้ปัญหา น้ำท่วมขังในพื้นที่หมู่บ้านบึงทับช้าง หมู่ที่ 7 ขุดลอกท่อระบายน้ำที่อุดตัน ติดตั้งเครื่องสูบน้ำพร้อมระบายน้ำบริเวณบ่อทราย เพื่อรองรับน้ำในฤดูฝน ทั้งนี้ ประชาชนยังต้องการให้ อบต. ทำการสำรวจความต้องการและความจำเป็นของการพัฒนาปรับปรุงถนนภายในหมู่บ้าน ทางระบายน้ำ เนื่องจากถนนบางเส้นยังมีปัญหา เรื่องน้ำท่วมขัง เมื่อฝนตกหนักจะเกิดน้ำท่วมขัง ทำให้สัญจรไปมาไม่สะดวก ด้านระบบไฟฟ้าส่องสว่างทางสาธารณะ ได้รับการพัฒนาครอบคลุมพื้นที่มากขึ้น และเมื่อพบปัญหาไฟฟ้าสาธารณะส่องสว่างของหมู่บ้านดับหรือชำรุด จะได้รับการแก้ไขปัญหาย่างรวดเร็ว เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความกระตือรือร้น ใส่ใจในการให้บริการเป็นอย่างดี ประชาชนพึงพอใจการให้บริการและอยากให้พัฒนาให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่องต่อไป ทั้งนี้ ประชาชนขอให้สำรวจและพัฒนาาระบบไฟฟ้าส่องสว่างทางสาธารณะบางพื้นที่ที่เว้นระยะห่างเกินไป หรือบางจุดที่ยังไม่ระบบไฟฟ้าส่องสว่างทางสาธารณะ ตรวจสอบสภาพความพร้อมในการใช้งานของไฟฟ้าในบางจุดที่ชำรุดและดับบ่อยครั้ง เพื่อลดปัญหาการซ่อมบำรุง เพื่อการใช้งานในระยะยาว ด้านการจัดการขยะสิ่งปฏิกูล อบต. มีการบริหารจัดการได้ดีมาโดยตลอด มีจุดคัดแยกขยะอันตรายในชุมชน การเก็บขยะจากหมู่บ้าน สัปดาห์ละ 1-2 ครั้ง ขึ้นอยู่กับความหนาแน่นของประชากรในชุมชน ไม่มีขยะตกค้าง และมีการดูแลความสะอาดโดยรอบไม่มีเศษขยะตกเลื้อนบริเวณถังขยะ ทำให้ชุมชนดูสะอาดตามากขึ้น อบต. มีจัดการด้านสิ่งแวดล้อมในชุมชนได้เป็นอย่างดี มีการตัดกิ่งไม้ที่ยื่นเข้าไปในบ้านเรือนประชาชน การตัดหญ้าริมทาง เก็บเศษขยะมูลฝอย ทำความสะอาดถนน และพื้นที่สาธารณะ เพื่อปรับภูมิทัศน์ ในตำบลให้ดูสะอาดตา ประชาชนพึงพอใจ และอยากให้ อบต. พัฒนาพื้นที่สาธารณะให้สะอาดอย่างนี้ต่อไป





บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา

ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจอหอ สามารถสรุปผลการศึกษา ซึ่งมีลำดับเนื้อหา ดังนี้

- 5.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม
- 5.2 งานที่กลุ่มตัวอย่างประชาชนส่วนใหญ่มาติดต่อขอรับบริการ
- 5.3 ช่วงเวลาที่กลุ่มตัวอย่างประชาชนมาติดต่อขอรับบริการ
- 5.4 ช่องทางการรับข้อมูลข่าวสารจากองค์การบริหารส่วนตำบลจอหอของประชาชน
- 5.5 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจอหอ
- 5.6 การประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจอหอ
- 5.7 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของประชาชนผู้รับบริการ

5.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม

5.1.1 เพศ

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถามพบว่า ส่วนใหญ่ร้อยละ 63.75 เป็นเพศหญิง ในขณะที่เพศชาย มีอยู่ร้อยละ 36.25

5.1.2 ระดับอายุ

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถาม พบว่า ร้อยละ 37.00 มีอายุระหว่าง 51-60 ปี รองลงมา มีอายุมากกว่า 60 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 25.75 และร้อยละ 24.00 มีอายุอยู่ระหว่าง 41-50 ปี ตามลำดับ

5.1.3 ระดับการศึกษา

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถามพบว่า ส่วนใหญ่ร้อยละ 42.00 มีการศึกษาอยู่ในระดับประถมศึกษา รองลงมามีการศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 25.25 และร้อยละ 20.75 มีการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนต้น ตามลำดับ

5.1.4 อาชีพ

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่ร้อยละ 35.75 ประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป รองลงมามีอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 28.25 และร้อยละ 18.00 มีอาชีพค้าขาย ตามลำดับ

5.1.5 ระดับรายได้

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถามพบว่า ส่วนใหญ่ร้อยละ 37.00 มีรายได้อยู่ระหว่าง 8,001 – 10,000 บาท รองลงมามีรายได้อยู่ระหว่าง 6,001 - 8,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 32.00 และร้อยละ 25.50 มีรายได้มากกว่า 10,000 บาทขึ้นไป ตามลำดับ

5.2 งานที่กลุ่มตัวอย่างประชาชนส่วนใหญ่มาติดต่อขอรับบริการ

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่ร้อยละ 17.00 มาติดต่องานด้านการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษี รองลงมาติดต่อขอรับบริการเกี่ยวกับงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม คิดเป็นร้อยละ 15.25 และร้อยละ 14.25 มาติดต่องานด้านป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ ตามลำดับ

5.3 ช่วงเวลาที่กลุ่มตัวอย่างประชาชนมาติดต่อขอรับบริการ

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถามพบว่า ส่วนใหญ่ประชาชนมาติดต่อขอรับบริการกับองค์การบริหารส่วนตำบลจอหอในช่วงเดือนมกราคม 2565 รองลงมาเคยติดต่อขอรับบริการในเดือนสิงหาคม 2565 และเดือนธันวาคม 2564 ตามลำดับ

5.4 ช่องทางการรับข้อมูลข่าวสารจากองค์การบริหารส่วนตำบลจอหอของประชาชน

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถามพบว่า ส่วนใหญ่รับทราบข้อมูลข่าวสารขององค์การบริหารส่วนตำบลจอหอ จากเสียงตามสาย/หอกระจายข่าว รองลงมารับทราบข้อมูลข่าวสารจากเพื่อนบ้าน/การประชุม ผู้ใหญ่บ้าน/ผู้นำชุมชน เอกสารสิ่งพิมพ์ และการติดประกาศต่าง ๆ ตามลำดับ

5.5 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจอหอ

5.5.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยภาพรวม จำแนกเป็นรายด้าน

ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจอหอโดยภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.80 รองลงมา คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 และด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 ตามลำดับ

5.5.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยภาพรวม จำแนกเป็นรายข้อในแต่ละด้าน

5.5.2.1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ

การสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจอหอในด้านขั้นตอนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้อประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยเรื่อง การติดต่อประสานงานมีความสะดวกรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.81 รองลงมา คือ เรื่อง ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสมรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 และเรื่อง การให้บริการตามที่ขอรับบริการ ถูกต้อง สะดวก รวดเร็ว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจนเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 ตามลำดับ

5.5.2.2 ด้านช่องทางการให้บริการ

จากผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจอหอ ในด้านช่องทางการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยเรื่อง การใช้บริการสามารถเข้าถึงและใช้บริการได้ง่าย มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.79 รองลงมา คือ เรื่อง มีการให้บริการนอกเวลาทำการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 และ เรื่อง มีการให้บริการนอกสถานที่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 ตามลำดับ

5.5.2.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจอหอในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้อประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยเรื่อง เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นได้เป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.82 รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ คำปรึกษา ตอบข้อซักถามได้ดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 และเรื่อง เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้น เอาใจใส่ในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 ตามลำดับ

5.5.2.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจอหอในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้อประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยเรื่องสถานที่ให้บริการมีความสะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อย มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.80 รองลงมา คือ การจัดสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งพัก น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ และห้องน้ำ มีความเหมาะสมและเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 และเรื่อง สถานที่จอดรถมีความสะดวกและเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 ตามลำดับ

5.5.3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจอหอ จำแนกตามภาระงาน

5.5.3.1 งานด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร

ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้มารับบริการงานด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจอหอ โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.88 รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 ตามลำดับ

5.5.3.2 งานด้านป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ

จากผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้มารับบริการงานด้านป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจอหอ โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.86 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 และด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 ตามลำดับ

5.5.3.3 งานด้านการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษี

ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้มารับบริการงานด้านการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษี มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจอหอ โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.86 รองลงมา คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 ตามลำดับ

5.5.3.4 งานด้านการให้บริการในการรับสมัครเด็กนักเรียนของ ศพด. อบต. จอหอ

ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้มารับบริการงานด้านการให้บริการในการรับสมัครเด็กนักเรียนของ ศพด. อบต. จอหอ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจอหอ โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

ทุกด้านประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.86 รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 และ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 ตามลำดับ

5.5.3.5 งานด้านการให้บริการน้ำประปา

ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้มารับบริการงานด้านการให้บริการน้ำประปา มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจอหอ โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.88 รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ 4.86

5.6 การประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจอหอ

การประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจอหอในครั้งนี้ จะดำเนินการประเมินความพึงพอใจการให้บริการโดยภาพรวม และความพึงพอใจในการให้บริการใน 5 งาน ได้แก่ งานด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร งานด้านป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ งานด้านการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษี งานด้านการให้บริการในการรับสมัครเด็กนักเรียนของ ศพด. อบต. จอหอ และงานด้านการให้บริการน้ำประปา ซึ่งผลการประเมินสามารถนำเสนอได้ ดังนี้

5.6.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยภาพรวม จำแนกเป็นรายด้าน

ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจอหอในภาพรวม อยู่ในระดับร้อยละ 95.60 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 95.80 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พึงใจด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 95.60 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พึงใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 96.00 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 และพึงใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับร้อยละ 95.40 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10

เมื่อพิจารณาผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจอหอ จะเห็นว่าองค์การบริหารส่วนตำบลจอหอมีการพัฒนาการให้บริการเพิ่มขึ้น โดยในภาพรวมระดับความพึงพอใจระหว่างปี พ.ศ. 2564 ถึงปี พ.ศ. 2565 เพิ่มจากร้อยละ 95.40 เป็นร้อยละ 95.60 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน จะเห็นว่าด้านขั้นตอนการให้บริการ ระดับความพึงพอใจเพิ่มจากร้อยละ 95.60 เป็นร้อยละ 95.80 ด้านช่องทางการให้บริการ ระดับความพึงพอใจเพิ่มจากร้อยละ 95.40 เป็นร้อยละ 95.60 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ระดับความพึงพอใจเพิ่มจากร้อยละ 95.80 เป็นร้อยละ 96.00 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ระดับความพึงพอใจเพิ่มจากร้อยละ 95.20 เป็นร้อยละ 95.40

5.6.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำแนกตามงาน

5.6.2.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร

ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพงานด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ขององค์การบริหารส่วนตำบลจอหอ โดยรวมอยู่ในระดับร้อยละ 97.20 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 97.40 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 96.80 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 97.00 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 และพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับร้อยละ 97.60 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10

5.6.2.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ

ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ ขององค์การบริหารส่วนตำบลจอหอ โดยรวมอยู่ในระดับร้อยละ 97.00 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 96.80 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 96.60 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 97.20 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 และพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับร้อยละ 97.00 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10

5.6.2.3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษี

ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลจอหอ โดยรวมอยู่ในระดับร้อยละ 96.80 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 97.00 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พอใจด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 97.20 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 96.80 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 และพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับร้อยละ 96.60 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10

5.6.2.4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านการให้บริการในการรับสมัครเด็กนักเรียนของ ศพด. อบต. จอหอ

ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านการให้บริการในการรับสมัครเด็กนักเรียนของ ศพด. อบต. จอหอ ขององค์การบริหารส่วนตำบลจอหอ โดยรวมอยู่ในระดับร้อยละ 96.80 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 96.60 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พอใจด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 97.00 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 97.20 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 และพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับร้อยละ 96.80 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10

5.6.2.5 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านการให้บริการน้ำประปา

ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านการให้บริการน้ำประปา ขององค์การบริหารส่วนตำบลจอหอ โดยรวมอยู่ในระดับร้อยละ 97.40 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 97.60 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พอใจด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 97.20 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 97.40 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 และพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับร้อยละ 97.20 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10

5.6.2.6 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อภาระงาน ในภาพรวมทั้ง 4 งาน

ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจอหอ โดยภาพรวมทั้ง 5 งาน อยู่ในระดับร้อยละ 97.00 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายการภาระงาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่องานด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร อยู่ในระดับร้อยละ 97.20 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พอใจงานด้านป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ อยู่ในระดับร้อยละ 97.00 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พอใจงานด้านการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษี อยู่ในระดับร้อยละ 96.80 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พอใจงานด้านการให้บริการในการรับสมัครเด็กนักเรียนของ ศพด. อบต. จอหอ อยู่ในระดับร้อยละ 96.80 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 และพอใจงานด้านการให้บริการน้ำประปา อยู่ในระดับร้อยละ 97.40 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10

5.7 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของประชาชนผู้รับบริการ

จากการสำรวจประชาชนที่มารับบริการ มีความคิดเห็นต่อการทำงานขององค์การบริหารส่วนตำบลจอหอในด้านต่างๆ เพิ่มเติม ดังนี้ ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีความสะดวก รวดเร็ว ไม่ยุ่งยาก การติดต่อประสานงานมีความรวดเร็ว ด้านช่องทางการให้บริการ มีการให้บริการประชาชนนอกพื้นที่ เช่น ศาลา SML ศาลาประจำหมู่บ้าน ป้ายประชาสัมพันธ์ หรือสื่ออินเทอร์เน็ต เช่น เว็บไซต์ เฟสบุ๊กขององค์การบริหารส่วนตำบลจอหอ หรือแอปพลิเคชันไลน์ เป็นต้น ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ พุดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส กระตือรือร้น ความเป็นกันเอง เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ คำปรึกษา ตอบข้อซักถามได้ดี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อบต. มีสถานที่ให้บริการสะอาด มีระเบียบเรียบร้อย สวยงาม มีที่ให้นั่งพัก มีจุดจัดตั้งจุดคัดกรองตรวจวัดอุณหภูมิร่างกายและบริการเจลแอลกอฮอล์ล้างมือให้แก่ประชาชนผู้มาติดต่อราชการ

งานด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ประชาชนให้ความคิดเห็นว่า อบต. ได้มีการพัฒนาระบบกระจายเสียงสายไร้สาย ซึ่งช่วยแก้ไขปัญหาของขีดจำกัด เรื่อง จุดบอดในการกระจายข่าวสารที่ไม่ทั่วถึง สำหรับประชาชนที่ไม่ได้อยู่ในจุดที่ตั้งลำโพง ประชาชนพึงพอใจ การกระจายเสียงข่าวสารที่สามารถส่งตรงให้ผู้รับสาร หรือประชาชนได้อย่างชัดเจนและทั่วถึงยิ่งขึ้น โดย อบต. จะแจ้งข่าวสารผ่านระบบกระจายเสียงไร้สายในช่วงเวลา 17.00-18.00 น. เพื่อประสิทธิภาพการรับข่าวสารของประชาชน และเป็นการไม่รบกวนเวลาระหว่างวันของประชาชนอีกด้วย ในด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของ อบต. นอกจากการประชาสัมพันธ์ผ่านป้ายประชาสัมพันธ์ เอกสารสิ่งพิมพ์ หอกระจายข่าว จากการประชุม/ประชาคม แล้ว อบต. ให้บริการข่าวสารหลากหลายช่องทางเพิ่มมากขึ้น เช่น การให้บริการทางโทรศัพท์ สื่อออนไลน์ต่างๆ (ไลน์ เฟสบุ๊ก เว็บไซต์ของ อบต. เป็นต้น) ทำให้

ประชาชนเข้าถึง อบต. และได้รับข้อมูลข่าวสารทั่วถึงยิ่งขึ้น เช่น รายงานการลงพื้นที่ปฏิบัติงานของ อบต. การให้บริการประชาชนด้านต่างๆ การให้ความรู้เกี่ยวกับแพร่ระบาดและการป้องกันโรคโควิด ไข้เลือดออก พืชสุนัขบ้า การแจ้งกำหนดการชำระภาษีประจำปี เป็นต้น

งานด้านการป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ อบต. และ หน่วยงาน อสม. ได้ให้บริการด้าน สาธารณสุขเป็นอย่างดีและต่อเนื่อง เช่น มีการประชาสัมพันธ์และให้ความรู้เกี่ยวกับวิธีการป้องกันโรค ไข้เลือดออก การแจกทรายอะเบท จากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (Covid - 19) องค์การบริหารส่วนตำบลจ้อหอได้ให้ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการป้องกันการแพร่ ระบาดของโรคโควิด 19 ผ่านช่องทางการสื่อสารต่างๆ เช่น จากการประชาสัมพันธ์หอกระจายข่าว ของอบต. จากการประชาสัมพันธ์ของกลุ่ม อสม. โดยการลงพื้นที่ หรือผ่านสื่อโซเชียลต่างๆ เช่น เฟส บุ๊ค ไลน์ นอกจากนี้ อสม. ประจำหมู่บ้าน ได้มีการลงพื้นที่มอบถุงยังชีพแก่ผู้กักตัว พร้อมให้ คำแนะนำเกี่ยวกับการกักตัวอีกด้วย การฉีดวัคซีนป้องกันโรคพืชสุนัขบ้า ทางอบต. เข้ามาให้บริการ เป็นประจำทุกปี โดยจะการอบรมให้ความรู้แก่อาสาสมัครของหมู่บ้าน ก่อนลงพื้นที่ให้บริการฉีดวัคซีนฯ ให้สุนัขและแมว ตามบ้านเรือนของประชาชน หรือบางหมู่บ้านจะให้บริการที่บ้านผู้ใหญ่บ้าน หรือศาลาประชาคม เป็นต้น

งานด้านการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษี เมื่อถึงกำหนดเวลาในการชำระภาษี จะมีการ แจ้งล่วงหน้าด้วยจดหมาย ผ่านระบบเสียงไร้สาย/การประชุม/ประชาคมหมู่บ้าน ด้านเอกสารไม่ ยุ่งยากเจ้าหน้าที่มีการดูแลเรื่องการจัดเอกสารต่างๆ ให้เป็นอย่างดี

งานด้านการให้บริการในการรับสมัครเด็กนักเรียนของ ศพด. อบต. จอหอ ภายหลังจาก ประกาศของจังหวัดนครราชสีมา ได้ประกาศแจ้งให้นักเรียนกลับเข้ามาเรียนในสถานที่ ทางศูนย์เด็ก เล็กตำบลจ้อหอ ได้ดำเนินการประชาสัมพันธ์การรับสมัครนักเรียนเข้าเรียนศูนย์เด็กเล็กหลากหลาย ช่องทาง เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์ หอกระจายข่าว การประชุม/ประชาคม ผ่านสื่อออนไลน์ต่างๆ (ไลน์ เฟสบุ๊ค เว็บไซต์ของ อบต.) เป็นต้น นอกจากนี้ อบต.ได้มีแผนการให้บริการรับสมัครเด็กนักเรียน เพื่อเข้าเรียนในศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก โดยกองการศึกษา ของ อบต. นำข้อมูลเด็กเล็กที่มีอายุเข้าเกณฑ์ เพื่อเข้าศึกษา ก่อนประถมศึกษา ให้ครูประจำศูนย์เด็กเล็กให้บริการรับสมัครเรียนถึงบ้านผู้ปกครอง จึงทำให้ผู้ปกครองพึงพอใจและไว้วางใจให้บุตรหลานเข้ามาเรียนที่ศูนย์เด็กเล็กมากขึ้น ด้านพัฒนา การและทักษะการเรียนรู้ ทางศูนย์เด็กเล็กได้มีแผนการพัฒนาเด็กเล็ก เช่น การกระตุ้นและส่งเสริม ทักษะที่มีผลต่อการพัฒนาการของเด็กๆ และยังคงเฝ้าระวังการแพร่ระบาดของโรคโควิด 19 และโรค ระบาดในวัยเด็กอย่างต่อเนื่อง เช่น การเว้นระยะห่าง 1 เมตร เพิ่มจุดล้างมือและเจลล้างมือและให้แก่ เด็กๆ มากขึ้น และทำความสะอาดอุปกรณ์ สื่อการเรียนการสอน ของเล่น ด้วยแอลกอฮอล์หลังเด็กๆ เล่นหรือใช้งานทุกครั้งก่อนเก็บเข้าชั้นหรือกล่อง มีการให้ความรู้เกี่ยวกับอาการป่วยหรือโรคระบาด ในเด็ก เช่น โรคมือเท้าปาก ไข้เลือดออก ไข้หวัด แก่ผู้ปกครองสังเกตก่อนมาเรียน เพื่อป้องกันและ

ลดความเสี่ยงการแพร่ระบาดในเด็ก ด้านสื่อการเรียนการสอน อบต. ให้การสนับสนุนด้วยดีมาโดยตลอด ผู้ปกครองที่ส่งบุตรหลานเข้ามาให้ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก มีความพึงพอใจ เด็กมีพัฒนาการดีช่วยเหลือ

งานด้านการให้บริการประปา ระบบน้ำประปาในปีนี้อบต. จอหอ ดีขึ้นมากจากปีที่ผ่านมา ซึ่งทาง อบต. มุ่งมั่นการพัฒนาคุณภาพน้ำประปาอย่างต่อเนื่อง ปรับปรุงเครื่องมือ และระบบการผลิตน้ำประปา การล้างระบบประปาอย่างต่อเนื่อง เมื่อต้องทำการปิดการผลิตระบบน้ำประปา ทาง อบต. จะมีการแจ้งข่าวให้ประชาชนในพื้นที่ได้ทราบล่วงหน้า เพื่อให้ประชาชนเก็บกักน้ำไว้ใช้อุปโภค ในปีนี้ประปามีคุณภาพมากขึ้น สะอาด และไม่มีกลิ่น จะมีบางช่วงน้ำมีความขุ่น มีกลิ่น จึงขอให้ อบต. พัฒนาคุณภาพน้ำให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

และมีความคิดเห็นอื่นๆ เพิ่มเติม คือ อบต. มีการพัฒนาทุกด้านอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะการก่อสร้างถนน พัฒนาทั่วถึงครอบคลุมพื้นที่มากขึ้น เพิ่มการปรับปรุงถนนในหมู่บ้าน อย่างต่อเนื่องทุกปี หากพบถนนเกิดการชำรุดเสียหาย เมื่อแจ้ง อบต. จะได้รับการปรับปรุงซ่อมแซมให้สามารถใช้งานได้ ตามปกติ ทางระบายน้ำในชุมชน อบต. ได้ลงพื้นที่ขุดลอกทางระบายน้ำ เพื่อป้องกันน้ำท่วมขัง ในชุมชน อีกทั้ง อบต. ทำการแก้ปัญหา น้ำท่วมขังในพื้นที่หมู่บ้านบึงทับช้าง หมู่ที่ 7 ขุดลอกท่อระบายน้ำที่อุดตัน ติดตั้งเครื่องสูบน้ำพร้อมระบายน้ำบริเวณบ่อทราย เพื่รองรับน้ำในฤดูฝน ทั้งนี้ ประชาชนยังต้องการให้ อบต. ทำการสำรวจความต้องการและความจำเป็นของการพัฒนาปรับปรุงถนนภายในหมู่บ้าน ทางระบายน้ำ เนื่องจากถนนบางเส้นยังมีปัญหา เรื่องน้ำท่วมขัง เมื่อฝนตกหนักจะเกิดน้ำท่วมขัง ทำให้สัญจรไปมาไม่สะดวก ด้านระบบไฟฟ้าส่องสว่างทางสาธารณะ ได้รับการพัฒนาครอบคลุมพื้นที่มากขึ้น และเมื่อพบปัญหาไฟฟ้าสาธารณะส่องสว่างของหมู่บ้านดับหรือชำรุด จะได้รับการแก้ไขปัญหายารวดเร็ว เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความกระตือรือร้น ใส่ใจในการให้บริการเป็นอย่างดี ประชาชนพึงพอใจการให้บริการและอยากให้พัฒนาให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้ประชาชนขอให้สำรวจและพัฒนาาระบบไฟฟ้าส่องสว่างทางสาธารณะบางพื้นที่ที่เว้นระยะห่างเกินไป หรือบางจุดที่ยังไม่ระบบไฟฟ้าส่องสว่างทางสาธารณะ ตรวจสอบสภาพความพร้อมในการใช้งานของไฟฟ้า ในบางจุดที่ชำรุดและดับบ่อยครั้ง เพื่อลดปัญหาการซ่อมบำรุง เพื่อการใช้งานในระยะยาว ด้านการจัดการขยะสิ่งปฏิกูล อบต. มีการบริหารจัดการได้ดีมาโดยตลอด มีจุดคัดแยกขยะอันตรายในชุมชน การเก็บขยะจากหมู่บ้าน สัปดาห์ละ 1-2 ครั้ง ขึ้นอยู่กับความหนาแน่นของประชากรในชุมชน ไม่มีขยะตกค้าง และมีการดูแลความสะอาดโดยรอบไม่มีเศษขยะตกเลื้อนบริเวณถังขยะ ทำให้ชุมชนดูสะอาดตามากขึ้น อบต. มีจัดการด้านสิ่งแวดล้อมในชุมชนได้เป็นอย่างดี มีการตัดกิ่งไม้ที่ยื่นเข้าไปในบ้านเรือนประชาชน

การตัดหญ้าริมทาง เก็บเศษขยะมูลฝอย ทำความสะอาดถนน และพื้นที่สาธารณะ เพื่อปรับภูมิทัศน์
ในตำบลให้ดูสะอาดตา ประชาชนพึงพอใจ และอยากให้ อบต. พัฒนาพื้นที่สาธารณะให้สะอาดอย่างนี้
ต่อไป

คณะทำงาน

โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพ

การให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ในเขตจังหวัดนครราชสีมา ประจำปี พ.ศ. 2565

กันยายน 2565

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- ชานันท์ ถ้ำคู่. (2545). ความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียน ที่มีต่อการบริหารงานของโรงเรียน
เลิศหล้า. วิทยานิพนธ์ ค.ม. (การบริหารการศึกษา) กรุงเทพมหานคร: สถาบันราชภัฏ
บ้านสมเด็จเจ้าพระยา.
- ทิพย์รัตน์ อุนการุณวงศ์. (2546). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การ
บริหารส่วนตำบลคูบางหลวง อำเภอลาดหลุมแก้ว จังหวัดปทุมธานี. ภาคนิพนธ์ ศศ.ม.
(พัฒนาสังคม). กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ธนิดา ริมดุสิต. (2551). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ กรมพัฒนาสังคมและ
สวัสดิการ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์. การค้นคว้าอิสระปริญญา
มหาบัณฑิต (สาขาวิชาบริหารธุรกิจ), มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.
- พวงเพชร สุวรรณชาติ. (2553). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินการด้านโครงสร้าง
พื้นฐาน ของเทศบาลนครหาดใหญ่ ระหว่าง พ.ศ. 2552 – พ.ศ. 2553. สารนิพนธ์ปริญญา
มหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- พวงทอง ตั้งจิตกุล. (2542). ความพึงพอใจของผู้รับบริการบัตรประกันสุขภาพโดยความสมัครใจ
ต่อการบริการของสถานีนามัยในเขตจังหวัดอุทัยธานี. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตร
มหาบัณฑิต (สาขาสาธารณสุขศาสตร์), สาขาวิชาเอกบริหารสาธารณสุข บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ภาวนา เวชกิจ (2550). ความพึงพอใจในการทำงาน และความผูกพันของพนักงานต่อองค์การ
ศึกษา กรณี บริษัท ฟาบริเนท จำกัด. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (การ
พัฒนาทรัพยากรมนุษย์และองค์การ), สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ลันดา สิทธิจักรและจิราภรณ์ จันท์อาร์ักษ์.(2550). ความพึงพอใจของอาจารย์และนักศึกษาต่อ
การใช้บริการห้องสมุด วิทยาลัยบรมราชชนนี ชลบุรี. ชลบุรี: วิทยาลัยบรมราชชนนี ชลบุรี.
- วรรณข บวรนนทเดช. (2546). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของหน่วยบริการปฐม
ภูมิ เขตหนองจอก กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต (สาขารัฐประศาสนศาสตร์),
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต.
- วลัยภรณ์ วชิรเชื่อนขันธ. (2548). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานครูเทศบาล จังหวัด
สมุทรปราการ. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต (การบริหารการศึกษา
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์).

- วาทีณี ไส้จ้อ. (2549). **ความพึงพอใจของผู้ดูแลเด็กที่มารับบริการต่อการให้บริการพยาบาลของ
ห้องตรวจโรคเล็ก โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ศูนย์อนามัยที่ 4 ราชบุรี**. รายงานการวิจัย
ราชบุรี : กรมอนามัย ศูนย์อนามัยที่ 4.
- วิยะดา เสรีวิชัยสวัสดิ์. (2545). **ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการบริการของธุรกิจนำเที่ยว
ทางเรือ ล่องน้ำโขง: กรณีศึกษาแม่ฮ่องสอน**. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (การจัดการอุตสาหกรรม
การท่องเที่ยว), บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- สมศักดิ์ ศรีสันติสุข, (2548). **ระเบียบวิธีวิจัยทางสังคมศาสตร์ แนวสู่การศึกษาเชิงปริมาณ
และเชิงคุณภาพ**. (พิมพ์ครั้งที่ 5) . สมุทรปราการ: โรงพิมพ์เดชกมลออฟเซต.
- สมิต สัจฉกร. (2542). **การต้อนรับและการบริการที่เป็นเลิศ**. กรุงเทพมหานคร : วิทยุชน.
- อัจฉรา สมสวย. (2545). **ความพึงพอใจของสมาชิกต่อการส่งเสริมและการให้บริการของสหกรณ์
การเกษตรเมืองขอนแก่น จำกัด**. วิทยานิพนธ์ วท.ม.(ส่งเสริมการเกษตร), บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- Aday, Lu Ann, and Andersor. (1971). **Ronald. Development of induces of Access to
Medical Care**. Michigan Ann Arbor: Health Administration Press.
- Davis, Kaith. **Human relation at Work. The Dynamic of Organization Behavior**. New
York: McGraw-Hill Book Company, 1967.
- Hinhaw, A.S. and Atwood J.R. (1982). **A Patient Satisfactory Instrument: Precision
by Replication**. Nursing Research. 31 May – June.
- John, D.Millett. **Human Relation at work. The Dynamic of Organizational Behavior**.
New York: The Macmillan Company, 1951.
- Mullins, Luarie J. (1985) **Management and Organization Behavior**. London: Pitman
Company.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
แบบสอบถาม

แบบสอบถาม
เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ
ที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจอหอ

แบบสอบถามนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อ ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจอหอ เพื่อนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ในการปรับปรุงการให้บริการ และกำหนดนโยบายการให้บริการแก่ประชาชน คณะผู้วิจัยจึงขอความร่วมมือจากท่านในการตอบแบบสอบถามฉบับนี้

แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ตอน

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจอหอ

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับจุดเด่นของการบริการที่ท่านประทับใจและจุดที่ควรปรับปรุง

การตอบแบบสอบถาม ขอความกรุณาให้ท่านตอบให้ครบทุกข้อ ข้อมูลทุกข้อมีความสำคัญต่อความถูกต้องและเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจอหอเป็นอย่างยิ่ง คำตอบของท่านจะถูกเก็บเป็นความลับ จะไม่มีผลกระทบต่อท่านทางด้านการรับบริการแต่อย่างใด

ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม
 คณะผู้วิจัย

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย / ลงใน () หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงของท่าน

1. เพศ

☐ 1. ชาย	☐ 2. หญิง
---------------------------------	----------------------------------
2. อายุ.....ปี
3. ระดับการศึกษา

☐ 1. ประถมศึกษา	☐ 2. ม. ต้น	☐ 3. ม. ปลายหรือเทียบเท่า
☐ 4. อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	☐ 5. ปริญญาตรี	☐ 6. สูงกว่าปริญญาตรี
4. อาชีพ

☐ 1. รับราชการ/พนักงานของรัฐ	☐ 2. พนักงานรัฐวิสาหกิจ	☐ 3. พนักงานบริษัทเอกชน
☐ 4. เกษตรกรรม	☐ 5. ค้าขาย.....	
☐ 6. รับจ้างทั่วไป	☐ 7. กิจการส่วนตัว	
☐ 8. อื่นๆ (โปรดระบุ).....		
5. รายได้ต่อเดือน (โดยประมาณ)

☐ 1. น้อยกว่า 2,000 บาท	☐ 2. 2,000 - 4,000 บาท	☐ 3. 4,001 - 6,000 บาท
☐ 4. 6,001 - 8,000 บาท	☐ 5. 8,001 - 10,000 บาท	☐ 6. มากกว่า 10,000 บาทขึ้นไป
6. ท่านมาใช้บริการเกี่ยวกับเรื่องใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

☐ 1. งานด้านการจัดเก็บรายได้หรือภาษี	☐ 2. งานด้านโยธา
☐ 3. งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ	☐ 4. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
☐ 5. งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	☐ 6. งานด้านการให้บริการน้ำประปา
☐ 7. งานป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ	☐ 8. งานด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร
☐ 9. งานด้านการให้บริการในการรับสมัครเด็กนักเรียนของ ศพด. อบต. จอหอ	
7. ท่านมาใช้บริการเกี่ยวกับงานตามข้อ 6. ในช่วงเดือน (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

☐ 1. ตุลาคม 2564	☐ 2. พฤศจิกายน 2564	☐ 3. ธันวาคม 2564
☐ 4. มกราคม 2565	☐ 5. กุมภาพันธ์ 2565	☐ 6. มีนาคม 2565
☐ 7. เมษายน 2565	☐ 8. พฤษภาคม 2565	☐ 9. มิถุนายน 2565
☐ 10. กรกฎาคม 2565	☐ 11. สิงหาคม 2565	☐ 12. กันยายน 2565
8. ท่านรับทราบข้อมูลข่าวสารต่างๆของอบต. จากข้อใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

☐ 1. เอกสารสิ่งพิมพ์	☐ 2. งานแผ่นพับ
☐ 3. จดหมายข่าว	☐ 4. สื่อสิ่งพิมพ์
☐ 5. สื่อออนไลน์	☐ 6. การจัดทำสื่อเผยแพร่
☐ 7. ผู้ใหญ่บ้าน/ผู้นำชุมชน	☐ 8. เสียงตามสาย/หอกระจายข่าว
☐ 9. เพื่อนบ้าน	☐ 10. การประชุม
☐ 11. อื่นๆ	

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการ

คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย / ลงในระดับความพึงพอใจที่ตรงกับความรู้สึกของท่านมากที่สุด

ประเด็นการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
1. การให้บริการถูกต้อง สะดวกรวดเร็ว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจนเหมาะสม					
2. การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน – หลัง					
3. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม					
4. การติดต่อประสานงานมีความสะดวก รวดเร็ว					
5. เครื่องมือ/อุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวกที่ใช้ในการปฏิบัติงานมีความเหมาะสมต่อการให้บริการ					
ด้านช่องทางการให้บริการ					
1. มีหลากหลายช่องทางในการให้บริการ เช่น อินเทอร์เน็ต การให้บริการทางโทรศัพท์					
2. มีการให้บริการนอกสถานที่					
3. มีการให้บริการนอกเวลาทำการ					
4. การใช้บริการสามารถเข้าถึงและใช้บริการได้ง่าย					
5. มีช่องทางการรับรู้ข้อมูลข่าวสารการให้บริการที่สามารถรับรู้ได้อย่างทั่วถึง					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้น เอาใจใส่ในการให้บริการ					
2. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส มีความเป็นกันเอง					
3. เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ เหมาะสมกับการทำงาน					
4. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นได้เป็นอย่างดี					
5. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ คำปรึกษา ตอบข้อซักถามได้ดี					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน มีความเหมาะสมในการเดินทางมารับบริการ					
2. สถานที่ให้บริการมีความสะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อย					
3. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย					
4. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งพัก น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ และห้องน้ำ มีความเหมาะสมและเพียงพอ					
5. สถานที่จอดรถมีความสะดวกและเพียงพอ					

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ ความคิดเห็น เกี่ยวกับจุดเด่นของการบริการที่ท่านประทับใจและจุดที่ควรปรับปรุง

3.1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ

.....

.....

.....

3.2 ด้านช่องทางการให้บริการ

.....

.....

.....

3.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

.....

.....

.....

3.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

.....

.....

.....

3.5 ข้อเสนอแนะ ความคิดเห็น อื่นๆ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

ภาคผนวก ข

ภาพการเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชาชนผู้ให้บริการ

























