



รายงานผลการสำรวจ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพ
การให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
ในเขตจังหวัดนครราชสีมา
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2564



เสนอต่อ

องค์การบริหารส่วนตำบลจอหอ

อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา

วิทยาลัยนครราชสีมา



คำแถลง

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลจอหอ อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมาได้เห็นชอบให้วิทยาลัยนครราชสีมา ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจอหอ ประจำปีงบประมาณ 2564 นั้น

การดำเนินโครงการสำเร็จลงได้ด้วยความอนุเคราะห์ช่วยเหลือเป็นอย่างดีจากผู้มีพระคุณหลายฝ่าย คณะทำงานขอกราบขอบพระคุณ เจ้าหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดนครราชสีมาทุกท่าน ที่กรุณาให้คำปรึกษา ให้ข้อเสนอแนะและแนวทางในการดำเนินโครงการ ให้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

ท้ายนี้ คณะทำงานขอขอบคุณนายกอบต. ปลัดกอบต. สมาชิกกอบต. หัวหน้าส่วนและเจ้าหน้าที่พนักงานส่วนกอบต. ตลอดจนประชาชนในเขตพื้นที่ทุกท่าน ที่ได้ให้ข้อมูลและความคิดเห็นในการเก็บรวบรวมข้อมูลมา ณ โอกาสนี้

วิทยาลัยนครราชสีมา
จังหวัดนครราชสีมา
กันยายน 2564

บทสรุปผู้บริหาร

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตจังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ 2564 มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจ และจัดเรียงลำดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจอหอ อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ 2564 ในด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

จากจำนวนประชากรที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลจอหอ 15,260 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 63.59) ส่วนมากมีอายุอยู่ระหว่าง 51 - 60 ปี (ร้อยละ 38.25) ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา (ร้อยละ 44.50) ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป (ร้อยละ 38.50) ส่วนใหญ่มีรายได้อยู่ระหว่าง 8,001 - 10,000 บาท (ร้อยละ 37.00) ส่วนมากเคยมาติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลเพื่อขอรับบริการเกี่ยวกับงานด้านป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ (ร้อยละ 28.25) ส่วนใหญ่ประชาชนมาติดต่อขอรับบริการในช่วงเดือนมิถุนายน 2564 และได้รับทราบข้อมูลข่าวสารขององค์การบริหารส่วนตำบลจอหอส่วนใหญ่จากเสียงตามสาย

การสำรวจความพึงพอใจพบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนพอใจในคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจอหอในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{X} = 4.77) มีความพึงพอใจมากที่สุดด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (\bar{X} = 4.79) รองลงมา คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ (\bar{X} = 4.78) และด้านช่องทางการให้บริการ (\bar{X} = 4.77) ตามลำดับ เมื่อพิจารณาในรายละเอียดแต่ละด้าน พบว่า

1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ ผู้รับบริการพอใจเรื่องการให้บริการตามที่ขอรับบริการ ถูกต้อง สะดวก รวดเร็ว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน เหมาะสม มากที่สุด ($\bar{X} = 4.80$) รองลงมา คือ การติดต่อประสานงานมีความสะดวกรวดเร็ว ($\bar{X} = 4.79$) และเรื่องระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม ($\bar{X} = 4.78$) ตามลำดับ

2) ด้านช่องทางการให้บริการ ผู้รับบริการพอใจเรื่องมีช่องทางการรับรู้ข้อมูลข่าวสารการให้บริการที่สามารถรับรู้ได้อย่างทั่วถึง มากที่สุด ($\bar{X} = 4.80$) รองลงมา คือ เรื่องมีหลากหลายช่องทางในการให้บริการ เช่น อินเทอร์เน็ต การให้บริการทางโทรศัพท์ ($\bar{X} = 4.79$) และเรื่องการใช้บริการสามารถเข้าถึงและใช้บริการได้ง่าย ($\bar{X} = 4.78$) ตามลำดับ

3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้รับบริการพอใจเรื่องเจ้าหน้าที่ที่มีความกระตือรือร้น เอาใจใส่ในการให้บริการ มากที่สุด ($\bar{X} = 4.81$) รองลงมา คือ เรื่องเจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นได้เป็นอย่างดี ($\bar{X} = 4.80$) และเรื่องเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ คำปรึกษา ตอบข้อซักถามได้ดี ($\bar{X} = 4.79$) ตามลำดับ

4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้รับบริการพอใจเรื่องสถานที่ให้บริการมีความสะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อยที่สุด ($\bar{X} = 4.78$) รองลงมา คือ เรื่องป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน และเข้าใจง่าย ($\bar{X} = 4.77$) และเรื่องการจัดสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งพัก น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ และห้องน้ำ มีความเหมาะสมและเพียงพอ ($\bar{X} = 4.76$) ตามลำดับ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้มารับบริการแยกตามภาระงาน พบว่า

1) งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ผู้รับบริการพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด ($\bar{X} = 4.80$) รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.78$) และด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.76$) ตามลำดับ

2) งานด้านป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ ผู้รับบริการพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด ($\bar{X} = 4.81$) รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.80$) และด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.78$) ตามลำดับ

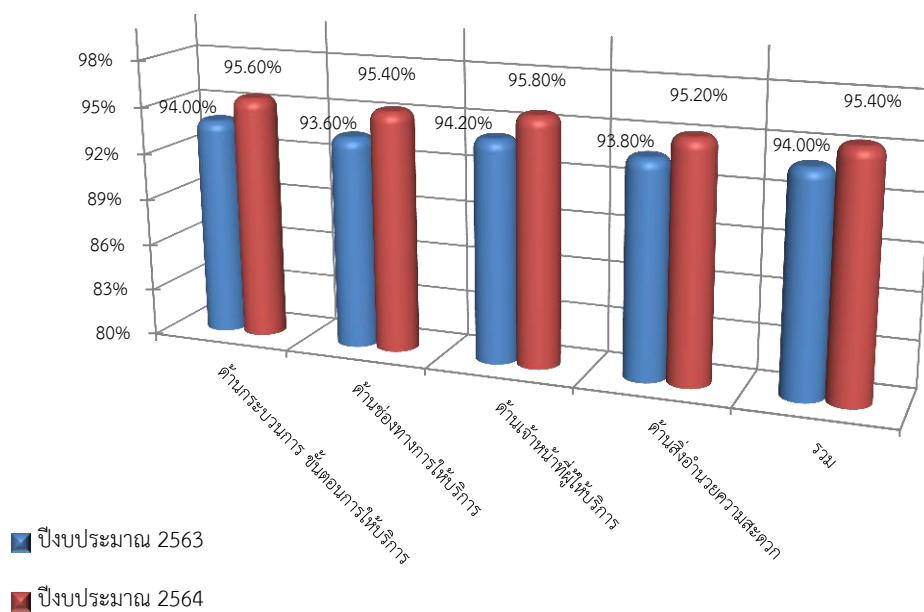
3) งานด้านการให้บริการสนามกีฬา อบต. จอหอ ผู้รับบริการพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมากที่สุด ($\bar{X} = 4.78$) รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.77$) และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.73$) ตามลำดับ

4) งานด้านการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ผู้รับบริการพอใจเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มากที่สุด ($\bar{X} = 4.80$) รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.79$) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.76$) ตามลำดับ

ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจ้อหอในภาพรวม อยู่ในระดับร้อยละ 95.40 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 95.60 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พอใจด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 95.40 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 95.80 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 และพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับร้อยละ 95.20 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10

คุณภาพการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับคะแนน
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.78	95.60	10
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.77	95.40	10
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.79	95.80	10
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.76	95.20	10
รวม	4.77	95.40	10

เมื่อพิจารณาผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจอหอ จะเห็นว่าองค์การบริหารส่วนตำบลจอหอมีการพัฒนาการให้บริการเพิ่มขึ้น โดยในภาพรวมระดับความพึงพอใจระหว่างปี พ.ศ. 2563 ถึงปี พ.ศ. 2564 เพิ่มจากร้อยละ 94.00 เป็นร้อยละ 95.40 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน จะเห็นว่าด้านขั้นตอนการให้บริการ ระดับความพึงพอใจเพิ่มจากร้อยละ 94.00 เป็นร้อยละ 95.60 ด้านช่องทางการให้บริการ ระดับความพึงพอใจเพิ่มจากร้อยละ 93.60 เป็นร้อยละ 95.40 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ระดับความพึงพอใจเพิ่มจากร้อยละ 94.20 เป็นร้อยละ 95.80 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ระดับความพึงพอใจเพิ่มจากร้อยละ 93.80 เป็นร้อยละ 95.20



ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจอหอ แยกตามงานสำคัญ 4 งาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจอหอ โดยภาพรวมทั้ง 4 งานอยู่ในระดับร้อยละ 95.30 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายการะงานพบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่องานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย อยู่ในระดับร้อยละ 95.40 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พื่อใจงานด้านป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ อยู่ในระดับร้อยละ 95.60 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พื่อใจงานด้านการให้บริการสนามกีฬา อบต.จอหอ อยู่ในระดับร้อยละ 95.00 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 และพื่อใจงานด้านการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง อยู่ในระดับร้อยละ 95.20 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10

ภาระงาน	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับคะแนน
1. งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	95.40	10
2. งานด้านป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ	95.60	10
3. งานด้านการให้บริการสนามกีฬา อบต.จอหอ	95.00	10
4. งานด้านการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	95.20	10
ภาพรวมทั้ง 4 งาน	95.30	10

ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นเพิ่มเติม จากการสำรวจประชาชนที่มารับบริการ มีความคิดเห็นต่อการทำงานขององค์การบริหารส่วนตำบลจอหอในด้านต่างๆ เพิ่มเติม ดังนี้ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีความสะดวกรวดเร็ว ไม่ยุ่งยาก เมื่อถึงกำหนดเวลาในการชำระภาษีประจำปี จะมีการแจ้งล่วงหน้าผ่านระบบเสียงตามสาย/การประชุม/ประชาคมหมู่บ้าน ด้านเอกสารไม่ยุ่งยาก เจ้าหน้าที่มีการดูแลเรื่องการจัดเอกสารต่างๆให้เป็นอย่างดี ด้านช่องทางการให้บริการ มีการให้บริการประชาชนนอกพื้นที่ เช่น ศาลา SML ศาลาประจำหมู่บ้าน ป้ายประชาสัมพันธ์ หรือสื่ออินเทอร์เน็ต เช่น เฟสบุ๊กขององค์การบริหารส่วนตำบลจอหอ หรือแอปพลิเคชันไลน์ เป็นต้น ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ พุดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส กระจื่อรื่อร้น มีความเป็นกันเอง เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ คำปรึกษา ตอบข้อซักถามได้ดี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อบต. มีสถานที่ให้บริการสะอาด มีระเบียบเรียบร้อย สวยงาม มีที่นั่งพักผ่อน มีจุดจัดตั้งจุดคัดกรองตรวจวัดอุณหภูมิร่างกายและบริการเจลแอลกอฮอล์ล้างมือให้แก่ประชาชนผู้มาติดต่อราชการ

งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ประชาชนมีความพึงพอใจต่องานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัยของ อบต. เนื่องจากมีการปฏิบัติหน้าที่ป้องกัน บรรเทาสาธารณภัย ตรวจสอบและรับแจ้งเหตุอัคคีภัย ได้อย่างรวดเร็วและทันต่อสถานการณ์ฉุกเฉิน เช่น เมื่อต้นปี พ.ศ. 2564 มีเหตุอัคคีภัยใหม่ บ้านเรือนของชาวบ้าน หมู่ 11 บ้านกรูด จำนวน 1 หลัง อบต. มาช่วยเหลือบรรเทาความเสียหาย หลังเกิดเหตุเพลิงไหม้ เป็นอย่างดี เช่น มอบถุงยังชีพ มอบเงินช่วยเหลือผู้ประสบภัยพิบัติ และเจ้าหน้าที่ อบต. ได้พูดคุยเพื่อสร้างขวัญกำลังใจแก่ผู้ประสบภัย เป็นต้น นอกจากนี้ อบต. ได้มีการประชาสัมพันธ์แนวทางการป้องกันการเกิดเหตุอัคคีภัยให้ประชาชนทราบ ในช่วงสภาพอากาศแห้ง ความชื้นต่ำ ซึ่งง่ายต่อการเกิดอัคคีภัย เพื่อให้เฝ้าระวังเหตุการณ์ดังกล่าว ผ่านช่องทางต่างๆ เช่น เสียงตามสาย เพจเฟซบุ๊กของ อบต. เป็นต้น

งานด้านการป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ อบต. และ หน่วยงาน อสม. ได้ให้บริการด้านสาธารณสุขเป็นอย่างดีและต่อเนื่อง เช่น มีการประชาสัมพันธ์และให้ความรู้เกี่ยวกับวิธีการป้องกันโรคไข้เลือดออก การแจกทรายอะเบท จากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (Covid - 19) องค์การบริหารส่วนตำบลจ้อหอได้ให้ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคโควิด 19 แก่ประชาชนอย่างต่อเนื่อง ผ่านช่องทางการสื่อสารต่างๆ เช่น เสียงตามสาย จากผู้ใหญ่บ้าน/กำนัน จากการประชุมของกลุ่ม อสม. โดยการลงพื้นที่ หรือการประชุมผ่านสื่อโซเชียลต่างๆ เช่น เพจเฟซบุ๊ก และเว็บไซต์องค์การบริหารส่วนตำบลจ้อหอ นอกจากนี้ อสม. ประจำหมู่บ้าน ได้มีการลงพื้นที่แจกหน้ากากอนามัย เจลแอลกอฮอล์ฆ่าเชื้อ ให้แก่ประชาชน มีการฉีดพ่นฆ่าเชื้อโรคโควิด-19 สองรอบ ณ ถนนสาธารณะของชุมชน ซึ่งทำให้ประชาชนรู้สึกอุ่นใจมากขึ้น และองค์การบริหารส่วนตำบลจ้อหอได้ให้การสนับสนุนให้มีการจัดตั้งศูนย์พักคอยและกักกันโรค หมู่ 6 บ้านระกาย โดยการมีจัดเวรยาม เจ้าหน้าที่ อสม. และเจ้าหน้าที่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ผลัดเปลี่ยนดูแล ตลอด 24 ชั่วโมง

งานด้านการให้บริการสนามกีฬา อบต.จ้อหอ ในช่วงก่อนสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ประชาชนและหน่วยงานต่างๆ เข้ามาใช้บริการสนามกีฬา ในการออกกำลังกาย และการจัดกิจกรรมต่างๆ ของหน่วยงาน เนื่องด้วยสถานที่สะดวก สะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย สิ่งอำนวยความสะดวกเหมาะสม และเพียงพอ ในปีนี้จะมีประชาชนมาใช้บริการเพื่อออกกำลังกายบ้างเป็นบางครั้ง

งานการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง เจ้าหน้าที่ให้บริการ ให้คำแนะนำ คำปรึกษาได้ดี พุดจาสุขภาพเป็นกันเอง และมีค่าธรรมเนียมในการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างไม่แพง

และมีความคิดเห็นอื่นๆ เพิ่มเติม คือ อบต. มีการพัฒนาที่ดีมาอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะ การก่อสร้างถนน พัฒนาได้ทั่วถึงครอบคลุมพื้นที่มากขึ้น การแจ้งซ่อมไฟฟ้าสาธารณะมีความรวดเร็วดี แต่ควรมีการตรวจสอบสภาพความพร้อมในการใช้งานของไฟฟ้า ในบางจุดที่ชำรุดและดับบ่อยครั้ง เพื่อ

ลดปัญหาการซ่อมบำรุง และการใช้งานในระยะยาว หอกระจายข่าวชัดเจนดี มีบางหมู่บ้าน/บางจุดของหมู่บ้าน เสียงไม่ชัดเจน และเสียงตามสายของอบต.บางจุด มีเสียงเบา ไม่ชัดเจน การจัดการขยะสิ่งปฏิกูล อบต. ให้บริการด้วยดีมาตลอด ถึงแม้ปัจจุบันจะมีหมู่บ้าน/โครงการเกิดขึ้นจำนวนมาก แต่การบริหารจัดการยังดำเนินการได้ดี ระบบน้ำประปาในปีนี้อบต.จอหอ ดีขึ้น โดยได้ดำเนินการล้างระบบประปาอย่างต่อเนื่องทุกปี โดยต้องทำการปิดการผลิตระบบน้ำประปา ทางอบต.จะมีการแจ้งข่าวให้ประชาชนในพื้นที่ได้ทราบล่วงหน้า เพื่อให้ประชาชนเก็บกักน้ำไว้ใช้อุปโภค ซึ่งประชาชนบางส่วนยังพบว่าน้ำประปามีกลิ่น บางช่วงน้ำมีความขุ่น และบางครั้งพบสัตว์ที่มีลักษณะคล้ายไส้เดือนตัวเล็กๆ ปะปนมากับน้ำประปา จึงขอให้ทางอบต. หรือหน่วยงานที่รับผิดชอบตรวจสอบและเร่งดำเนินการปรับปรุง

สารบัญ

	หน้า
คำแถลง	ก
บทสรุปผู้บริหาร	ข
สารบัญ	ช
สารบัญตาราง.....	ญ
สารบัญภาพประกอบ	ฎ
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.....	13
2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	17
2.4 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา.....	19
บทที่ 3 วิธีการศึกษา.....	20
3.1 ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา	20
3.2 ประชากรเป้าหมาย	20
3.3 ขนาดของกลุ่มตัวอย่างประชาชน	21
3.4 วิธีการสุ่มตัวอย่าง.....	21
3.5 เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูลและการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	22
3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล.....	23

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการศึกษา.....	25
4.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม	26
4.2 งานที่กลุ่มตัวอย่างประชาชนส่วนใหญ่มาติดต่อขอรับบริการ	29
4.3 ช่วงเวลาที่กลุ่มตัวอย่างประชาชนมาติดต่อขอรับบริการ	30
4.4 ช่องทางการรับข้อมูลข่าวสารจากองค์การบริหารส่วนตำบลจอหอ ของประชาชน	31
4.5 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลจอหอ.....	32
4.6 การประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลจอหอ.....	41
4.7 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของประชาชนผู้รับบริการ.....	48
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา.....	50
บรรณานุกรม.....	59
ภาคผนวก.....	62
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม	63
ภาคผนวก ข ภาพการเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชาชนผู้ใช้บริการ.....	68

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
3.1	จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างของประชาชน จำแนกตามเขตที่อยู่อาศัย.....	22
3.2	แสดงการจัดระดับคะแนนของความพึงพอใจ	24
4.1	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจอหอ จำแนกเป็นรายตำบล.....	32
4.2	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจอหอ ในด้านขั้นตอนการให้บริการ จำแนกเป็นรายข้อ.....	33
4.3	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจอหอ ในด้านช่องทางการให้บริการ จำแนกเป็นรายข้อ.....	34
4.4	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจอหอ ในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกเป็นรายข้อ	35
4.5	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจอหอ ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกเป็นรายข้อ.....	36
4.6	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการที่มีต่องานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย จำแนกเป็นรายตำบลและภาพรวม	37
4.7	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการที่มีต่องานด้านป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ จำแนกเป็นรายตำบลและภาพรวม	37

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.8	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการที่มีต่องานด้านการให้บริการสนামกีฬา อบต.จอหอ จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม.....39
4.9	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการที่มีต่องานการขออนุญาตปลูกสิ่งปลูกสร้าง จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม.....40
4.10	แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ และระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลจอหอ จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม.....41
4.11	แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ และระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการ งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม.....43
4.12	แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ และระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการ งานด้านป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม44
4.13	แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ และระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการ งานด้านการให้บริการสนามกีฬา อบต.จอหอ จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม.....45
4.14	แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ และระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการ งานการขออนุญาตปลูกสิ่งปลูกสร้างจำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม46
4.15	แสดงระดับความพึงพอใจ และระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการที่มีต่อ ภาระงาน ในภาพรวมทั้ง 4 งาน.....47

สารบัญภาพประกอบ

ภาพประกอบที่	หน้า
2.1 แสดงกรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา	19
4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	26
4.2 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับอายุ.....	26
4.3 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา	27
4.4 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ	27
4.5 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับรายได้	28
4.6 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามภาระงานที่กลุ่มตัวอย่างประชาชนส่วนใหญ่มาติดต่อขอรับบริการ	29
4.7 แสดงจำนวนของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่วงเวลา ที่มาติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลจอหอ	30
4.8 แสดงจำนวนของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม ช่องทางการรับข้อมูลข่าวสารจากองค์การบริหารส่วนตำบลจอหอ.....	31
4.9 แสดงการเปรียบเทียบร้อยละของความพึงพอใจ ระหว่างปีงบประมาณ 2563 และ 2564.....	42

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลจ้อหอ อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา
ประจำปีงบประมาณ 2564

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 อำเภอคง อำเภอชุมพวง อำเภอประทาย อำเภอบัวใหญ่ อำเภอห้วยแถลง อำเภอสูงเนินอำเภอเมืองนครราชสีมา อำเภอโนนไทย อำเภอหนองบุญมาก อำเภอโชคชัย อำเภอเสิงสาง อำเภอวังน้ำเขียว อำเภอพระทองคำ อำเภอแก้งสนามนาง อำเภอขามสะแกแสง อำเภอเฉลิมพระเกียรติ อำเภอเมืองยาง อำเภอลำทะเมนชัยอำเภอขามทะเลสอ อำเภอเทพารักษ์ อำเภอบัวลาย อำเภอโนนแดง อำเภอสีดา 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 พัฒนาสาธารณสุขโรคและสาธารณสุขการ ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต เช่น การส่งเสริมอาชีพ การศึกษา การสาธารณสุข ด้านจัดระเบียบชุมชน/สังคมและการรักษาความสะอาดเรียบร้อย เช่น การส่งเสริมประชาธิปไตย การป้องกันสาธารณสุข การรักษาความสงบเรียบร้อย ด้านการวางแผนการส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรม และการท่องเที่ยว เช่น การวางแผน พัฒนาท้องถิ่น การส่งเสริมการลงทุน การพาณิชยกรรม ด้านการบริหารจัดการและอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติสิ่งแวดล้อม เช่น การคุ้มครองดูแลรักษาทรัพยากรธรรมชาติและดูแลที่สาธารณะประโยชน์ และด้านศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น เช่น การดูแลรักษาโบราณสถาน และโบราณวัตถุ เป็นต้น

การปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ดีจึงต้องปฏิบัติตามภารกิจดังกล่าวข้างต้น และเพื่อให้การบริหารจัดการสำเร็จลุล่วง สามารถแก้ไขปัญหา และสนองต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น ตลอดจนประสานความร่วมมือกับหน่วยงานต่างๆ ทั้งภาครัฐและเอกชนที่เกี่ยวข้อง เพื่อร่วมมือกันพัฒนาท้องถิ่นให้มีความเจริญก้าวหน้าได้นั้น 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 2564 ในด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

2) เพื่อจัดเรียงลำดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจอหอ อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ 2564 ในด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกตามภาระงาน

3) เพื่อสำรวจปัญหาและอุปสรรค ตลอดจนความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจอหอ อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา

1.3 ขอบเขตการดำเนินงาน

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจอหอ อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ 2564 ในครั้งนี้ใช้กลุ่มตัวอย่างของประชาชนในท้องถิ่นที่เคยมารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลจอหอ เป็นกรณีศึกษาในการศึกษาจะใช้วิธีการสัมภาษณ์จากประชาชนในท้องถิ่นในเขตรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลจอหอใน 4 ประเด็นหลัก คือ ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

1.4 ข้อยกเว้นของการศึกษา

โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจอหอ อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ 2564 ครั้งนี้ จะทำการสำรวจเฉพาะกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่เคยมารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลจอหอบางส่วนที่ได้จากการสุ่ม เนื่องจากมีระยะเวลาจำกัดในการสำรวจ ฉะนั้น ผลการศึกษา จึงครอบคลุมเฉพาะภาระงานหลักขององค์การบริหารส่วนตำบลจอหอ ซึ่งไม่อาจครอบคลุมข้อเท็จจริงของภาระงานอื่น ๆ ทั้งหมดขององค์การบริหารส่วนตำบลจอหอได้

1.5 นิยามศัพท์ในการศึกษา

1) องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) หมายถึง ราชการส่วนท้องถิ่นที่ได้รับการเลือกตั้งจากประชาชนในท้องถิ่น มีอำนาจหน้าที่ในการบริหารจัดการสาธารณะตามกฎหมายเพื่อประโยชน์สุขของชุมชนในท้องถิ่นนั้น ซึ่งประกอบด้วย

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

2) สำนักงานเทศบาลในเขตจังหวัดนครราชสีมา หมายถึง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตจังหวัดนครราชสีมา 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 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งจัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 โดยมีฐานะเป็นนิติบุคคล ทั้งนี้ อบต. แต่ละแห่งจะมีพื้นที่รับผิดชอบในเขตตำบลที่ไม่อยู่ในเขตของเทศบาล หรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น ยกเว้น องค์การบริหารส่วนจังหวัด

4) ความพึงพอใจ หมายถึง การรับรู้ของบุคคลต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่งหรือสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยปรากฏออกมาในลักษณะที่ชอบหรือไม่ชอบ เห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วย พอใจหรือไม่พอใจ ซึ่งจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลนั้นได้

5) ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) หมายถึง ระดับความพึงพอใจต่อการได้รับบริการจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (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 บ้านสระตาราข ตำบลจ้อหอ อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา จัดตั้งเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลเมื่อ วันที่ 23 กุมภาพันธ์ พ.ศ.2540 เป็นองค์การบริหารส่วนตำบลขนาดเล็ก ปี พ.ศ. 2551 ได้ปรับขนาดเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลขนาดกลาง และปรับขนาดเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลขนาดใหญ่ ในปี พ.ศ. 2554

1.2 ลักษณะภูมิประเทศ

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

1.3 ลักษณะภูมิอากาศ

ลักษณะภูมิอากาศขององค์การบริหารส่วนตำบลจ้อหอ จัดอยู่ในเขตภูมิอากาศแบบทุ่งหญ้าเมืองร้อน (Tropical Savanna Climate : Aw) หรือเรียกอีกอย่างหนึ่งว่า เขตภูมิอากาศแบบสะวันนา(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

พื้นที่ในตำบลจ้อหอส่วนใหญ่เป็นดินร่วนปนทราย พื้นที่นาส่วนใหญ่เป็นดินเหนียวปนทราย พื้นที่บางส่วนเป็นดินเค็ม

1.5 ลักษณะของแหล่งน้ำ

พื้นที่ในตำบลจ้อหอ 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	บ้านสรรธรรมขันธุ์
หมู่ 9	บ้านสำโรง
หมู่ 10	บ้านหนองออก
หมู่ 11	บ้านกรูด
หมู่ 12	บ้านสรรตาราช
หมู่ 15	บ้านหนองกระดิงงา

2. ประชากร

ประชากร จำนวนราษฎร ชาย 7,273 คน หญิง 7,987 คน รวมทั้งสิ้น 15,260 คน
จำนวนครัวเรือน รวมทั้งสิ้น 6,974 ครัวเรือน แยกตามหมู่บ้านดังรายละเอียดต่อไปนี้

ชื่อหมู่บ้าน	จำนวนครัวเรือน	ประชากรชาย	ประชากรหญิง	ประชากรรวม
บ้านกล้วย	794	855	899	1,754
บ้านระกาย	2,048	2,219	2,570	4,789
บ้านบึงทับช้าง	1,520	1,148	1,248	2,396
บ้านสรรธรรมขันธุ์	584	539	568	1,107
บ้านสำโรง	93	156	164	320
บ้านหนองออก	461	755	755	1,510
บ้านกรูด	491	738	824	1,562
บ้านสรรตาราช	290	398	439	837
บ้านหนองกระดิงงา	693	465	520	985
รวม	6,974	7,273	7,987	15,260

หมายเหตุ : ข้อมูลจากสำนักงานทะเบียนอำเภอเมืองนครราชสีมา ณ เดือน พฤษภาคม พ.ศ. 2563

3. สภาพทางสังคม

3.1 การศึกษา

การศึกษา ในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลจ้อหอ มีโรงเรียนในพื้นที่ระดับประถมศึกษา จำนวน 4 โรงเรียน คือ

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

และศูนย์การศึกษาพิเศษเขต 11 นครราชสีมา

การจัดการศึกษา องค์การบริหารส่วนตำบลจ้อหอ ได้ดำเนินการตามโครงการถ่ายโอนภารกิจจัดการศึกษาอนุบาล 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 ด้านวิชาการและครูอัตราจ้างหรือครูผู้สอนให้ช่วยดำเนินการสอนต่อไป องค์การบริหารส่วนตำบลจ้อหอ ได้ดำเนินการจัดการเรียนการสอนเด็กก่อนวัยเรียน ระดับชั้นอนุบาล 2 ขวบ จำนวน 40 คน เกณฑ์เฉลี่ย 1 : 14 , ระดับชั้นอนุบาล 3 ขวบ 38 คน เกณฑ์เฉลี่ย 1 : 19 และระดับชั้นอนุบาล 4 ขวบ จำนวน 41 คน เกณฑ์เฉลี่ย 1 : 19 รวมทั้งสิ้นจำนวนนักเรียน 116 คน ณ ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กตำบลจ้อหอมีบุคลากรครูดูแลเด็กก่อนปฐมวัย จำนวน 8 คน (ข้อมูลปีการศึกษา 2558)

ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กตำบลจ้อหอ เป็นอาคารเรียนในการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ให้แก่เด็กก่อนก่อนเกณฑ์ จำนวน 3 ห้องเรียน มีสัดส่วนครู 1 คน ต่อนักเรียน 15 คน ปัจจุบันมีนักเรียน จำนวน 119 คน

3.2 สาธารณสุข

ในเขตพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลจ้อหอ มีโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล 1 แห่ง คือ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลระกาย ให้บริการในพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลจ้อหอ และรวมถึงพื้นที่ของทางเทศบาลตำบลจ้อหอด้วย โรคระบาดที่สำคัญที่เกิดขึ้นเช่น ไข้เลือดออก

3.3 อาชญากรรม

ไม่มีการก่ออาชญากรรมในคดีใหญ่ ๆ มีแต่คดีเล็กน้อยน้อยทั่วไป

ตำรวจประจำตำบล จำนวน 2 คน

ตำรวจบ้าน จำนวน 30 คน

3.4 ยาเสพติด

มีปัญหาผู้เสพยาเสพติดเล็กน้อยแต่ได้รับการบำบัดจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

3.5 การสังคมสงเคราะห์

องค์การบริหารส่วนตำบลจ้อหอได้ดำเนินการด้านสังคมสงเคราะห์ ดังนี้

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

4. ระบบบริการพื้นฐาน

4.1 การคมนาคมขนส่ง

เส้นทางคมนาคมที่สำคัญขององค์การบริหารส่วนตำบลจ้อหอ

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 ที่สำหรับทางตะวันออกของทาง

หลวงแผ่นดินหมายเลข 205 เป็นโครงข่ายถนนเพื่อเข้าสู่หมู่ที่ 7 เส้นทางที่ผ่านเข้าไปในสถานที่ราชการ

4. ถนนเลียบเมืองสาย สามแยกปักธงชัย – จอหอ เป็นทางหลวงที่สร้างใหม่ เพื่อช่วยระบายการจราจรของรถยนต์ บรรเทาปัญหาการจราจรติดขัด โดยตัดผ่าน พื้นที่หมู่ที่ 2, 6, 7, 8, 10, 11, 12, และ 15

การคมนาคมติดต่อกับพื้นที่ภายนอกตำบล

การติดต่อกับอำเภอ จังหวัด ตลาดหรือศูนย์กลางการซื้อขาย และการขนส่งผลผลิต ประชาชนตำบลจอหอได้ใช้ในทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 205 และทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 2 โดยผ่านไปที่เทศบาลตำบลจอหอ ใช้บริการรถโดยสารได้ดังนี้

1. รถสองแถวสายหนองออก – โคราช บริการระหว่างหมู่ที่ 2, 6, 10, 11, 12 ซึ่งมีบริการตลอดทั้งวัน สำหรับหมู่ที่ 9 นั้นไม่มีรถโดยสารเข้าถึงหมู่บ้านประชาชนต้องเดินมาขึ้นรถโดยสารที่หมู่ที่ 2 เป็นระยะทางประมาณ 1 ก.ม.

2. หมู่ที่ 7 ไม่มีรถโดยสารประจำทาง ประชาชนในหมู่บ้านต้องเดินทางไปขึ้นรถประจำทางที่ทางหลวงหมายเลข 205 คือ ถนนสุรนารายณ์ หรือเดินทางสัญจรด้วยยานพาหนะส่วนตัว

4.2 การไฟฟ้า

ประชาชนในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลจอหอมีไฟฟ้าใช้ครบทุกครัวเรือน แต่ยังคงขาดโคมโไฟฟ้าสาธารณะตามชุมชนและสถานที่สำคัญบางแห่ง

4.3 การประปา

ประชาชนในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลจอหอ มีการประปาบริการ 3 ส่วนคือ

1. กิจการประปา องค์การบริหารส่วนตำบลจอหอ บ้านกล้วย หมู่ที่ 2
2. กิจการประปาหมู่บ้าน ได้แก่
 - ประปาหมู่บ้านบึงทับช้าง หมู่ที่ 7
 - ประปาหมู่บ้านหนองออก หมู่ที่ 10
 - ประปาหมู่บ้านกรูด หมู่ที่ 11

3. การประปาส่วนภูมิภาค

4.4 โทรศัพท์

ประชาชนส่วนใหญ่ใช้เป็นโทรศัพท์เคลื่อนที่ติดตามตัวเป็นส่วนใหญ่

4.5 ไปรษณีย์หรือการสื่อสารหรือการขนส่ง และวัสดุ ครุภัณฑ์

- ไม่มี-

5. ระบบเศรษฐกิจ

5.1 การเกษตร

ประชากรส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกรรมเป็นหลัก เช่น การทำนา เพาะปลูก พืชไร่ ผักสวนครัว และผลไม้ เมื่อว่างจากภาคเกษตรกรรมจะเดินทางไปประกอบอาชีพเป็นแรงงานรับจ้างทั่วไป ตามพื้นที่เกษตรกรรม โรงงานอุตสาหกรรมและเดินทางเข้าไปในเมืองเป็นแรงงานช่างฝีมือ ดังนั้นประชากรส่วนใหญ่ภายในพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลจ้อหอจึงประกอบอาชีพเกษตรกรรมควบคู่กับการรับจ้างทั่วไป นอกจากนี้ยังประกอบอาชีพค้าขายและอาชีพอื่น ๆ รวมทั้งอาชีพเสริมที่ทำเป็นอุตสาหกรรมในครัวเรือน เช่น การจักสาน ทอเสื่อ ทอผ้า แปรรูปอาหารประเภทต่าง ๆ

5.2 การประมง

- ไม่มี-

5.3 การปศุสัตว์

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

5.4 การบริการ

หน่วยธุรกิจในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลจ้อหอ

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

5.5 การท่องเที่ยว

- ไม่มี -

5.6 อุตสาหกรรม

มีโรงงานอุตสาหกรรม 11 แห่ง

5.7 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

5.8 แรงงาน

ประชากรผู้ใช้แรงงานในพื้นที่ ประมาณ ร้อยละ 40 ของประชากรในพื้นที่ ส่วนใหญ่จะรับจ้างในโรงงานอุตสาหกรรมในพื้นที่ ร้อยละ 25 นอกพื้นที่ ร้อยละ 15

6. เศรษฐกิจพอเพียงท้องถิ่น (ด้านการเกษตรและแหล่งน้ำ)

6.1 ข้อมูลด้านแหล่งน้ำทางการเกษตร

พื้นที่ในตำบลจ้อหอ มีลำน้ำที่สำคัญไหลผ่าน 1 สาย คือ ลุ่มน้ำลำตะคอง ซึ่งมีราษฎรใช้น้ำ เพื่ออุปโภคและบริโภค พร้อมทั้งภาคการเกษตร

6.2 ข้อมูลด้านแหล่งน้ำกิน น้ำใช้ (หรือน้ำเพื่ออุปโภค บริโภค)

พื้นที่ในตำบลจ้อหอ มีลำน้ำที่สำคัญไหลผ่าน 1 สาย คือ ลุ่มน้ำลำตะคอง ซึ่งมีราษฎรใช้น้ำ เพื่ออุปโภคและบริโภค พร้อมทั้งภาคการเกษตร

7. ศาสนา ประเพณี วัฒนธรรม

7.1 การนับถือศาสนา

ประชาชนในตำบลจ้อหอส่วนใหญ่จะนับถือศาสนาพุทธ โดยมีศาสนสถาน 5 แห่ง 1 สำนักสงฆ์ คือ

- | | | |
|------------------------|---------------------------|-----------|
| 1. วัดประมวลาธารราษฎร์ | 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 แห่งเทียนเข้าพรรษา วันออกพรรษา และวันสำคัญทางพระพุทธศาสนา เป็นต้น

7.3 ภูมิปัญญาท้องถิ่น ภาษาถิ่น

ภูมิปัญญาท้องถิ่น เช่น เพลงโคราช หมอเรียกขวัญนาค หมอสมุนไพร ภาษาถิ่น คือ ภาษาโคราช

7.4 สินค้าพื้นเมืองและของที่ระลึก

- กลุ่มแค้ปหมู
- กลุ่มไข่เค็ม น้ำพริกไข่เค็ม
- กลุ่มขนมไทย

8. ทรัพยากรธรรมชาติ

8.1 น้ำ

แหล่งน้ำธรรมชาติ คือ ลุ่มน้ำลำตะคอง และมีสระน้ำ หนองน้ำๆ ตามหมู่บ้าน

8.2 ป่าไม้

มีพื้นที่ป่า คือ สวนป่าองค์การบริหารส่วนตำบลจอหอ และสวนสาธารณะหมู่บ้าน

8.3 ภูเขา

- ไม่มี-

8.4 คุณภาพของทรัพยากรธรรมชาติ

ในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลจอหอ ทรัพยากร แบ่งออกเป็น 3 ด้าน คือ ดิน น้ำ ป่าไม้
ดิน พื้นที่ส่วนใหญ่ในการเพาะปลูก เป็นดินร่วนปนทราย ดินเหนียวปนทราย
พื้นที่ส่วนน้อยในการเพาะปลูก เป็นดินเค็ม

น้ำ ลำน้ำดิบที่ใช้อุปโภค บริโภค มีเพียง 1 สาย คือ ลุ่มน้ำลำตะคอง ในช่วงหน้าแล้งไม่เพียงพอต่อการอุปโภคบริโภค

ป่าไม้ พื้นที่ป่าไม้มีปริมาณไม่มาก เนื่องจากการพัฒนาของสังคม อุตสาหกรรม ในพื้นที่มากขึ้น

สรุป คุณภาพของทรัพยากรธรรมชาติ อยู่ในระดับปานกลาง

9. อื่น ๆ (ถ้ามีระบุด้วย)

- ไม่มี -

2.2 ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

2.2.1 ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจหรือพอใจตรงกับภาษาอังกฤษว่า “Satisfaction” มีผู้ให้ความหมายไว้หลายความหมายดังนี้

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

Davis (1967) กล่าวว่า พฤติกรรมเกี่ยวกับความพึงพอใจของมนุษย์ คือ ความพยายามของมนุษย์ที่จะขจัดความตึงเครียด หรือความกระวนกระวาย หรือภาวะไม่ได้ดูลงสภาพในร่างกาย เมื่อมนุษย์สามารถขจัดสิ่งต่าง ๆ ดังกล่าวได้แล้ว มนุษย์ก็จะได้รับ ความพึงพอใจในสิ่งที่ตนต้องการ ขณะที่ Wolman (1973) ได้ให้ความหมายว่าความพึงพอใจคือความรู้สึกมีความสุขเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมายที่ต้องการหรือแรงจูงใจ ส่วน Mullins.(1985:280) ให้ความหมายไว้ว่า ความพึงพอใจ เป็นทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งต่างๆ ในหลายๆ ด้าน เป็นสภาพภายในที่มีความสัมพันธ์กับความรู้สึกของบุคคลที่ประสบความสำเร็จในความต้องการหรือคาดหวัง

นอกจากนี้ยังมีนักวิชาการชาวไทย เช่น วิยะดา เสรีวิชัยสวัสดิ์ (2545) ได้ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่ดีของบุคคลที่ได้รับการตอบสนองเมื่อบรรลุวัตถุประสงค์ในสิ่งที่ต้องการ

ก็จะทำให้รู้สึกดีชอบและสบายใจหากสอดคล้องกับความคาดหวังหรือมากกว่าที่คาดหวังไว้ก็จะมีความรู้สึกพึงพอใจ ส่วนปริญญา จเรรัชต์ และคณะ (2546) กล่าวว่า ความพึงพอใจหมายถึง ท่าที ความรู้สึก หรือทัศนคติในทางที่ดีของบุคคลที่มีต่องานที่ปฏิบัติ ร่วมปฏิบัติหรือได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติ โดยผลตอบแทนที่ได้รับรวมทั้งสภาพแวดล้อมต่างๆที่เกี่ยวข้องเป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจต่องานที่ทำ และวาทีนีไ้แก้อ (2549) ได้ให้ความหมายว่าความพึงพอใจหมายถึงความรู้สึกของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งเมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการทำให้บุคคลมีความรู้สึกในทางบวกหรือมีความรู้สึกในทางที่ดี

2.2.2 ลักษณะของความพึงพอใจ

อัจฉราสมสวย (2545: 5-6) กล่าวถึงลักษณะของความพึงพอใจไว้ ดังนี้

1) ความพึงพอใจคือการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดบุคคลจำเป็นต้องปฏิสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมรอบตัวและการตอบสนองความต้องการของบุคคลด้วยการตอบโต้กับบุคคลอื่นและสิ่งต่างๆในชีวิตประจำวัน ทำให้แต่ละคนมีประสบการณ์การเรียนรู้สิ่งที่จะได้รับตอบสนองแตกต่างกัน

2) ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์หนึ่ง

3) ความพึงพอใจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกชอบสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่ผันแปรได้ตามปัจจัยที่ไม่เกี่ยวข้องกับความคาดหวังของบุคคลในแต่ละสถานการณ์นอกจากนี้ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่แสดงออกมาในระดับมากน้อยได้ขึ้นอยู่กับความแตกต่างของการประเมินสิ่งที่ได้รับจริงกับสิ่งที่คาดหวังไว้

นอกจากนี้ความพึงพอใจของบุคคลใดบุคคลหนึ่งจะถูกกำหนดจากความรู้สึกของแต่ละบุคคล โดยจากการพิจารณาความแตกต่างระหว่างผลตอบแทนที่เกิดขึ้นจริงและผลตอบแทนที่เขามีความรู้สึกว่าเขาควรจะได้รับแล้วถ้าหากผลตอบแทนที่ได้รับจริงมากกว่าผลตอบแทนที่เขาคาดว่าจะได้รับย่อมจะก่อให้เกิดความพึงพอใจขึ้น ซึ่งความพอใจจะมากหรือน้อยหรือไม่พึงพอใจนั้น ขึ้นอยู่กับความยุติธรรมของผลตอบแทน

2.2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

การให้บริการ เป็นหน้าที่หลักสำคัญในการบริการงานในภาครัฐ โดยเฉพาะงานที่จะต้องมีการติดต่อสัมพันธ์กับประชาชนโดยตรงโดยหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีหน้าที่ในการส่งต่อบริการ (Delivery service) ให้แก่ผู้รับบริการ

John D. Millett (1951:397-400) กล่าวว่า ว่าคุณค่าประการแรกของการบริการงานรัฐกิจทั้งหมดคือ 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 ส่วน Hinshaw 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) รูปรธรรม (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 ท่าเลที่ตั้ง ตลอดจนความพยายามของพนักงานที่จะเข้าใจถึงความต้องการของผู้บริการรวมทั้งความสนใจในการตอบสนองความต้องการดังกล่าว

2.2.6 การวัดความพึงพอใจที่มีต่อการบริการ

ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการจะเกิดขึ้นหรือไม่นั้นจะต้องพิจารณาถึงลักษณะของการให้บริการขององค์กรประกอบกับระดับความรู้สึกรู้สึกของผู้มารับบริการในมิติต่างๆของแต่ละบุคคล ดังนั้นการวัดความพึงพอใจในการใช้บริการสามารถทำได้หลายวิธีดังนี้ (ชานันท์ ถ้าคู่, 2545: 10)

1) การใช้แบบสอบถามซึ่งเป็นวิธีการที่นิยมใช้กันแพร่หลายวิธีหนึ่งโดยการขอความร่วมมือจากกลุ่มบุคคลที่ต้องการวัดแสดงความคิดเห็นลงในแบบฟอร์มที่กำหนดคำตอบไว้ให้เลือกตอบหรือเป็นคำตอบอิสระคำถามที่ถามอาจจะถามถึงความพึงพอใจในด้านต่างๆที่หน่วยงานหรือองค์กรกำลังให้บริการอยู่เช่นลักษณะของการให้บริการสถานที่ให้บริการ บุคลากรที่ให้บริการ เป็นต้น

2) การสัมภาษณ์เป็นวิธีการที่ต้องอาศัยเทคนิคและความชำนาญพิเศษของผู้สัมภาษณ์ที่จะจูงใจให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ตอบคำถามให้ตรงกับข้อเท็จจริง

3) การสังเกตเป็นวิธีการสังเกตจากพฤติกรรมทั้งก่อนมารับบริการขณะรับบริการและหลังจากการได้รับบริการแล้วเช่นการสังเกตกิริยาท่าทางการพูดสีหน้าและความถี่ของการมาขอรับบริการ เป็นต้น ผู้วัดจะต้องกระทำอย่างจริงจังและมีแบบแผนที่แน่นอน

2.2.2.7 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการสาธารณะและการให้บริการประชาชนภาครัฐ

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

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

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานของความคิดว่าทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการ

ปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในทุกแง่มุมของกฎหมายไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely Service) หมายถึง ในการให้บริการจะต้องมองว่าการให้บริการจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลยถ้าไม่มี 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 หน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิมเดิมเดิมใส 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 นภาผ่องกุล. (2559) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ของ องค์กรบริหารส่วนตำบลบางโปรง อำเภอมือง จังหวัดสมุทรปราการ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ องค์กรบริหารส่วนตำบลบางโปรง อำเภอมือง จังหวัดสมุทรปราการ ปีงบประมาณ 2559 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษา เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบล บางโปรง อำเภอมือง จังหวัดสมุทรปราการ การเก็บรวบรวมแบบสอบถามได้รับกลับมาเป็นจำนวน 400 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100 การวิเคราะห์ข้อมูลใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ และค่าเฉลี่ย ผลการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์กรบริหารส่วน ตำบลบางโปรง อำเภอมือง จังหวัดสมุทรปราการ ทั้งภาพรวมและรายด้าน พบว่าในภาพรวม ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลบางโปรง คิดเป็นร้อยละ

96.89 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านขั้นตอนการให้บริการประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 98.13 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 98.59 ด้านช่องทางในการให้บริการประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 90.92 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 97.83 เมื่อพิจารณาเป็นรายหมู่บ้าน พบว่า ประชาชนในหมู่ที่ 3 และหมู่ที่ 4 มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.69 และ 3.59 ตามลำดับ ส่วนประชาชนในหมู่ที่ 1 และหมู่ที่ 2 มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง อยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.49 และ 3.39 ตามลำดับ

อมรรัตน์ บุญญา. (2557) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพวา อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพวา อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี และเพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการ ของเทศบาลตำบลพวา อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ กลุ่มตัวอย่างจำนวน 385 ตัวอย่าง ทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมติฐาน ด้วยสถิติ t-test, One-way ANOVA และทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีของ 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 วชิรเชื่อนพันธ์ (2548) ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานครูเทศบาลจังหวัดสมุทรปราการพบว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานครูเทศบาลจังหวัดสมุทรปราการอยู่ในระดับปานกลางปัจจัยจูงใจอยู่ในระดับมากด้านปัจจัยค้ำจุนอยู่ในระดับปานกลาง การทดสอบความสัมพันธ์ พบว่า เพศอายุตำแหน่งหน้าที่ระดับตำแหน่งประสบการณ์ในการทำงาน และขนาดของโรงเรียนไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานครูเทศบาลจังหวัดสมุทรปราการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติส่วนความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานครูเทศบาลจังหวัดสมุทรปราการอย่างมี

นัยสำคัญทางสถิติการทดสอบสมมติฐานพบว่าเพศอายุตำแหน่งหน้าที่ระดับตำแหน่งประสบการณ์ในการทำงานและขนาดของโรงเรียนไม่มีความสัมพันธ์กับพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานครูเทศบาลจังหวัดสมุทรปราการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ลันดา สิทธิจักร และจิราภรณ์ จันทร์อารักษ์ (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 ลักษณะองค์กรมีความสัมพันธ์เชิงบวกกระชับค่อนข้างสูงกับความพึงพอใจในงานและความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

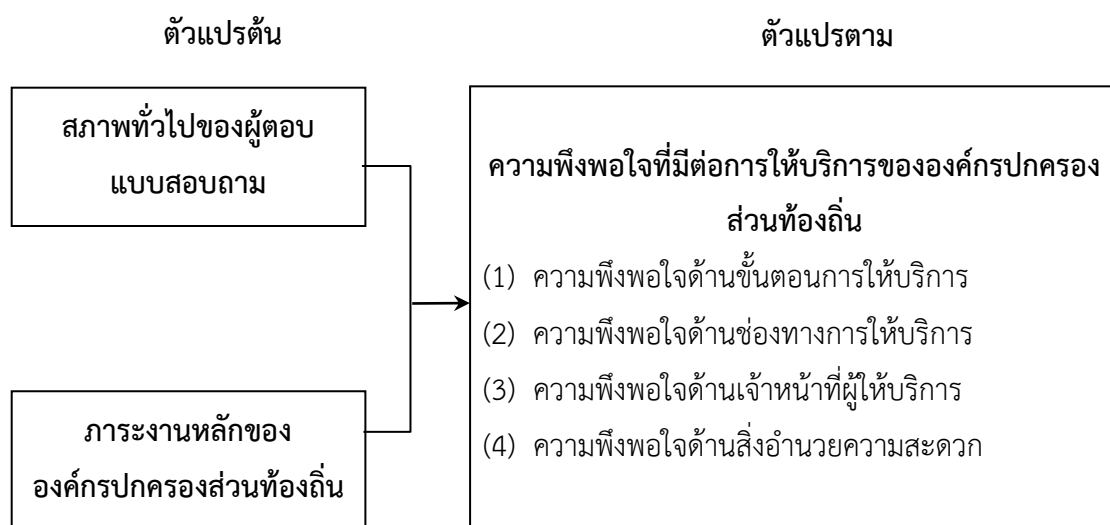
ธนิดา ริมดุสิทธิ์ (2551) ได้ศึกษาและเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ที่ปฏิบัติงานในจังหวัดนนทบุรี ใน 5 ด้าน คือ ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน ด้านความสัมพันธ์กับบุคคลในหน่วยงาน ด้านความก้าวหน้าจากการปฏิบัติงาน 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)ศึกษาวามพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินการด้านระบบสาธารณูปโภค 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

ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาคือข้อมูลที่เก็บรวบรวมจากกลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้มารับบริการที่ได้รับแบบสอบถาม ซึ่งมีที่พักอาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลจอหอ อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจอหอ อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา

3.2 ประชากรเป้าหมาย

ประชากรเป้าหมายสำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) คือประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลจอหอ จำนวน 15,260 คน จาก 9 หมู่ ได้แก่ หมู่ 2 บ้านกล้วย หมู่ 6 บ้านระกาย หมู่ 7 บ้านบึงทับช้าง หมู่ 8 บ้านสรรธรรมขันธุ์ หมู่ 9 บ้านสำโรง หมู่ 10 บ้านหนองออก หมู่ 11 บ้านกรูด หมู่ 12 บ้านสรรตาราช และหมู่ 15 บ้านหนองกระด้าง

3.3 ขนาดของกลุ่มตัวอย่างประชาชน

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

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

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

$$\text{แทนค่าสูตร } n = \frac{15,260}{1 + 15,260(0.05)^2} = 389.78 \text{ หรือ } 390 \text{ คน}$$

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

ตารางที่ 3.1 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างของประชาชน จำแนกตามเขตที่อยู่อาศัย

หมู่บ้าน	ประชากร (คน)	สัดส่วน	กลุ่มตัวอย่าง (คน)
บ้านกล้วย	1,754	11.49	46
บ้านระกาย	4,789	31.38	126
บ้านบึงทับช้าง	2,396	15.70	63
บ้านสรรธรรมขันธุ์	1,107	7.25	29
บ้านสำโรง	320	2.10	8
บ้านหนองออก	1,510	9.90	40
บ้านกรูด	1,562	10.24	41
บ้านสรรตาราช	837	5.48	22
บ้านหนองกระดิงงา	985	6.45	26
รวม	15,260	100	400

หลังจากทำการกำหนดขนาดตัวอย่างของแต่ละเขตพื้นที่ได้แล้ว ในการเก็บรวบรวมข้อมูล จะสุ่มประชากรในแต่ละเขตพื้นที่ โดยจะเก็บรวบรวมข้อมูลให้ครอบคลุมทุกเดือนตั้งแต่เดือนตุลาคม 2561 ถึงเดือนกันยายน 2563 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) เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ได้จากการออกแบบสอบถามโดยการใช้วิธีการสัมภาษณ์ตามแบบสอบถามที่ได้สร้างขึ้น 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 ได้ทำการหาค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจ เป็นรายกลุ่ม 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

ในส่วนของผลการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลจอห์นนั้น คณะผู้สำรวจได้กำหนดเกณฑ์ในการคำนวณค่าคะแนน ร้อยละ โดยคิดจากค่าคะแนนเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในการให้บริการที่ได้จากกลุ่มตัวอย่าง ประชาชนในแต่ละด้าน และนำค่าคะแนนเฉลี่ยที่ได้มาเทียบหาค่าร้อยละจากคะแนนเต็มของ แต่ละด้าน เพื่อจัดระดับของความพึงพอใจได้ ดังนี้

ตารางที่ 3.2 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 และดำเนินการ วิเคราะห์ข้อมูลด้วยการจัดจำแนกประเภทข้อความที่มีลักษณะเหมือนกันหรือคล้ายคลึงกันให้อยู่ใน ประเภทเดียวกัน จากนั้นวิเคราะห์เนื้อหาของข้อมูลและนำเสนอในรูปแบบของความเรียง

บทที่ 4 ผลการศึกษา

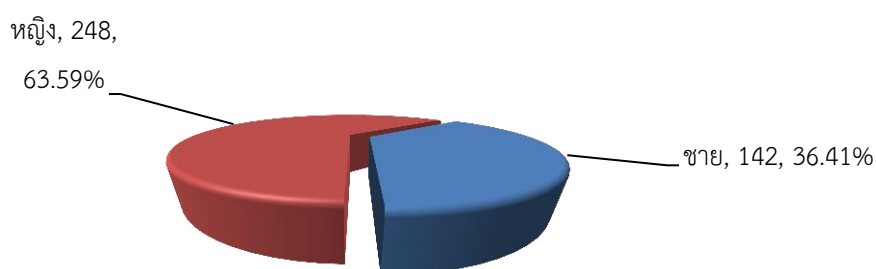
การศึกษานี้เป็นการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจอหอ ซึ่งผลการศึกษานี้ คณะผู้สำรวจได้ดำเนินการวิเคราะห์ตามขั้นตอนต่าง ๆ โดยรายงานผลการศึกษาได้แบ่งออกเป็น 7 ตอน ซึ่งมีลำดับเนื้อหา ดังนี้

- 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

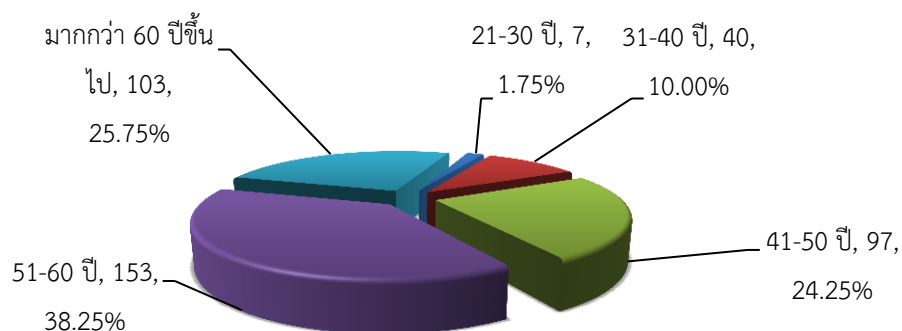
ผลการสำรวจจากกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถามพบว่า ส่วนใหญ่ร้อยละ 63.59 เป็นเพศหญิง ในขณะที่เพศชาย มีอยู่ร้อยละ 36.41 ดังแสดงรายละเอียดในภาพที่ 4.1



ภาพที่ 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

4.1.2 ระดับอายุ

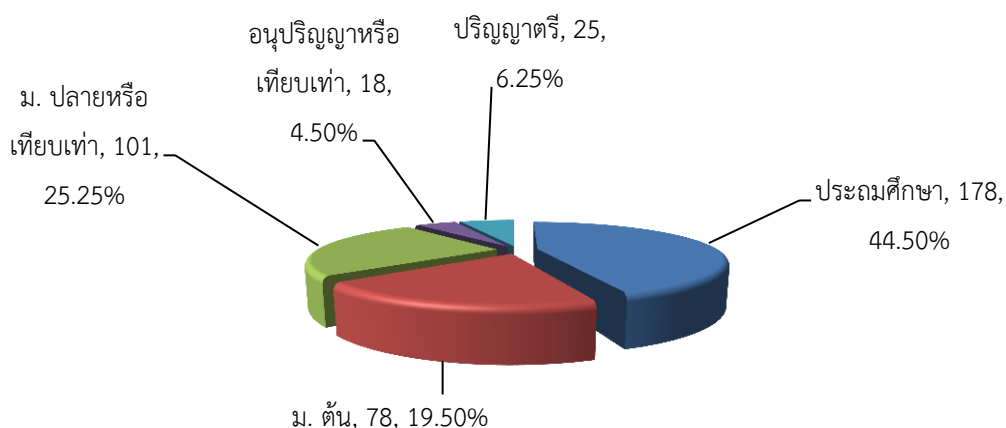
ผลการสำรวจจากกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถามพบว่า ส่วนใหญ่ร้อยละ 38.25 มีอายุระหว่าง 51-60 ปี รองลงมามีอายุมากกว่า 60 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 27.75 และร้อยละ 24.25 มีอายุอยู่ระหว่าง 41-50 ปี ตามลำดับ ดังแสดงรายละเอียดในภาพที่ 4.2



ภาพที่ 4.2 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับอายุ

4.1.3 ระดับการศึกษา

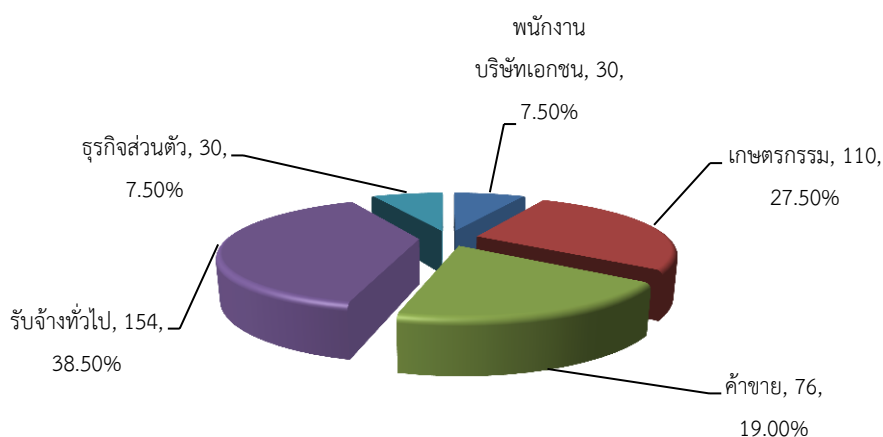
ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถามพบว่า ส่วนใหญ่ร้อยละ 44.50 มีการศึกษาอยู่ในระดับประถมศึกษา รองลงมามีการศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 25.25 และร้อยละ 19.50 มีการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนต้น ตามลำดับ ดังแสดงรายละเอียดในภาพที่ 4.3



ภาพที่ 4.3 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

4.1.4 อาชีพ

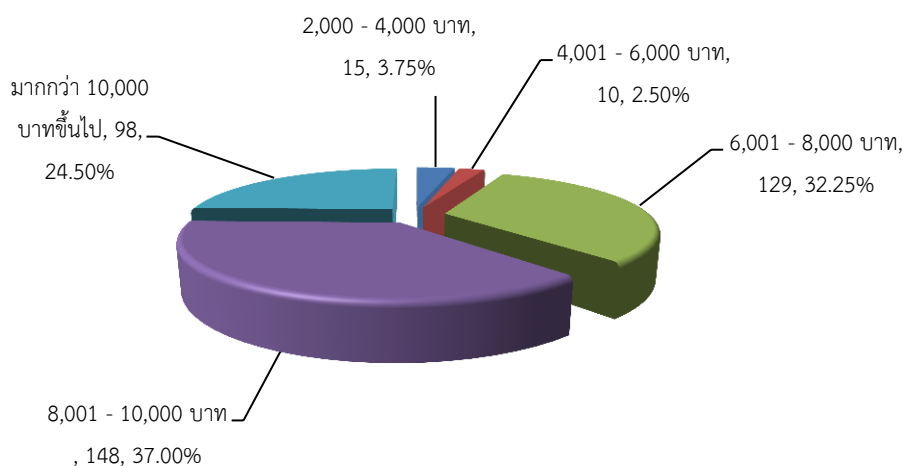
ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถามพบว่า ส่วนใหญ่ร้อยละ 38.50 ประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป รองลงมามีอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 27.50 และร้อยละ 19.00 มีอาชีพค้าขาย ตามลำดับ ดังแสดงรายละเอียดในภาพที่ 4.4



ภาพที่ 4.4 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

4.1.5 ระดับรายได้

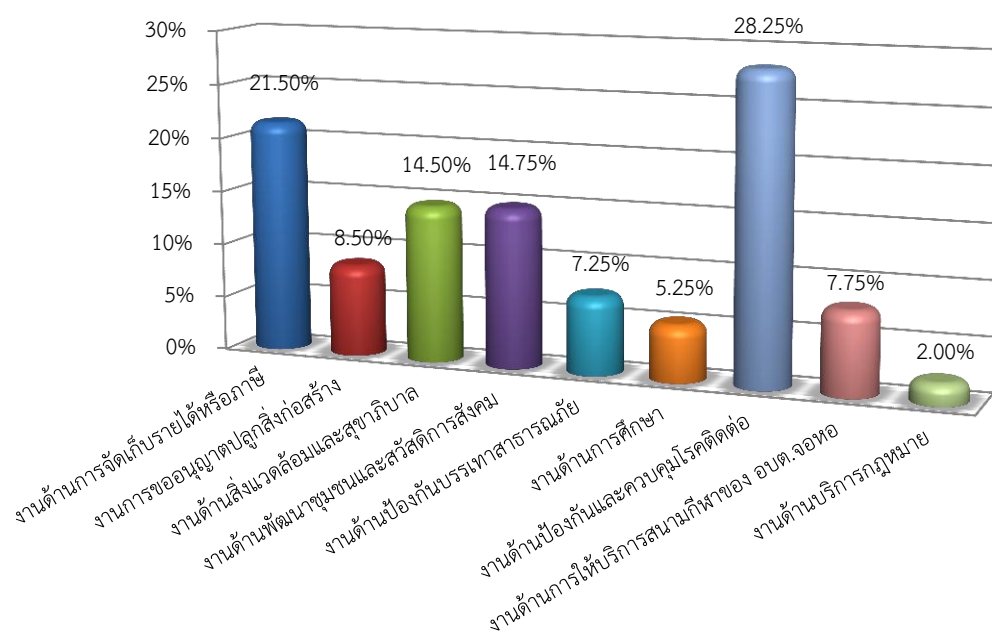
ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถามพบว่า ส่วนใหญ่ร้อยละ 37.00 มีรายได้อยู่ระหว่าง 8,001 – 10,000 บาท รองลงมา มีรายได้อยู่ระหว่าง 6,001 - 8,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 32.25 และร้อยละ 24.50 มีรายได้มากกว่า 10,000 บาทขึ้นไป ตามลำดับ ดังแสดงรายละเอียดในภาพที่ 4.5



ภาพที่ 4.5 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับรายได้

4.2 งานที่กลุ่มตัวอย่างประชาชนส่วนใหญ่มาติดต่อขอรับบริการ

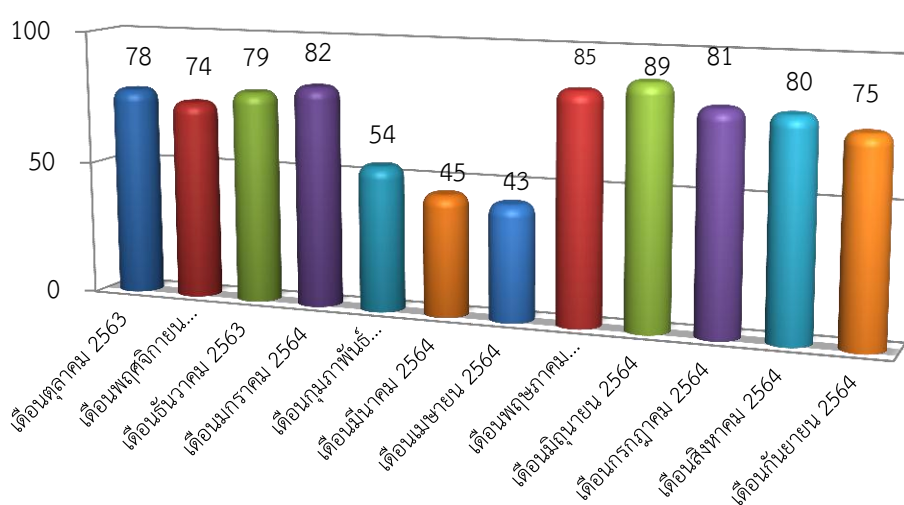
ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่ ร้อยละ 28.25 มาติดต่องานด้านป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ รองลงมาติดต่อขอรับบริการเกี่ยวกับงานด้านการจัดเก็บรายได้หรือภาษี คิดเป็นร้อยละ 21.50 และร้อยละ 14.50 มาติดต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ตามลำดับ ดังแสดงรายละเอียดในภาพที่ 4.6



ภาพที่ 4.6 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามภาระงานที่กลุ่มตัวอย่างประชาชนส่วนใหญ่มาติดต่อขอรับบริการ

4.3 ช่วงเวลาที่กลุ่มตัวอย่างประชาชนมาติดต่อขอรับบริการ

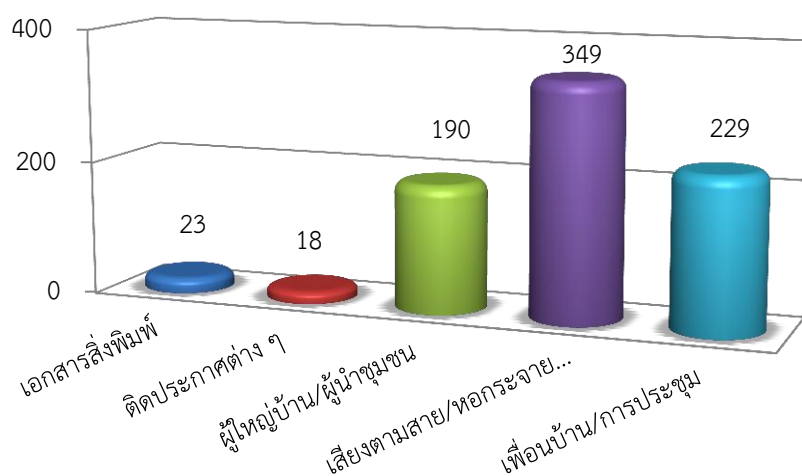
ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถามพบว่า ส่วนใหญ่ประชาชนมาติดต่อขอรับบริการกับองค์การบริหารส่วนตำบลจ้อหอในช่วงเดือนมิถุนายน 2564 รองลงมาเคยติดต่อขอรับบริการในเดือนพฤษภาคม 2564 และเดือนมกราคม 2564 ตามลำดับ ดังแสดงรายละเอียดในภาพที่ 4.7



ภาพที่ 4.7 แสดงจำนวนของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่วงเวลาที่มาติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลจ้อหอ

4.4 ช่องทางการรับข้อมูลข่าวสารจากองค์การบริหารส่วนตำบลจ้อหอของประชาชน

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



	เอกสารสิ่งพิมพ์	ติดประกาศต่าง ๆ	ผู้ใหญ่บ้าน/ผู้นำชุมชน	เสียงตามสาย	เพื่อนบ้าน/การประชุม
จำนวน	23	18	190	349	229

หมายเหตุ : ผู้ตอบสามารถเลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

ภาพที่ 4.8 แสดงจำนวนของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่องทางการรับข้อมูลข่าวสารจากองค์การบริหารส่วนตำบลจ้อหอ

4.5 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจอหอ

4.5.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยภาพรวม จำแนกเป็นรายด้าน

ตารางที่ 4.1 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจอหอ จำแนกเป็นรายด้าน

การให้บริการ	\bar{x}	S. D.	ระดับการแปลผล
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.78	0.58	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.77	0.52	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.79	0.51	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.76	0.51	มากที่สุด
ภาพรวม	4.77	0.53	มากที่สุด

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจอหอ โดยภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.79 รองลงมา คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 และด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 ตามลำดับ

4.5.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยภาพรวม จำแนกเป็นรายข้อในแต่ละด้าน

4.5.2.1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ตารางที่ 4.2 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจอหอ ในด้านขั้นตอนการให้บริการ จำแนกเป็นรายข้อ

ด้านขั้นตอนการให้บริการ	\bar{x}	S. D.	ระดับการแปลผล
1. การให้บริการตามที่ขอรับบริการ ถูกต้อง สะดวก รวดเร็ว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน เหมาะสม	4.80	0.53	มากที่สุด
2. การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน - หลัง	4.75	0.58	มากที่สุด
3. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	4.78	0.61	มากที่สุด
4. การติดต่อประสานงานมีความสะดวกรวดเร็ว	4.79	0.58	มากที่สุด
5. เครื่องมือ/อุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวกที่ใช้ในการปฏิบัติงาน มีความเหมาะสมต่อการให้บริการ	4.77	0.59	มากที่สุด
รวม	4.78	0.58	มากที่สุด

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจอหอในด้านขั้นตอนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้อประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยเรื่องการให้บริการตามที่ขอรับบริการ ถูกต้อง สะดวก รวดเร็ว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน เหมาะสม มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.80 รองลงมา คือ เรื่องการติดต่อประสานงานมีความสะดวกรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 และเรื่องระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 ตามลำดับ

4.5.2.2 ด้านช่องทางการให้บริการ

ตารางที่ 4.3 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจอหอ ในด้านช่องทางการให้บริการ จำแนกเป็นรายชื่อ

ด้านช่องทางการให้บริการ	\bar{x}	S. D.	ระดับการแปลผล
1. มีหลากหลายช่องทางในการให้บริการ เช่น อินเทอร์เน็ต การให้บริการทางโทรศัพท์	4.79	0.52	มากที่สุด
2. มีการให้บริการนอกสถานที่	4.75	0.56	มากที่สุด
3. มีการให้บริการนอกเวลาทำการ	4.76	0.53	มากที่สุด
4. การใช้บริการสามารถเข้าถึงและใช้บริการได้ง่าย	4.78	0.51	มากที่สุด
5. มีช่องทางการรับรู้ข้อมูลข่าวสารการให้บริการที่สามารถรับรู้ได้อย่างทั่วถึง	4.80	0.47	มากที่สุด
รวม	4.77	0.52	มากที่สุด

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจอหอในด้านช่องทางการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อพบว่า ทุกข้อประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยเรื่องมีช่องทางการรับรู้ข้อมูลข่าวสารการให้บริการที่สามารถรับรู้ได้อย่างทั่วถึง มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.80 รองลงมา คือ เรื่องมีหลากหลายช่องทางในการให้บริการ เช่น อินเทอร์เน็ต การให้บริการทางโทรศัพท์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 และเรื่องการใช้บริการสามารถเข้าถึงและใช้บริการได้ง่าย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 ตามลำดับ

4.5.2.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ตารางที่ 4.4 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจอหอ ในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกเป็นรายชื่อ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	\bar{x}	S. D.	ระดับการแปลผล
1. เจ้าหน้าที่ที่มีความกระตือรือร้น เอาใจใส่ในการให้บริการ	4.81	0.47	มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส มีความเป็นกันเอง	4.78	0.52	มากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ เหมาะสมกับการทำงาน	4.77	0.54	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นได้เป็นอย่างดี	4.80	0.47	มากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ คำปรึกษา ตอบข้อซักถามได้ดี	4.79	0.56	มากที่สุด
รวม	4.79	0.51	มากที่สุด

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจอหอในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อ พบว่า ทุกข้อประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยเรื่องเจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้น เอาใจใส่ในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.81 รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นได้เป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 และเรื่องเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ คำปรึกษา ตอบข้อซักถามได้ดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 ตามลำดับ

4.5.2.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ตารางที่ 4.5 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจอหอ ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกเป็นรายชื่อ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	\bar{x}	S. D.	ระดับการแปลผล
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน มีความเหมาะสมในการเดินทางมารับบริการ	4.75	0.57	มากที่สุด
2. สถานที่ให้บริการมีความสะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อย	4.78	0.46	มากที่สุด
3. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.77	0.45	มากที่สุด
4. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งพัก น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ และห้องน้ำ มีความเหมาะสมและเพียงพอ	4.76	0.47	มากที่สุด
5. สถานที่จอดรถมีความสะดวกและเพียงพอ	4.74	0.57	มากที่สุด
รวม	4.76	0.51	มากที่สุด

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจอหอในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อ พบว่า ทุกข้อประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยเรื่องสถานที่ให้บริการมีความสะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อย มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.78 รองลงมา คือ ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน และเข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 และเรื่องการจัดสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งพัก น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ และห้องน้ำ มีความเหมาะสมและเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 ตามลำดับ

4.5.3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจอหอ จำแนกตามภาระงาน

4.5.3.1 งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

ตารางที่ 4.6 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่องานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม

การให้บริการ	\bar{x}	S.D.	ระดับการแปลผล
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.78	0.52	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.76	0.71	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.80	0.66	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.74	0.47	มากที่สุด
ภาพรวม	4.77	0.60	มากที่สุด

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้มารับบริการงานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจอหอ โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.80 รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 และด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 ตามลำดับ

4.5.3.2 งานด้านป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ

ตารางที่ 4.7 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการที่มีต่องานด้านป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ จำแนกเป็นรายด้านและ ภาพรวม

การให้บริการ	\bar{x}	S. D.	ระดับการแปลผล
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.78	0.44	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.80	0.40	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.81	0.42	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.73	0.48	มากที่สุด
ภาพรวม	4.78	0.44	มากที่สุด

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้มารับบริการงานด้านป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจอหอ โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.81 รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 และด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 ตามลำดับ

4.5.3.3 งานด้านการให้บริการสนามกีฬา อบต. จอหอ

ตารางที่ 4.8 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการที่มีต่องานด้านการให้บริการสนามกีฬา อบต. จอหอ จำแนกเป็นรายด้าน และภาพรวม

การให้บริการ	\bar{x}	S. D.	ระดับการแปลผล
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.77	0.47	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.71	0.48	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.73	0.50	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.78	0.44	มากที่สุด
ภาพรวม	4.75	0.47	มากที่สุด

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้มารับบริการงานด้านการให้บริการสนามกีฬา อบต. จอหอ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจอหอ โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.78 รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.73 ตามลำดับ

4.5.3.4 งานด้านการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

ตารางที่ 4.9 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการที่มีต่องานด้านการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง จำแนกเป็นรายด้านและ ภาพรวม

การให้บริการ	\bar{x}	S. D.	ระดับการแปลผล
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.79	0.46	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.71	0.55	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.80	0.42	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.76	0.54	มากที่สุด
ภาพรวม	4.76	0.50	มากที่สุด

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้มารับบริการงานด้านการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจอหอ โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.80 รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 และ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 ตามลำดับ

4.6 การประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจอหอ

การประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจอหอในครั้งนี้ จะดำเนินการประเมินความพึงพอใจการให้บริการโดยภาพรวม และความพึงพอใจในการให้บริการใน 4 งาน ได้แก่ งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย งานด้านป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ งานด้านการให้บริการสนามกีฬา อบต. จอหอ และงานด้านการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ซึ่งผลการประเมินสามารถนำเสนอได้ ดังนี้

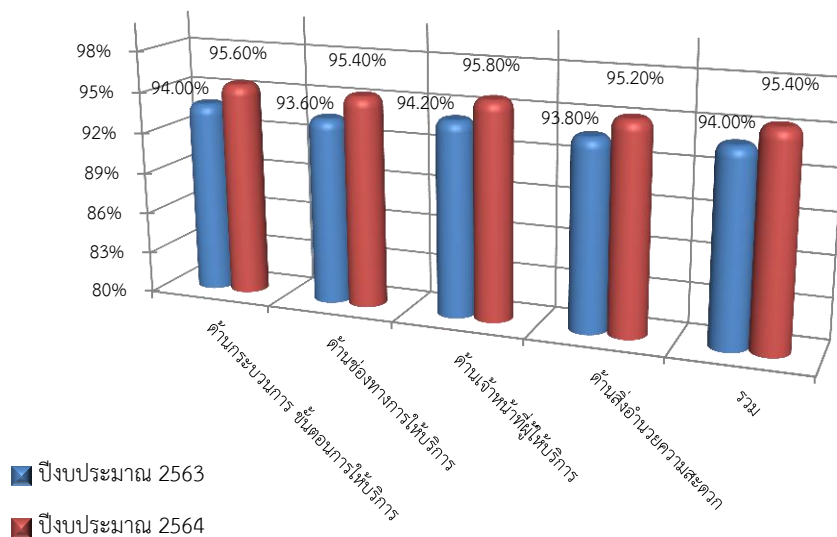
4.6.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยภาพรวม จำแนกเป็นรายด้าน

ตารางที่ 4.10 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ และระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจอหอ จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม

คุณภาพการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย (\bar{x})	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับคะแนน
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.78	95.60	10
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.77	95.40	10
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.79	95.80	10
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.76	95.20	10
รวม	4.77	95.40	10

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจอหอในภาพรวม อยู่ในระดับร้อยละ 95.40 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 95.60 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พึงใจด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 95.40 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พึงใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 95.80 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 และพึงใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับร้อยละ 95.20 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10

เมื่อพิจารณาผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจอหอ จะเห็นว่าองค์การบริหารส่วนตำบลจอหอมีการพัฒนาการให้บริการเพิ่มขึ้น โดยในภาพรวมระดับความพึงพอใจระหว่างปี พ.ศ. 2563 ถึงปี พ.ศ. 2564 เพิ่มจากร้อยละ 94.00 เป็นร้อยละ 95.40 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน จะเห็นว่าด้านขั้นตอนการให้บริการ ระดับความพึงพอใจเพิ่มจากร้อยละ 94.00 เป็นร้อยละ 95.60 ด้านช่องทางการให้บริการ ระดับความพึงพอใจเพิ่มจากร้อยละ 93.60 เป็นร้อยละ 95.40 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ระดับความพึงพอใจเพิ่มจากร้อยละ 94.20 เป็นร้อยละ 95.80 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ระดับความพึงพอใจเพิ่มจากร้อยละ 93.80 เป็นร้อยละ 95.20 ดังภาพที่ 4.9



ภาพที่ 4.9 แสดงการเปรียบเทียบร้อยละของความพึงพอใจ ระหว่างปีงบประมาณ 2563 และ 2564

4.6.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำแนกตามงาน

4.6.2.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

ตารางที่ 4.11 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ และระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการงานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม

คุณภาพการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย (\bar{x})	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับคะแนน
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.78	95.60	10
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.76	95.20	10
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.80	96.00	10
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.74	94.80	9
รวม	4.77	95.40	10

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการงานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ขององค์การบริหารส่วนตำบลจอหอ โดยรวมอยู่ในระดับร้อยละ 95.40 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 95.60 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พึงใจด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 95.20 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พึงใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 96.00 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 และพึงใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับร้อยละ 94.80 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 9

4.6.2.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ

ตารางที่ 4.12 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ และระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการงานด้านป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม

คุณภาพการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย (\bar{x})	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับคะแนน
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.78	95.60	10
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.80	96.00	10
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.81	96.20	10
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.73	94.60	9
รวม	4.78	95.60	10

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ ขององค์การบริหารส่วนตำบลจอหอ โดยรวมอยู่ในระดับร้อยละ 95.60 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 95.60 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พอใจด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 96.00 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 96.20 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 และพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับร้อยละ 94.60 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 9

4.6.2.3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านการให้บริการสนามกีฬา อบต.

จอหอ

ตารางที่ 4.13 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ และระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการงานด้านการให้บริการสนามกีฬา อบต. จอหอ จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม

คุณภาพการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับคะแนน
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.77	95.40	10
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.71	94.20	9
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.73	94.60	9
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.78	95.60	10
รวม	4.75	95.00	10

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านการให้บริการสนามกีฬา อบต. จอหอ ขององค์การบริหารส่วนตำบลจอหอ โดยรวมอยู่ในระดับร้อยละ 95.00 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 95.40 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 94.20 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 9 พึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 94.60 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 9 และพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับร้อยละ 95.60 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10

4.6.2.4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

ตารางที่ 4.14 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ และระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการงานด้านการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง จำแนกเป็นรายด้านและภาพรวม

คุณภาพการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย (\bar{x})	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับคะแนน
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.79	95.80	10
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.71	94.20	9
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.80	96.00	10
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.76	95.20	10
รวม	4.76	95.20	10

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ขององค์การบริหารส่วนตำบลจ้อหอ โดยรวมอยู่ในระดับร้อยละ 95.20 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 95.80 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พอใจด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 94.20 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 9 พอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 96.00 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 และพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับร้อยละ 95.20 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10

4.6.2.5 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อภาระงาน ในภาพรวมทั้ง 4 งาน

ตารางที่ 4.15 แสดงระดับความพึงพอใจ และระดับคะแนนของคุณภาพการให้บริการที่มีต่อภาระงาน ในภาพรวมทั้ง 4 งาน

ภาระงาน	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับคะแนน
1. งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	95.40	10
2. งานด้านป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ	95.60	10
3. งานด้านการให้บริการสนามกีฬา อบต.จอหอ	95.00	10
4. งานด้านการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	95.20	10
ภาพรวมทั้ง 4 งาน	95.30	10

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจอหอ โดยภาพรวมทั้ง 4 งานอยู่ในระดับร้อยละ 95.30 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายภาระงานพบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่องานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย อยู่ในระดับร้อยละ 95.40 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พอใจงานด้านป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ อยู่ในระดับร้อยละ 95.60 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พอใจงานด้านการให้บริการสนามกีฬา อบต.จอหอ อยู่ในระดับร้อยละ 95.00 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 และพอใจงานด้านการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง อยู่ในระดับร้อยละ 95.20 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10

4.7 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของประชาชนผู้รับบริการ

จากการสำรวจประชาชนที่มารับบริการ มีความคิดเห็นต่อการทำงานขององค์การบริหารส่วนตำบลจ้อหอในด้านต่างๆ เพิ่มเติม ดังนี้ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีความสะดวกรวดเร็ว ไม่ยุ่งยาก เมื่อถึงกำหนดเวลาในการชำระภาษีประจำปี จะมีการแจ้งล่วงหน้าผ่านระบบเสียงตามสาย/การประชุม/ประชาคมหมู่บ้าน ด้านเอกสารไม่ยุ่งยากเจ้าหน้าที่มีการดูแลเรื่องการจัดทำเอกสารต่างๆให้เป็นอย่างดี ด้านช่องทางการให้บริการ มีการให้บริการประชาชนนอกพื้นที่ เช่น ศาลา SML ศาลาประจำหมู่บ้าน ป้ายประชาสัมพันธ์ หรือ สื่ออินเทอร์เน็ต เช่น เฟสบุ๊กขององค์การบริหารส่วนตำบลจ้อหอ หรือแอปพลิเคชันไลน์ เป็นต้น ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ พุดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส กระตือรือร้น ความเป็นกันเอง เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ คำปรึกษา ตอบข้อซักถามได้ดี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อบอุ่น มีสถานที่ให้บริการสะอาด มีระเบียบเรียบร้อย สวยงาม มีที่นั่งพักผ่อน มีจุดจัดตั้งจุดคัดกรองตรวจวัดอุณหภูมิร่างกายและบริการเจลแอลกอฮอล์ล้างมือให้แก่ประชาชนผู้มาติดต่อราชการ

งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ประชาชนมีความพึงพอใจต่องานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัยของ อบต. เนื่องจากมีการปฏิบัติหน้าที่ป้องกัน บรรเทาสาธารณภัย ตรวจตราและรับแจ้งเหตุอัคคีภัย ได้อย่างรวดเร็วและทันต่อสถานการณ์ฉุกเฉิน เช่น เมื่อต้นปี พ.ศ. 2564 มีเหตุอัคคีภัยไหม้บ้านเรือนของชาวบ้าน หมู่ 11 บ้านกรูด จำนวน 1 หลัง อบต. มาช่วยเหลือบรรเทาความเสียหาย หลังเกิดเหตุเพลิงไหม้ เป็นอย่างดี เช่น มอบถุงยังชีพ มอบเงินช่วยเหลือผู้ประสบภัยพิบัติ และเจ้าหน้าที่ อบต. ได้พูดคุยเพื่อสร้างขวัญกำลังใจแก่ผู้ประสบภัย เป็นต้น นอกจากนี้ อบต. ได้มีการประชาสัมพันธ์แนวทางการป้องกันการเกิดเหตุอัคคีภัยให้ประชาชนทราบ ในช่วงสภาพอากาศแห้ง ความชื้นต่ำ ซึ่งง่ายต่อการเกิดอัคคีภัย เพื่อให้เฝ้าระวังเหตุการณ์ดังกล่าว ผ่านช่องทางต่างๆ เช่น เสียงตามสาย เพจเฟสบุ๊กของ อบต. เป็นต้น

งานด้านการป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ อบต. และ หน่วยงาน อสม. ได้ให้บริการด้านสาธารณสุขเป็นอย่างดีและต่อเนื่อง เช่น มีการประชาสัมพันธ์และให้ความรู้เกี่ยวกับการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคโควิด 19 แก่ประชาชนอย่างต่อเนื่อง ผ่านช่องทางการสื่อสารต่างๆ เช่น เสียงตามสาย จากผู้ใหญ่บ้าน/กำนัน จากการประชาสัมพันธ์ของกลุ่ม อสม. โดยการลงพื้นที่ หรือการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อโซเชียลต่างๆ เช่น เพจเฟสบุ๊ก และเว็บไซต์องค์การบริหารส่วนตำบลจ้อหอ นอกจากนี้ อสม. ประจำหมู่บ้าน ได้มีการลงพื้นที่แจกหน้ากากอนามัย เจลแอลกอฮอล์ฆ่าเชื้อ ให้แก่ประชาชน มีการฉีดพ่นฆ่าเชื้อโรคโควิด-19 สองรอบ ณ ถนนสาธารณะของชุมชน ซึ่งทำให้ประชาชนรู้สึกอุ่นใจมากขึ้น และองค์การบริหารส่วนตำบลจ้อหอได้ให้การสนับสนุนให้มีการจัดตั้งศูนย์พักคอยและกักกันโรค หมู่

6 บ้านระกาย โดยการมีจัดเวรยาม เจ้าหน้าที่ อสม. และเจ้าหน้าที่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องผลัดเปลี่ยนดูแล ตลอด 24 ชั่วโมง

งานด้านการให้บริการสนามกีฬา อบต.จอหอ ในช่วงก่อนสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ประชาชนและหน่วยงานต่างๆ เข้ามาใช้บริการสนามกีฬา ในการออกกำลังกาย และการจัดกิจกรรมต่างๆ ของหน่วยงาน เนื่องด้วยสถานที่สะดวก สะอาด เป็นระเบียบ เรียบร้อย สิ่งอำนวยความสะดวกเหมาะสม และเพียงพอ ในปีนี้จะมีประชาชนมาใช้บริการเพื่อออกกำลังกายบ้างเป็นบางครั้ง

งานการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง เจ้าหน้าที่ให้บริการ ให้คำแนะนำ คำปรึกษาได้ดี พุดจาสุขภาพเป็นกันเอง และมีค่าธรรมเนียมในการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างไม่แพง

และมีความคิดเห็นอื่นๆ เพิ่มเติม คือ อบต. มีการพัฒนาที่ดีมาอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะการก่อสร้างถนน พัฒนาได้ทั่วถึงครอบคลุมพื้นที่มากขึ้น การแจ้งซ่อมไฟฟ้าสาธารณะมีความรวดเร็วดี แต่ควรมีการตรวจสอบสภาพความพร้อมในการใช้งานของไฟฟ้า ในบางจุดที่ชำรุดและดับบ่อยครั้ง เพื่อลดปัญหาการซ่อมบำรุง และการใช้งานในระยะยาว หอกระจายข่าวชัดเจนดี มีบางหมู่บ้าน/บางจุดของหมู่บ้าน เสียงไม่ชัดเจน และเสียงตามสายของอบต.บางจุด มีเสียงเบา ไม่ชัดเจน การจัดการขยะสิ่งปฏิกูล อบต. ให้บริการด้วยดีมาตลอด ถึงแม้ปัจจุบันจะมีหมู่บ้าน/โครงการเกิดขึ้นจำนวนมาก แต่การบริหารจัดการยังดำเนินการได้ดี ระบบน้ำประปาในปีนี้อบต.จอหอ ดีขึ้น โดยได้ดำเนินการล้างระบบประปาอย่างต่อเนื่องทุกปี โดยต้องทำการปิดการผลิตระบบน้ำประปา ทางอบต.จะมีการแจ้งข่าวให้ประชาชนในพื้นที่ได้ทราบล่วงหน้า เพื่อให้ประชาชนเก็บกักน้ำไว้ใช้อุปโภค ซึ่งประชาชนบางส่วนยังพบว่าน้ำประปามีกลิ่น บางช่วงน้ำมีความขุ่น และบางครั้งพบสัตว์ที่มีลักษณะคล้ายไส้เดือนตัวเล็กๆ ปะปนมากับน้ำประปา จึงขอให้ทางอบต. หรือหน่วยงานที่รับผิดชอบตรวจสอบและเร่งดำเนินการปรับปรุง



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 63.59 เป็นเพศหญิง ในขณะที่เพศชาย มีอยู่ร้อยละ 36.41

5.1.2 ระดับอายุ

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถามพบว่า ส่วนใหญ่ร้อยละ 38.25 มีอายุระหว่าง 51-60 ปี รองลงมาคืออายุมากกว่า 60 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 27.75 และร้อยละ 24.25 มีอายุอยู่ระหว่าง 41-50 ปี ตามลำดับ

5.1.3 ระดับการศึกษา

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถามพบว่า ส่วนใหญ่ร้อยละ 44.50 มีการศึกษาอยู่ในระดับประถมศึกษา รองลงมาเป็นการศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 25.25 และร้อยละ 19.50 มีการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนต้น ตามลำดับ

5.1.4 อาชีพ

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถามพบว่า ส่วนใหญ่ร้อยละ 38.50 ประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป รองลงมาคืออาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 27.50 และร้อยละ 19.00 มีอาชีพค้าขาย ตามลำดับ

5.1.5 ระดับรายได้

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถามพบว่า ส่วนใหญ่ร้อยละ 37.00 มีรายได้อยู่ระหว่าง 8,001 – 10,000 บาท รองลงมาคือรายได้อยู่ระหว่าง 6,001 - 8,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 32.25 และร้อยละ 24.50 มีรายได้มากกว่า 10,000 บาทขึ้นไป ตามลำดับ

5.2 งานที่กลุ่มตัวอย่างประชาชนส่วนใหญ่มาติดต่อขอรับบริการ

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่ร้อยละ 28.25 มาติดต่องานด้านป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ รองลงมาคือติดต่อขอรับบริการเกี่ยวกับงานด้านการจัดเก็บรายได้หรือภาษี คิดเป็นร้อยละ 21.50 และร้อยละ 14.50 มาติดต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ตามลำดับ

5.3 ช่วงเวลาที่กลุ่มตัวอย่างประชาชนมาติดต่อขอรับบริการ

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถามพบว่า ส่วนใหญ่ประชาชนมาติดต่อขอรับบริการกับองค์การบริหารส่วนตำบลจ้อหอในช่วงเดือนมิถุนายน 2564 รองลงมาเคยติดต่อขอรับบริการในเดือนพฤษภาคม 2564 และเดือนมกราคม 2564 ตามลำดับ

5.4 ช่องทางการรับข้อมูลข่าวสารจากองค์การบริหารส่วนตำบลจ้อหอของประชาชน

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถามพบว่า ส่วนใหญ่รับทราบข้อมูลข่าวสารขององค์การบริหารส่วนตำบลจ้อหอจากเสียงตามสาย รองลงมารับทราบข้อมูลข่าวสารจากเพื่อนบ้าน/การประชุม ผู้ใหญ่บ้าน/ผู้นำชุมชน เอกสารสิ่งพิมพ์ และการติดประกาศต่าง ๆ ตามลำดับ

5.5 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจ้อหอ

5.5.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยภาพรวม จำแนกเป็นรายด้าน

ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจ้อหอ โดยภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.79 รองลงมา คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 และด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 ตามลำดับ

5.5.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยภาพรวม จำแนกเป็นรายข้อในแต่ละด้าน

5.5.2.1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ

การสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจ้อหอในด้านขั้นตอนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้อประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยเรื่องการให้บริการตามที่ขอรับบริการ ถูกต้อง สะดวก รวดเร็ว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน เหมาะสม มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.80 รองลงมา คือ เรื่องการติดต่อประสานงานมีความสะดวก รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 และเรื่องระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 ตามลำดับ

5.5.2.2 ด้านช่องทางการให้บริการ

จากผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจอหอ ในด้านช่องทางการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยเรื่องมีช่องทางการรับรู้ข้อมูลข่าวสารการให้บริการที่สามารถรับรู้ได้อย่างทั่วถึง มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.80 รองลงมา คือ เรื่องมีหลากหลายช่องทางในการให้บริการ เช่น อินเทอร์เน็ต การให้บริการทางโทรศัพท์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 และเรื่องการใช้บริการสามารถเข้าถึงและใช้บริการได้ง่าย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 ตามลำดับ

5.5.2.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจอหอในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้อประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยเรื่องเจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้น เอาใจใส่ในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.81 รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นได้เป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 และเรื่องเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ คำปรึกษา ตอบข้อซักถามได้ดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 ตามลำดับ

5.5.2.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจอหอในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้อประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยเรื่องสถานที่ให้บริการมีความสะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อย มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.78 รองลงมา คือ ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน และเข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 และเรื่องการจัดสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งพัก น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ และห้องน้ำ มีความเหมาะสมและเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 ตามลำดับ

5.5.3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจอหอ จำแนกตามภาระงาน

5.5.3.1 งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้มารับบริการงานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจอหอ โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.80 รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 และด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 ตามลำดับ

5.5.3.2 งานด้านป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ

จากผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้มารับบริการงานด้านป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจอหอ โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.81 รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 และด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 ตามลำดับ

5.5.3.3 งานด้านการให้บริการสนามกีฬา อบต. จอหอ

ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้มารับบริการงานด้านการให้บริการสนามกีฬา อบต. จอหอ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจอหอ โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.78 รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.73 ตามลำดับ

5.5.3.4 งานด้านการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้มารับบริการงานด้านการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจอหอ โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.80 รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 และ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 ตามลำดับ

5.6 การประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจอหอ

การประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจอหอในครั้งนี้ จะดำเนินการประเมินความพึงพอใจการให้บริการโดยภาพรวม และความพึงพอใจในการให้บริการใน 4 งาน ได้แก่ งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย งานด้านป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ งานด้านการให้บริการสนามกีฬา อบต. จอหอ และงานด้านการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ซึ่งผลการประเมินสามารถนำเสนอได้ ดังนี้

5.6.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยภาพรวม จำแนกเป็นรายด้าน

ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจอหอในภาพรวม อยู่ในระดับร้อยละ 95.40 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 95.60 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พอดีด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 95.40 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พอดีด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 95.80 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 และพอด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับร้อยละ 95.20 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10

เมื่อพิจารณาผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจอหอ จะเห็นว่าองค์การบริหารส่วนตำบลจอหอมีการพัฒนาการให้บริการเพิ่มขึ้น โดยในภาพรวมระดับความพึงพอใจระหว่างปี พ.ศ. 2563 ถึงปี พ.ศ. 2564 เพิ่มจากร้อยละ 94.00 เป็นร้อยละ 95.40 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน จะเห็นว่าด้านขั้นตอนการให้บริการ ระดับความพึงพอใจเพิ่มจากร้อยละ 94.00 เป็นร้อยละ 95.60 ด้านช่องทางการให้บริการ ระดับความพึงพอใจเพิ่มจากร้อยละ 93.60 เป็นร้อยละ 95.40 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ระดับความพึงพอใจเพิ่มจากร้อย

ละ 94.20 เป็นร้อยละ 95.80 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ระดับความพึงพอใจเพิ่มจากร้อยละ 93.80 เป็นร้อยละ 95.20

5.6.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำแนกตามงาน

5.6.2.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

จากผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการงานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ขององค์การบริหารส่วนตำบลจ้อหอ โดยรวมอยู่ในระดับร้อยละ 95.40 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 95.60 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พอดี ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 95.20 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พอดี ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 96.00 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 และพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับร้อยละ 94.80 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 9

5.6.2.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ

ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ ขององค์การบริหารส่วนตำบลจ้อหอ โดยรวมอยู่ในระดับร้อยละ 95.60 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 95.60 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พอดี ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 96.00 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พอดี ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 96.20 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 และพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับร้อยละ 94.60 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 9

5.6.2.3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านการให้บริการสนามกีฬา อบต.

จ้อหอ

ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านการให้บริการสนามกีฬา อบต. จ้อหอ ขององค์การบริหารส่วนตำบลจ้อหอ โดยรวมอยู่ในระดับร้อยละ 95.00 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 95.40 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พอดี ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 94.20 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 9 พอดี ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 94.60 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 9 และพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับร้อยละ 95.60 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10

5.6.2.4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ขององค์การบริหารส่วนตำบลจอหอ โดยรวมอยู่ในระดับร้อยละ 95.20 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 95.80 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พอใจด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 94.20 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 9 พอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับร้อยละ 96.00 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 และพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับร้อยละ 95.20 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10

5.6.2.5 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อภาระงาน ในภาพรวมทั้ง 4 งาน

ผลการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจอหอ โดยภาพรวมทั้ง 4 งานอยู่ในระดับร้อยละ 95.30 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายภาระงานพบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจต่องานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย อยู่ในระดับร้อยละ 95.40 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พอใจงานด้านป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ อยู่ในระดับร้อยละ 95.60 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 พอใจงานด้านการให้บริการสนามกีฬา อบต.จอหอ อยู่ในระดับร้อยละ 95.00 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10 และพอใจงานด้านการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง อยู่ในระดับร้อยละ 95.20 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 10

5.7 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของประชาชนผู้รับบริการ

จากการสำรวจประชาชนที่มารับบริการ มีความคิดเห็นต่อการทำงานขององค์การบริหารส่วนตำบลจอหอในด้านต่างๆ เพิ่มเติม ดังนี้ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีความสะดวกรวดเร็ว ไม่ยุ่งยาก เมื่อถึงกำหนดเวลาในการชำระภาษีประจำปี จะมีการแจ้งล่วงหน้าผ่านระบบเสียงตามสาย/การประชุม/ประชาคมหมู่บ้าน ด้านเอกสารไม่ยุ่งยากเจ้าหน้าที่มีการดูแลเรื่องการจัดเอกสารต่างๆให้เป็นอย่างดี ด้านช่องทางการให้บริการ มีการให้บริการประชาชนนอกพื้นที่ เช่น ศาลา SML ศาลาประจำหมู่บ้าน ป้ายประชาสัมพันธ์ หรือ สื่ออินเทอร์เน็ต เช่น เฟสบุ๊กขององค์การบริหารส่วนตำบลจอหอ หรือแอปพลิเคชันไลน์ เป็นต้น ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ พุดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส กระตือรือร้น มีความเป็นกันเอง เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ คำปรึกษา ตอบข้อซักถามได้ดี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ความสะดวก อบต. มีสถานที่ให้บริการสะอาด มีระเบียบเรียบร้อย สวยงาม มีที่นั่งพักผ่อน มีจุดจัดตั้ง

จุดคัดกรองตรวจวัดอุณหภูมิร่างกายและบริการเจลแอลกอฮอล์ล้างมือให้แก่ประชาชนผู้มาติดต่อราชการ

งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ประชาชนมีความพึงพอใจต่องานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัยของ อบต. เนื่องจากมีการปฏิบัติหน้าที่ป้องกัน บรรเทาสาธารณภัย ตรวจตราและรับแจ้งเหตุอัคคีภัย ได้อย่างรวดเร็วและทันต่อสถานการณ์ฉุกเฉิน เช่น เมื่อต้นปี พ.ศ. 2564 มีเหตุอัคคีภัยไหม้บ้านเรือนของชาวบ้าน หมู่ 11 บ้านกรูด จำนวน 1 หลัง อบต. มาช่วยเหลือบรรเทาความเสียหาย หลังเกิดเหตุเพลิงไหม้ เป็นอย่างดี เช่น มอบถุงยังชีพ มอบเงินช่วยเหลือผู้ประสบภัยพิบัติ และเจ้าหน้าที่ อบต. ได้พูดคุยเพื่อสร้างขวัญกำลังใจแก่ผู้ประสบภัย เป็นต้น นอกจากนี้ อบต. ได้มีการประชาสัมพันธ์แนวทางการป้องกันการเกิดเหตุอัคคีภัยให้ประชาชนทราบ ในช่วงสภาพอากาศแห้ง ความชื้นต่ำ ซึ่งง่ายต่อการเกิดอัคคีภัย เพื่อให้เฝ้าระวังเหตุการณ์ดังกล่าว ผ่านช่องทางต่างๆ เช่น เสียงตามสาย เพจเฟซบุ๊กของ อบต. เป็นต้น

งานด้านการป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ อบต. และ หน่วยงาน อสม. ได้ให้บริการด้านสาธารณสุขเป็นอย่างดีและต่อเนื่อง เช่น มีการประชาสัมพันธ์และให้ความรู้เกี่ยวกับวิธีการป้องกันโรคไข้เลือดออก การแจกทรายอะเบท จากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (Covid - 19) องค์การบริหารส่วนตำบลจ้อหอดำได้ให้ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคโควิด 19 แก่ประชาชนอย่างต่อเนื่อง ผ่านช่องทางการสื่อสารต่างๆ เช่น เสียงตามสาย จากผู้ใหญ่บ้าน/กำนัน จากการประชุมของชุมชน อสม. โดยการลงพื้นที่ หรือการประชุมผ่านสื่อโซเชียลต่างๆ เช่น เพจเฟซบุ๊ก และเว็บไซต์องค์การบริหารส่วนตำบลจ้อหอดำ นอกจากนี้ อสม. ประจำหมู่บ้าน ได้มีการลงพื้นที่แจกหน้ากากอนามัย เจลแอลกอฮอล์ฆ่าเชื้อ ให้แก่ประชาชน มีการฉีดพ่นฆ่าเชื้อโรคโควิด-19 สองรอบ ณ ถนนสาธารณะของชุมชน ซึ่งทำให้ประชาชนรู้สึกอุ่นใจมากขึ้น และองค์การบริหารส่วนตำบลจ้อหอดำได้ให้การสนับสนุนให้มีการจัดตั้งศูนย์พักคอยและกักกันโรค หมู่ 6 บ้านระกาย โดยการมีจัดเวรยาม เจ้าหน้าที่ อสม. และเจ้าหน้าที่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องผลัดเปลี่ยนดูแลตลอด 24 ชั่วโมง

งานด้านการให้บริการสนามกีฬา อบต.จ้อหอดำ ในช่วงก่อนสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ประชาชนและหน่วยงานต่างๆ เข้ามาใช้บริการสนามกีฬา ในการออกกำลังกาย และการจัดกิจกรรมต่างๆ ของหน่วยงาน เนื่องด้วยสถานที่สะดวก สะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย สิ่งอำนวยความสะดวกเหมาะสม และเพียงพอ ในปีนี้จะมีประชาชนมาใช้บริการเพื่อออกกำลังกายบ้างเป็นบางครั้ง

งานการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง เจ้าหน้าที่ให้บริการ ให้คำแนะนำ คำปรึกษาได้ดี พุดจาสุขภาพเป็นกันเอง และมีค่าธรรมเนียมในการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างไม่แพง

และมีความคิดเห็นอื่นๆ เพิ่มเติม คือ อบต. มีการพัฒนาที่ดีมาอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะการก่อสร้างถนน พัฒนาได้ทั่วถึงครอบคลุมพื้นที่มากขึ้น การแจ้งซ่อมไฟฟ้าสาธารณะมีความรวดเร็วดี แต่ควรมีการตรวจสอบสภาพความพร้อมในการใช้งานของไฟฟ้า ในบางจุดที่ชำรุดและดับบ่อยครั้ง เพื่อลดปัญหาการซ่อมบำรุง และการใช้งานในระยะยาว หอกระจายข่าวชัดเจนดี มีบางหมู่บ้าน/บางจุดของหมู่บ้าน เสียงไม่ชัดเจน และเสียงตามสายของอบต.บางจุด มีเสียงเบา ไม่ชัดเจน การจัดการขยะสิ่งปฏิกูล อบต. ให้บริการด้วยดีมาตลอด ถึงแม้ปัจจุบันจะมีหมู่บ้าน/โครงการเกิดขึ้นจำนวนมาก แต่การบริหารจัดการยังดำเนินการได้ดี ระบบน้ำประปาในปีนี้อบต.จอหอ ดีขึ้น โดยได้ดำเนินการล้างระบบประปาอย่างต่อเนื่องทุกปี โดยต้องทำการปิดการผลิตระบบน้ำประปา ทางอบต. จะมีการแจ้งข่าวให้ประชาชนในพื้นที่ได้ทราบล่วงหน้า เพื่อให้ประชาชนเก็บกักน้ำไว้ใช้อุปโภค ซึ่งประชาชนบางส่วนยังพบว่าน้ำประปามีกลิ่น บางช่วงน้ำมีความขุ่น และบางครั้งพบสัตว์ที่มีลักษณะคล้ายไส้เดือนตัวเล็กๆ ปะปนมากับน้ำประปา จึงขอให้ทางอบต. หรือหน่วยงานที่รับผิดชอบ ตรวจสอบและเร่งดำเนินการปรับปรุง

คณะทำงาน

โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพ

การให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ในเขตจังหวัดนครราชสีมา ประจำปี พ.ศ. 2564

กันยายน 2564

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- ชานันท์ ถ้ำคู่. (2545). ความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียน ที่มีต่อการบริหารงานของโรงเรียน เลิศหล้า. วิทยานิพนธ์ ค.ม. (การบริหารการศึกษา) กรุงเทพมหานคร: สถาบันราชภัฏ บ้านสมเด็จเจ้าพระยา.
- ทิพย์รัตน์ อุนการุณวงศ์. (2546). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคูบางหลวง อำเภอลาดหลุมแก้ว จังหวัดปทุมธานี. ภาคนิพนธ์ ศศ.ม. (พัฒนาสังคม). กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ธนิดา ริมดุสิต. (2551). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์. การค้นคว้าอิสระปริญญา มหาบัณฑิต (สาขาวิชาบริหารธุรกิจ), มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.
- พวงเพชร สุวรรณชาติ. (2553). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินการด้านโครงสร้างพื้นฐาน ของเทศบาลนครหาดใหญ่ ระหว่าง พ.ศ. 2552 – พ.ศ. 2553. สารนิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- พวงทอง ตั้งจิตกุล. (2542). ความพึงพอใจของผู้รับบริการบัตรประกันสุขภาพโดยความสมัครใจ ต่อการบริการของสถานีอนามัยในเขตจังหวัดอุทัยธานี. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตร มหาบัณฑิต (สาขาสาธารณสุขศาสตร์), สาขาวิชาเอกบริหารสาธารณสุข บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ภาวนา เวชกิจ (2550). ความพึงพอใจในการทำงาน และความผูกพันของพนักงานต่อองค์การ ศึกษา กรณี บริษัท ฟาบริเนท จำกัด. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และองค์การ), สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ลันดา สิทธิจักรและจิราภรณ์ จันทร์อาร์ักษ์.(2550). ความพึงพอใจของอาจารย์และนักศึกษาต่อ การใช้บริการห้องสมุด วิทยาลัยบรมราชชนนี ชลบุรี. ชลบุรี: วิทยาลัยบรมราชชนนี ชลบุรี.
- วรรณช บวรนนทเดช. (2546). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของหน่วยบริการปฐมภูมิ เขตหนองจอก กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต (สาขารัฐประศาสนศาสตร์), บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต.
- วลัยภรณ์ วชิรเชื้อนขันธุ์. (2548). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานครูเทศบาล จังหวัดสมุทรปราการ. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต (การบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์).

- วาทีณี ไส้จ้อ. (2549). **ความพึงพอใจของผู้ดูแลเด็กที่มารับบริการต่อการให้บริการพยาบาลของห้องตรวจโรคเล็ก โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ศูนย์อนามัยที่ 4 ราชบุรี**. รายงานการวิจัย ราชบุรี : กรมอนามัย ศูนย์อนามัยที่ 4.
- วิยะดา เสรีวิชัยสวัสดิ์. (2545). **ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการบริการของธุรกิจนำเที่ยวทางเรือ ล่องน้ำโขง: กรณีศึกษาแห่งคลองท้าว**. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (การจัดการอุตสาหกรรม การท่องเที่ยว), บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- สมศักดิ์ ศรีสันติสุข, (2548). **ระเบียบวิธีวิจัยทางสังคมศาสตร์ แนวสู่การศึกษาเชิงปริมาณ และเชิงคุณภาพ**. (พิมพ์ครั้งที่ 5) . สมุทรปราการ: โรงพิมพ์เดชมลอฟเซท.
- สมิต สัจฉกร. (2542). **การต้อนรับและการบริการที่เป็นเลิศ**. กรุงเทพมหานคร : วิทยุชน.
- อัจฉรา สมสวย. (2545). **ความพึงพอใจของสมาชิกต่อการส่งเสริมและการให้บริการของสหกรณ์การเกษตรเมืองขอนแก่น 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. งานด้านการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
 3. งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ 4. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
 5. งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย 6. งานด้านการศึกษา
 7. งานป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ 8. งานด้านการให้บริการสนามกีฬา อบต. จอหอ
 9. งานด้านบริการกฎหมาย 10. งานอื่นๆ
7. ท่านมาใช้บริการเกี่ยวกับงานตามข้อ 6. ในช่วงเดือน (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
 1. ตุลาคม 2563 2. พฤศจิกายน 2563 3. ธันวาคม 2563
 4. มกราคม 2564 5. กุมภาพันธ์ 2564 6. มีนาคม 2564
 7. เมษายน 2564 8. พฤษภาคม 2564 9. มิถุนายน 2564
 10. กรกฎาคม 2564 11. สิงหาคม 2564 12. กันยายน 2564
8. ท่านรับทราบข้อมูลข่าวสารต่างๆของอบต. จากข้อใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
 1. เอกสารสิ่งพิมพ์ 2. งานแผ่นพับ
 3. จดหมายข่าว 4. เว็บไซต์
 5. การจัดทำสื่อเผยแพร่ 6. ติดประกาศต่างๆ
 7. เสียงตามสาย 8. เพื่อนบ้าน/การประชุม
 10. 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
ภาพการเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชาชนผู้ใช้บริการ













