



รายงานผลการประเมินความพึงพอใจ ของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ

ของ

องค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา
อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา
ประจำปีพุทธศักราช ๒๕๖๓

บทสรุปผู้บริหาร

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา มีวัตถุประสงค์สำคัญ เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา ในด้านกระบวนการและขั้นตอน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ กลุ่มตัวอย่างในการประเมิน ได้แก่ ประชาชนที่มาใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา ใน 4 งาน ได้แก่ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย งานด้านรายได้และภาษี งานด้านสาธารณสุข ซึ่งได้มาจากการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของ Taro Yamane (1970) ได้กลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำเท่ากับ 372 คน เพื่อให้การประเมินมีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น ผู้ประเมินจึงใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้เป็นแบบประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา แบบประเมินแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้ ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และงานที่ประเมิน ลักษณะแบบประเมินเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List) จำนวน 5 ข้อ ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการในองค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ จำนวน 25 ข้อ และส่วนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะ ซึ่งมีลักษณะเป็นคำถามปลายเปิด ดำเนินการประเมินใน 4 ด้าน งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย งานด้านรายได้และภาษี และงานด้านสาธารณสุข ระยะเวลาดำเนินการเก็บข้อมูลระหว่างวันที่ 6-7 สิงหาคม พ.ศ. 2567 จากนั้นนำข้อมูลที่ได้มาจัดทำข้อมูลเพื่อวิเคราะห์หาค่าความถี่และร้อยละ ซึ่งผู้ประเมินนำเสนอด้วยตารางและแผนภูมิประกอบคำบรรยายทั้งโดยภาพรวม จำแนกตามรายด้าน และรายข้อ ผลการประเมินสามารถนำมาสรุปได้ดังนี้

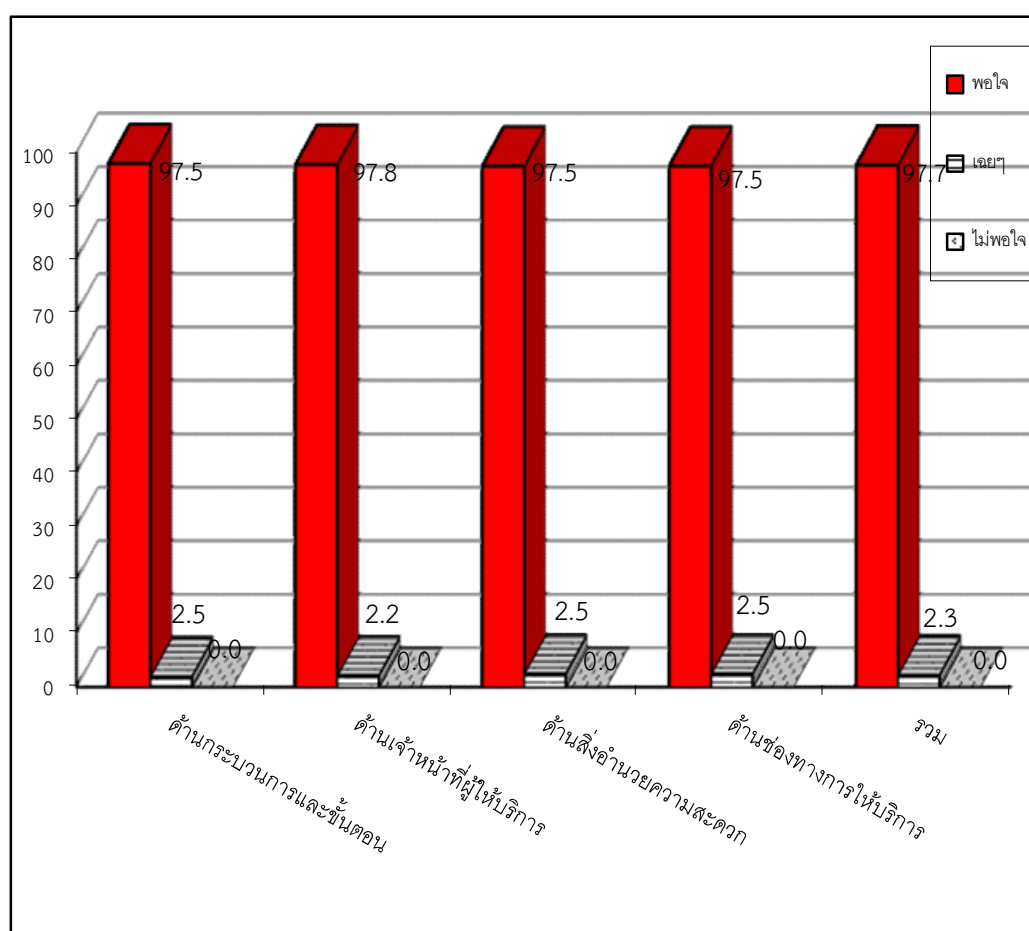
1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา จากงานที่มาใช้บริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา ได้แก่ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย งานด้านรายได้และภาษี และงานด้านสาธารณสุข กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 55.2 และเพศชายร้อยละ 44.8 มีอายุระหว่าง 46-60 ปีมากที่สุด ร้อยละ 43.0 รองลงมา คือ อายุระหว่าง 60 ปี

ขึ้นไป ร้อยละ 27.0 จบการศึกษาระดับประถมศึกษา มากที่สุด ร้อยละ 53.5 รองลงมา คือระดับมัธยมศึกษา ร้อยละ 33.3 ด้านอาชีพ กลุ่มตัวอย่างประกอบอาชีพเกษตรกร มากที่สุด ร้อยละ 62.0 รองลงมา คือ รับจ้างทั่วไป ร้อยละ 14.7 ตามลำดับ

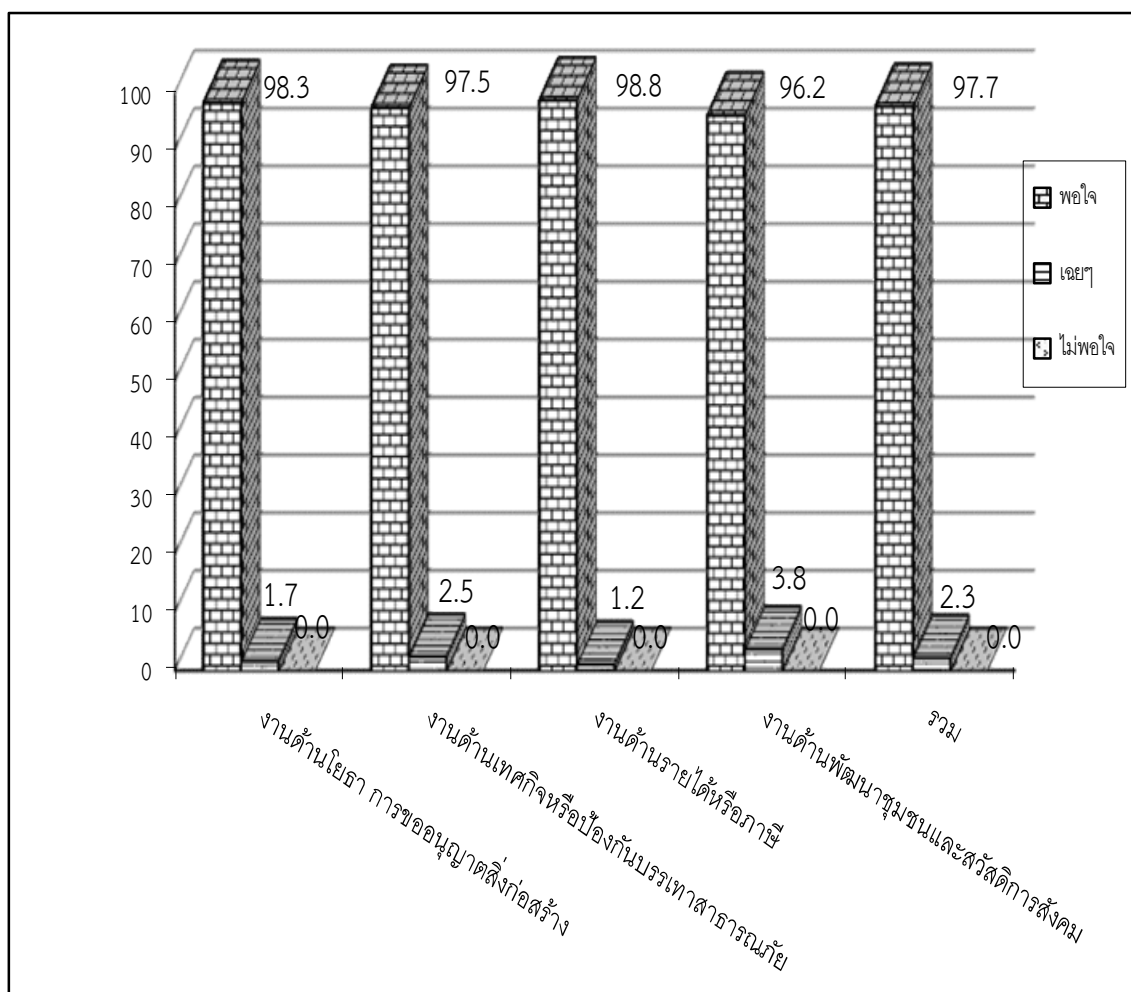
2. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา อำเภอมือง จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวม

2.1 โดยภาพรวมประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา คิดเป็นร้อยละ คิดเป็นร้อยละ 97.7 เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ มากที่สุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 97.8 ด้านกระบวนการและขั้นตอน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 97.5 ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิ 1



แผนภูมิ 1 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา โดยภาพรวมและรายด้าน

2.2 เมื่อพิจารณาจำแนกตามงาน พบว่าประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ งานด้านรายได้และภาษี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 98.8 (10 คะแนน) รองลงมา คือ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ร้อยละ 98.3 (10 คะแนน) งานด้านเทศกิจ หรือป้องกัน บรรเทาสาธารณภัย ร้อยละ 97.5 (10 คะแนน) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ร้อยละ 96.2 (10 คะแนน) ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิ 2

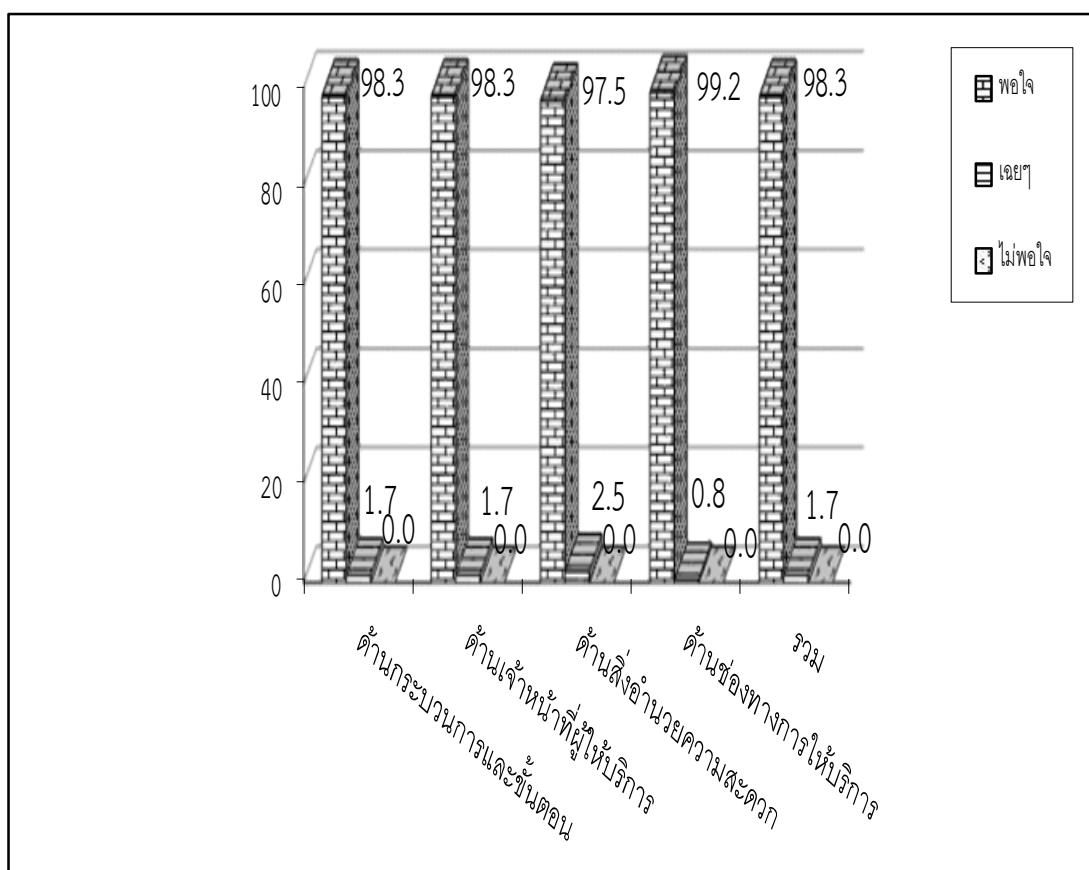


แผนภูมิ 2 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลพะเนา จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ

3. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ

3.1 งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

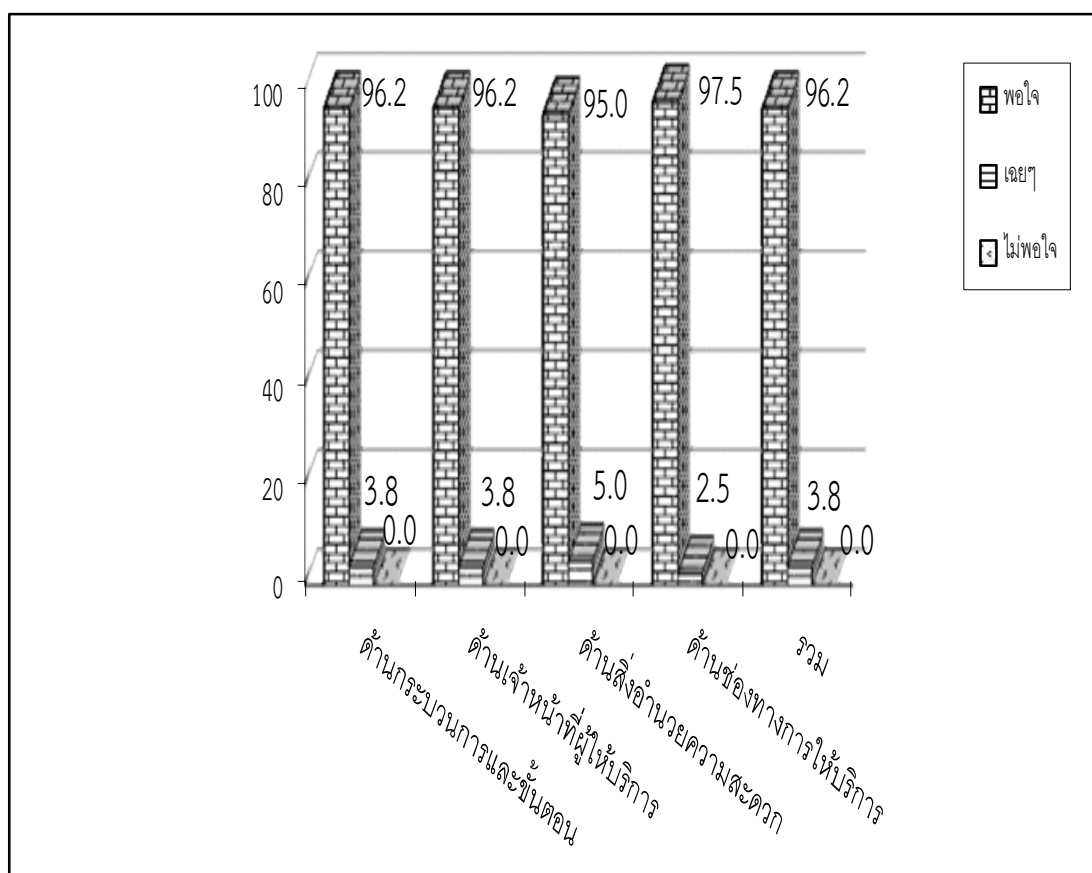
เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ขององค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา คิดเป็นร้อยละ 98.3 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 99.2 รองลงมา คือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 98.3 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 97.5 ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิ 3



แผนภูมิ 3 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

3.2 งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

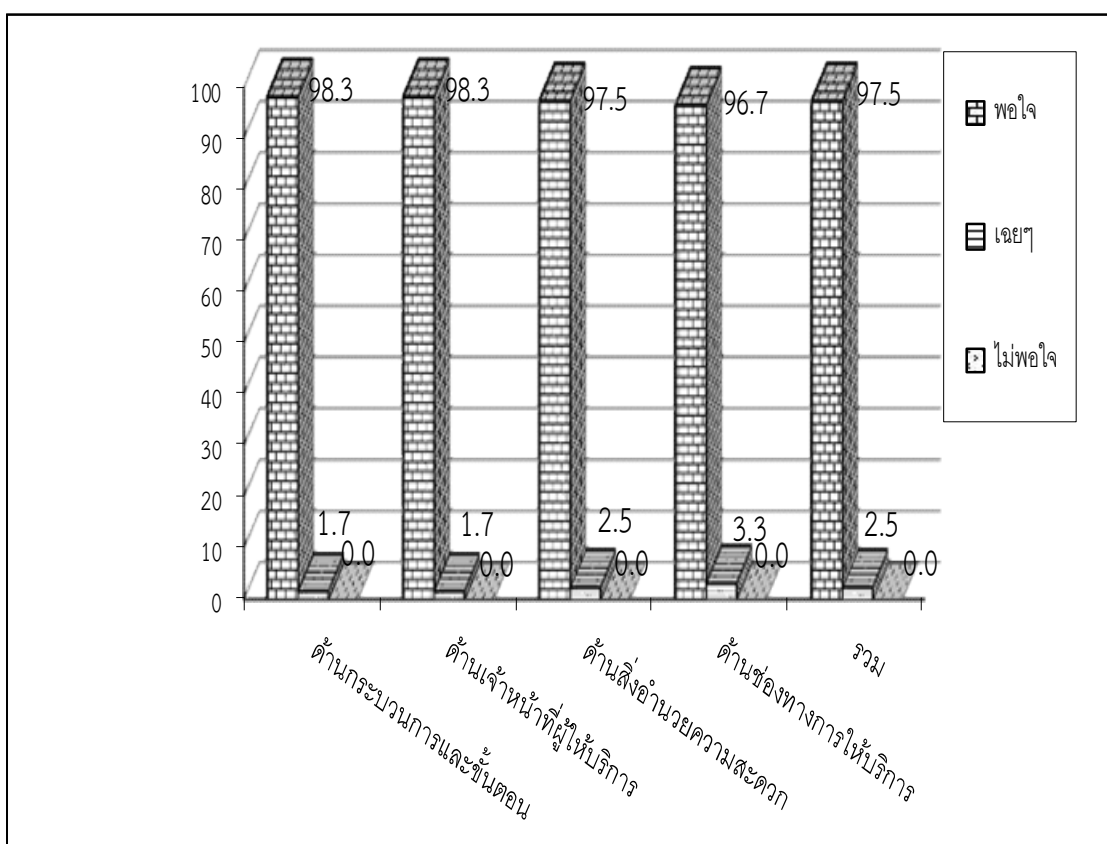
เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ขององค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา คิดเป็นร้อยละ 96.2 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจ ด้านช่องทางการให้บริการ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.5 รองลงมา คือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 96.2 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 95.0 ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิ 4



แผนภูมิ 4 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

3.3 งานด้านรายได้หรือภาษี

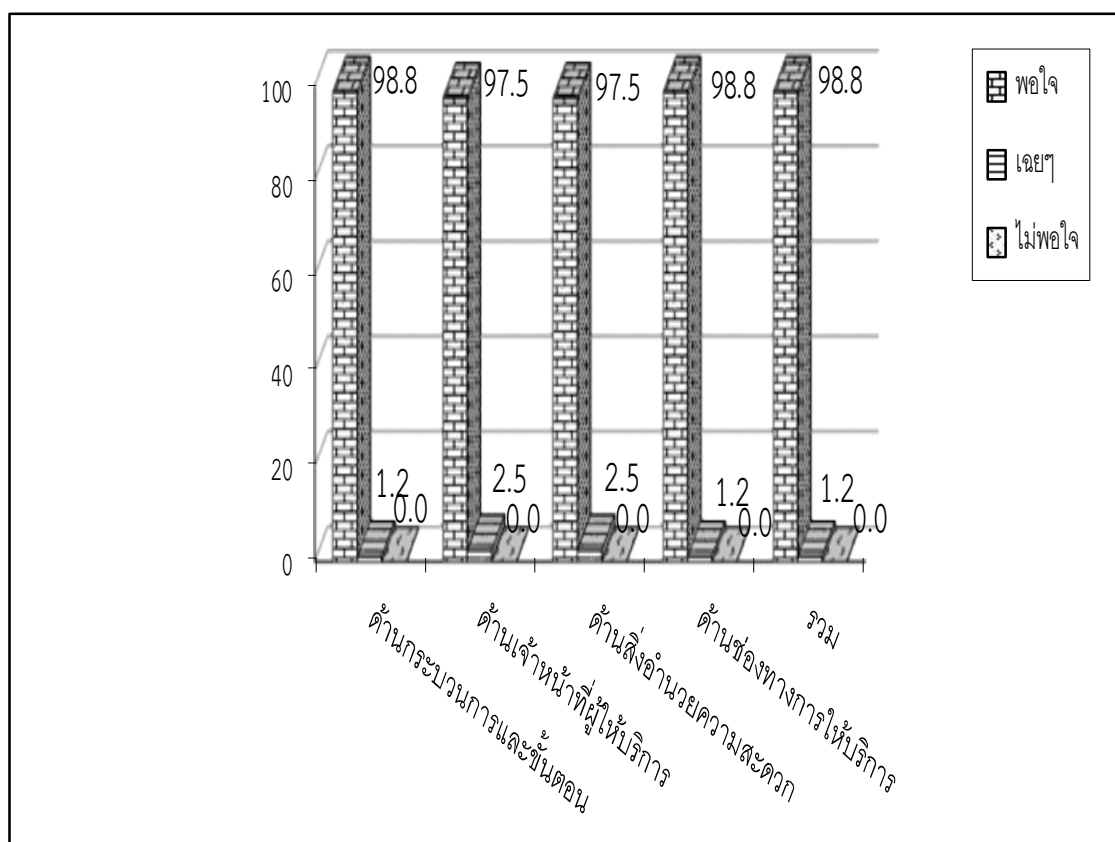
เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมงานด้านรายได้หรือภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา คิดเป็นร้อยละ 97.5 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชน มีความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนและด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 98.3 รองลงมา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 97.5 และด้านช่องทางการให้บริการ คิดเป็น ร้อยละ 96.7 ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิ 5



แผนภูมิ 5 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา งานด้านรายได้หรือภาษี

3.4 งานด้านสาธารณสุข

เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมงานด้านสาธารณสุข ขององค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา คิดเป็น ร้อยละ 98.8 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชน มีความพึงพอใจในด้านกระบวนการและขั้นตอนและ ด้านช่องทางการให้บริการ มากที่สุด คิดเป็น ร้อยละ 98.8 รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจเท่ากัน ร้อยละ 97.5 ตามลำดับ รายละเอียดดังตารางแผนภูมิ 6



แผนภูมิ 6 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา งานด้านสาธารณสุข

4. ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อองค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา อำเภอเมือง นครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา ดังนี้

4.1 งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

ด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างทางเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา ได้ให้บริการแก่ประชาชนครบถ้วน ละเอียดถี่ถ้วน เกี่ยวกับการเตรียมเอกสารการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างและมีตัวอย่างการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ให้แก่ประชาชนเป็นอย่างดี ซึ่งอยากให้ทางหน่วยงานปฏิบัติเช่นนี้ต่อไปเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนที่มาเข้ารับบริการ

4.2 งานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

ด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัยทางเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา ได้ให้ข้อมูลและคำแนะนำเกี่ยวกับงานด้านนี้เป็นอย่างดี ประชาชนได้รับคำแนะนำ ได้รับข้อมูลครบถ้วน รวมถึงทางหน่วยงานมีป้องกันบรรเทาสาธารณภัย มีการเฝ้าระวังภัยพิบัติ และมีแผนการซักซ้อมเมื่อเกิดเหตุขึ้นด้วยนั้น ส่งผลให้ประชาชนพื้นที่ที่มีความมั่นใจกับทางหน่วยงานในด้านการบรรเทาสาธารณภัยเพิ่มขึ้น

4.3 งานด้านรายได้หรือภาษี

ด้านจัดเก็บภาษีและพัฒนารายได้ทางเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา ได้ให้ข้อมูลและคำแนะนำเกี่ยวกับด้านรายได้หรือภาษีให้แก่ประชาชนที่มาติดต่อเข้ามารับบริการเป็นอย่างดี บริการรวดเร็ว ให้ข้อมูลตรงจุด อำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนที่มาติดต่อเป็นอย่างดี และเจ้าหน้าที่มีการแจ้งการจัดเก็บภาษีล่วงหน้าให้ประชาชนรับทราบ และจะเข้าดำเนินการลงพื้นที่จัดเก็บภาษีที่ร้านค้า เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน และมีข้อเสนอแนะคืออยากให้มีการประชาสัมพันธ์ให้ความรู้เรื่องภาษีแก่ชุมชนมากขึ้น

4.4 งานด้านสาธารณสุข

ด้านสาธารณสุขทางเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา ได้ให้ข้อมูลและคำแนะนำเกี่ยวกับด้านสาธารณสุขให้แก่ประชาชนที่มาติดต่อเข้ามารับบริการเป็นอย่างดี มีการลงพื้นที่เข้าถึงชุมชนในด้านสาธารณสุขอยู่เป็นประจำ เช่น การรณรงค์การกำจัดลูกน้ำยุงลาย การลงพื้นที่พ่นยุง การประชาสัมพันธ์โรคต่าง ๆ ประชาชนในพื้นที่ชื่นชมในการบริการของหน่วยงานและมีข้อเสนอแนะอยากมีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการควบคุมหรือป้องกันโรคต่าง ๆ ในชุมชนเพิ่มขึ้น เช่น โรคไข้เลือดออก และโรคติดต่ออื่น ๆ เพื่อให้ประชาชนที่ยังไม่ทราบข้อมูลได้รับทราบ และป้องกันตนเองได้

คำนำ

การประเมินความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา ครั้งนี้มีเป้าหมายสำคัญ คือ การสะท้อนภาพการทำงานของหน่วยงานจากประชาชนที่มารับบริการ ทั้งในด้านกระบวนการและขั้นตอน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ โดย ในการดำเนินการประเมิน ได้ทำการประเมินงานที่ให้บริการ 4 งาน ได้แก่ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย งานด้านรายได้และภาษี งานด้านสาธารณสุข การประเมินความพึงพอใจครั้งนี้ สำเร็จลุล่วงด้วยดีเนื่องจากได้รับ ความร่วมมือจากหลายฝ่าย สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา ในฐานะผู้ดำเนินการประเมิน ขอขอบคุณประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสำรวจด้วยดี และขอขอบคุณผู้นำชุมชนที่อำนวยความสะดวก ในการเข้าไปเก็บข้อมูลภาคสนามครั้งนี้

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าผลการประเมินดังกล่าวจะเป็นข้อมูลที่จะนำไปสู่การปรับปรุง และพัฒนาประสิทธิภาพของการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนต่อไป

สถาบันวิจัยและพัฒนา

มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา

สารบัญ

	หน้า
บทสรุปสำหรับผู้บริหาร	ก
คำนำ	ณ
สารบัญ	๗
สารบัญตาราง	ณ
สารบัญแผนภูมิ	ฐ
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาของการประเมิน.....	1
วัตถุประสงค์ของการประเมิน.....	3
ขอบเขตของการประเมิน.....	3
ระยะเวลาในการประเมิน.....	7
ผลที่คาดว่าจะได้รับ.....	3
บทที่ 2 สภาพทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา	5
ด้านกายภาพ.....	5
การเมืองการปกครอง.....	6
ประชากร.....	9
ข้อมูลพื้นฐาน.....	11
ระบบบริการพื้นฐาน.....	13
ระบบเศรษฐกิจ.....	13
ศาสนา ประเพณี วัฒนธรรม.....	14
ทรัพยากรธรรมชาติ.....	16
บทที่ 3 วิธีดำเนินการประเมิน	17
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	17
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล.....	18
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	19

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการประเมิน	20
ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน.....	20
ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา โดยภาพรวม.....	22
ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา จำแนกตามงานที่มาให้บริการ.....	24
บทที่ 5 สรุปผลการประเมิน	44
ข้อมูลทั่วไปของผู้ที่ตอบแบบประเมิน.....	44
ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา โดยภาพรวม.....	45
ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ.....	45
ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ.....	50
เอกสารอ้างอิง	51
ภาคผนวก	52
ภาคผนวก ก เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	53
ภาคผนวก ข ภาพประกอบการเก็บข้อมูล	56
คณะกรรมการประเมิน	

สารบัญตาราง

ตาราง		หน้า
1	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามหมู่บ้านที่เป็นพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา.....	18
2	จำนวนและร้อยละของข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบประเมิน.....	21
3	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วน ตำบลพะเนา อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน.....	22
4	จำนวนร้อยละและคะแนนความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ.....	23
5	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา งานด้านโยธาการขออนุมัติสิ่งปลูกสร้าง โดยภาพรวม และรายด้าน.....	24
6	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา งานด้านโยธาการขออนุมัติสิ่งปลูกสร้าง ด้านกระบวนการและขั้นตอน.....	25
7	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วน ตำบลพะเนา งานด้านโยธาการขออนุมัติสิ่งปลูกสร้าง ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ.....	26
8	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา งานด้านโยธาการขออนุมัติสิ่งปลูกสร้าง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก.....	27
9	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา งานด้านโยธาการขออนุมัติสิ่งปลูกสร้าง ด้านช่องทางการให้บริการ.....	28
10	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย โดยภาพรวมและรายด้าน.....	29

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
11 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ด้านกระบวนการและขั้นตอน.....	30
12 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ.....	31
13 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก.....	32
14 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ด้านช่องทางการให้บริการ.....	33
15 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา งานด้านรายได้หรือภาษี โดยภาพรวมและรายด้าน....	34
16 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา งานด้านรายได้หรือภาษี ด้านกระบวนการและขั้นตอน	35
17 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา งานด้านรายได้หรือภาษี ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ.....	36
18 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา งานด้านรายได้หรือภาษี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก...	37
19 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา งานด้านรายได้หรือภาษี ด้านช่องทางการให้บริการ	38
20 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา งานด้านสาธารณสุข โดยภาพรวมและรายด้าน.....	39

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
21 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา งานด้านสาธารณสุข ด้านกระบวนการและขั้นตอน.....	40
22 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา งานด้านสาธารณสุข ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ.....	41
23 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา งานด้านสาธารณสุข ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก.....	42
24 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา งานด้านสาธารณสุข ด้านช่องทางการให้บริการ.....	43

สารบัญแผนภูมิ

แผนภูมิ		หน้า
1	ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา อำเภอมือเมือง จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน.....	22
2	ร้อยละความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา อำเภอมือเมือง จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ....	23
3	ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา อำเภอมือเมือง จังหวัดนครราชสีมา งานด้านโยธาการขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง.....	24
4	ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา อำเภอมือเมือง จังหวัดนครราชสีมา งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย.....	29
5	ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา อำเภอมือเมือง จังหวัดนครราชสีมา งานด้านรายได้หรือภาษี.....	34
6	ร้อยละความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา อำเภอมือเมือง จังหวัดนครราชสีมา งานด้านสาธารณสุข.....	37

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาของการประเมิน

การบริหารราชการแผ่นดินของรัฐบาลในปัจจุบัน มุ่งเน้นการพัฒนาประเทศในด้านต่าง ๆ ให้ทันการเปลี่ยนแปลง เสริมสร้างความเข้มแข็งและแก้ไขปัญหาที่ยังดำรงอยู่ของภาคส่วนต่าง ๆ ภายในประเทศ เพื่อให้ประเทศไทยมีภูมิคุ้มกันและมีความแข็งแกร่งเพียงพอที่จะเผชิญกับสถานการณ์ความไม่แน่นอน จากปัจจัย ต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถก้าวไปข้างหน้าอย่างต่อเนื่อง และมีความเข้มแข็ง ในระยะยาว มุ่งพัฒนาให้ประชาชนมีรายได้เพิ่มมากขึ้น ดูแลประชาชนอย่างทั่วถึงแก้ไขปัญหาปากท้องสร้างรายได้ลดความเหลื่อมล้ำให้กับประชาชนพร้อมสร้างหลักคิด คุณธรรม และจริยธรรมและมีศักยภาพที่จะดำเนินชีวิตในศตวรรษที่ 21 ได้ภายใต้การบูรณาการทางการบริหารทุกภาคส่วนโดยเฉพาะองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งรัฐจะกระจายอำนาจ ความรับผิดชอบ และเพิ่มบทบาทการปกครองขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และส่งเสริมบทบาทของเอกชนและชุมชน ในการให้บริการสาธารณะ โดยเร่งพัฒนาองค์กร และบุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ให้มีศักยภาพและมีความรับผิดชอบมากขึ้น ทั้งในการบริหารและการใช้จ่ายงบประมาณ เพื่อให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถบริหารจัดการตนเองตามหลักธรรมาภิบาลได้อย่างมีประสิทธิภาพ พร้อมทั้งส่งเสริมบทบาทของเอกชน ชุมชนท้องถิ่นและภาคีอื่น ๆ ในการแก้ไขปัญหาและพัฒนาพื้นที่รวมถึงการจัดให้มีบริการสาธารณะต่าง ๆ ให้ตรงกับความต้องการของประชาชน เพื่อนำไปสู่การยกระดับมาตรฐานการให้บริการของรัฐให้เทียบเท่ากับมาตรฐานสากลและสนับสนุนการพัฒนายุทธศาสตร์เชิงพื้นที่ ให้มีการขับเคลื่อนอย่างเป็นระบบ (คำแถลงนโยบายของคณะรัฐมนตรี. 2562, น. 1-29)

สำหรับการปกครองส่วนท้องถิ่น (Local Government) ถือเป็นการบริหารราชการรูปแบบหนึ่งที่เป็นพื้นฐานการพัฒนาประเทศและการปกครองในระบอบประชาธิปไตยของประเทศไทย ที่มีความใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด มีความสำคัญอย่างมากต่อการพัฒนา และเข้าไปแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นนั้นได้อย่างทันท่วงที โดยให้สิทธิแก่ชุมชนในการตัดสินใจดำเนินการกิจต่าง ๆ ของท้องถิ่น การให้ความสำคัญต่อการเรียนรู้ และฝึกปฏิบัติการปกครองในระบอบประชาธิปไตยแบบมีส่วนร่วม โดยท้องถิ่นจึงสำคัญ (โกวิทย์ พวงงาม. 2550, น.11) จะเห็นได้ว่าตั้งแต่เริ่มมีการดำเนินการกระจายอำนาจ ให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภายใต้พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจ ให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 และแผนปฏิบัติการกำหนดแผน ขั้นตอนการกระจายอำนาจ ให้แก่องค์กรปกครอง

ส่วนท้องถิ่น ตลอดจนการบัญญัติความสำคัญขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ที่กำหนดไว้ในรัฐธรรมนูญของ ไทยแล้วนั้น ส่งผลให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอำนาจหน้าที่ และความรับผิดชอบมากขึ้น ซึ่งจากการ ถ่ายโอนภารกิจดังกล่าว ส่งผลให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีบทบาทเป็นองค์กรบริการสาธารณะเด่นชัดขึ้น โดยมีภารกิจหลัก ๆ แบ่งออก ได้ 6 ด้าน คือ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต ด้านการ จัดระเบียบชุมชนและการรักษาความสงบเรียบร้อย ด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรม และการท่องเที่ยว ด้านการบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติสิ่งแวดล้อมและด้านศิลปะ วัฒนธรรม จารีตประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น

จากการถ่ายโอนภารกิจดังกล่าวส่งผลให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีบทบาทเป็นองค์กรบริการ สาธารณะเด่นชัดขึ้น โดยมีภารกิจหลัก ๆ แบ่งออกได้ 6 ด้าน คือ ด้านโครงสร้างพื้นฐานด้านการส่งเสริม คุณภาพชีวิต ด้านการจัดระเบียบชุมชนและการรักษาความสงบเรียบร้อย ด้านการวางแผน การส่งเสริม การลงทุน พาณิชยกรรมและการท่องเที่ยว ด้านการบริหารจัดการและการอนุรักษ์ธรรมชาติสิ่งแวดล้อม ด้านศิลปะ วัฒนธรรม จารีตประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น ด้วยความสำคัญของภารกิจดังกล่าวข้างต้นไม่ใช่ เพียงหน้าที่ที่ครอบคลุมมากขึ้น หากยังเป็นภารกิจที่มีผลกระทบต่อประชาชนในทุก ๆ ด้าน ซึ่งองค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่นในปัจจุบันมีบทบาทที่หลากหลายเป็นทั้งผู้ออกและการบังคับใช้กฎหมาย อาทิเช่น การออกข้อบัญญัติท้องถิ่น การออกหรือต่อใบอนุญาต การกำหนดเขตผังเมืองและการตัดสินใจให้เงิน อุดหนุนแก่องค์กรต่าง ๆ ทางสังคม (อรทัย ก๊กผล, 2547, น. 3-5)

ทั้งนี้การบริหารขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภายใต้ความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน จึงเกิดประเด็นคำถามที่มากขึ้นว่าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จะสามารถให้บริการประชาชนได้อย่างมี คุณภาพและตอบสนองความต้องการของประชาชนได้จริงหรือไม่ ก่อให้เกิดการตั้งประเด็นความเชื่อมั่น ต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตพื้นที่ในการจัดบริการสาธารณะให้กับหมู่บ้าน/ชุมชน ในเขตนั้น ๆ ถือเป็นความท้าทายอย่างมากต่อผู้บริหารท้องถิ่นที่ต้องบริหารภารกิจ จัดบริการสาธารณะ เพื่อมุ่งตอบสนอง ความต้องการให้กับประชาชนให้ได้มากที่สุด ยิ่งเป็นหน่วยงานที่ใกล้ชิดกับประชาชนก็ยิ่งต้องทำงานที่ ถูกต้องตามกฎหมาย และตรงใจประชาชนด้วยสถานการณ์ดังกล่าว องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จึงจำเป็นที่ ต้องพิสูจน์ตนเองด้วยการสร้างผลงาน บริการประชาชนอย่างมีคุณภาพ และตอบสนองความต้องการของ ประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้นความสามารถทางการบริหารจัดการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในการจัดบริการสาธารณะ และสร้างความพึงพอใจแก่ประชาชนจะเป็นสิ่งที่ทุกฝ่ายเฝ้ามอง เพื่อประเมิน ความสำเร็จของการบริหารงาน

องค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา อำเภอมะนัง จังหวัดนราธิวาส มีพื้นที่รับผิดชอบจำนวน 9 หมู่บ้าน จากข้อมูลข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนประชากร จนถึงปัจจุบัน ณ วันที่ 26 มิถุนายน พ.ศ.2567 มีจำนวนครัวเรือน 1,909 ครัวเรือน มีจำนวนประชากรทั้งสิ้น 5,273 คน จำแนกเป็นชาย 2,510 คน หญิง

2,763 คน เมื่อวันที่ 23 กุมภาพันธ์ พ.ศ.2540 มีพื้นที่ตำบล ตามประกาศกระทรวงมหาดไทย ประมาณ 12,140 ไร่ หรือ 18.16 ตารางกิโลเมตร เป็นตำบลค่อนข้างเล็ก ตำบลพะเนา อยู่ห่างจากที่ว่าการอำเภอ เมืองนครราชสีมา ไปทางทิศตะวันออก เป็นระยะทางประมาณ 10 กิโลเมตร ประชากรในตำบลส่วนใหญ่ ประกอบอาชีพการเกษตรเป็นอาชีพหลัก เช่น การทำนา และมีการทำนาปีละ 1 ครั้ง มีการปลูกพืชผัก ผลไม้ ทำไร่นาสวนผสมเล็กน้อย เมื่อว่างจากการเกษตรจะไปรับจ้างทั่วไป คนในวัยแรงงานจะออกไปทำงาน ในโรงงานอุตสาหกรรม และในเขตอำเภอเมือง มีอาชีพ รับจ้าง อาชีพค้าขาย และข้าราชการ ตามลำดับ องค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา มีการจัดโครงสร้างการแบ่งส่วนราชการภายใน ได้แก่ 1) ฝ่ายบริหาร 2) ฝ่ายสภา 3) หัวหน้าส่วนราชการ 4) สำนักปลัด 5) กองคลัง 6) กองช่าง 7) กองการศึกษา 8) กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม และ 9) หน่วยตรวจสอบภายใน

ดังนั้น เพื่อให้เป็นไปตามนโยบายของกระทรวงมหาดไทย หน่วยงานจะต้องทำการประเมิน ประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานในด้านการให้บริการ ซึ่งในการปฏิบัติงาน หน่วยงานจะต้องให้บริการแก่ประชาชนที่อยู่ในเขตพื้นที่บริการเป็นจำนวนมาก เพื่อเป็นการพัฒนา ประสิทธิภาพของการให้บริการในแต่ละหน่วยงานองค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา อำเภอเมือง จังหวัด นครราชสีมา จึงมีความประสงค์ที่จะสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการของ องค์การบริหารส่วน ตำบลพะเนา โดยจะทำการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการใน 4 งาน ได้แก่ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานด้านเทคนิคป้องกันบรรเทาสาธารณภัย งานด้านรายได้และภาษี และงานด้าน สาธารณสุข ซึ่งขอความร่วมมือกับสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา เป็น ผู้ดำเนินการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในครั้งนี้

วัตถุประสงค์ของการประเมิน

เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชน ที่มีการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล พะเนา อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา ในด้านกระบวนการและขั้นตอน งานด้านโยธา การขออนุญาต ปลูกสิ่งก่อสร้าง งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย งานด้านรายได้และภาษี งานด้าน สาธารณสุข

ขอบเขตของการประเมิน

การประเมินความพึงพอใจในครั้งนี้ จะประเมินงานดังนี้

1. งานด้านโยธาการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
2. งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

3. งานด้านรายได้และภาษี
4. งานด้านสาธารณสุข

ระยะเวลาในการประเมิน

เก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างวันที่ 6-7 สิงหาคม พ.ศ. 2567

ผลที่คาดว่าจะได้รับ

1. คณะผู้บริหารขององค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา ได้ทราบข้อมูลด้านความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา และสามารถนำไปเป็นแนวทางในการกำหนดนโยบายในการบริหาร และจัดสรรงบประมาณสนับสนุนหน่วยงานให้ตรงตามความต้องการของประชาชนได้อย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ
2. เจ้าหน้าที่และหน่วยงานขององค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา ได้รับข้อมูลในการดำเนินงานของตนเอง และสามารถนำข้อมูลจากการประเมินไปใช้ในการพัฒนา และปรับปรุงการให้บริการในหน่วยงานของตนเองได้
3. ผลจากการประเมินทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา ในด้านกระบวนการขั้นตอน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ ซึ่งจะเป็นข้อมูลพื้นฐานที่นำไปสู่การปรับปรุงคุณภาพการให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อไป
4. ผลจากการประเมินในทุกด้านสามารถเป็นข้อมูลเพื่อสนับสนุนการตัดสินใจของผู้บริหาร ในการดำเนินการพัฒนางานให้ตรงกับความต้องการของประชาชน พร้อมทั้งเป็นแนวทางในการกำหนดรูปแบบการสื่อสารข้อมูลงานด้านต่าง ๆ ให้ประชาชนได้รับทราบ และเข้าใจการทำงานของหน่วยงานมากยิ่งขึ้น

บทที่ 2

สภาพทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา

ส่วนที่ 1 สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐาน

1. ด้านกายภาพ

1.1 ที่ตั้งของตำบล

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอำเภอเมืองนครราชสีมา แยกเป็น เทศบาลนคร จำนวน 1 แห่ง เทศบาลตำบล จำนวน 15 แห่ง และองค์การบริหารส่วนตำบล จำนวน 11 แห่ง และตำบลพะเนา เป็นตำบลหนึ่งของอำเภอเมืองนครราชสีมา ซึ่งแยกจากตำบลมะเริง และได้รับการประกาศจากกระทรวงมหาดไทย แยกเขตการปกครองเป็นตำบลพะเนา มีผลเมื่อ วันที่ 17 มกราคม 2536 ตามประกาศกระทรวงมหาดไทย โดยตั้งชื่อตำบลตามชื่อหมู่บ้าน ซึ่งมีพื้นที่ของหมู่บ้าน ตั้งอยู่ศูนย์กลางของตำบล ปัจจุบันแบ่งการปกครองออกเป็น 9 หมู่บ้าน และได้รับยกฐานะ จากสภาตำบลพะเนา เป็นองค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา เมื่อวันที่ 23 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2540

ตำบลพะเนา อยู่ห่างจากที่ว่าการอำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา ไปทางทิศตะวันออก เป็นระยะทางประมาณ 10 กิโลเมตร มีเส้นทางคมนาคมของตำบลหลัก 2 ทาง คือ -ทางรถไฟ ผ่านตอนกลางของตำบลในแนวตะวันออก - ตะวันตก เป็นเส้นทางสายนครราชสีมา - อุบลราชธานี

-ถนนทางหลวงจังหวัดหมายเลข 226 (ถนนเพชรมาตุคลา) เป็นเส้นทางที่สำคัญที่สุดของตำบล ตัดผ่านหมู่บ้าน มีเขตพื้นที่ในการติดต่อดังนี้

ทิศเหนือ	ติดต่อกับ	ตำบลบ้านโพธิ์
ทิศใต้	ติดต่อกับ	ตำบลหนองระเวียง
ทิศตะวันออก	ติดต่อกับ	ตำบลพระพุทธร
ทิศตะวันตก	ติดต่อกับ	ตำบลมะเริง

ชุดกลุ่มดินที่ 18 ชื่อชุดดินหนองบุญมาก เป็นดินร่วนละเอียด ลึกมาก ซึ่งเป็นดินที่มีความอุดมสมบูรณ์ตามธรรมชาติต่ำถึงปานกลาง คิดเป็น ร้อยละ 1.36 ส่วนที่เหลือร้อยละ 24.15 เป็นลักษณะของดินที่เป็นพื้นที่ชุมชนที่อยู่อาศัย โรงเรียน และวัด

การใช้ที่ดิน

หมู่	ชื่อบ้าน	พื้นที่ ทั้งหมด (ไร่)	พื้นที่ทำการเกษตร					
			นา (ไร่)	พื้นที่ (ไร่)	ไม้ผล	ไม้ ดอก	พืชผัก	อื่นๆ
1	มะเร็งน้อย	812	474	128	19	-	1	10
2	พุดซา	718	450	156	20	4	1	-
3	หนองสายไพร	2,162	641	764	27	-	-	5
4	คอนอินทร์	1,775	510	198	15	5	-	-
5	พะเนา	712	423	207	13	-	-	-
6	พะเนา	1,318	695	370	55	-	-	13
7	มะเร็งใหญ่	1,306	465	372	14	-	-	-
8	ยองแยง	1,475	900	295	58	-	5	15
9	ใหม่ยองแยง	1,862	746	347	51	-	3	10
	รวม	12,140	5,308	2,837	272	9	10	53

ลำดับที่	ประเภทการใช้ที่ดิน	พื้นที่	ร้อยละ
1	ที่พักอาศัย	2.25	26.16
2	เกษตรกรรม	11.94	65.74
3	ธุรกิจการค้า/พาณิชยกรรม	1.64	19.07
4	สถานศึกษา	0.04	3.84
5	ศาสนาสถาน	0.25	2.91
6	สถานที่ราชการ	0.35	4.07
7	ถนนและที่สาธารณะ	0.98	11.39
8	อุตสาหกรรม	0.12	4.88
9	แหล่งน้ำ	0.57	6.63
10	อื่น	0.02	0.23
	รวม	18.16	100

2. ด้านการเมือง/การปกครอง

2.1 เขตการปกครอง

ตำบลพะเนาได้รับการประกาศจากกระทรวงมหาดไทย แยกเขตการปกครองเป็นตำบลพะเนา มีผลเมื่อ วันที่ 17 มกราคม 2536 ตามประกาศกระทรวงมหาดไทย โดยตั้งชื่อตำบลตามชื่อหมู่บ้าน ซึ่งมีพื้นที่ของหมู่บ้าน ตั้งอยู่ศูนย์กลางของตำบล ปัจจุบันแบ่งการปกครองออกเป็น 9 หมู่บ้าน และได้รับยกฐานะจากสภาตำบลพะเนา เป็นองค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา เมื่อวันที่ 23 กุมภาพันธ์ พ.ศ.2540 มีพื้นที่ตำบล ตามประกาศกระทรวงมหาดไทย ประมาณ 12,140 ไร่ หรือ 18.16 ตารางกิโลเมตร เป็นตำบลค่อนข้างเล็ก โดยมีเนื้อที่ แยกเป็นรายหมู่บ้าน ดังนี้

หมู่ที่	บ้าน	เนื้อที่(ตร.กม.)	อันดับ
1	บ้านมะเรียงน้อย	1.29	7
2	บ้านพุดซา	1.15	8
3	บ้านหนองสายไพร	3.26	1
4	บ้านคอนอินทร์	2.53	2
5	บ้านพะเนา	1.14	9
6	บ้านพะเนา	2.11	5
7	บ้านมะเรียงใหญ่	2.09	6
8	บ้านยองแยง	2.28	4
9	บ้านใหม่ยองแยง	2.31	3
	รวม	18.16	

มีหมู่บ้านตั้งอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา ทั้งหมด 9 หมู่บ้าน ดังปรากฏรายชื่อ กำนันและผู้ใหญ่บ้าน ดังนี้

หมู่ที่ 1 บ้านมะเรียงน้อย	ผู้ปกครอง	นายฉัตรชัย	ภูเกิดชายทะเล
หมู่ที่ 2 บ้านพุดซา	ผู้ปกครอง	นายสุริยา	ศรีละวัฒน์
หมู่ที่ 3 บ้านหนองสายไพร	ผู้ปกครอง	นายกิตติคุณ	เกิดชื่น
หมู่ที่ 4 บ้านคอนอินทร์	ผู้ปกครอง	นายบุญเชิด	ปราบมะเรียง
หมู่ที่ 5 บ้านพะเนา	ผู้ปกครอง	นายเชาวลิต	คำทองพะเนา
หมู่ที่ 6 บ้านพะเนา	ผู้ปกครอง	นายเสนอ	สนมะเรียง
หมู่ที่ 7 บ้านมะเรียงใหญ่	ผู้ปกครอง	นายชาตรี	เกียรติธนบดี
หมู่ที่ 8 บ้านยองแยง	ผู้ปกครอง	นายยงยุทธ	ละม่อมเมือง

หมู่ที่ 9 บ้านใหม่ยองแยง ผู้ปกครอง นายสมัคร ศรีซุ่ม
กำนันตำบลพะเนา

2.2 การเลือกตั้ง

องค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา แบ่งหน่วยการเลือกตั้งเป็นจำนวน 9 หน่วย 9 หมู่บ้าน คือ

หน่วยที่ 1	บ้านมะเร็งน้อย	หมู่ที่ 1
หน่วยที่ 2	บ้านพุฒา	หมู่ที่ 2
หน่วยที่ 3	บ้านหนองสายไพร	หมู่ที่ 3
หน่วยที่ 4	บ้านคอนอินทร์	หมู่ที่ 4
หน่วยที่ 5	บ้านพะเนา	หมู่ที่ 5
หน่วยที่ 6	บ้านพะเนา	หมู่ที่ 6
หน่วยที่ 7	บ้านมะเร็งใหญ่	หมู่ที่ 7
หน่วยที่ 8	บ้านยองแยง	หมู่ที่ 8
หน่วยที่ 9	บ้านใหม่ยองแยง	หมู่ที่ 9

สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา

1. นายณัฐพงษ์ธร	เพ็ชรธรรม	ประธานสภาองค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา	หมู่ที่ 9
2. นายสุพิน	ปานมะเร็ง	รองประธานสภาองค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา	หมู่ที่ 7
3. นายสมจิต	คงมะเร็ง	สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา	หมู่ที่ 1
4. นายจำนงค์	เทพทะเล	สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา	หมู่ที่ 2
5. นางนันทน์ภัส	วงศ์รัตนศิริ	สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา	หมู่ที่ 3
6. นางสาวลี	ตีบทะเล	สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา	หมู่ที่ 4
7. นายอัครวัฒน์	วิจารณ์	สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา	หมู่ที่ 5
8. นางดวงทิพย์	มหาวรรณ	สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา	หมู่ที่ 6
9. นายยอด	เพ็ชรอยู่	สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา	หมู่ที่ 8

คณะผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา

1. นางสาวพัฒน์นรี	กุลรัตนพันธ์	นายกองค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา
2. นางทิพย์สุกาญจน์	มากคง	รองนายกองค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา
3. นายสมาน	ยอมมะเร็ง	รองนายกองค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา
4. นายอานนท์	โพธิบัติ	เลขานุการนายกองค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา

3. ประชากร

3.1 ข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนประชากร

เป็นข้อมูลเปรียบเทียบย้อนหลัง 5 ปี จนถึงปัจจุบัน ณ วันที่ 26 มิถุนายน พ.ศ.2567

หมู่ที่	บ้าน	2563		2564		2565		2566		2567	
		ชาย	หญิง	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง	หญิง	ชาย	หญิง	ชาย
1	มะเร็งน้อย	80	87	81	94	85	98	81	94	81	93
2	พุดซา	307	356	310	353	309	358	303	358	306	365
3	หนองสายไพร	330	371	332	371	330	367	329	371	343	379
4	คอนอินทร์	427	471	429	468	427	467	429	469	426	481
5	พะเนา	123	137	126	141	124	144	123	142	119	141
6	พะเนา	319	354	326	360	338	366	334	363	349	374
7	มะเร็งใหญ่	381	419	379	423	373	419	371	422	370	416
8	ยองแยง	267	267	268	259	283	267	282	264	279	263
9	ใหม่ยองแยง	223	252	231	254	238	254	241	253	237	251
รวมทั้งสิ้น		2,457	2,714	2,482	2,723	2,507	2,740	2,493	2,736	2,763	2,510

3.2 ช่วงอายุ และจำนวนประชากร

กลุ่มอายุ	จำนวนประชากร		
	ชาย	หญิง	รวม
น้อยกว่า 1 – 4 ปี	105	89	194
5 – 9 ปี	113	156	269
10 – 14 ปี	153	148	301
15 – 19 ปี	154	145	299
20 – 24 ปี	148	145	293
25 – 29 ปี	167	170	337
30 – 34 ปี	197	183	380
35 – 40 ปี	227	211	438
41 – 45 ปี	193	217	410
46 – 50 ปี	182	218	400
51 – 55 ปี	205	226	431

กลุ่มอายุ	จำนวนประชากร		
	ชาย	หญิง	รวม
56 – 60 ปี	203	213	416
61 – 65 ปี	161	194	355
66 – 70 ปี	101	139	240
71 – 75 ปี	89	139	240
76 – 80 ปี	42	63	105
81 – 85 ปี	28	57	85
86 – 90 ปี	18	35	53
91 – 95 ปี	5	11	16
96 – 100 ปี	1	2	3
มากกว่า 100 ปี	1	0	1
รวม	2,493	2,736	5,229

3.3 จำนวนครัวเรือน ณ วันที่ 20 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2566

หมู่ที่	บ้าน	2562	2563	2564	2565	2566
1	บ้านมะเรียงน้อย	66	68	71	75	75
2	บ้านพุดซา	182	185	188	190	193
3	บ้านหนองสายไพร	283	285	288	290	300
4	บ้านคอนอินทร์	275	283	290	294	308
5	บ้านพะเนา	97	97	101	103	103
6	บ้านพะเนา	324	334	340	344	357
7	บ้านมะเรียงใหญ่	206	210	213	217	224
8	บ้านยองแยง	162	166	167	169	176
9	บ้านใหม่ยองแยง	163	165	167	170	173
รวมทั้งสิ้น		1,758	1,793	1,825	1,852	1,909

4. สภาพทางสังคม

4.1 การศึกษา

ในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา มีโรงเรียนในพื้นที่ระดับประถมศึกษา จำนวน 1 โรงเรียน คือโรงเรียนบ้านพะเนา ซึ่งมีบุคลากรทั้งหมด จำนวน 8 ท่าน แยกเป็นครู จำนวน 7 ท่าน มีผู้อำนวยการโรงเรียนจำนวน 1 ท่าน และมีจำนวนนักเรียน ดังนี้

ข้อมูลครู/บุคลากร

1. ดร.ร่ำไหมณี	วิเชียรรัตน์	ตำแหน่ง	ผู้อำนวยการโรงเรียนบ้านพะเนา
2. นางนิภาพัฒน์	กลัดกลาง	ตำแหน่ง	ครูโรงเรียนบ้านพะเนา
3. นางมนัชญา	แหลมทองกลาง	ตำแหน่ง	ครูโรงเรียนบ้านพะเนา
4. นางสาวบุญช่วย	รวมกลาง	ตำแหน่ง	ครูโรงเรียนบ้านพะเนา
5. นางสาวนิรชา	เปาะศิริ	ตำแหน่ง	ครูผู้ช่วย
6. นางสาววาริศา	ปลื้มกลาง	ตำแหน่ง	เจ้าหน้าที่ธุรการ
7. นางสาวธณัฐชา	ทนซ์เหล็ก	ตำแหน่ง	พนักงานราชการ
8. นายกันหา	อยู่มะเร็ง	ตำแหน่ง	นักการภารโรง

ข้อมูลจำนวนนักเรียน

ระดับชั้น	เพศ		รวม
	ชาย	หญิง	
อนุบาล 1	6	1	7
อนุบาล 2	4	4	8
อนุบาล 3	5	6	11
ป.1	0	3	3
ป.2	4	4	8
ป.3	6	2	8
ป.4	6	6	12
ป.5	2	7	9
ป.6	6	5	11
รวมทั้งสิ้น	39	38	77

มีนักเรียนที่เข้าเรียนในศูนย์การเรียนรู้ชุมชน ภาคเรียนที่2/2564 จำนวน 43 คน โดยมี นางสาว แวดดาว พอพิมาย เป็นหัวหน้า กศน.ตำบลพะเนา (ข้อมูล ณ ปีการศึกษา 2567)

ระดับ	ชาย	หญิง	รวม
มัธยมศึกษาตอนต้น	3	1	4
มัธยมศึกษาตอนปลาย	21	15	36
รวม	24	16	40

การจัดการศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา ได้ดำเนินการตามโครงการจัดตั้งศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก จัดการศึกษาอนุบาล 3 ขวบ เมื่อปี พ.ศ. 2553 โดยมีผู้ดูแลเด็ก 1 คน ตำแหน่งว่างอยู่ นางสาว นุจรี ดินวนพะเนา เป็นพี่เลี้ยงเด็ก ปัจจุบันมีนักเรียน จำนวน 19 คน แยกเป็นชาย 12 คน หญิง 7 คน (ข้อมูล ณ เดือน มิถุนายน 2567)

ระดับ	ชาย	ช่วงอายุ (ขวบ)	หญิง	ช่วงอายุ (ขวบ)	รวม
อนุบาล	8	2	4	2	12
	4	3	3	3	7
รวม	12		7		19

4.2 การสาธารณสุข

ตำบลพะเนา มีโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพชุมชนประจำตำบล 1 แห่ง คือโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพชุมชนตำบลมะเร็งน้อย ตั้งอยู่ที่ บ้านหนองสายไพร หมู่ที่ 3

4.3 อาชญากรรม

ตำบลพะเนาอยู่ในเขตพื้นที่รับผิดชอบของสถานีตำรวจภูธรมะเร็ง ประกอบกับแต่ละหมู่บ้าน มีอาสาสมัครตำรวจบ้าน ชูรักษาความสงบหมู่บ้าน คอยเป็นกำลังสำคัญในการแจ้งเบาะแส และข้อมูลข่าวสารให้กับทางราชการทราบอยู่ตลอดเวลาทำให้ปัญหาอาชญากรรมในพื้นที่อยู่ในระดับน้อย

4.4 ยาเสพติด

ปัญหาเสพติดในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา พบว่าประชาชนมีความเสี่ยงกับยาเสพติดเป็นส่วนน้อย แต่เนื่องจากพื้นที่อยู่ในความรับผิดชอบของของสถานีตำรวจภูธรมะเร็ง คอยสอดส่องดูแลและหาเบาะแสผู้กระทำความผิดอยู่เป็นประจำ ประกอบกับแต่ละชุมชนมีอาสาสมัครตำรวจบ้าน ชูรักษาความสงบหมู่บ้าน คอยเป็นกำลังสำคัญในการแจ้งเบาะแสและข้อมูลข่าวสารให้กับทางราชการ ทำให้ปัญหาเสพติดเบาบางลงตามลำดับ การแก้ไขปัญหายาเสพติดขององค์การบริหารส่วนตำบลสามารถทำได้เฉพาะตามอำนาจหน้าที่เท่านั้น เช่น การณรงค์ การประชาสัมพันธ์ การแจ้งเบาะแส การฝึกอบรมให้ความรู้

4.5 การสังคมสงเคราะห์

องค์การบริหารส่วนตำบลได้ดำเนินการด้านสังคมสงเคราะห์ ดังนี้

- (1) ดำเนินการจ่ายเบี้ยยังชีพให้กับผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์
- (2) รับลงทะเบียนและประสานโครงการเงินอุดหนุนเพื่อการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด

- (3) ประสานการทำบัตรผู้พิการ
- (4) มีการช่วยเหลือผู้ยากจน ยากไร้ รายได้น้อย และผู้ด้อยโอกาสไร้ที่พึ่ง
- (5) มีการปรับปรุงซ่อมแซมบ้านผู้ยากไร้/ผู้ด้อยโอกาส

5.ระบบบริการพื้นฐาน

5.1 การคมนาคมขนส่ง

- ทางรถไฟ ผ่านตอนกลางตำบลในแนวตะวันออก – ตะวันตก เป็นเส้นทางรถไฟสาย นครราชสีมา – อุบลราชธานี มีสถานีรถไฟ 1 แห่ง คือสถานีบ้านพะเนา หมู่ที่ 6
- ทางรถยนต์ เป็นเส้นทางที่สำคัญที่สุด ตัดผ่านจากหมู่บ้าน ถนนทางหลวงแผ่นดิน หมายเลข 226 (ถนนเพชรมาตุคลา) เป็นถนน 4 ช่องทางจราจร กว้าง 12 เมตร เป็นถนนที่เกษตรกร และประชาชนใช้ขนส่งสินค้า และเดินทางมายังตัวอำเภอเมือง และจังหวัด ห่างจากตัวอำเภอ 12 กิโลเมตร

5.2 การไฟฟ้า

รับผิดชอบและดำเนินการโดยการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดนครราชสีมา สาขาห้วยทะเล ตั้งอยู่ที่บ้านมะเริงน้อย หมู่ที่ 1 ในปัจจุบันสามารถให้บริการได้ครอบคลุมทั่วทั้งองค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา

5.3 การประปา

ปัจจุบันการประปาภายในองค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา รับผิดชอบและดำเนินการโดยประปาส่วนภูมิภาค สาขาจอหอ และประปาหมู่บ้าน

5.4 โทรศัพท์

ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา มีการสื่อสารที่สำคัญได้แก่ ทางโทรศัพท์บ้านและโทรศัพท์เคลื่อนที่ และมีเครือข่ายของโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ได้แก่ AIS, DTAC, True

5.5 ระบบโลจิสติกส์ (Logistics) หรือการขนส่ง

- ที่ทำการไปรษณีย์ - แห่ง
- สถานีโทรคมนาคม - แห่ง
- โทรศัพท์สาธารณะ - แห่ง

6. ระบบเศรษฐกิจ

6.1 เกษตรกรรม

ประชากรในตำบลส่วนใหญ่ประกอบอาชีพการเกษตรเป็นอาชีพหลัก เช่น การทำนา และมีการทำนาปีละ 1 ครั้ง มีการปลูกพืชผัก ผลไม้ ทำไร่นาสวนผสมเล็กน้อย เมื่อว่างจากการเกษตรจะไปรับจ้างทั่วไป คนในวัยแรงงานจะออกไปทำงานในโรงงานอุตสาหกรรม และในเขตอำเภอเมือง

6.2 การประมง

เกษตรกรส่วนใหญ่จะเลี้ยงปลาในบ่อบริโภค และเลี้ยงในบ่อธรรมชาติ ตามไร่นา เพื่อบริโภคในครัวเรือน เหลือกก็จำหน่ายเป็นรายได้เสริมเล็กๆ น้อยๆ

6.3 การปศุสัตว์

เกษตรกร	115 ราย	เลี้ยงไก่พื้นเมือง	1,189 ตัว
เกษตรกร	5 ราย	เลี้ยงสุกร	22 ตัว
เกษตรกร	20 ราย	เลี้ยงเป็ดไข่	2,238 ตัว
เกษตรกร	8 ราย	เลี้ยงวัว	88 ตัว

6.4 การบริการ

มีสถานประกอบการด้านบริการ	จำนวน 6 แห่ง แบ่งเป็น
บริการเสริมสวย	จำนวน 3 แห่ง
บริการซ่อม	จำนวน 3 แห่ง
บริการอื่นๆ	จำนวน - แห่ง

6.5 การท่องเที่ยว ไม่มี

6.6 การอุตสาหกรรม ไม่มี

6.7 การพาณิชย์และกลุ่มอาชีพ

กลุ่มอาชีพมีจำนวน 9 กลุ่ม

1. บ้านมะเร็งน้อย	หมู่ที่ 1	สานตะกร้าพลาสติก
2. บ้านพุดซา	หมู่ที่ 2	ทำแหนม แคปหมู
3. บ้านหนองสายไพร	หมู่ที่ 3	ทำแหนม แคปหมู
4. บ้านคอนอินทร์	หมู่ที่ 4	เพาะเห็ด ร้อยพวงมาลัยดอกมะลิ
5. บ้านพะเนา	หมู่ที่ 5	ทอผ้าไหม
6. บ้านพะเนา	หมู่ที่ 6	สานตะกร้าพลาสติก
7. บ้านมะเร็งใหญ่	หมู่ที่ 7	แคปหมู
8. บ้านยองแยง	หมู่ที่ 8	ตีมีด
9. บ้านใหม่ยองแยง	หมู่ที่ 9	เกษตรกรรม ทำนา

6.8 สภาพแรงงานและการจ้างงาน

- 1) คนอายุ 15-59 ปี ประกอบอาชีพและมีรายได้ รวม 2,455 คน ร้อยละ 100.00

- 2) คนอายุ 15-59 ปี ไม่มีการประกอบอาชีพและไม่มีรายได้ รวม 0 คน ร้อยละ 0
- 3) จำนวนครัวเรือนที่ประกอบอาชีพรับจ้าง จำนวน 747 ครัวเรือน
- 4) จำนวนครัวเรือนที่จ้างคนต่างด้าว จำนวน 0 ครัวเรือน

7. ศาสนา ประเพณี วัฒนธรรม

7.1 การนับถือศาสนา

ประชากรในเขตตำบลพะเนาส่วนใหญ่ นับถือศาสนาพุทธ โดยมีศาสนสถานในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา จำนวน 4 แห่ง ได้แก่

1. วัดมะเร็งน้อย ตั้งอยู่ที่บ้านมะเร็งน้อย หมู่ที่ 1 โดยมีพระอธิการทิม ศิริปัญญา เป็นเจ้าอาวาส
2. วัดพุดซา ตั้งอยู่ที่บ้านพุดซา หมู่ที่ 2 โดยมีพระอธิการสุทัศน์ โสถิตัตโต เป็นเจ้าอาวาส
3. วัดหนองสายไพร ตั้งอยู่ที่บ้านหนองสายไพรหมู่ที่ 3 โดยมีพระครูไพศาล จิตตารักษ์ เป็นเจ้าอาวาส
4. วัดบ้านมะเร็งใหญ่ ตั้งอยู่ที่บ้านมะเร็งใหญ่ หมู่ที่ 7 โดยมีพระมหาศักดิ์ชาย ฐิตาจาโร เป็นเจ้าอาวาส

7.2 ประเพณีและงานประจำปี

วัฒนธรรม ชุมชนในเขตตำบลพะเนา มีขนบธรรมเนียมประเพณีและวัฒนธรรมท้องถิ่นที่ดีงาม ปฏิบัติสืบทอดกันมาเป็นประจำทุกปี ดังนี้

เดือน	บุญประเพณี	ลักษณะการปฏิบัติ
มกราคม	ทอดผ้าป่า	- บางหมู่บ้านจะนำผ้าป่าไปทอดที่วัดในหมู่บ้านของตนเองบางทีก็นำไปทอดในถิ่นทุรกันดารแล้วแต่โอกาส ถ้าเป็นผ้าป่าสามัคคีก็จะเรียกรายเงินแล้วแต่ศรัทธา
เมษายน	สงกรานต์	- เล่นน้ำสงกรานต์ ลูกหลาน ญาติพี่น้องจะรดน้ำดำหัวผู้เฒ่าผู้แก่เพื่อขอพรในวันปีใหม่ไทย ญาติมิตรจะเดินทางมาเยี่ยมเยียนบ้านกันเป็นจำนวนมาก เป็นการพบปะกันในรอบ 1 ปี - มีการสรงน้ำพระพุทธรูปที่วัดและสรงน้ำพระสงฆ์ - ทำบุญหาญาติ พ่อ แม่ พี่น้อง โดยการนำกระดุมมาสรงน้ำหอมหรือทำที่บรรจุกระดุม

เดือน	บุญประเพณี	ลักษณะการปฏิบัติ
กรกฎาคม	เข้าพรรษา	- จะทำบุญตักบาตรที่วัด - แห่เทียนพรรษา - เวียนเทียนตอนกลางคืน - ผู้สูงอายุจะไปรักษาศีลในวันพระตลอด 3 เดือน - บางครอบครัวก็จะทำกับข้าวกระยาสารเอง แต่ในปัจจุบันจะซื้อที่ตลาด ซึ่งทำสำเร็จแล้ว
สิงหาคม	บุญข้าวสารท	
ตุลาคม	บุญออกพรรษา	
พฤศจิกายน	บุญกฐิน	- เมื่อออกพรรษาวัดจะเตรียมรับกฐิน ถ้าไม่มีใครมาจองทางหมู่บ้านจะทำการเป็นกฐินสามัคคี - มีความเชื่อว่าถ้าใครได้ทอดกฐินจะเป็นคนที่มีบุญมาก

7.3 ภูมิปัญญาท้องถิ่น ภาษาถิ่น

ภูมิปัญญาท้องถิ่นในตำบลพะเนา ได้แก่ กลุ่มนวดแผนไทย ประชาชนในตำบลพะเนาส่วนใหญ่ใช้ภาษาท้องถิ่นคือภาษาโคราชและภาษากลางในการสื่อสารกัน

7.4 OTOP สินค้าพื้นเมืองและของที่ระลึก

สินค้าขึ้นชื่อและเป็นสินค้าประจำตำบลพะเนา ที่ทุกคนรู้จักคือ แคปหมู และแหนมหมู โดยจะผลิตมากที่บ้านพุฒา หมู่ที่ 2 บ้านหนองสายไพร หมู่ที่ 3 บ้านคอนอินทร์ หมู่ที่ 4 และบ้านมะเรียงใหญ่ หมู่ที่ 7

8. ทรัพยากรธรรมชาติ

8.1 น้ำ

ตำบลพะเนา พื้นที่การเกษตรส่วนใหญ่จะอยู่ในเขตชลประทาน และมีแหล่งน้ำธรรมชาติ ดังนี้

- ลำตะคลองใหญ่
- ลำตะคลองเก่า

แหล่งน้ำที่สร้างขึ้น คือทำนบ 2 แห่ง คือ ทำนบบ้านมะเรียงน้อย และทำนบบ้านยองแยง

- คลองชลประทาน	1	สาย
- สระน้ำ	11	สระ
- บ่อน้ำตื้น	19	บ่อ
- บ่อบาดาล	14	บ่อ

8.2 ป่าไม้

ตำบลพะเนาไม่มีพื้นที่ป่าไม้ เพราะมีลักษณะภูมิประเทศโดยทั่วไป ลักษณะเป็นพื้นที่ราบลุ่ม

8.3 ภูเขา

ตำบลพะเนาไม่มีภูเขา เพราะมีลักษณะภูมิประเทศโดยทั่วไป ลักษณะเป็นพื้นที่ราบลุ่ม

8.4 ทรัพยากรธรรมชาติที่สำคัญขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ในพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลส่วนมากเป็นพื้นที่สำหรับเพาะปลูก ที่อยู่อาศัย ร้านค้า สถานประกอบการ ตามลำดับ และมีพื้นที่เพียงเล็กน้อยที่เป็นพื้นที่สาธารณะ ทรัพยากรธรรมชาติในพื้นที่ ก็ได้แก่ ดิน น้ำ ต้นไม้ อากาศที่ไม่มีมลพิษ ปัญหาคือ เนื่องจากว่าพื้นที่บางส่วนเป็นดินเค็ม น้ำใต้ดินก็เค็ม หรือไม่ก็เป็นน้ำกร่อย ไม่สามารถที่จะนำน้ำจากใต้ดินมาใช้ในการอุปโภค-บริโภคได้ ต้องอาศัยน้ำดิบจากแหล่งอื่น และน้ำฝนน้ำในการเกษตรก็ต้องรอฤดูฝน มีแหล่งน้ำใช้ในการเกษตรไม่เพียงพอ ปัญหาคือยังไม่สามารถหาแหล่งน้ำสำหรับการเกษตรได้เพิ่มขึ้น เพราะพื้นที่ส่วนมากเป็นของประชาชน เอกชน ปัญหาด้านขยะ เมื่อชุมชนแออัดขยะก็มากขึ้น การแก้ไขปัญหาองค์การบริหารส่วนตำบลได้จัดทำโครงการเพื่อแก้ปัญหาให้กับประชาชนและเป็นไปตามความต้องการของประชาชน เช่น โครงการจัดหาถังขยะรองรับขยะให้ครอบคลุมทั้งพื้นที่ โครงการคัดแยกขยะในเขตตำบลพะเนา และโครงการปลูกต้นไม้ในวันสำคัญต่างๆ ในพื้นที่ของตนเองและที่สาธารณะรวมทั้งปรับปรุงสภาพภูมิทัศน์ให้ร่มรื่นสวยงาม ให้เป็นเมืองน่าอยู่ เป็นที่พักผ่อนหย่อนใจของประชาชน

บทที่ 3

วิธีดำเนินการประเมิน

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา มีรายละเอียดวิธีการดำเนินการประเมิน ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา
3. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา จำนวน 9 หมู่บ้าน เพศหญิง 2,763 คน เพศชาย 2,510 คน จำนวนประชากรทั้งหมด 5,273 คน

2. กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ ได้แก่ ประชากรในพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา ขนาดกลุ่มตัวอย่างใช้สูตรของยามาเน (Yamane, 1970 , pp.580 – 581) โดยยอมให้เกิดความคลาดเคลื่อน 5% กำหนดระดับความเชื่อมั่น 95% กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา จำนวน 372 คน ทั้งนี้เพื่อความสะดวกต่อการคำนวณและกลุ่มตัวอย่างที่ได้สามารถเป็นตัวแทนที่ดีของประชากรได้อย่างสมบูรณ์ยิ่งขึ้น จึงใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน

สำหรับการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากประชากร ใช้สูตรของ Taro Yamane กำหนดให้ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมให้เกิดขึ้นคือ ร้อยละ 5 ตามสูตรดังนี้

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

n หมายถึง ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N หมายถึง ขนาดของประชากรทั้งหมด (5,273 คน)

e หมายถึง ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่าง (0.05)

สำหรับการเลือกกลุ่มตัวอย่าง ใช้วิธีการเลือกหมู่บ้านจำนวน 5 หมู่บ้าน สุ่มจำนวนประชาชนในแต่ละหมู่บ้าน โดยได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามหมู่บ้านที่เป็นพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา ดังรายละเอียดตามตาราง 1

ตาราง 1 จำนวนกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามหมู่บ้านที่เป็นพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา

ชื่อหมู่บ้าน	จำนวนประชากร (คน)	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง (คน)
มะเร็งน้อย	174	45
พุดซา	671	45
หนองสายไพร	722	45
คอนอินทร์	907	45
พะเนา	260	45
พะเนา	723	45
มะเร็งใหญ่	786	45
ยองแยง	542	45
ใหม่ยองแยง	488	40
รวม	5,273	400

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้ เป็นแบบสำรวจความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย งานด้านรายได้และภาษี และงานด้านสาธารณสุข โดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และงานที่ประเมิน ลักษณะแบบประเมินเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List) จำนวน 5 ข้อ

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ดังนี้

5	หมายถึง	พอใจ
4	หมายถึง	ค่อนข้างพอใจ
3	หมายถึง	เฉยๆ
2	หมายถึง	ไม่ค่อยพอใจ
1	หมายถึง	ไม่พอใจ

ซึ่งประเมินใน 4 ด้าน คือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ รวม 25 ข้อ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อศึกษาในครั้งนี้ ใช้วิธีการแจกแบบประเมินให้กับกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา โดยเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม ณ พื้นที่ซึ่งเป็นพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา

ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บข้อมูลระหว่างวันที่ 6-7 สิงหาคม พ.ศ. 2567

การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้รวบรวมได้จากแบบประเมิน ทำการตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามทุกฉบับที่ได้รับคืน มาวิเคราะห์ด้วยคอมพิวเตอร์โดยโปรแกรมสำเร็จรูป

1. ข้อมูลที่ได้จากแบบประเมินผลที่เป็นแบบตรวจสอบรายการ (Checklist) ในการหาค่าร้อยละ (Percentage)

2. ข้อมูลที่ได้จากแบบประเมินผลที่เป็นแบบประเมินค่า 5 ระดับนั้น เพื่อใช้ในการหาค่าร้อยละตามพึงพอใจนั้นใช้เกณฑ์ ดังนี้

ถ้าตอบระดับความพึงพอใจ ไม่พอใจและไม่ค่อยพอใจ	แสดงว่า ไม่พอใจ
ถ้าตอบระดับความพึงพอใจ เฉยๆ	แสดงว่า เฉยๆ
ถ้าตอบระดับความพึงพอใจ ค่อนข้างพอใจ และพอใจ	แสดงว่า พอดี

สำหรับ หลักเกณฑ์การให้คะแนนร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ (ตามประกาศพนักงาน
ส่วนตำบล/เทศบาล จังหวัดนครราชสีมา, 2558) มีดังนี้

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

บทที่ 4

ผลการประเมิน

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา คณะผู้ประเมินได้นำเสนอด้วยตาราง และแผนภูมิประกอบคำบรรยาย ผลการประเมินนำเสนอตามลำดับดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน
2. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวม
3. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงาน ได้แก่ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย งานด้านรายได้และภาษี และงานด้านสาธารณสุข
4. ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ

ผลการประเมิน

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย งานด้านรายได้และภาษี งานด้านสาธารณสุข กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 55.2 และ เพศชายร้อยละ 44.8 มีอายุระหว่าง 46-60 ปีมากที่สุด ร้อยละ 43.0 รองลงมา คือ อายุระหว่าง 60 ปีขึ้นไป ร้อยละ 27.0 จบการศึกษาระดับประถมศึกษา มากที่สุด ร้อยละ 53.5 รองลงมา คือระดับมัธยมศึกษา ร้อยละ 33.3 ด้านอาชีพ กลุ่มตัวอย่างประกอบอาชีพเกษตรกร มากที่สุด ร้อยละ 62.0 รองลงมา คือ รับจ้างทั่วไป ร้อยละ 14.7 รายละเอียด ดังตาราง 2

ตาราง 2 จำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

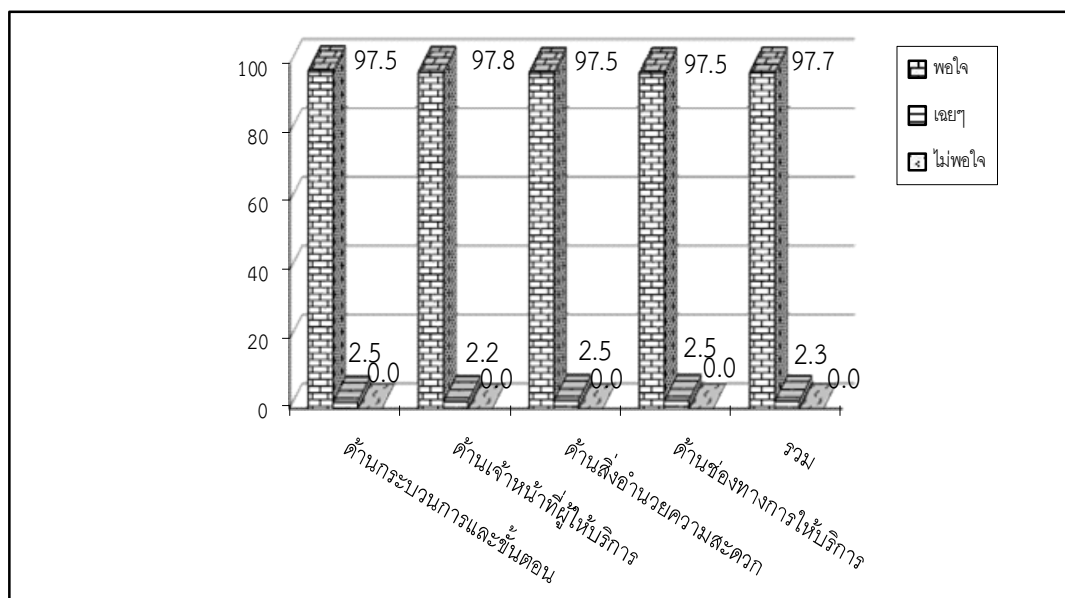
รายการ		จำนวน (N = 400 คน)	ร้อยละ (100.0)
เพศ	ชาย	179	44.8
	หญิง	221	55.2
อายุ	ต่ำกว่า 18 ปี	5	1.2
	18-30 ปี	45	11.2
	31-45 ปี	70	17.5
	46-60 ปี	172	43.0
	61 ปีขึ้นไป	108	27.0
ระดับการศึกษา	ไม่ได้เรียนหรือต่ำกว่าประถมศึกษา	6	1.5
	ประถมศึกษา	214	53.5
	มัธยมศึกษา	133	33.3
	อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	8	2.0
	ปริญญาตรี	19	4.7
	สูงกว่าปริญญาตรี	20	5.0
อาชีพ	ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	4	1.0
	ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	8	2.0
	ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ	2	0.5
	ค้าขาย/อาชีพอิสระ	14	3.5
	นักเรียน/นักศึกษา	8	2.0
	รับจ้างทั่วไป	59	14.7
	แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	9	2.2
	เกษตรกร	248	62.0
	ว่างงาน	29	7.3
	อื่นๆ	19	4.8
งานที่ใช้บริการ	งานด้านโยธาการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	120	30.0
	งานด้านเทคนิคป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	120	30.0
	งานด้านรายได้และภาษี	80	20.0
	งานด้านสาธารณสุข	80	20.0

2. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา โดยภาพรวม

2.1 โดยภาพรวมประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา คิดเป็นร้อยละ คิดเป็นร้อยละ 97.7 เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจ มากที่สุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 97.8 ด้านกระบวนการและขั้นตอน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 97.5 รายละเอียดดังตาราง 3 และแผนภูมิ 1

ตาราง 3 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา โดยภาพรวมและรายด้าน

รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ (N = 400)					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านกระบวนการและขั้นตอน	390	97.5	10	2.5	0	0.0
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	391	97.8	9	2.2	0	0.0
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	390	97.5	10	2.5	0	0.0
ด้านช่องทางการให้บริการ	390	97.5	10	2.5	0	0.0
รวมเฉลี่ย	391	97.7	9	2.3	0	0.0

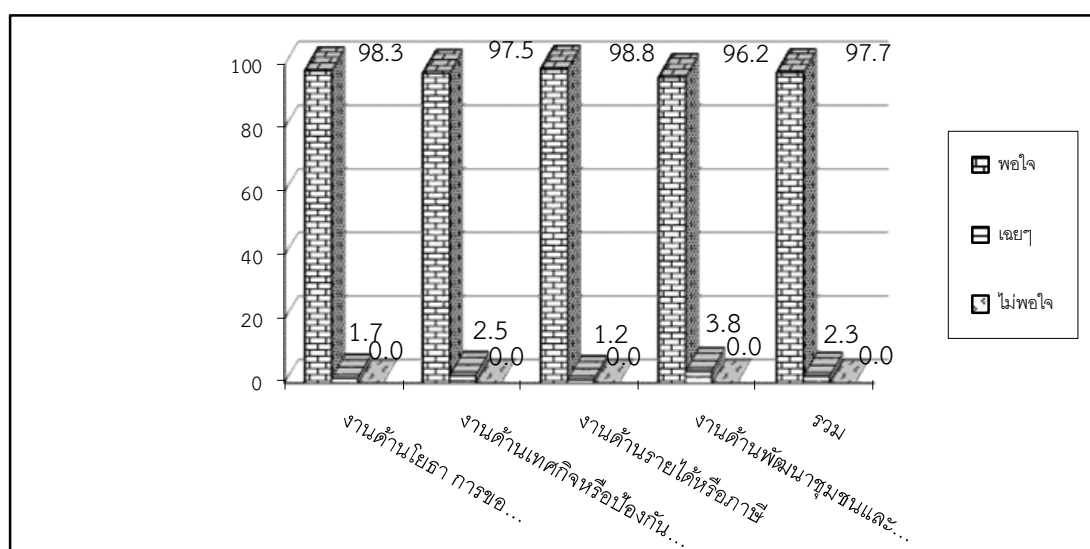


แผนภูมิ 1 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วน
ตำบลพะเนา โดยภาพรวมและรายด้าน

2.2 เมื่อพิจารณาจำแนกตามงาน พบว่าประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ งานด้านรายได้และภาษี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 98.8 (10 คะแนน) รองลงมา คือ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ร้อยละ 98.3 (10 คะแนน) งานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ร้อยละ 97.5 (10 คะแนน) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ร้อยละ 96.2 (10 คะแนน) ตามลำดับ รายละเอียด ดังตาราง 4 และแผนภูมิ 2

ตาราง 4 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วน
ตำบลพะเนา อำเภอเมือง นครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ

งานที่ประเมิน	ระดับความพึงพอใจ						
	พอใจ		คะแนน ที่ได้	เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูก สิ่งก่อสร้าง	118	98.3	10	2	1.7	0	0.0
งานด้านเทศกิจหรือป้องกัน บรรเทาสาธารณภัย	117	97.5	10	3	2.5	0	0.0
งานด้านรายได้หรือภาษี	79	98.8	10	1	1.2	0	0.0
งานด้านพัฒนาชุมชนและ สวัสดิการสังคม	77	96.2	10	3	3.8	0	0.0
รวม	391	97.7	10	9	2.3	0	0.0



แผนภูมิ 2 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา
จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ

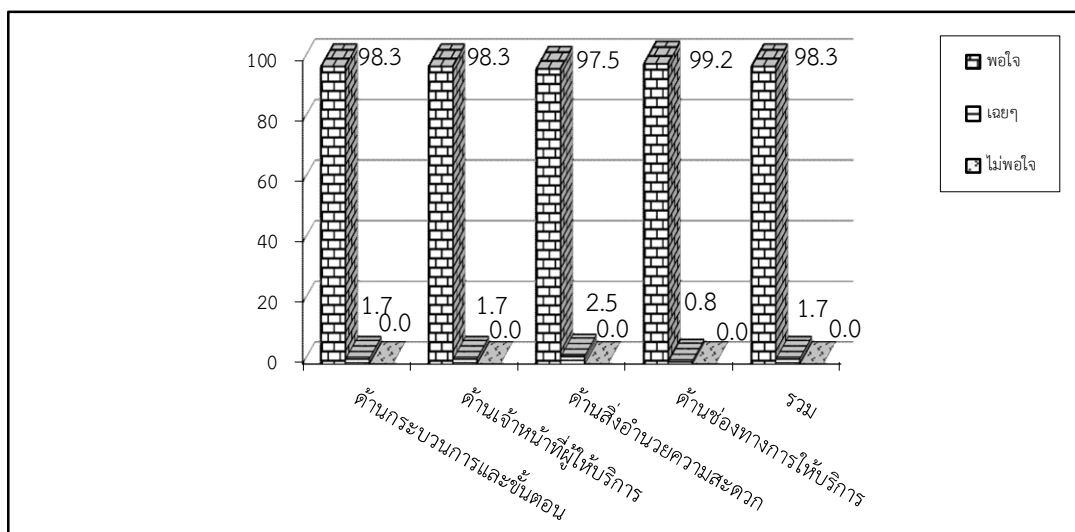
3. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา อำเภอเมือง
จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ

3.1 งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

3.1.1 เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ขององค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา คิดเป็นร้อยละ 98.3 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 99.2 รองลงมา คือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 98.3 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 97.5 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 5 และแผนภูมิ 3

ตาราง 5 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

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



แผนภูมิ 3 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา
งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

3.1.2 งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง จำแนกเป็นรายด้าน

1) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ขององค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา ด้านกระบวนการและขั้นตอน โดยภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 98.3 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อความสะดวกที่รับรู้จากการบริการแต่ละขั้นตอน มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 100.0 รองลงมา คือ ความเป็นธรรมของขั้นตอนวิธีการให้บริการ เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน ร้อยละ 99.2 และความชัดเจนในการอธิบายชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ร้อยละ 98.3 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 6

ตาราง 6 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ขององค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ด้านกระบวนการและขั้นตอน	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อนและมีความคล่องตัว	116	96.7	4	3.3	0	0.0

ด้านกระบวนการและขั้นตอน	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	117	97.5	3	2.5	0	0.0
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและ แนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	118	98.3	2	1.7	0	0.0
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการ ให้บริการ เรียงลำดับก่อนหลังมีความ เสมอภาคเท่าเทียมกัน	119	99.2	1	0.8	0	0.0
5. ความสะดวกที่ได้รับการบริการ แต่ละขั้นตอน	120	100.0	0	0.0	0	0.0
6. ระยะเวลาการให้บริการมีความ เหมาะสมตรงตามความต้องการของ ผู้มารับบริการ	116	96.7	4	3.3	0	0.0
รวมเฉลี่ย	118	98.3	2	1.7	0	0.0

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูก
สิ่งก่อสร้าง ขององค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจ
คิดเป็นร้อยละ 98.3 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อความเหมาะสม
ในการแต่งกาย บุคลิกภาพลักษณะท่าทาง ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 100.0
รองลงมาคือ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 99.2 และความเอาใจใส่
กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถ
ในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาให้ มีความพึงพอใจ
เท่ากัน ร้อยละ 98.3 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 7

ตาราง 7 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ขององค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	119	99.2	1	0.8	0	0.0
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	120	100.0	0	0.0	0	0.0
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	118	98.3	2	1.7	0	0.0
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่นการตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาให้	118	98.3	2	1.7	0	0.0
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	117	97.5	3	2.5	0	0.0
6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่	117	97.5	3	2.5	0	0.0
รวมเฉลี่ย	118	98.3	2	1.7	0	0.0

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านโยธาการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมมีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 97.5 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการมากที่สุดคิดเป็น ร้อยละ 99.2 รองลงมา คือ ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย ร้อยละ 98.3 คุณภาพและความทันสมัยของ

อุปกรณ์/เครื่องมือ การจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเรียบร้อย สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ มีความพึงพอใจเท่ากัน ร้อยละ 97.5 ตามลำดับ รายละเอียด ดังตาราง 8

ตาราง 8 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ขององค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ	116	96.7	4	3.3	0	0.0
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	116	96.7	4	3.3	0	0.0
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	116	96.7	4	3.3	0	0.0
4. ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	119	99.2	1	0.8	0	0.0
5. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ	117	97.5	3	2.5	0	0.0
6. การจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเรียบร้อย สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	117	97.5	3	2.5	0	0.0
7. ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	118	98.3	2	1.7	0	0.0
8. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารการให้ความรู้	113	94.2	7	5.8	0	0.0
รวมเฉลี่ย	117	97.5	3	2.5	0	0.0

4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ขององค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา ด้านช่องทางการให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจคิดเป็น ร้อยละ 99.2 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายชื่อ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการมีความสะดวก และเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ และความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 100.0 รองลงมา คือ ความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ และคุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม มีความพึงพอใจเท่ากัน ร้อยละ 98.3 และช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์ ร้อยละ 97.5 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 9

ตาราง 9 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ขององค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา ด้านช่องทางการให้บริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์	117	97.5	3	2.5	0	0.0
2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ	120	100.0	0	0.0	0	0.0
3. ความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ	118	98.3	2	1.7	0	0.0
4. ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ	120	100.0	0	0.0	0	0.0
5. คุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม	118	98.3	2	1.7	0	0.0
รวมเฉลี่ย	119	99.2	1	0.8	0	0.0

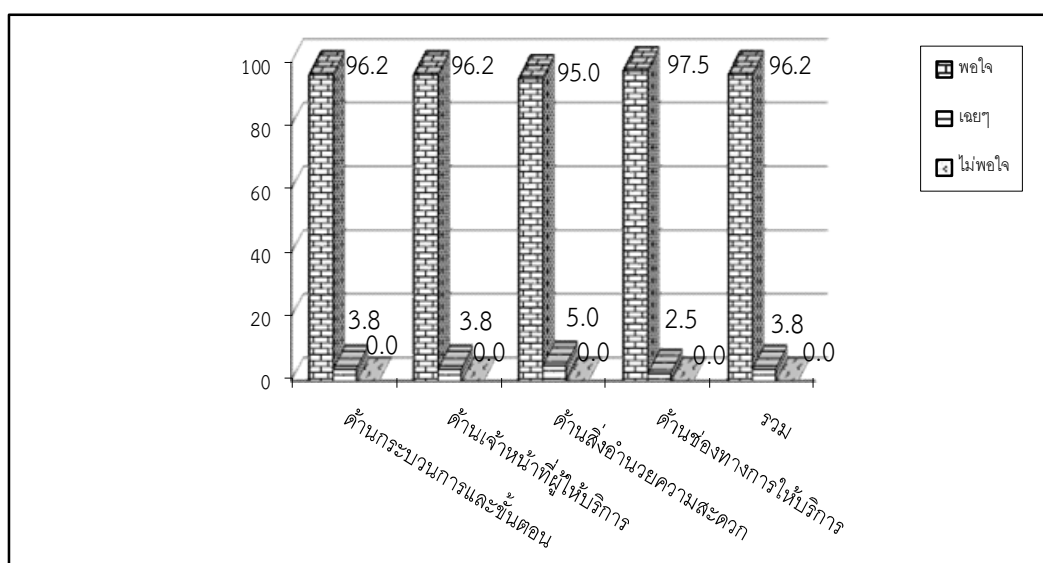
3.2 งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

3.2.1 เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ขององค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา คิดเป็นร้อยละ 96.2 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชน มีความพึงพอใจ ด้านช่องทางการให้บริการ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.5 รองลงมา คือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 96.2 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 95.0 ตามลำดับ รายละเอียด ดังตาราง 10 และแผนภูมิ 4

ตาราง 10 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหาร

ส่วนตำบลพะเนา งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

งานด้านเทคนิคหรือป้องกัน บรรเทาสาธารณภัย	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านกระบวนการและขั้นตอน	77	96.2	3	3.8	0	0.0
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	77	96.2	3	3.8	0	0.0
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	76	95.0	4	5.0	0	0.0
ด้านช่องทางการให้บริการ	78	97.5	2	2.5	0	0.0
รวมเฉลี่ย	77	96.2	3	3.8	0	0.0



แผนภูมิ 4 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วน

ตำบลพะเนา **งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย**

3.2.2 งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย จำแนกเป็นรายด้าน

1) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัยขององค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา ด้านกระบวนการและขั้นตอนโดยภาพรวม มีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 96.2 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 98.7 รองลงมา คือ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 97.5 และความรวดเร็วในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 96.2 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 11

ตาราง 11 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัยขององค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ด้านกระบวนการและขั้นตอน	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อนและมีความคล่องตัว	76	95.0	4	5.0	0	0.0
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	77	96.2	3	3.8	0	0.0
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	78	97.5	2	2.5	0	0.0
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน	75	93.8	5	6.2	0	0.0
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ แต่ละขั้นตอน	74	92.5	6	7.5	0	0.0
6. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการ	79	98.7	1	1.3	0	0.0

ด้านกระบวนการและขั้นตอน	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
รวมเฉลี่ย	77	96.2	3	3.8	0	0.0

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ขององค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 96.2 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 98.7 รองลงมา คือ ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ ร้อยละ 97.5 และเจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่นการตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาให้ ร้อยละ 96.2 ตามลำดับ รายละเอียด ดังตาราง 12

ตาราง 12 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ขององค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	76	95.0	4	5.0	0	0.0
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	78	97.5	2	2.5	0	0.0
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	79	98.7	1	1.3	0	0.0
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่นการตอบคำถาม ชี้แจง	77	96.2	3	3.8	0	0.0

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาให้						
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการ เหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	76	95.0	4	5.0	0	0.0
6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่	75	93.8	5	6.2	0	0.0
รวมเฉลี่ย	77	96.2	3	3.8	0	0.0

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจ ต่อการให้บริการงานด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ขององค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 95.0 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.5 รองลงมา คือ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม ร้อยละ 96.2 ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการและป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย มีความพึงพอใจเท่ากัน ร้อยละ 95.0 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 13

ตาราง 13 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานด้านเทคนิค หรือ
ป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ขององค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการ เดินทางมารับบริการ	73	91.3	7	8.7	0	0.0
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	78	97.5	2	2.5	0	0.0
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	77	96.2	3	3.8	0	0.0
4. ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือใน	76	95.0	4	5.0	0	0.0

การให้บริการ						
5. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ	74	92.5	6	7.5	0	0.0
6. การจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเรียบร้อย สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	75	93.8	5	6.2	0	0.0
7. ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	76	95.0	4	5.0	0	0.0
8. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารการให้ความรู้	75	93.8	5	6.2	0	0.0
รวมเฉลี่ย	76	95.0	4	5.0	0	0.0

4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ขององค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา ด้านช่องทางการให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 97.5 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจ ต่อช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 100 รองลงมา คือ ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ และคุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม มีความพึงพอใจเท่ากัน ร้อยละ 97.5 และช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ ร้อยละ 96.2 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 14

ตาราง 14 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานด้านเทคนิค หรือ ป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ขององค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา ด้านช่องทางการให้บริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการ	80	100.0	0	0.0	0	0.0

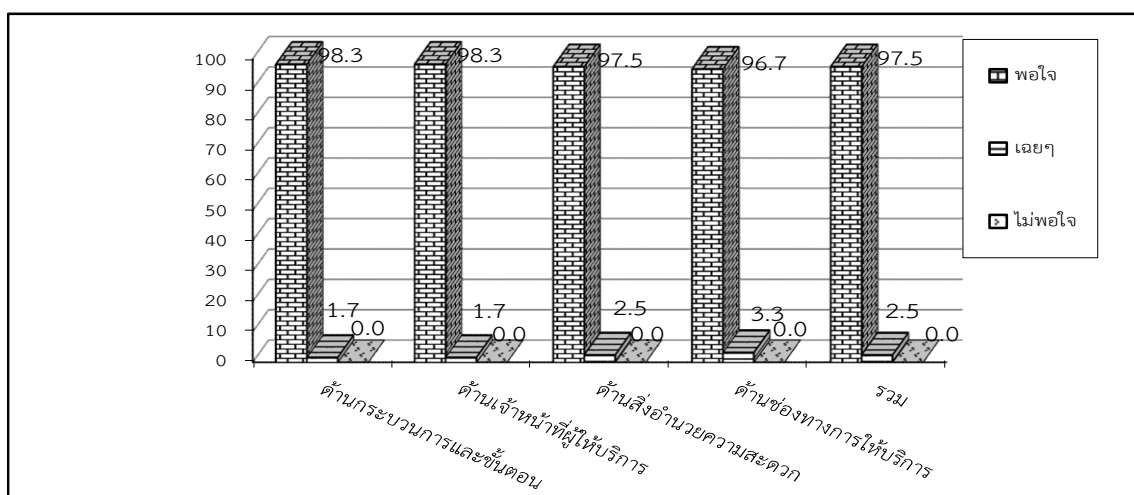
ด้านช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ผ่านออนไลน์						
2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ	77	96.2	3	3.8	0	0.0
3. ความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ	76	95.0	4	5.0	0	0.0
4. ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ	78	97.5	2	2.5	0	0.0
5. คุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม	78	97.5	2	2.5	0	0.0
รวมเฉลี่ย	78	97.5	2	2.5	0	0.0

3.3 งานด้านรายได้หรือภาษี

3.3.1 เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมงานด้านรายได้หรือภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา คิดเป็นร้อยละ 97.5 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชน มีความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอนและด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 98.3 รองลงมา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 97.5 และด้านช่องทางการให้บริการ คิดเป็น ร้อยละ 96.7 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 15 และแผนภูมิ 5

ตาราง 15 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหาร
ส่วนตำบลพะเนา งานด้านรายได้หรือภาษี

งานด้านรายได้หรือภาษี	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านกระบวนการและขั้นตอน	118	98.3	2	1.7	0	0.0
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	118	98.3	2	1.7	0	0.0
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	117	97.5	3	2.5	0	0.0
ด้านช่องทางการให้บริการ	116	96.7	4	3.3	0	0.0
รวมเฉลี่ย	117	97.5	3	2.5	0	0.0



แผนภูมิ 5 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วน
ตำบลพะเนา งานด้านรายได้หรือภาษี

3.3.2 งานด้านรายได้หรือภาษี จำแนกเป็นรายด้าน

1) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา ด้านกระบวนการและขั้นตอนโดยภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 98.3 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 100 รองลงมา คือ ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ เรียงลำดับ

ก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน ร้อยละ 99.2 และความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำ ขั้นตอนในการให้บริการ ร้อยละ 98.3 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 16

ตาราง 16 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ด้านกระบวนการและขั้นตอน	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อนและมีความคล่องตัว	116	96.7	4	3.3	0	0.0
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	117	97.5	3	2.5	0	0.0
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	118	98.3	2	1.7	0	0.0
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน	119	99.2	1	0.8	0	0.0
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	120	100.0	0	0.0	0	0.0
6.ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการ	116	96.7	4	3.3	0	0.0
รวมเฉลี่ย	118	98.3	2	1.7	0	0.0

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยรวม มีความพึงพอใจคิดเป็น ร้อยละ 98.3 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 100 รองลงมาคือ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 99.2 และความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และเจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาให้ มีความพึงพอใจเท่ากัน ร้อยละ 98.3 ตามลำดับ รายละเอียด ดังตาราง 17

ตาราง 17 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	119	99.2	1	0.8	0	0.0
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	120	100.0	0	0.0	0	0.0
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	118	98.3	2	1.7	0	0.0
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่นการตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาให้	118	98.3	2	1.7	0	0.0
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการ เหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	117	97.5	3	2.5	0	0.0
6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่	117	97.5	3	2.5	0	0.0
รวมเฉลี่ย	118	98.3	2	1.7	0	0.0

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 97.5 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือ ในการให้บริการมากที่สุดคิดเป็น ร้อยละ 99.2 รองลงมา คือ ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้าย ประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย ร้อยละ 98.3 คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือและการจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเรียบร้อย สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ มีความพึงพอใจ เท่ากัน ร้อยละ 97.5 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 18

ตาราง 18 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ	116	96.7	4	3.3	0	0.0
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	116	96.7	4	3.3	0	0.0
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	116	96.7	4	3.3	0	0.0
4. ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	119	99.2	1	0.8	0	0.0
5. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ	117	97.5	3	2.5	0	0.0
6. การจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเรียบร้อย สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	117	97.5	3	2.5	0	0.0
7. ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	118	98.3	2	1.7	0	0.0
8. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือ	113	94.2	7	5.8	0	0.0

และเอกสารการให้ความรู้						
รวมเฉลี่ย	117	97.5	3	2.5	0	0.0

4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา ด้านช่องทางการให้บริการโดยภาพรวม มีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.7 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายชื่อ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 99.2 รองลงมา คือ ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่าย ในการติดต่อ ใช้บริการ ร้อยละ 98.3 รองลงมา คุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม ร้อยละ 97.5 และช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย ความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการเช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์ คิดเป็นร้อยละ 94.2 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 19

ตาราง 19 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา ด้านช่องทางการให้บริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์	113	94.2	7	5.8	0	0.0
2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ	118	98.3	2	1.7	0	0.0
3. ความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ	113	94.2	7	5.8	0	0.0
4. ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ	119	99.2	1	0.8	0	0.0
5. คุณภาพของช่องทางการให้บริการ	117	97.5	3	2.5	0	0.0

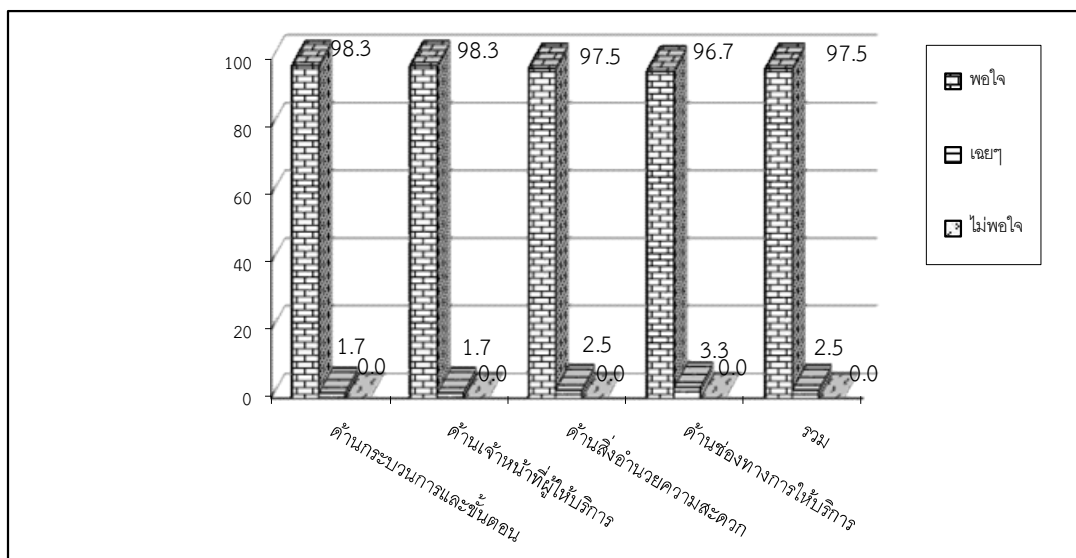
โดยรวม						
รวมเฉลี่ย	116	96.7	4	3.3	0	0.0

3.4 งานด้านสาธารณสุข

3.4.1 เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมงานด้านสาธารณสุข ขององค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา คิดเป็นร้อยละ 97.5 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชน มีความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอน และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 98.3 รองลงมาคือด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 97.5 และด้านช่องทางการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 96.7 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 20 และแผนภูมิ 6

ตาราง 20 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา งานด้านสาธารณสุข

งานด้านสาธารณสุข	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านกระบวนการและขั้นตอน	118	98.3	2	1.7	0	0.0
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	118	98.3	2	1.7	0	0.0
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	117	97.5	3	2.5	0	0.0
ด้านช่องทางการให้บริการ	116	96.7	4	3.3	0	0.0
รวมเฉลี่ย	117	97.5	3	2.5	0	0.0



แผนภูมิ 6 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
พะเนา งานด้านสาธารณสุข

3.4.2 งานด้านสาธารณสุข จำแนกเป็นรายด้าน

1) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุข ขององค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา ด้านกระบวนการและขั้นตอนโดยภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 98.3 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อ ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ แต่ละขั้นตอนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 100.0 รองลงมา คือ ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน ร้อยละ 99.2 และความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ร้อยละ 98.3 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 21

ตาราง 21 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุข
ขององค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ด้านกระบวนการและขั้นตอน	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
2. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อนและมีความคล่องตัว	116	96.7	4	3.3	0	0.0
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	117	97.5	3	2.5	0	0.0

ด้านกระบวนการและขั้นตอน	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและ แนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	118	98.3	2	1.7	0	0.0
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการ ให้บริการ เรียงลำดับก่อนหลังมีความ เสมอภาคเท่าเทียมกัน	119	99.2	1	0.8	0	0.0
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ แต่ละขั้นตอน	120	100.0	0	0.0	0	0.0
6.ระยะเวลาการให้บริการมีความ เหมาะสมตรงตามความต้องการของ ผู้มารับบริการ	116	96.7	4	3.3	0	0.0
รวมเฉลี่ย	118	98.3	2	1.7	0	0.0

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุข ขององค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยรวม มีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 98.3 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 100.0 รองลงมาคือ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 99.2 และความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และเจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาให้ มีความพึงพอใจเท่ากัน ร้อยละ 98.3 ตามลำดับ รายละเอียด ดังตาราง 22

ตาราง 22 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุข
ขององค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	119	99.2	1	0.8	0	0.0
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	120	100.0	0	0.0	0	0.0
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	118	98.3	2	1.7	0	0.0
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่นการตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาให้	118	98.3	2	1.7	0	0.0
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	117	97.5	3	2.5	0	0.0
6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่	117	97.5	3	2.5	0	0.0
รวมเฉลี่ย	118	98.3	2	1.7	0	0.0

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุข ขององค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 97.5 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 99.2 รองลงมา คือ ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย ร้อยละ 98.3 คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือและการจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเรียบร้อย สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ มีความพึงพอใจเท่ากัน ร้อยละ 97.5 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 23

ตาราง 23 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุข
ขององค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ	116	96.7	4	3.3	0	0.0
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	116	96.7	4	3.3	0	0.0
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	116	96.7	4	3.3	0	0.0
4. ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	119	99.2	1	0.8	0	0.0
5. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ	117	97.5	3	2.5	0	0.0
6. การจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเรียบร้อย สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	117	97.5	3	2.5	0	0.0
7. ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	118	98.3	2	1.7	0	0.0
8. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารการให้ความรู้	113	94.2	7	5.8	0	0.0
รวมเฉลี่ย	117	97.5	3	2.5	0	0.0

4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุข ขององค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา ด้านช่องทางการให้บริการโดยภาพรวม มีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.7 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อ ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 99.2 รองลงมา คือ ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่าย

ในการติดต่อใช้บริการ ร้อยละ 98.3 และคุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม ร้อยละ 97.5 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 24

ตาราง 24 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุข
ขององค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา ด้านช่องทางการให้บริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/ โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการ ผ่านออนไลน์	113	94.2	7	5.8	0	0.0
2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวก และเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ	118	98.3	2	1.7	0	0.0
3. ความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทาง การให้บริการ	113	94.2	7	5.8	0	0.0
4. ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ	119	99.2	1	0.8	0	0.0
5. คุณภาพของช่องทางการให้บริการ โดยรวม	117	97.5	3	2.5	0	0.0
รวมเฉลี่ย	116	96.7	4	3.3	0	0.0

บทที่ 5

สรุปผลการประเมิน

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา มีวัตถุประสงค์สำคัญ เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา ในด้าน กระบวนการและขั้นตอน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการด้าน สิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ กลุ่มตัวอย่างในการประเมิน ได้แก่ ประชาชนที่มาใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา ใน 4 งาน ได้แก่ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย งานด้านรายได้และภาษี และงานด้านสาธารณสุข ซึ่งได้มาจากการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของ Taro Yamane (1970) ได้กลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำเท่ากับ 372 คน เพื่อให้การประเมิน มีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น ผู้ประเมินจึงใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน ตามสัดส่วนของงาน ที่ขอรับบริการ โดยเลือกมา 5 หมู่บ้าน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้เป็นแบบสำรวจความพึงพอใจ ต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ และมาตราส่วน ประเมินค่า 5 ระดับ เพื่อแสดงระดับความพึงพอใจ การเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ ใช้วิธีการเก็บรวบรวม ข้อมูลภาคสนาม ณ ชุมชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ในเขตพื้นที่บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา ระหว่างวันที่ 6-7 สิงหาคม พ.ศ. 2567 การวิเคราะห์ข้อมูลใช้การวิเคราะห์หาค่าความถี่ และร้อยละ เพื่อแสดงความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา โดยวิเคราะห์ในภาพรวม และแยกตามงานที่มาใช้บริการ สรุปผลการประเมินได้ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ที่ตอบแบบประเมิน

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลความพึงพอใจ ในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล พะเนา งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย งานด้านรายได้และภาษี งานด้านสาธารณสุข กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน พบว่า ส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง ร้อยละ 55.2 และ เพศชายร้อยละ 44.8 มีอายุระหว่าง 46-60 ปี มากที่สุด ร้อยละ 43.0 รองลงมา คือ อายุระหว่าง 60 ปีขึ้นไป ร้อยละ 27.0 จบการศึกษาระดับประถมศึกษา มากที่สุด ร้อยละ 53.5 รองลงมา คือระดับมัธยมศึกษา ร้อยละ 33.3 ด้านอาชีพ กลุ่มตัวอย่างประกอบอาชีพเกษตรกร มากที่สุด ร้อยละ 62.0 รองลงมา คือ รับจ้างทั่วไป ร้อยละ 14.7 ตามลำดับ

2. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา โดยภาพรวม

2.1 โดยภาพรวมประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา คิดเป็นร้อยละ คิดเป็นร้อยละ 97.7 เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ มากที่สุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 97.8 ด้านกระบวนการและขั้นตอน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 97.5 ตามลำดับ

2.2 เมื่อพิจารณาจำแนกตามงาน พบว่าประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ งานด้านรายได้และภาษี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 98.8 (10 คะแนน) รองลงมา คือ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ร้อยละ 98.3 (10 คะแนน) งานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ร้อยละ 97.5 (10 คะแนน) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ร้อยละ 96.2 (10 คะแนน) ตามลำดับ

3. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ

3.1 งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

3.1.1 เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา คิดเป็นร้อยละ 98.3 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 99.2 รองลงมา คือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 98.3 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 97.5 ตามลำดับ

3.1.2 งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง จำแนกเป็นรายด้าน

1) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ขององค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา ด้านกระบวนการและขั้นตอน โดยภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 98.3 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 100.0 รองลงมา คือ ความเป็นธรรมของขั้นตอนวิธีการให้บริการ เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน ร้อยละ 99.2 และความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ร้อยละ 98.3 ตามลำดับ

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ขององค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวมมีความ

พึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 98.3 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพลักษณะท่าทาง ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 100.0 รองลงมาคือ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 99.2 และความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และเจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาให้ มีความพึงพอใจเท่ากัน ร้อยละ 98.3 ตามลำดับ

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านโยธาการขออนุญาตปลูก สิ่งก่อสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 97.5 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการมากที่สุดคิดเป็น ร้อยละ 99.2 รองลงมา คือ ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย ร้อยละ 98.3 คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือและการจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเรียบร้อย สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ มีความพึงพอใจเท่ากัน ร้อยละ 97.5 ตามลำดับ

4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูก สิ่งก่อสร้าง ขององค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา ด้านช่องทางการให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็น ร้อยละ 99.2 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการมีความสะดวก เข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ และความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 100.0 รองลงมา คือ ความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ และคุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม มีความพึงพอใจเท่ากัน ร้อยละ 98.3 และช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์ ร้อยละ 97.5 ตามลำดับ

3.2 งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

3.2.1 เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ขององค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา คิดเป็นร้อยละ 96.2 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจ ด้านช่องทางการให้บริการ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.5 รองลงมา คือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 96.2 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 95.0 ตามลำดับ

3.2.2 งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย จำแนกเป็นรายด้าน

1) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัยขององค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา ด้านกระบวนการและขั้นตอนโดยภาพรวม มีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 96.2 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 98.7 รองลงมา คือ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 97.5 และความรวดเร็วในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 96.2 ตามลำดับ

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ขององค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 96.2 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 98.7 รองลงมา คือ ความเหมาะสม ในการแต่งกาย บุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 97.5 และเจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่นการตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาให้ ร้อยละ 96.2 ตามลำดับ

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจ ต่อการให้บริการงานด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ขององค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 95.0 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนพึงพอใจต่อความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.5 รองลงมา คือ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม ร้อยละ 96.2 ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการและป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน และเข้าใจง่าย มีความพึงพอใจเท่ากัน ร้อยละ 95.0 ตามลำดับ

4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ขององค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา ด้านช่องทางการให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 97.5 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 100 รองลงมา คือ ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการและคุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม มีความพึงพอใจเท่ากัน ร้อยละ 97.5 และช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ ร้อยละ 96.2 ตามลำดับ

3.3 งานด้านรายได้หรือภาษี

3.3.1 เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมงานด้านรายได้หรือภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา คิดเป็นร้อยละ 97.5 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชน มีความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอนและด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 98.3 รองลงมา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 97.5 และด้านช่องทางการให้บริการ คิดเป็น ร้อยละ 96.7 ตามลำดับ

3.3.2 งานด้านรายได้หรือภาษี จำแนกเป็นรายด้าน

1) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา ด้านกระบวนการและขั้นตอนโดยภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 98.3 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อความสะดวก ที่ได้รับการบริการแต่ละขั้นตอน มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 100 รองลงมา คือ ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน ร้อยละ 99.2 และความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยรวม มีความพึงพอใจคิดเป็น ร้อยละ 98.3 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพ ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 100 รองลงมาคือ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 99.2 และความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และเจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาให้ มีความพึงพอใจเท่ากัน ร้อยละ 98.3 ตามลำดับ

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 97.5 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการมากที่สุดคิดเป็น ร้อยละ 99.2 รองลงมา คือ ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย ร้อยละ 98.3 คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือและการจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเรียบร้อย สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ มีความพึงพอใจเท่ากัน ร้อยละ 97.5 ตามลำดับ

4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา ด้านช่องทางการให้บริการโดยภาพรวม มีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.7 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 99.2 รองลงมา คือ ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ ร้อยละ 98.3 รองลงมา คุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม ร้อยละ 97.5 และช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย ความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการเช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์ คิดเป็นร้อยละ 94.2 ตามลำดับ

3.4 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

3.4.1 เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ขององค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา คิดเป็นร้อยละ 98.8 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านกระบวนการ และขั้นตอนและด้านช่องทางการให้บริการ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 98.8 รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจเท่ากันร้อยละ 97.5 ตามลำดับ

3.4.2 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม จำแนกเป็นรายด้าน

1) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ขององค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา ด้านกระบวนการและขั้นตอน โดยภาพรวม คิดเป็น ร้อยละ 98.8 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 100 รองลงมา คือ ความรวดเร็วในการให้บริการ และระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการ ร้อยละ 98.8 ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ และความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ แต่ละขั้นตอน มีความพึงพอใจเท่ากัน ร้อยละ 97.5 ตามลำดับ

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ขององค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 97.5 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพ ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 100 รองลงมา คือ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อม ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ร้อยละ

98.8 และความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 97.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ และความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ร้อยละ 96.2 ตามลำดับ

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ขององค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมมีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 97.5 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายชื่อ พบว่า ประชาชนพึงพอใจต่อสถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวก ในการเดินทางมารับบริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 100 รองลงมา คือ การจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเรียบร้อย สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการและป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย มีความพึงพอใจเท่ากัน ร้อยละ 98.8 และความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม ร้อยละ 97.5 ตามลำดับ

4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ขององค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา ด้านช่องทางการให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 98.8 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายชื่อ พบว่า ประชาชนพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการมีความสะดวก และเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 100 รองลงมา คือ ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์ และมีความพึงพอใจเท่ากัน ร้อยละ 98.8 และคุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม ร้อยละ 97.5 ตามลำดับ

4. ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อองค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา ดังนี้

4.1 งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

ด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างทางเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา ได้ให้บริการแก่ประชาชนครบถ้วน ละเอียดยึดถ้วน เกี่ยวกับการเตรียมเอกสารการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างและมีตัวอย่างการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ให้แก่ประชาชนเป็นอย่างดี ซึ่งอยากให้ทางหน่วยงานปฏิบัติเช่นนี้ต่อไปเพื่ออำนวยความสะดวกในแก่ประชาชนที่มาเข้ารับบริการ

4.2 งานด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

ด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัยทางเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา ได้ให้ข้อมูลและคำแนะนำเกี่ยวกับงานด้านนี้เป็นอย่างดี ประชาชนได้รับคำแนะนำ ได้รับข้อมูลครบถ้วน

รวมถึงทางหน่วยงานมีป้องกันบรรเทาสาธารณภัย มีการเฝ้าระวังภัยพิบัติ และมีแผนการซักซ้อมเมื่อเกิดเหตุขึ้นด้วยนั้น ส่งผลให้ประชาชนพื้นที่ที่มีความมั่นใจกับทางหน่วยงานในด้านการบรรเทาสาธารณภัยเพิ่มขึ้น

4.3 งานด้านรายได้หรือภาษี

ด้านจัดเก็บภาษีและพัฒนารายได้ทางเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา ได้ให้ข้อมูลและคำแนะนำเกี่ยวกับด้านรายได้หรือภาษีให้แก่ประชาชนที่มาติดต่อเข้ามาใช้บริการเป็นอย่างดี บริการรวดเร็ว ให้ข้อมูลตรงจุด อำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนที่มาติดต่อเป็นอย่างดีและเจ้าหน้าที่มีการแจ้งการจัดเก็บภาษีส่วงหน้าให้ประชาชนรับทราบ และจะเข้าดำเนินการลงพื้นที่จัดเก็บภาษีที่ร้านค้า เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน และมีข้อเสนอแนะคืออยากให้มีการประชาสัมพันธ์ให้ความรู้เรื่องภาษีแก่ชุมชนมากขึ้น

4.4 งานด้านสาธารณสุข

ด้านสาธารณสุขทางเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา ได้ให้ข้อมูลและคำแนะนำเกี่ยวกับด้านสาธารณสุขให้แก่ประชาชนที่มาติดต่อเข้ามาใช้บริการเป็นอย่างดี มีการลงพื้นที่เข้าถึงชุมชนในด้านสาธารณสุขอยู่เป็นประจำ เช่น การรณรงค์การจัดลูกน้ำยุงลาย การลงพื้นที่พ่นยุง การประชาสัมพันธ์โรคต่างๆ ประชาชนในพื้นที่ชื่นชมในการบริการของหน่วยงานและมีข้อเสนอแนะอยากให้มีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการควบคุมหรือป้องกันโรคต่างๆ ในชุมชนเพิ่มขึ้น เช่น โรคไข้เลือดออก และโรคติดต่ออื่นๆ เพื่อให้ประชาชนที่ยังไม่ทราบข้อมูลได้รับทราบและป้องกันตนเองได้

เอกสารอ้างอิง

- โกวิท พวงงาม. (2550). การปกครองท้องถิ่นไทย : เอกสารตำราหลักประกอบการเรียนการสอน
หลักสูตรรัฐศาสตรบัณฑิต สาขาการปกครองท้องถิ่น วิชาการเมือง การปกครอง
ส่วนท้องถิ่นไทย. กรุงเทพฯ : เอ็กซ์เปอร์เน็ท.
- สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา. (2566). การประเมินความพึงพอใจของ
ประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วน ตำบลพะเนา อำเภอเมืองนครราชสีมา
จังหวัดนครราชสีมา. นครราชสีมา.
- สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี. (2562). คำแถลงนโยบายของคณะรัฐมนตรี. กรุงเทพฯ:
คณะรัฐมนตรีและราชกิจจานุเบกษา.
- สรชัย พิศาลบุตร เสาวรส ใหญ่สว่าง และปรีชา อัครเดชาบุตร. (2549). การสร้างและประมวลผลข้อมูล
จากแบบสอบถาม. กรุงเทพฯ : วิทย์พัฒน์.
- องค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา อำเภอเมืองนครราชสีมา. (2567). ข้อมูลทั่วไปองค์การบริหารส่วนตำบล
พะเนาอำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา. นครราชสีมา.
- อรรถ กักพล. (2547). Best practices ขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น. นนทบุรี : สถาบันพระปกเกล้า.
- Taro Yamane. (1970). Elementary Sampling Theory. London : Prentice-Hall, Inc.

ภาคผนวก

ภาคผนวก
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

**แบบประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา
อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567**

สถานที่สำรวจ วันที่สำรวจ.....

คำชี้แจง

มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมาโดยสถาบันวิจัยและพัฒนา ได้รับมอบหมายให้ดำเนินการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการ เพื่อนำไปพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่และผู้บริหาร รวมทั้งการสนับสนุนสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ข้อมูลของท่านจะเป็นประโยชน์ต่อตัวท่านและส่วนรวมเป็นอย่างยิ่ง ผู้ประเมินขอความร่วมมือจากท่านโปรดตอบคำถามทุกข้อตามความเป็นจริง

ขอขอบคุณในความร่วมมือ
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (กรุณาทำเครื่องหมาย / หน้าข้อความต่อไปนี้)

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

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในการให้บริการ (กรุณาทำเครื่องหมาย / หน้าข้อความที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด)

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

5. ปัญหาและข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง

5.1 ปัญหาในการให้บริการ.....

.....

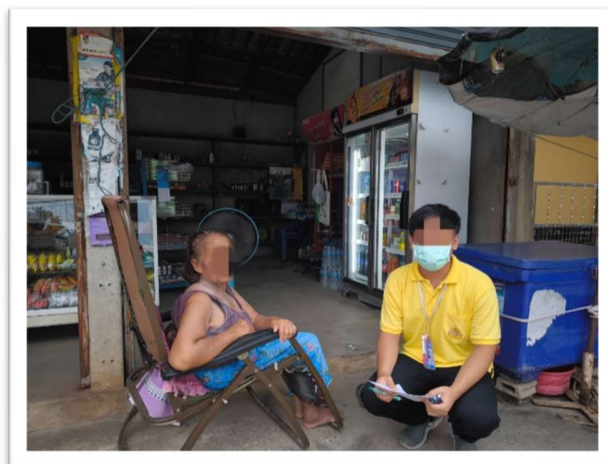
5.2 ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง.....

.....

ภาคผนวก
ภาพลงพื้นที่เก็บรวบรวมข้อมูล

ภาพลงพื้นที่เก็บรวบรวมข้อมูล

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา
อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา



รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน
ที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา
อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา

สถาบันวิจัยและพัฒนา
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา
พ.ศ.2567



องค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา
อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา

