

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน
ที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา
อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา
ประจำปี 2562

สถาบันวิจัยและพัฒนา
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา

สารบัญ

	หน้า
บทสรุปสำหรับผู้บริหาร	ก
คำนำ	ฅ
สารบัญ	ญ
สารบัญตาราง	ฎ
สารบัญแผนภูมิ	ฏ
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาของการประเมิน.....	1
วัตถุประสงค์ของการประเมิน.....	3
ขอบเขตของการประเมิน.....	3
ระยะเวลาในการประเมิน.....	3
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	3
บทที่ 2 สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา	4
ด้านกายภาพ.....	4
ด้านการเมือง/การปกครอง.....	7
ประชากร.....	9
สถานภาพทางสังคม.....	11
ระบบบริการพื้นฐาน.....	12
ระบบเศรษฐกิจ.....	13
ศาสนา ประเพณี วัฒนธรรม.....	14
ทรัพยากรธรรมชาติ.....	15
บทที่ 3 วิธีดำเนินการประเมินผล	17
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	17
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล.....	18
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	18
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	19

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการประเมิน	20
ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน.....	20
ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา	
อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน.....	22
ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา	
อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่ให้บริการ.....	24
ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ.....	43
บทที่ 5 สรุปผลการประเมิน	44
ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน.....	44
ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา	
อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน.....	44
ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา	
อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่ให้บริการ.....	45
ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ.....	49
เอกสารอ้างอิง	50
ภาคผนวก	51
ภาคผนวก ก เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	52
ภาคผนวก ข ภาพลงพื้นที่เก็บรวบรวมข้อมูล.....	55
รายชื่อคณะกรรมการประเมิน	57

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1 จำนวนกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามหมู่บ้านที่เป็นพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบล พะเนา.....	18
2 จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบประเมิน.....	21
3 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล พะเนา อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน.....	22
4 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล พะเนา อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่ให้บริการ.....	23
5 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล พะเนา งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง โดยภาพรวมและรายด้าน	24
6 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล พะเนา งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านกระบวนการและขั้นตอน.....	25
7 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล พะเนา งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ.....	26
8 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล พะเนา งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก.....	27
9 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล พะเนา งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านช่องทางการให้บริการ.....	28
10 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล พะเนา งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยภาพรวมและรายด้าน.....	29
11 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล พะเนา งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านกระบวนการและขั้นตอน.....	30
12 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล พะเนา งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ.....	31
13 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล พะเนา งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก.....	32
14 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล พะเนา งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านช่องทางการให้บริการ.....	33

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
15 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา งานด้านสาธารณสุข โดยภาพรวมและรายด้าน	34
16 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา งานด้านสาธารณสุข ด้านกระบวนการและขั้นตอน.....	35
17 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา งานด้านสาธารณสุข ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ.....	36
18 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา งานด้านสาธารณสุข ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก.....	37
19 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา งานด้านสาธารณสุข ด้านช่องทางการให้บริการ.....	38
20 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา งานด้านร้องเรียน ร้องทุกข์ โดยภาพรวมและรายด้าน	39
21 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา งานด้านร้องเรียน ร้องทุกข์ ด้านกระบวนการและขั้นตอน.....	40
22 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา งานด้านร้องเรียน ร้องทุกข์ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ.....	41
23 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา งานด้านร้องเรียน ร้องทุกข์ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก.....	42
24 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา งานด้านร้องเรียน ร้องทุกข์ ด้านช่องทางการให้บริการ.....	43

สารบัญแผนภูมิ

แผนภูมิ		หน้า
1	ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล พะเนา อำเภอมือง จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน.....	22
2	ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล พะเนา อำเภอมือง จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่ให้บริการ.....	23
3	ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล พะเนา งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง.....	24
4	ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล พะเนา งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	29
5	ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล พะเนา งานด้านสาธารณสุข.....	34
6	ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล พะเนา งานด้านร้องเรียน ร้องทุกข์.....	39

คำนำ

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา ครั้งนี้ มีเป้าหมายสำคัญ คือ การสะท้อนภาพการทำงานของหน่วยงานจากประชาชนที่มารับบริการ ทั้งในด้านกระบวนการและขั้นตอน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก รวมทั้งด้านช่องทางการให้บริการ โดยในการดำเนินการประเมินได้ทำการประเมินงานที่ให้บริการ 4 งาน ได้แก่ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานด้านสาธารณสุข และงานด้านร้องเรียน ร้องทุกข์ รายงานครั้งนี้สำเร็จลุล่วงด้วยดีเนื่องจากได้รับความร่วมมือจากหลายฝ่าย สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา ในฐานะผู้ดำเนินการประเมิน ขอขอบคุณประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสำรวจด้วยดี

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าผลการประเมินดังกล่าว จะเป็นข้อมูลที่จะนำไปสู่การปรับปรุงและพัฒนาประสิทธิภาพของการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนต่อไป

สถาบันวิจัยและพัฒนา
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาของการประเมิน

การบริหารราชการแผ่นดินของรัฐบาลในปัจจุบันมุ่งเน้นการพัฒนาประเทศในด้านต่าง ๆ ให้ทันการเปลี่ยนแปลง เสริมสร้างความเข้มแข็งและแก้ไขปัญหาที่ยังดำรงอยู่ของภาคส่วนต่าง ๆ ภายในประเทศ เพื่อให้ประเทศไทยมีภูมิคุ้มกันและความแข็งแกร่งเพียงพอที่จะเผชิญกับสถานการณ์ความไม่แน่นอน จากปัจจัยต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถก้าวไปข้างหน้าอย่างต่อเนื่อง และมีความเข้มแข็ง ในระยะยาว มุ่งพัฒนาให้ประชาชนมีรายได้เพิ่มมากขึ้น ดูแลประชาชนอย่างทั่วถึงแก้ไขปัญหาปากท้องสร้างรายได้ลดความเหลื่อมล้ำ ให้กับประชาชนพร้อมสร้าง หลักคิด คุณธรรม และจริยธรรมและมีศักยภาพที่จะดำเนินชีวิตในศตวรรษที่ 21 ได้ภายใต้การบูรณาการทางการบริหารทุกภาคส่วนโดยเฉพาะองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งรัฐจะ กระจายอำนาจ ความรับผิดชอบ และเพิ่มบทบาทการปกครองขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และส่งเสริมบทบาทของเอกชนและชุมชนในการให้บริการสาธารณะ โดยเร่งพัฒนาองค์กรและบุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้มีศักยภาพและมีความรับผิดชอบมากขึ้นทั้งในการบริหารและการใช้จ่ายงบประมาณ เพื่อให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถบริหารจัดการตนเองตามหลักธรรมาภิบาลได้อย่างมีประสิทธิภาพ พร้อมทั้งส่งเสริมบทบาทของเอกชนและชุมชนท้องถิ่นและภาคอื่น ๆ ในการแก้ไขปัญหาและพัฒนาพื้นที่ รวมถึงการจัดให้มีบริการสาธารณะต่าง ๆ ให้ตรงกับความต้องการของประชาชน เพื่อนำไปสู่การยกระดับมาตรฐานการให้บริการของรัฐให้เทียบเท่ากับมาตรฐานสากลและสนับสนุนการพัฒนายุทธศาสตร์เชิงพื้นที่ ให้มีการขับเคลื่อนอย่างเป็นระบบ (คำแถลงนโยบายของคณะรัฐมนตรี, 2562 : 1-29) สำหรับการปกครองส่วนท้องถิ่น (Local Government) ถือเป็นการบริหารราชการรูปแบบหนึ่งที่เป็นพื้นฐานการพัฒนาประเทศและการปกครองในระบอบประชาธิปไตยของประเทศไทยที่มีความใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุดมีความสำคัญอย่างมากต่อการพัฒนา และเข้าไปแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นนั้นได้อย่างทันทั่วถึง โดยให้สิทธิแก่ชุมชนในการตัดสินใจดำเนินการกิจต่าง ๆ ของท้องถิ่น การให้ความสำคัญต่อการเรียนรู้ และฝึกปฏิบัติการปกครองในระบอบประชาธิปไตยแบบมีส่วนร่วมโดยท้องถิ่นจึงสำคัญ (โกวิทย์ พวงงาม , 2550 :11) จะเห็นได้ว่า ตั้งแต่เริ่มมีการดำเนินการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภายใต้พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 และแผนปฏิบัติการกำหนดแผนขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตลอดจนการบัญญัติความสำคัญขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่กำหนดไว้ในรัฐธรรมนูญของไทยแล้วนั้น ส่งผลให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบมากขึ้น ซึ่งจากการถ่ายโอนภารกิจดังกล่าวส่งผลให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีบทบาทเป็นองค์กรบริการสาธารณะเด่นชัดขึ้น โดยมีภารกิจหลักๆแบ่งออกได้ 6 ด้าน คือ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต ด้านการจัดระเบียบชุมชนและการรักษาความสงบเรียบร้อย ด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรมและการท่องเที่ยว ด้านการบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมและด้านศิลปะ วัฒนธรรม จารีต ประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น ด้วยความสำคัญของภารกิจดังกล่าวข้างต้นไม่ใช่เพียงหน้าที่ที่ครอบคลุมมากขึ้น

หากยังเป็นภารกิจที่มีผลกระทบต่อประชาชนในทุกๆด้าน ซึ่งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในปัจจุบัน มีบทบาทที่หลากหลายเป็นทั้งผู้ออกและการบังคับใช้กฎหมาย อาทิเช่น การออกข้อบัญญัติท้องถิ่น การออกหรือต่อใบอนุญาต การกำหนดเขตผังเมืองและการตัดสินใจให้เงินอุดหนุนแก่องค์กรต่างๆ ทางสังคม (อรทัย ก๊กผล, 2547: 3-5)

ตำบลพะเนาเป็นตำบลหนึ่งใน 24 ตำบล ของอำเภอเมืองนครราชสีมา ซึ่งแยกจาก ตำบลมะเริง และได้รับการประกาศจากกระทรวงมหาดไทย แยกเขตการปกครองเป็นตำบลพะเนา มีผลเมื่อ วันที่ 17 มกราคม 2536 ตามประกาศกระทรวงมหาดไทย โดยตั้งชื่อตำบลตามชื่อหมู่บ้าน ซึ่งมีพื้นที่ของหมู่บ้าน ตั้งอยู่ศูนย์กลางของตำบล ปัจจุบันแบ่งการปกครองออกเป็น 9 หมู่บ้าน และได้รับ ยกฐานะ จากสภาตำบลพะเนา เป็นองค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา เมื่อวันที่ 23 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2540 มีพื้นที่ตำบล ตามประกาศกระทรวงมหาดไทย ประมาณ 12,140 ไร่ หรือ 18.16 ตาราง กิโลเมตร มีประชากร 5,169 คน ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพการเกษตรเป็นอาชีพหลัก เช่น การทำนา และ มีการทำนาปีละ 1 ครั้ง มีการปลูกพืชผัก ผลไม้ ทำไร่นาสวนผสมเล็กน้อย เมื่อว่างจากการเกษตรจะไป รับจ้างทั่วไป คนในวัยแรงงานจะออกไปทำงานในโรงงานอุตสาหกรรม และในเขตอำเภอเมือง

ทั้งนี้การบริหารขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นภายใต้ความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในปัจจุบันจึงเกิดประเด็นคำถามที่มากขึ้นว่าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยเฉพาะอย่างยิ่งองค์การบริหาร ส่วนตำบลจะสามารถให้บริการประชาชนได้อย่างมีคุณภาพและตอบสนองความต้องการของประชาชน ได้จริงหรือไม่ ก่อให้เกิดการตั้งประเด็นความเชื่อมั่นต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่ในการ จัดบริการสาธารณะให้กับหมู่บ้าน/ชุมชนในเขตนั้นๆ ถือเป็นความท้าทายอย่างมากต่อผู้บริหารท้องถิ่นที่ ต้องบริหารภารกิจ จัดบริการสาธารณะเพื่อมุ่งตอบสนองความต้องการให้กับประชาชนให้ได้มากที่สุด ยิ่งเป็นหน่วยงานที่ใกล้ชิดกับประชาชนก็ยิ่งต้องทำงานที่ถูกต้องตามกฎหมายและตรงใจประชาชน ด้วยสถานการณ์ดังกล่าวองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงจำเป็นต้องพิสูจน์ตนเองด้วยการสร้างผลงานและ บริการประชาชนอย่างมีคุณภาพและตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้นความสามารถทางการบริหารจัดการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการจัดบริการสาธารณะ และสร้างความพึงพอใจแก่ประชาชนจะเป็นสิ่งที่ทุกฝ่ายเฝ้ามองเพื่อประเมินความสำเร็จของการ บริหารงาน ดังนั้นเพื่อให้เป็นไปตามนโยบายของกระทรวงมหาดไทย หน่วยงานจะต้องทำการประเมิน ประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานในด้านการให้บริการ ซึ่งในการปฏิบัติงาน หน่วยงานจะต้องให้บริการแก่ประชาชนที่อยู่ในเขตพื้นที่บริการเป็นจำนวนมาก เพื่อเป็นการพัฒนา ประสิทธิภาพของการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในแต่ละหน่วยงาน องค์การบริหารส่วน ตำบลพะเนา อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา จึงมีความประสงค์ที่จะสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา โดยจะทำการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการใน 4 งาน ได้แก่ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานด้าน สาธารณสุข และ งานด้านร้องเรียน ร้องทุกข์ โดยขอความร่วมมือกับสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา เป็นผู้ดำเนินการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการขององค์การ บริหารส่วนตำบล พะเนา ซึ่งข้อมูลดังกล่าวจะเป็นประโยชน์สำหรับการปรับปรุงแล ะพัฒนาขั้นตอน การให้บริการ ให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนในเขตพื้นที่รับผิดชอบให้มากยิ่งขึ้นต่อไป

วัตถุประสงค์ของการประเมิน

เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา ในด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ

ขอบเขตของการประเมิน

การประเมินความพึงพอใจในครั้งนี้ จะประเมินงานดังนี้

1. งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
2. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
3. งานด้านสาธารณสุข
4. งานด้านร้องเรียน ร้องทุกข์

ระยะเวลาในการประเมิน

เก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างวันที่ 21-22 กันยายน 2562

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เจ้าหน้าที่และหน่วยงานขององค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา ได้รับข้อมูลในการดำเนินงานของตนเอง และสามารถนำข้อมูลจากการประเมินไปใช้ในการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการในหน่วยงานของตนเองได้
2. คณะผู้บริหารขององค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา ได้ทราบข้อมูลด้านความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา และสามารถนำไปเป็นแนวทางในการกำหนดนโยบายในการบริหารและจัดสรร งบประมาณสนับสนุนหน่วยงานด้านบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพะเนาให้ตรงตามความต้องการของประชาชน
3. ผลจากการประเมินทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา ทั้งในด้านกระบวนการขั้นตอนการบริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และ ด้านช่องทางการให้บริการ ซึ่งจะเป็ข้อมูลพื้นฐานที่นำไปสู่การปรับปรุงคุณภาพการให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

บทที่ 2

สภาพและข้อมูลพื้นฐานทั่วไป

ด้านกายภาพ

1. ที่ตั้งของตำบล

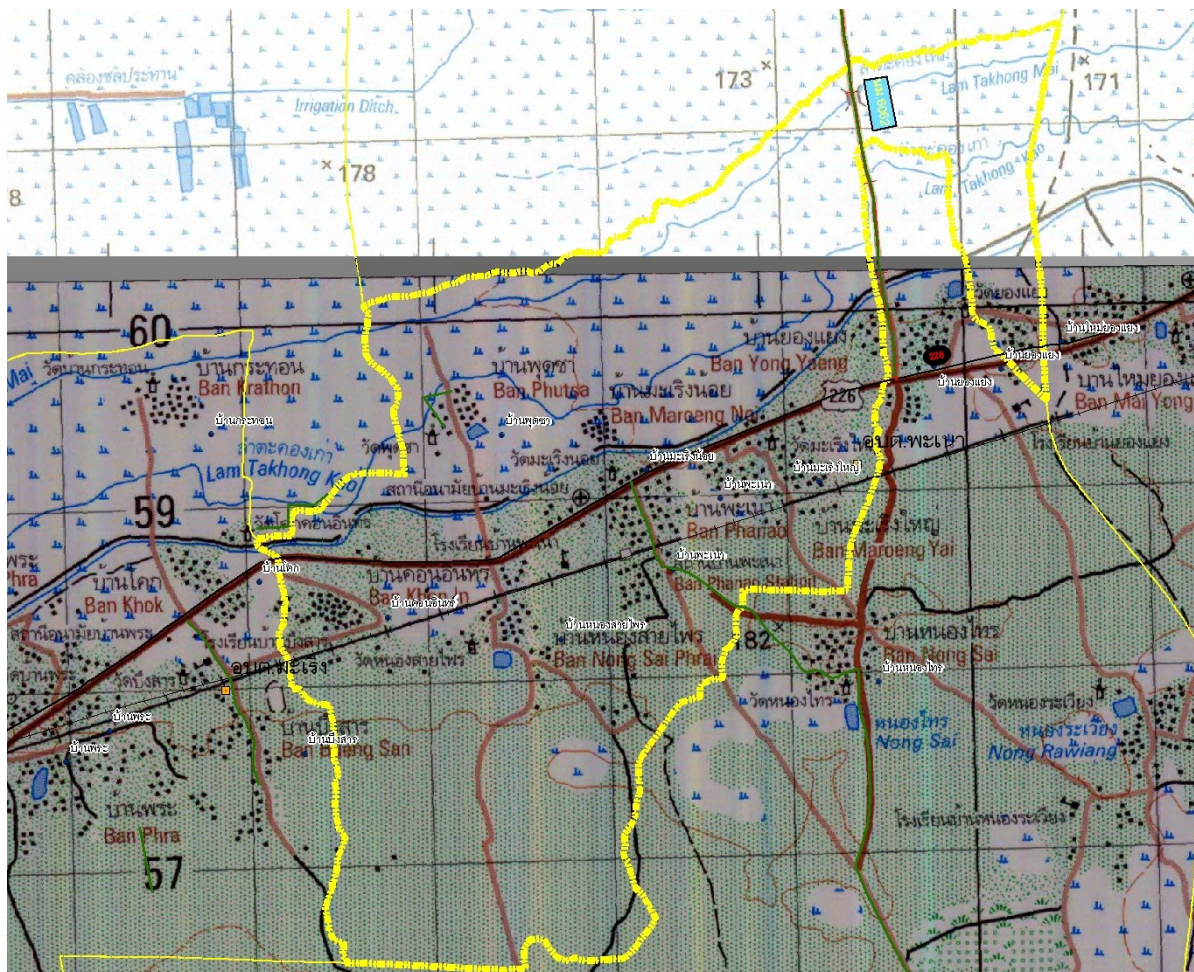
ตำบลพะเนาเป็นตำบลหนึ่งใน 24 ตำบล ของอำเภอเมืองนครราชสีมา ซึ่งแยกจากตำบลมะเริง และได้รับการประกาศจากกระทรวงมหาดไทย แยกเขตการปกครองเป็นตำบลพะเนา มีผลเมื่อ วันที่ 17 มกราคม 2536 ตามประกาศกระทรวงมหาดไทย โดยตั้งชื่อตำบลตามชื่อหมู่บ้าน ซึ่งมีพื้นที่ของหมู่บ้าน ตั้งอยู่ศูนย์กลางของตำบล ปัจจุบันแบ่งการปกครองออกเป็น 9 หมู่บ้าน และได้รับยกฐานะ จากสภาตำบลพะเนา เป็นองค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา เมื่อวันที่ 23 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2540

ตำบลพะเนา อยู่ห่างจากที่ว่าการอำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา ไปทางทิศ ตะวันออก เป็นระยะทางประมาณ 10 กิโลเมตร มีเส้นทางการคมนาคมของตำบลหลัก 2 ทาง คือ

- ทางรถไฟ ผ่านตอนกลางของตำบลในแนวตะวันออก – ตะวันตก เป็นเส้นทางสาย นครราชสีมา – อุบลราชธานี
- ถนนทางหลวงจังหวัดหมายเลข 226 (ถนนเพชรมาตุคลา) เป็นเส้นทางที่สำคัญที่สุด ของตำบล ตัดผ่านหมู่บ้าน มีเขตพื้นที่ในการติดต่อดังนี้

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

แผนที่ตำบลพะเนา



2. ลักษณะภูมิประเทศ

มีลักษณะภูมิประเทศโดยทั่วไป ลักษณะเป็นพื้นที่ราบลุ่มบริเวณกว้างออกไปทางทิศตะวันตกของอำเภอเมืองนครราชสีมา

3. ลักษณะภูมิอากาศ

ลักษณะอากาศโดยทั่วไป อยู่ภายใต้อิทธิพลของลมมรสุมที่พัดผ่านประจำปี มี 3 ฤดู คือ ฤดูหนาว ฤดูฝน ฤดูร้อน

ฤดูร้อน เริ่มประมาณเดือนมีนาคมถึงเดือนมิถุนายน

ฤดูฝน เริ่มประมาณเดือนกรกฎาคมถึงเดือนตุลาคม

ฤดูหนาว เริ่มประมาณเดือนพฤศจิกายนถึงเดือนกุมภาพันธ์

ลักษณะของดิน โดยทั่วไป สามารถจำแนกออกเป็น 3 ชุดกลุ่มดิน คือ

ชุดกลุ่มดินที่ 20 ชื่อชุดดินทุ่งสัมฤทธิ์ เป็นดินเหนียว ลึกมาก ซึ่งเป็นดินที่มีความอุดมสมบูรณ์ตามธรรมชาติค่อนข้างต่ำ คิดเป็นร้อยละ 46.78

ชุดกลุ่มดินที่ 40 ชื่อชุดดินชุมพวง เป็นดินร่วนหยาบลึก ถึงลึกมาก ซึ่งเป็นดินที่มีความอุดมสมบูรณ์ตามธรรมชาติค่อนข้างต่ำ คิดเป็น ร้อยละ 27.71

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

การใช้ที่ดิน

หมู่	ชื่อบ้าน	พื้นที่ทั้งหมด(ไร่)	พื้นที่ทำการเกษตร					
			นา(ไร่)	พื้นที่(ไร่)	ไม้ผล	ไม้ดอก	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/พาณิชย์กรรม	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

5. ลักษณะของแหล่งน้ำ

ตำบลพะเนา พื้นที่การเกษตรส่วนใหญ่จะอยู่ในเขตชลประทาน และมีแหล่งน้ำธรรมชาติ ดังนี้

-ลำตะคองใหม่

-ลำตะคองเก่า

แหล่งน้ำที่สร้างขึ้น คือทำนบ 2 แห่ง คือ ทำนบบ้านมะเร็งน้อย และทำนบบ้านยองแยง

คลองชลประทาน 1 สาย

สระน้ำ 11 สระ

บ่อน้ำตื้น 313 บ่อ

บ่อบาดาล 3 บ่อ

ด้านการเมือง/การปกครอง

1. เขตการปกครอง

ตำบลพะเนาเป็นตำบลหนึ่งใน 24 ตำบล ของอำเภอเมืองนครราชสีมา ซึ่งแยกจากตำบลมะเร็ง และได้รับการประกาศจากกระทรวงมหาดไทย แยกเขตการปกครองเป็นตำบลพะเนา มีผลเมื่อ วันที่ 17 มกราคม 2536 ตามประกาศกระทรวงมหาดไทย โดยตั้งชื่อตำบลตามชื่อหมู่บ้าน ซึ่งมีพื้นที่ของหมู่บ้าน ตั้งอยู่ศูนย์กลางของตำบล ปัจจุบันแบ่งการปกครองออกเป็น 9 หมู่บ้าน และได้รับยกฐานะ จากสภาตำบล พะเนา เป็นองค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา เมื่อวันที่ 23 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2540 มีพื้นที่ตำบล ตามประกาศกระทรวงมหาดไทย ประมาณ 12,140 ไร่ หรือ 18.16 ตารางกิโลเมตร เป็นตำบลค่อนข้างเล็ก โดยมีโดยมีเนื้อที่ แยกเป็นรายหมู่บ้าน ดังนี้

หมู่ที่	บ้าน	เนื้อที่(ตร.กม.)	อันดับ
1	บ้านมะเร็งน้อย	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	บ้านมะเร็งใหญ่	2.09	6
8	บ้านยองแยง	2.28	4
9	บ้านใหม่ยองแยง	2.31	3
	รวม	18.16	

มีหมู่บ้านตั้งอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา ทั้งหมด 9 หมู่บ้าน ดังนี้

หมู่ที่ 1 บ้านมะเร็งน้อย	ผู้ปกครองนายฉัตรชัย ภูเกิดชายทะเล	ผู้ใหญ่บ้าน
หมู่ที่ 2 บ้านพุทซา	ผู้ปกครองนายสัมพันธ์ ขุนแก้วพะเนา	ผู้ใหญ่บ้าน
หมู่ที่ 3 บ้านหนองสายไพร	ผู้ปกครองนางสาวพัฒน์นรี กุศลธนาพันธ์	ผู้ใหญ่บ้าน
หมู่ที่ 4 บ้านคอนอินทร์	ผู้ปกครองนายร่วม งามอภัย	ผู้ใหญ่บ้าน
หมู่ที่ 5 บ้านพะเนา	ผู้ปกครองนายเชาวลิต คำทองพะเนา	ผู้ใหญ่บ้าน
หมู่ที่ 6 บ้านพะเนา	ผู้ปกครองนายวรโชติ หัสครบุรี	ผู้ใหญ่บ้าน
หมู่ที่ 7 บ้านมะเร็งใหญ่	ผู้ปกครองนายจรูญ งามศิริ	ผู้ใหญ่บ้าน
หมู่ที่ 8 บ้านยองแยง	ผู้ปกครองนายเพชรชนพล เพชรธรรม	กำนันตำบลพะเนา
หมู่ที่ 9 บ้านใหม่ยองแยง	ผู้ปกครองนายสมัคร ศรีชุม	ผู้ใหญ่บ้าน

2. การเลือกตั้ง

องค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา แบ่งหน่วยการเลือกตั้งเป็นจำนวน 9 หน่วย 9 หมู่บ้าน คือ

หน่วยที่ 1 บ้านมะเร็งน้อย	หมู่ที่ 1
หน่วยที่ 2 บ้านพุทซา	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. นายสังรวม แก้งคำ ประธานสภาองค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา หมู่ที่ 1
2. นางพรพรรณ เพชรธรรม รองประธานสภาองค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา หมู่ที่ 8
3. นายสุพิน ปานมะเร็ง เลขาธิการสภาองค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา หมู่ที่ 7
4. นายสมจิตร คงมะเร็ง สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา หมู่ที่ 1
5. นายจำนงค์ เทพทะเล สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา หมู่ที่ 2
6. นายบุญส่ง กรองมะเร็ง สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา หมู่ที่ 2
7. นายจิตติกรณ์ ทองกลาง สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา หมู่ที่ 3
8. นายอลงกรณ์ แซ่จอหอ สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา หมู่ที่ 3
9. นายบุญเชิด ปราบมะเร็ง สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา หมู่ที่ 4
10. นายบุญเลิศ ยมพิมาย สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา หมู่ที่ 5
11. นายอัศววัฒน์ วิจารณ์ สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา หมู่ที่ 5
12. นางมนรดา คุ่มญาติ สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา หมู่ที่ 6
13. นายอริวัฒน์ มาพะเนา สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา หมู่ที่ 6
14. นายชาติรี เกียรติธนบดี สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา หมู่ที่ 7

15. นายประพันธ์ พินสิริ สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา หมู่ที่ 8
16. นายบุญช่วย พรหมโคกสูง สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา หมู่ที่ 9
17. นายณัฐพงษ์ธร เพชรธรรม สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา หมู่ที่ ๙

คณะผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา

1. นายสิริวิทย์ ไทยมะณี นายกองค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา
2. นายประจวบ เพ็ชรธรรม รองนายกองค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา
3. นายสมาน ยอมมะเร็ง รองนายกองค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา
4. นางสาววารุณี กระจ่างโพธิ์ เลขานุการนายกองค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา

ประชากร

1. จำนวนประชากรและความหนาแน่นประชากร

จากข้อมูลของสำนักทะเบียนราษฎรของอำเภอเมืองนครราชสีมา เป็นข้อมูลเปรียบเทียบย้อนหลัง 3-5 ปี จนถึงปัจจุบัน ณ วันที่ 22 พฤษภาคม พ.ศ.2562

หมู่ที่	บ้าน	2558		2559		2560		2561		2562	
		ชาย	หญิง	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง
1	มะเร็งน้อย	74	95	76	93	79	95	84	93	81	90
2	พุดซา	320	338	319	343	316	351	309	347	306	356
3	หนองสาย ไพร	310	309	311	319	306	328	313	347	330	363
4	คอนอินทร์	411	471	417	470	416	471	421	474	426	472
5	พะเนา	131	138	129	137	127	139	128	143	126	140
6	พะเนา	302	344	313	352	312	344	313	341	313	352
7	มะเร็งใหญ่	380	424	386	430	383	432	390	425	384	427
8	योगแยง	271	261	270	260	266	257	269	269	269	264
9	ใหม่योगแยง	231	234	232	238	237	243	232	244	226	244
รวมทั้งสิ้น		2,430	2,614	2,453	2,642	2,442	2,660	2,459	2,683	2,461	2,708

2. ช่วงอายุ และจำนวนประชากร

กลุ่มอายุ	จำนวนประชากร		
	ชาย	หญิง	รวม
น้อยกว่า 1 – ๔ ปี	99	143	242
๕ – ๙ ปี	148	144	292
๑๐ – ๑๔ ปี	150	142	292
๑๕ – ๑๙ ปี	159	147	306
๒๐ – ๒๔ ปี	154	158	312
๒๕ – ๒๙ ปี	185	173	358
๓๐ – ๓๔ ปี	180	178	358
๓๕ – ๔๐ ปี	229	215	444
๔๑ – ๔๕ ปี	183	224	407
๔๖ – ๕๐ ปี	196	226	422
๕๑ – ๕๕ ปี	221	225	446
๕๖ – ๖๐ ปี	173	195	368
๖๑ – ๖๕ ปี	125	145	270
๖๖ – ๗๐ ปี	107	132	239
๗๑ – ๗๕ ปี	49	89	138
๗๖ – ๘๐ ปี	43	84	127
๘๑ – ๘๕ ปี	27	44	71
๘๖ – ๙๐ ปี	12	23	35
๙๑ – ๙๕ ปี	3	9	12
๙๖ – ๑๐๐ ปี	1	1	2
มากกว่า ๑๐๐ ปี	0	0	0
รวม	2,447	2,697	5,144

3. จำนวนครัวเรือน ณ วันที่ 22 พฤษภาคม พ.ศ.2562

หมู่ที่	บ้าน	2562
1	บ้านมะเรียงน้อย	68
2	บ้านพุทซา	183
3	บ้านหนองสายไพร	284
4	บ้านคอนอินทร์	277
5	บ้านพะเนา	97
6	บ้านพะเนา	329
7	บ้านมะเรียงใหญ่	206
8	บ้านยองแยง	162
9	บ้านใหม่ยองแยง	163
รวมทั้งสิ้น		1,769

สภาพทางสังคม

1. การศึกษา

ชั้น	จำนวนห้องเรียน	เพศ		รวม
		ชาย	หญิง	
อนุบาล 1	1	3	-	3
อนุบาล 2	1	5	2	7
อนุบาล 3	1	3	5	8
รวมระดับก่อนประถม	3	11	7	18
ชั้นประถมศึกษาปีที่ 1	1	5	2	7
ชั้นประถมศึกษาปีที่ 2	1	3	4	7
ชั้นประถมศึกษาปีที่ 3	1	1	2	3
ชั้นประถมศึกษาปีที่ 4	1	3	8	11
ชั้นประถมศึกษาปีที่ 5	1	7	2	9
ชั้นประถมศึกษาปีที่ 6	1	5	3	8
รวมระดับประถมศึกษา	6	24	21	45
รวมทั้งหมด	9	35	28	63

ในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา มีโรงเรียนในพื้นที่ระดับประถมศึกษา จำนวน 1 โรงเรียน คือโรงเรียนบ้านพะเนา ซึ่งมีบุคลากรครู จำนวน 6 ท่าน มีผู้อำนวยการโรงเรียนจำนวน 1 ท่าน และมีจำนวนนักเรียน ดังนี้ (ข้อมูล ณ เดือน พฤษภาคม 2562)

ศูนย์การเรียนรู้ชุมชนตำบลพะเนา

มีนักเรียนที่เข้าเรียนในศูนย์การเรียนรู้ชุมชน ประมาณ 40 คนโดยมี นางสาวแววดาว พอพิมาย เป็นหัวหน้า กศน.ตำบลพะเนา (ข้อมูล ณ เดือน พฤษภาคม 2562)

ระดับ	ชาย	หญิง	รวม
ประถมศึกษา	-	-	-
มัธยมศึกษาตอนต้น	14	15	29
มัธยมศึกษาตอนปลาย	9	2	11
รวม	23	17	40

การจัดการศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา ได้ดำเนินการตามโครงการจัดตั้งศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก จัดการศึกษาอนุบาล 3 ขวบ เมื่อปีการศึกษา พ.ศ. 2553 โดยมีผู้ดูแลเด็ก 1 คน คือ นางกัญญา แก้วพินิจ มีนางสาว นุจรี ดินวนพะเนา เป็นพี่เลี้ยงเด็ก ปัจจุบันมีนักเรียน จำนวน 22 คน แยกเป็นชาย 7 คน หญิง 15 คน (ข้อมูล ณ เดือน พฤษภาคม 2562)

2. การสาธารณสุข

ตำบลพะเนา มีโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพชุมชนประจำตำบล 1 แห่ง คือโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพชุมชนตำบลมะเร็งน้อย ตั้งอยู่ที่ บ้านหนองสายไพร หมู่ที่ 3

3. อาชญากรรม

ตำบลพะเนาอยู่ในเขตพื้นที่รับผิดชอบของสถานีตำรวจภูธรมะเร็ง ประกอบกับแต่ละหมู่บ้าน มีอาสาสมัครตำรวจบ้าน ชูรักษาความสงบหมู่บ้าน คอยเป็นกำลังสำคัญในการแจ้งเบาะแสและข้อมูลข่าวสารให้กับทางราชการทราบอยู่ตลอดเวลาทำให้ปัญหาอาชญากรรมในพื้นที่อยู่ในระดับน้อย

4. ยาเสพติด

ปัญหาเสพติดในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา พบว่าประชาชนมีความเสี่ยงกับยาเสพติดเป็นส่วนน้อย แต่เนื่องจากพื้นที่อยู่ในความรับผิดชอบของสถานีของสถานีตำรวจภูธรมะเร็ง คอยสอดส่องดูแลและหาเบาะแสผู้กระทำความผิดอยู่เป็นประจำ ประกอบกับแต่ละชุมชนมีอาสาสมัครตำรวจบ้าน ชูรักษาความสงบหมู่บ้าน คอยเป็นกำลังสำคัญในการแจ้งเบาะแสและข้อมูลข่าวสารให้กับทางราชการทำให้ปัญหาเสพติดเบาบางลงตามลำดับการแก้ไขปัญหขององค์การบริหารส่วนตำบลสามารถทำได้เฉพาะตามอำนาจหน้าที่เท่านั้น เช่น การณรงค์ การประชาสัมพันธ์ การแจ้งเบาะแส การฝึกอบรมให้ความรู้

5. การสังคมสงเคราะห์

องค์การบริหารส่วนตำบลได้ดำเนินการด้านสังคมสงเคราะห์ ดังนี้

- (1) ดำเนินการจ่ายเบี้ยยังชีพให้กับผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์
- (2) รับลงทะเบียนและประสานโครงการเงินอุดหนุนเพื่อการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด
- (3) ประสานการทำบัตรผู้พิการ
- (4) มีการช่วยเหลือผู้ยากจน ยากไร้ รายได้น้อย และผู้ด้อยโอกาสไร้ที่พึ่ง
- (5) มีการปรับปรุงซ่อมแซมบ้านผู้ยากไร้/ผู้ด้อยโอกาส

ระบบบริการพื้นฐาน

1. การคมนาคมขนส่ง

- ทางรถไฟ ผ่านตอนกลางตำบลในแนวตะวันออก – ตะวันตก เป็นเส้นทางรถไฟสายนครราชสีมา – อุบลราชธานี มีสถานีรถไฟ 1 แห่ง คือสถานีบ้านพะเนา หมู่ที่ 6
- ทางรถยนต์ เป็นเส้นทางที่สำคัญที่สุด ตัดผ่านจากหมู่บ้าน ถนนทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 226 (ถนนเพชรมาตุคาม) เป็นถนน 4 ช่องทางจราจร กว้าง 12 เมตร เป็นถนนที่เกษตรกร และประชาชนใช้ขนส่งสินค้า และเดินทางมายังตัวอำเภอเมือง และจังหวัด ห่างจากตัวอำเภอ 12 กิโลเมตร

2. การไฟฟ้า

รับผิดชอบและดำเนินการโดยการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดนครราชสีมา สาขาห้วยทะเล ตั้งอยู่ที่บ้านมะเร็งน้อย หมู่ที่ 1 ในปัจจุบันสามารถให้บริการได้ครอบคลุมทั่วทั้งองค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา

3. การประปา

ปัจจุบันการประปาภายในองค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา รับผิดชอบและดำเนินการโดยประปาส่วนภูมิภาค สาขาจอหอ และประปาหมู่บ้าน

4. โทรศัพท์

ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา มีการสื่อสารที่สำคัญได้แก่ ทางโทรศัพท์บ้านและโทรศัพท์เคลื่อนที่ และมีเครือข่ายของโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ได้แก่ AIS, DTAC, True

5. ไปรษณีย์หรือการสื่อสารหรือการขนส่งและวัสดุ ครุภัณฑ์

- ที่ทำการไปรษณีย์ - แห่ง

- สถานีโทรคมนาคม - แห่ง

- โทรศัพท์สาธารณะ - แห่ง

ระบบเศรษฐกิจ

1. เกษตรกรรม

ประชากรในตำบลส่วนใหญ่ ประกอบอาชีพการเกษตรเป็นอาชีพหลัก เช่น การทำนา และมีการทำนาปีละ 1 ครั้ง มีการปลูกพืชผัก ผลไม้ ทำไร่นาสวนผสมเล็กน้อย เมื่อว่างจากการเกษตรจะไปรับจ้างทั่วไป คนในวัยแรงงานจะออกไปทำงานในโรงงานอุตสาหกรรม และในเขตอำเภอเมือง

2. การประมง

เกษตรกรส่วนใหญ่จะเลี้ยงปลาไว้บริโภค และเลี้ยงในบ่อธรรมชาติ ตามไร่นา เพื่อบริโภคในครัวเรือน เหลือกก็จำหน่ายเป็นรายได้เสริมเล็กๆ น้อยๆ

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

4. การบริการ

มีสถานประกอบการด้านบริการ จำนวน 6 แห่ง แบ่งเป็น

บริการเสริมสวย จำนวน 3 แห่ง

บริการซ่อม จำนวน 3 แห่ง

บริการอื่นๆ จำนวน - แห่ง

5. การพาณิชย์และกลุ่มอาชีพ

กลุ่มอาชีพ มี 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. แรงงาน

- 6.1 คนอายุ 15-59 ปี ประกอบอาชีพและมีรายได้ รวม 2 ,376 คน ร้อยละ 66.93
6.2 ครั้วเรือนที่มีคนประกอบอาชีพรับจ้าง จำนวน 348 ครั้วเรือน
6.3 จำนวนครั้วเรือนที่จ้างคนต่างด้าว จำนวน 0 ครั้วเรือน

ศาสนา ประเพณี วัฒนธรรม

1. การนับถือศาสนา

ประชากรในเขตตำบลพะเนาส่วนใหญ่ นับถือศาสนาพุทธ โดยมีศาสนสถานในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา จำนวน 4 แห่ง ได้แก่

- 1) วัดมะเร็งน้อย ตั้งอยู่ที่บ้านมะเร็งน้อยหมู่ที่ 1 โดยมีพระมหาสุพัฒ นาโค เป็นเจ้าอาวาส
- 2) วัดพุดซา ตั้งอยู่ที่บ้านพุดซาหมู่ที่ 2 พระครูวิมล ธรรมประสิทธิ์ เจ้าคณะตำบลมะเร็ง รักษาการเจ้าอาวาส วัดพุดซา
- 3) วัดหนองสายไพร ตั้งอยู่ที่บ้านหนองสายไพรหมู่ที่ 3 โดยมีพระครูพิศาล จิตตารักษ์ เป็นเจ้าอาวาส
- 4) วัดบ้านมะเร็งใหญ่ ตั้งอยู่ที่บ้านมะเร็งใหญ่หมู่ที่ 7 โดยมีพระครูโสภณสุทธิคุณ เป็นเจ้าอาวาส

2. ประเพณีและงานประจำปี

วัฒนธรรม ชุมชนในเขตตำบลพะเนา มีขนบธรรมเนียมประเพณีและวัฒนธรรมท้องถิ่นที่ดงาม ปฏิบัติสืบทอดกันมาเป็นประจำทุกปี ดังนี้

เดือน	บุญประเพณี	ลักษณะการปฏิบัติ
มกราคม	ทอดผ้าป่า	- บางหมู่บ้านจะนำผ้าป่าไปทอดที่วัดในหมู่บ้านของตนเอง บางที่ก็นำไปทอดในถิ่นทุรกันดารแล้วแต่โอกาส ถ้าเป็นผ้าป่าสามัคคีก็จะเรียกรายเงินแล้วแต่ศรัทธา
เมษายน	สงกรานต์	- เล่นน้ำสงกรานต์ลูกหลาน ญาติพี่น้องจะรดน้ำดำหัวผู้เฒ่าผู้แก่ เพื่อขอพรในวันปีใหม่ไทย ญาติมิตรจะเดินทางมาเยี่ยมเยียนบ้านกันเป็นส่วนมาก เป็นการพบปะกันในรอบ 1 ปี
กรกฎาคม	เข้าพรรษา	- มีการสงฆ์พระพุทธรูปที่วัดและสงฆ์พระสงฆ์ - ทำบุญหาญาติ พ่อ แม่ พี่น้อง โดยการนำกระดุกมาสงฆ์หอมหรือทำที่บรรจุกระดุก - จะทำบุญตักบาตรที่วัด - แห่เทียนพรรษา - เวียนเทียนตอนกลางคืน
สิงหาคม	บุญข้าวสารท	- ผู้สูงอายุจะไปรักษาศีลในวันพระตลอด 3 เดือน - บางครอบครัวก็จะทำกับข้าวถวายสารทเอง แต่ในปัจจุบันจะซื้อที่ตลาด ซึ่งทำสำเร็จแล้ว
ตุลาคม	บุญออกพรรษา	- ทำบุญตักบาตรที่วัด - จุดประทัดและดอกไม้ไฟต่าง ๆ
พฤศจิกายน	บุญกฐิน	- เมื่อออกพรรษาวัดจะเตรียมรับกฐิน ถ้าไม่มีใครมาจองทางหมู่บ้านจะทำเป็นกฐินสามัคคี - มีความเชื่อว่าถ้าใครได้ทอดกฐินจะเป็นคนที่มีบุญมาก

3. ภูมิปัญญาท้องถิ่น ภาษาถิ่น

ภูมิปัญญาท้องถิ่นในตำบลพะเนา ได้แก่ กลุ่มนวดแผนไทย ประชาชนในตำบลพะเนาส่วนใหญ่ใช้ภาษาท้องถิ่นคือภาษาโคราชและภาษากลางในการสื่อสารกัน

4. สินค้าพื้นเมืองและของที่ระลึก

สินค้าขึ้นชื่อและเป็นสินค้าประจำตำบลพะเนาที่ทุกคนรู้จักคือ แคปหมู และแหนมหมู โดยจะผลิตมากที่บ้านพุฒา หมู่ที่ 2 บ้านหนองสายไพร หมู่ที่ 3 บ้านคอนอินทร์ หมู่ที่ 4 และบ้านมะเรียงใหญ่ หมู่ที่ 7

ทรัพยากรธรรมชาติ

1. น้ำ

ตำบลพะเนา พื้นที่การเกษตรส่วนใหญ่จะอยู่ในเขตชลประทาน และมีแหล่งน้ำธรรมชาติ ดังนี้

-ลำตะคลองใหญ่

-ลำตะคลองเก่า

แหล่งน้ำที่สร้างขึ้น คือทำนบ 2 แห่ง คือ ทำนบบ้านมะเรียงน้อย และทำนบบ้านยองแยง

-คลองชลประทาน 1 สาย

-สระน้ำ	11	สระ
-บ่อน้ำตื้น	313	บ่อ
-บ่อบาดาล	3	บ่อ

2. ป่าไม้

ตำบลพะเนาไม่มีพื้นที่ป่าไม้ เพราะมีลักษณะภูมิประเทศโดยทั่วไป ลักษณะเป็นพื้นที่ราบลุ่ม

3. ภูเขา

ตำบลพะเนาไม่มีภูเขา เพราะ มีลักษณะภูมิประเทศโดยทั่วไป ลักษณะเป็นพื้นที่ราบลุ่ม

4. ทรัพยากรธรรมชาติที่สำคัญขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ในพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลส่วนมากเป็นพื้นที่สำหรับเพาะปลูก ที่อยู่อาศัย ร้านค้า สถานประกอบการ ตามลำดับ และมีพื้นที่เพียงเล็กน้อยที่เป็นพื้นที่สาธารณะ ทรัพยากรธรรมชาติในพื้นที่ก็ได้แก่ ดิน น้ำ ต้นไม้ อากาศที่ไม่มีมลพิษ ปัญหาคือ เนื่องจากว่าพื้นที่บางส่วนเป็นดินเค็ม น้ำใต้ดินก็เค็ม หรือไม่ก็เป็นน้ำกร่อย ไม่สามารถที่จะนำน้ำจากใต้ดินมาใช้ในการอุปโภค-บริโภคได้ ต้องอาศัยน้ำดิบจากแหล่งอื่น และน้ำฝน

น้ำในการเกษตรก็ต้องรอฤดูฝน มีแหล่งน้ำใช้ในการเกษตรไม่เพียงพอ ปัญหาคือยังไม่สามารถหาแหล่งน้ำสำหรับการเกษตรได้เพิ่มขึ้น เพราะพื้นที่ส่วนมากเป็นของประชาชน เอกชน ปัญหาด้านขยะเมื่อชุมชนแออัดขยะก็มากขึ้น การแก้ไขปัญหา องค์การบริหารส่วนตำบลได้จัดทำโครงการเพื่อแก้ปัญหาให้กับประชาชนและเป็นไปตามความต้องการของประชาชน เช่น โครงการจัดหาถังขยะรองรับขยะให้ครอบคลุมทั้งพื้นที่ โครงการคัดแยกขยะในเขตตำบลพะเนา และโครงการปลูกต้นไม้ในวันสำคัญต่างๆ ในพื้นที่ของตนเองและที่สาธารณะรวมทั้งปรับปรุงสภาพภูมิทัศน์ให้ร่มรื่นสวยงาม ให้เป็นเมืองน่าอยู่ เป็นที่พักผ่อนหย่อนใจของประชาชน

บทที่ 3

วิธีดำเนินการประเมินผล

การประเมินครั้งนี้ เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงาน ภายในองค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา อำเภอมะนัง จังหวัดนครราชสีมา ในด้านกระบวนการและ ขั้นตอน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ โดยมี รายละเอียดและขั้นตอนการดำเนินการ ดังนี้

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

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร

ประชากรในการประเมินครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนในพื้นที่บริการของ องค์การบริหารส่วน ตำบลพะเนา อำเภอมะนัง จังหวัดนครราชสีมา จำนวนประชากร 5,169 คน

2. กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างในการประเมินครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนในพื้นที่บริการของ องค์การบริหาร ส่วนตำบลพะเนา ซึ่งได้มาจากการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากสูตรของ Taro Yamane (1970) ได้กลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำเท่ากับ 371 คน เพื่อให้การประเมินมีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้นผู้ประเมิน จึงใช้ กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน โดยกำหนดสัดส่วนกลุ่มตัวอย่างของแต่ละงานตามปริมาณการมารับ บริการ ได้แก่ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานด้านสาธารณสุข และงานด้านร้องเรียน ร้องทุกข์

สำหรับการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากประชากร ใช้สูตรของ Taro Yamane กำหนดให้ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมให้เกิดขึ้นคือ ร้อยละ 5 ตามสูตรดังนี้

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

n หมายถึง ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N หมายถึง ขนาดของประชากรทั้งหมด

e หมายถึง ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่าง (0.05)

สำหรับการเลือกกลุ่มตัวอย่างใช้การสุ่มตามพื้นที่ (Cluster Random Sampling) โดยสุ่มจำนวนประชาชนในแต่ละหมู่บ้าน ทั้ง 9 หมู่บ้านตามสัดส่วนของงานที่ขอรับบริการและสัดส่วนของประชากรในแต่ละหมู่บ้าน ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง ดังรายละเอียดตามตาราง 1

ตาราง 1 จำนวนกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามหมู่บ้านที่เป็นพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา

หมู่บ้าน	ชื่อหมู่บ้าน	จำนวนประชากร (คน)	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง (คน)
1	มะเร็งน้อย	171	20
2	พุดซา	662	50
3	หนองสายไพร	693	50
4	คอนอินทร์	898	60
5	พะเนา	266	20
6	พะเนา	665	50
7	มะเร็งใหญ่	811	60
8	ยองแยง	533	40
9	ใหม่ยองแยง	470	50
	รวม	5,169	400

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสำรวจความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา แบ่งออกเป็น 2 ตอน มีรายละเอียดดังนี้

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

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

การเก็บรวบรวมข้อมูล

สำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูลนั้น ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม ณ ชุมชน ที่เป็นพื้นที่รับผิดชอบบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา โดยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ระหว่างวันที่ 21-22 กันยายน 2562

การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลใช้การวิเคราะห์หาค่าความถี่และร้อยละ เพื่อแสดงความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา โดยจะทำการวิเคราะห์ในภาพรวมและจำแนกตามงานที่มารับบริการ ซึ่งในการวิเคราะห์ข้อมูลใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางด้านสถิติ

สำหรับเกณฑ์ในการแปลความหมายของค่าร้อยละ เพื่อแสดงร้อยละของความพึงพอใจนั้นใช้เกณฑ์ดังต่อไปนี้

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

เกณฑ์ให้คะแนนร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ (ตามประกาศพนักงานส่วนตำบล/เทศบาล จังหวัดนครราชสีมา, 2558)

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

บทที่ 4

ผลการประเมิน

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา ผู้ประเมินนำเสนอด้วยตารางและแผนภูมิ ประกอบคำบรรยายผลการประเมิน นำเสนอตามลำดับดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน
2. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน
3. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ
4. ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ

ผลการประเมิน

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

ประชากรที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 50.8 และเพศหญิง ร้อยละ 49.2 มีอายุระหว่าง 46-60 ปี มากที่สุด ร้อยละ 33.5 รองลงมาคือ อายุระหว่าง 31-45 ปี ร้อยละ 31.8 จบการศึกษาระดับประถมศึกษามากที่สุด ร้อยละ 59.8 รองลงมาคือระดับมัธยมศึกษา ร้อยละ 25.3 และประชาชนส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกรมากที่สุด ร้อยละ 60.3 รองลงมาคืออาชีพรับจ้างทั่วไป ร้อยละ 14.3 รายละเอียดดังตาราง 2

ตาราง 2 จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

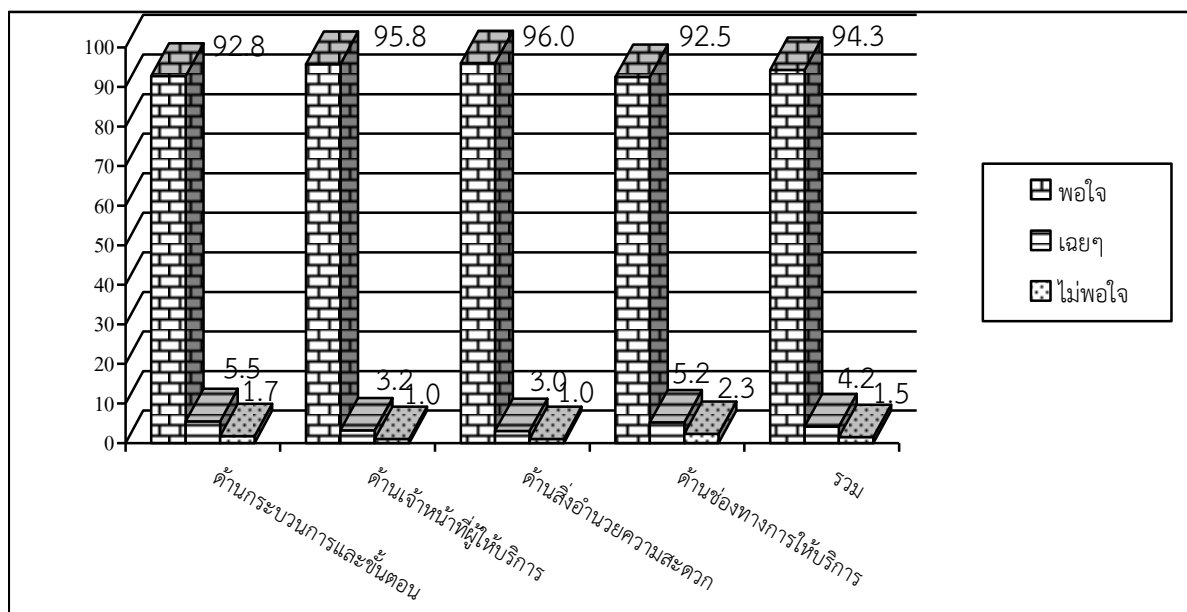
รายการ		จำนวน (N = 400 คน)	ร้อยละ (100.0)
เพศ	ชาย	203	50.8
	หญิง	197	49.2
อายุ	ต่ำกว่า 18 ปี	20	5.0
	18-30 ปี	52	13.0
	31-45 ปี	127	31.8
	46-60 ปี	134	33.5
	61 ปีขึ้นไป	67	16.7
ระดับการศึกษา	ต่ำกว่าประถมศึกษา/ไม่ได้เรียน	0	0.0
	ประถมศึกษา	239	59.8
	มัธยมศึกษา	101	25.3
	อนุปริญญา	21	5.2
	ปริญญาตรี	37	9.2
	สูงกว่าปริญญาตรี	2	0.5
อาชีพ	ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	5	1.2
	ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	36	9.0
	ผู้ประกอบการ/เจ้าของกิจการ	3	0.7
	ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ	29	7.3
	นักเรียน นักศึกษา	17	4.3
	รับจ้างทั่วไป	57	14.3
	แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	11	2.7
	เกษตรกร	241	60.3
	ว่างงาน	1	0.2
งานที่มาใช้บริการ	งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	120	30.0
	งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	120	30.0
	งานด้านสาธารณสุข	80	20.0
	งานด้านร้องเรียน ร้องทุกข์	80	20.0
	รวม	400	100.0

2. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน

2.1 โดยภาพรวมและรายด้าน ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา คิดเป็นร้อยละ 94.3 เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 96.0 รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 95.8 ด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 92.8 และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 92.5 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 3 และแผนภูมิ 1

ตาราง 3 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน

รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ (N = 400)					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านกระบวนการและขั้นตอน	371	92.8	22	5.5	7	1.7
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	383	95.8	13	3.2	4	1.0
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	384	96.0	12	3.0	4	1.0
ด้านช่องทางการให้บริการ	370	92.5	21	5.2	9	2.3
รวม	377	94.3	17	4.2	6	1.5

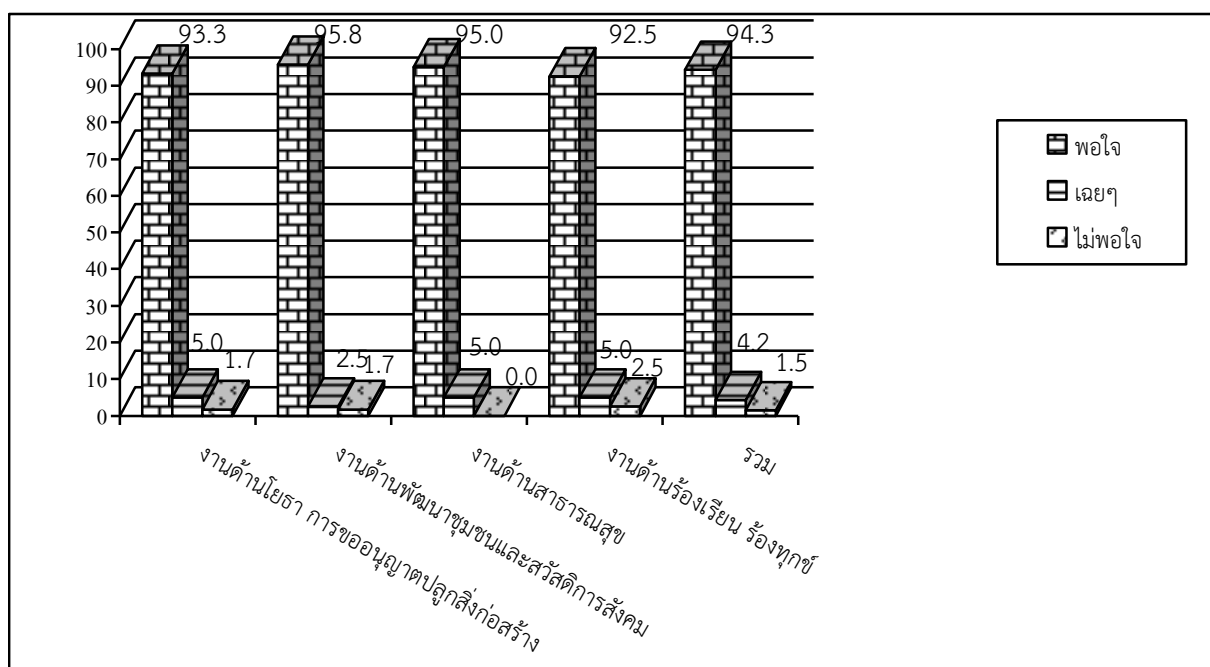


แผนภูมิ 1 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน

2.2 เมื่อพิจารณาจำแนกตามงาน พบว่า งานที่ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ร้อยละ 95.8 (10 คะแนน) รองลงมาคือ งานด้านสาธารณสุข ร้อยละ 95.0 (9 คะแนน) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ร้อยละ 93.3 (9 คะแนน) และงานด้านร้องเรียน ร้องทุกข์ ร้อยละ 92.5 (9 คะแนน) ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 4 และแผนภูมิ 2

ตาราง 4 จำนวน ร้อยละ และคะแนนความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ

งานที่ประเมิน	ระดับความพึงพอใจ						
	พอใจ		คะแนน ที่ได้	เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
งานด้านโยธา การขออนุญาต ปลูกสิ่งก่อสร้าง	112	93.3	9	6	5.0	2	1.7
งานด้านพัฒนาชุมชนและ สวัสดิการสังคม	115	95.8	10	3	2.5	2	1.7
งานด้านสาธารณสุข	76	95.0	9	4	5.0	0	0.0
งานด้านร้องเรียน ร้องทุกข์	74	92.5	9	4	5.0	2	2.5
รวม	377	94.3	9	17	4.2	6	1.5



แผนภูมิ 2 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ

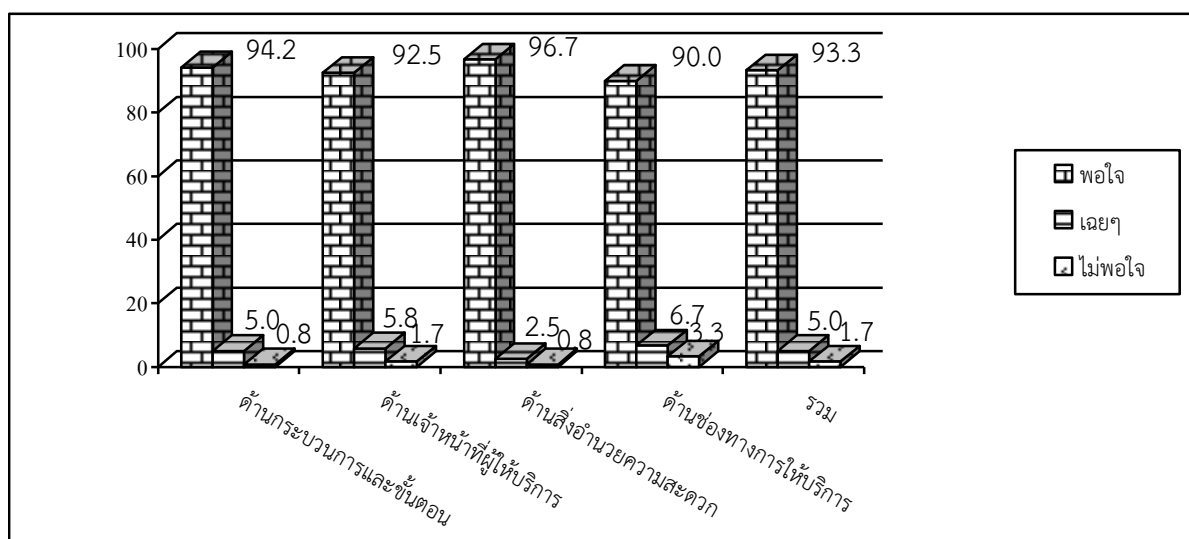
3. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ

3.1 งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

3.1.1 เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง คิดเป็นร้อยละ 93.3 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 96.7 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 94.2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 92.5 และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 90.0 ตามลำดับรายละเอียดดังตาราง 5 และแผนภูมิ 3

ตาราง 5 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง โดยภาพรวมและรายด้าน

งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านกระบวนการและขั้นตอน	113	94.2	6	5.0	1	0.8
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	111	92.5	7	5.8	2	1.7
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	116	96.7	3	2.5	1	0.8
ด้านช่องทางการให้บริการ	108	90.0	8	6.7	4	3.3
รวมเฉลี่ย	112	93.3	6	5.0	2	1.7



แผนภูมิ 3 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

3.1.2 งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง จำแนกเป็นรายด้าน

1) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว ร้อยละ 98.3 รองลงมาคือ ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน) ร้อยละ 96.7 และ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ร้อยละ 95.8 ตามลำดับรายละเอียดดังตาราง 6

ตาราง 6 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ด้านกระบวนการและขั้นตอน	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	118	98.3	2	1.7	0	0.0
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	107	89.2	10	8.3	3	2.5
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	115	95.8	5	4.2	0	0.0
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	116	96.7	4	3.3	0	0.0
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	113	94.2	6	5.0	1	0.8
6. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการ	109	90.8	9	7.5	2	1.7
รวมเฉลี่ย	113	94.2	6	5.0	1	0.8

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 95.8 รองลงมาคือ ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 94.2 และเจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ ร้อยละ 93.3 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 7

ตาราง 7 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	115	95.8	5	4.2	0	0.0
2. ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	113	94.2	6	5.0	1	0.8
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	110	91.7	7	5.8	3	2.5
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาให้	107	89.2	9	7.5	4	3.3
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	112	93.3	6	5.0	2	1.7
6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	109	90.8	9	7.5	2	1.7
รวมเฉลี่ย	111	92.5	7	5.8	2	1.7

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ และการจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ ร้อยละ 99.2 รองลงมาคือ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม ร้อยละ 98.3 และความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยบริการ ร้อยละ 97.5 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 8

ตาราง 8 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	119	99.2	1	0.8	0	0.0
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยบริการ	117	97.5	2	1.7	1	0.8
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	118	98.3	2	1.7	0	0.0
4. ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	113	94.2	6	5.0	1	0.8
5. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	114	95.0	4	3.3	2	1.7
6. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	119	99.2	1	0.8	0	0.0
7. ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	116	96.7	3	2.5	1	0.8
8. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้	112	93.3	5	4.2	3	2.5
รวมเฉลี่ย	116	96.7	3	2.5	1	0.8

4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ ร้อยละ 93.3 รองลงมาคือ ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 91.7 และคุณภาพของช่องทางการให้บริการ โดยรวม ร้อยละ 89.2 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 9

ตาราง 9 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านช่องทางการให้บริการ

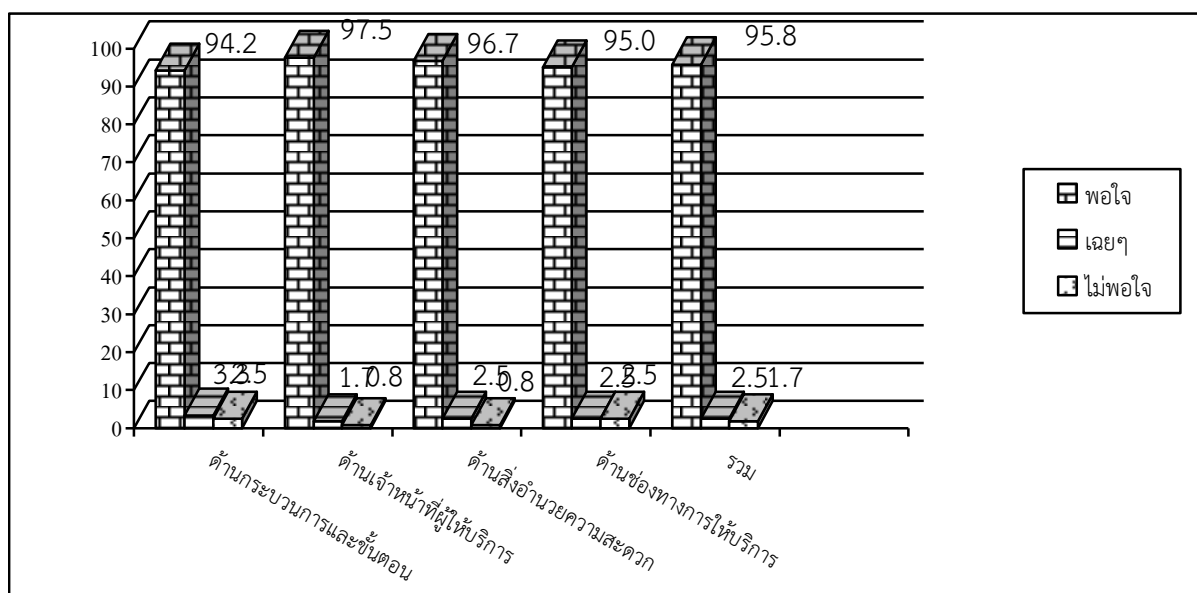
ด้านช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์	106	88.3	9	7.5	5	4.2
2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ	112	93.3	6	5.0	2	1.7
3. ความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ	105	87.5	9	7.5	6	5.0
4. ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ	110	91.7	7	5.8	3	2.5
5. คุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม	107	89.2	9	7.5	4	3.3
รวมเฉลี่ย	108	90.0	8	6.7	4	3.3

3.2 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

3.2.1 โดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม คิดเป็นร้อยละ 95.8 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 97.5 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 96.7 ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 95.0 และด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 94.2 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 10 และแผนภูมิ 4

ตาราง 10 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยภาพรวมและรายด้าน

งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านกระบวนการและขั้นตอน	113	94.2	4	3.3	3	2.5
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	117	97.5	2	1.7	1	0.8
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	116	96.7	3	2.5	1	0.8
ด้านช่องทางการให้บริการ	114	95.0	3	2.5	3	2.5
รวมเฉลี่ย	115	95.8	3	2.5	2	1.7



แผนภูมิ 4 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

3.2.2 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม จำแนกเป็นรายด้าน

1) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความรวดเร็วในการให้บริการ ร้อยละ 97.5 รองลงมาคือ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ร้อยละ 95.8 และขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว ร้อยละ 95.0 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 11

ตาราง 11 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ด้านกระบวนการและขั้นตอน	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	114	95.0	4	3.3	2	1.7
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	117	97.5	1	0.8	2	1.7
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	115	95.8	2	1.7	3	2.5
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	110	91.7	6	5.0	4	3.3
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	112	93.3	5	4.2	3	2.5
6. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการ	110	91.7	6	5.0	4	3.3
รวมเฉลี่ย	113	94.2	4	3.3	3	2.5

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 100.0 รองลงมาคือ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 99.2 และความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ร้อยละ 98.3 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 12

ตาราง 12 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	119	99.2	1	0.8	0	0.0
2. ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	120	100.0	0	0.0	0	0.0
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	118	98.3	2	1.7	0	0.0
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาให้	113	94.2	4	3.3	3	2.5
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	117	97.5	2	1.7	1	0.8
6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	115	95.8	3	2.5	2	1.7
รวมเฉลี่ย	117	97.5	2	1.7	1	0.8

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม ร้อยละ 100.0 รองลงมาคือ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยบริการ ร้อยละ 98.3 และความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ ร้อยละ 97.5 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 13

ตาราง 13 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	116	96.7	3	2.5	1	0.8
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยบริการ	118	98.3	2	1.7	0	0.0
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	120	100.0	0	0.0	0	0.0
4. ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	117	97.5	3	2.5	0	0.0
5. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	115	95.8	3	2.5	2	1.7
6. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	113	94.2	6	5.0	1	0.8
7. ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	116	96.7	3	2.5	1	0.8
8. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้	113	94.2	4	3.3	3	2.5
รวมเฉลี่ย	116	96.7	3	2.5	1	0.8

4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 97.5 รองลงมาคือ คุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม ร้อยละ 96.7 และช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ ร้อยละ 95.8 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 14

ตาราง 14 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านช่องทางการให้บริการ

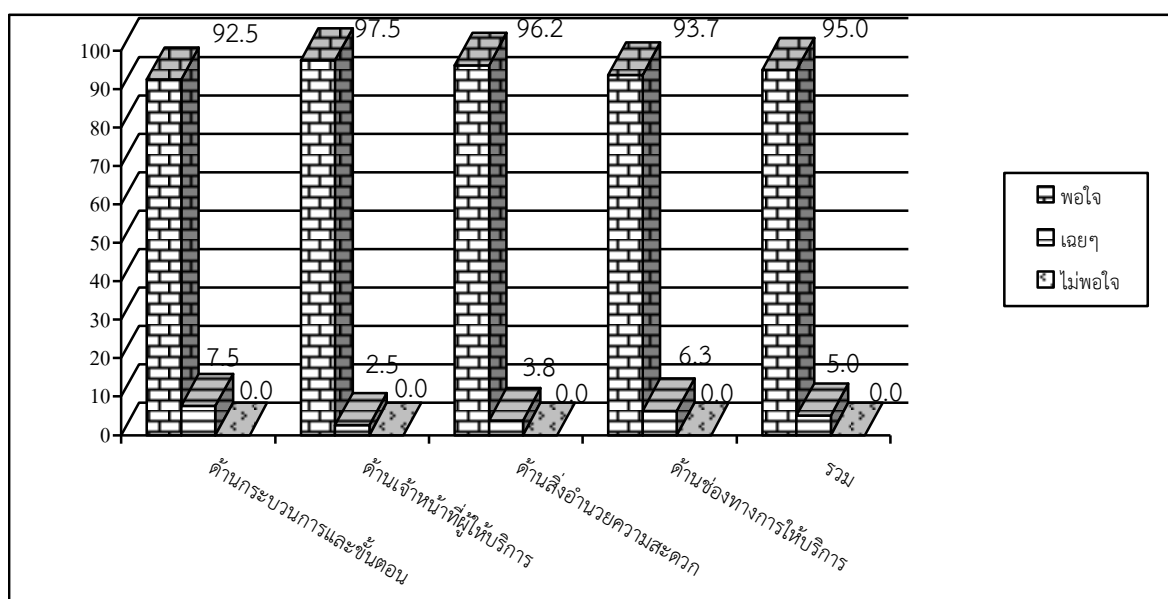
ด้านช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์	112	93.3	3	2.5	5	4.2
2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ	115	95.8	2	1.7	3	2.5
3. ความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ	110	91.7	6	5.0	4	3.3
4. ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ	117	97.5	1	0.8	2	1.7
5. คุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม	116	96.7	3	2.5	1	0.8
รวมเฉลี่ย	114	95.0	3	2.5	3	2.5

3.3 งานด้านสาธารณสุข

3.3.1 โดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา งานด้านสาธารณสุข คิดเป็นร้อยละ 95.0 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 97.5 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 96.2 ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 93.7 และด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 92.5 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 15 และแผนภูมิ 5

ตาราง 15 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา งานด้านสาธารณสุข โดยภาพรวมและรายด้าน

งานด้านสาธารณสุข	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านกระบวนการและขั้นตอน	74	92.5	6	7.5	0	0.0
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	78	97.5	2	2.5	0	0.0
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	77	96.2	3	3.8	0	0.0
ด้านช่องทางการให้บริการ	75	93.7	5	6.3	0	0.0
รวมเฉลี่ย	76	95.0	4	5.0	0	0.0



แผนภูมิ 5 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา งานด้านสาธารณสุข

3.3.2 งานด้านสาธารณสุข จำแนกเป็นรายด้าน

1) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา งานด้านสาธารณสุข ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว ร้อยละ 97.5 รองลงมาคือ ความรวดเร็วในการให้บริการ ร้อยละ 95.0 และความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน ร้อยละ 93.7 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 16

ตาราง 16 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา งานด้านสาธารณสุข ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ด้านกระบวนการและขั้นตอน	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	78	97.5	2	2.5	0	0.0
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	76	95.0	4	5.0	0	0.0
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	73	91.2	6	7.5	1	1.3
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน	75	93.7	5	6.3	0	0.0
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	70	87.5	10	12.5	0	0.0
6. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการ	72	90.0	8	10.0	0	0.0
รวมเฉลี่ย	74	92.5	6	7.5	0	0.0

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา งานด้านสาธารณสุข ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และเจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ ร้อยละ 100.0 รองลงมาคือ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ร้อยละ 98.7 และความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 96.2 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 17

ตาราง 17 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา งานด้านสาธารณสุข ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

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

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา งานด้านสาธารณสุข ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ ร้อยละ 100.0 รองลงมาคือ ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ ความชัดเจนและเข้าใจง่าย ร้อยละ 98.7 และความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยบริการ ร้อยละ 97.5 ตามลำดับรายละเอียดดังตาราง 18

ตาราง 18 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา งานด้านสาธารณสุข ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	76	95.0	4	5.0	0	0.0
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยบริการ	78	97.5	2	2.5	0	0.0
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	75	93.7	5	6.3	0	0.0
4. ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	77	96.2	3	3.8	0	0.0
5. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	80	100.0	0	0.0	0	0.0
6. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	77	96.2	3	3.8	0	0.0
7. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ ความชัดเจนและเข้าใจง่าย	79	98.7	1	1.3	0	0.0
8. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้	74	92.5	6	7.5	0	0.0
รวมเฉลี่ย	77	96.2	3	3.8	0	0.0

4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา งานด้านสาธารณสุข ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ คุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม ร้อยละ 97.5 รองลงมาคือ ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์ ร้อยละ 95.0 และความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 93.7 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 19

ตาราง 19 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา งานด้านสาธารณสุข ด้านช่องทางการให้บริการ

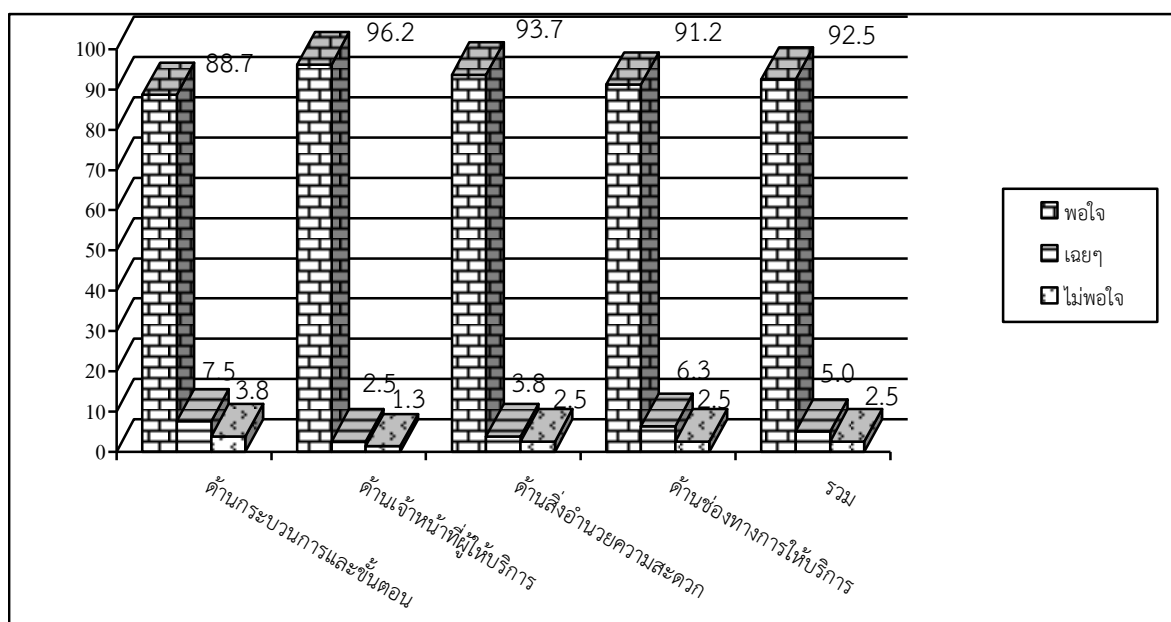
ด้านช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์	76	95.0	4	5.0	0	0.0
2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ	72	90.0	8	10.0	0	0.0
3. ความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ	75	93.7	5	6.3	0	0.0
4. ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ	74	92.5	6	7.5	0	0.0
5. คุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม	78	97.5	2	2.5	0	0.0
รวมเฉลี่ย	75	93.7	5	6.3	0	0.0

3.4 งานด้านร้องเรียน ร้องทุกข์

3.4.1 โดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา งานด้านร้องเรียน ร้องทุกข์คิดเป็นร้อยละ 92.5 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 96.2 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 93.7 ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 91.2 และด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 88.7 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 20 และแผนภูมิ 6

ตาราง 20 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา งานด้านร้องเรียน ร้องทุกข์ โดยภาพรวมและรายด้าน

งานด้านสาธารณสุข	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านกระบวนการและขั้นตอน	71	88.7	6	7.5	3	3.8
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	77	96.2	2	2.5	1	1.3
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	75	93.7	3	3.8	2	2.5
ด้านช่องทางการให้บริการ	73	91.2	5	6.3	2	2.5
รวมเฉลี่ย	74	92.5	4	5.0	2	2.5



แผนภูมิ 6 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา งานด้านร้องเรียน ร้องทุกข์

3.4.2 งานด้านร้องเรียน ร้องทุกข์จำแนกเป็นรายด้าน

1) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา งานด้านร้องเรียน ร้องทุกข์ ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ร้อยละ 92.5 รองลงมาคือ ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน ร้อยละ 91.2 และความรวดเร็วในการให้บริการ ร้อยละ 90.0 ตามลำดับรายละเอียดดังตาราง 21

ตาราง 21 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา งานด้านร้องเรียน ร้องทุกข์ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ด้านกระบวนการและขั้นตอน	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	69	86.2	8	10.0	3	3.8
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	72	90.0	6	7.5	2	2.5
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	74	92.5	4	5.0	2	2.5
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน	70	87.5	6	7.5	4	5.0
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	73	91.2	5	6.3	2	2.5
6. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการ	68	85.0	7	8.7	5	6.3
รวมเฉลี่ย	71	88.7	6	7.5	3	3.8

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา งานด้านร้องเรียน ร้องทุกข์ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 98.7 รองลงมาคือ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ร้อยละ 97.5 ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และเจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการ เหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ ร้อยละ 96.2 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 22

ตาราง 22 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา งานด้านร้องเรียน ร้องทุกข์ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	77	96.2	2	2.5	1	1.3
2. ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	79	98.7	1	1.3	0	0.0
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	78	97.5	2	2.5	0	0.0
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาให้	76	95.0	2	2.5	2	2.5
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการ เหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	77	96.2	2	2.5	1	1.3
6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	75	93.7	3	3.8	2	2.5
รวมเฉลี่ย	77	96.2	2	2.5	1	1.3

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา งานด้านร้องเรียน ร้องทุกข์ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือการจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ ร้อยละ 97.5 รองลงมาคือความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ ร้อยละ 96.2 และความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม ร้อยละ 95.0 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 23

ตาราง 23 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา งานด้านร้องเรียน ร้องทุกข์ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	75	93.7	3	3.8	2	2.5
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยบริการ	73	91.2	4	5.0	3	3.8
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	76	95.0	2	2.5	2	2.5
4. ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	77	96.2	2	2.5	1	1.3
5. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	72	90.0	4	5.0	4	5.0
6. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	78	97.5	2	2.5	0	0.0
7. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ ความชัดเจนและเข้าใจง่าย	75	93.7	3	3.8	2	2.5
8. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้	74	92.5	4	5.0	2	2.5
รวมเฉลี่ย	75	93.7	3	3.8	2	2.5

4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา งานด้านร้องเรียน ร้องทุกข์ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์ ร้อยละ 95.0 รองลงมาคือ คุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม ร้อยละ 92.5 และช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ ร้อยละ 91.2 ตามลำดับรายละเอียดดังตาราง 24

ตาราง 24 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา งานด้านร้องเรียน ร้องทุกข์ ด้านช่องทางการให้บริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์	76	95.0	4	5.0	0	0.0
2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ	73	91.2	5	6.3	2	2.5
3. ความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ	70	87.5	6	7.5	4	5.0
4. ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ	72	90.0	6	7.5	2	2.5
5. คุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม	74	92.5	4	5.0	2	2.5
รวมเฉลี่ย	73	91.2	5	6.3	2	2.5

4. ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนา

ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อองค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานและการบริการประชาชน ดังนี้

4.1 งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ควรมีเจ้าหน้าที่ให้ความรู้เกี่ยวกับการปลูกสร้างบ้าน สิ่งก่อสร้างต่างๆ ให้เป็นไปตามกฎหมายควบคุมอาคาร เพื่อความถูกต้องและไม่เกิดความเดือดร้อนแก่ผู้อื่น

4.2 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ควรมีระบบจ่ายเบี้ยยังชีพให้แก่ผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์ได้หลายช่องทางเพื่อความสะดวก

4.3 งานด้านสาธารณสุข ควรให้ความรู้เพื่อหาวิธีป้องกันและดูแลรักษาสุขภาพด้านสาธารณสุขของชุมชน เช่น โรคเบาหวาน โรคมะเร็งเต้านม โรคไข้เลือดออก โรคพิษสุนัขบ้า เป็นต้น

4.4 งานด้านร้องเรียน ร้องทุกข์ ควรมี ช่องทางการติดตามเพื่อแจ้งผลการดำเนินงานตามข้อร้องเรียนร้องทุกข์ให้ผู้แจ้งทราบผลการดำเนินงานด้วย

บทที่ 5

สรุปผลการประเมิน

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา มีวัตถุประสงค์สำคัญคือ เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา ในด้านกระบวนการและขั้นตอน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทาง การให้บริการ กลุ่มตัวอย่างในการประเมิน ได้แก่ ประชาชนที่มาใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา ใน 4 งาน ได้แก่ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานด้านสาธารณสุข และงานด้านร้องเรียน ร้องทุกข์ ซึ่งได้มาจากการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ตามสูตรของ Taro Yamane (1970) ได้กลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำเท่ากับ 371 คน เพื่อให้การประเมินมีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น ผู้ประเมินจึงใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน ตามสัดส่วนของงานที่ขอรับบริการ จากทั้ง 9 หมู่บ้าน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้เป็นแบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ และมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ เพื่อแสดงระดับความพึงพอใจ การเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม ณ ชุมชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ในเขตพื้นที่บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา ระหว่างวันที่ 21-22 กันยายน 2562 การวิเคราะห์ข้อมูลใช้การวิเคราะห์หาค่าความถี่และร้อยละ เพื่อแสดงความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา โดยวิเคราะห์ในภาพรวมและแยกตามงานที่มาใช้บริการ สรุปผลการประเมินได้ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

ประชากรที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 50.8 และเพศหญิง ร้อยละ 49.2 มีอายุระหว่าง 46-60 ปี มากที่สุด ร้อยละ 33.5 รองลงมาคือ อายุระหว่าง 31-45 ปี ร้อยละ 31.8 จบการศึกษาระดับประถมศึกษามากที่สุด ร้อยละ 59.8 รองลงมาคือระดับมัธยมศึกษา ร้อยละ 25.3 และประชาชนส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกรมากที่สุด ร้อยละ 60.3 รองลงมาคือ อาชีพรับจ้างทั่วไป ร้อยละ 14.3 ตามลำดับ

2. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน

2.1 โดยภาพรวมและรายด้าน ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา คิดเป็นร้อยละ 94.3 เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 96.0 รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 95.8 ด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 92.8 และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 92.5 ตามลำดับ

2.2 เมื่อพิจารณาจำแนกตามงาน พบว่า งานที่ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ งานด้านรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ร้อยละ 95.8 (10 คะแนน) รองลงมาคือ งานด้านสาธารณสุขร้อยละ 95.0 (9 คะแนน) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ร้อยละ 93.3 (9 คะแนน) และงานด้านร้องเรียน ร้องทุกข์ร้อยละ 92.5 (9 คะแนน) ตามลำดับ

3. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ

3.1 งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

3.1.1 เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง คิดเป็นร้อยละ 93.3 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 96.7 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 94.2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 92.5 และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 90.0 ตามลำดับ

3.1.2 งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง จำแนกเป็นรายด้าน

1) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่าข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว ร้อยละ 98.3 รองลงมาคือ ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน) ร้อยละ 96.7 และความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ร้อยละ 95.8 ตามลำดับ

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่าข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 95.8 รองลงมาคือ ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 94.2 และเจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ ร้อยละ 93.3 ตามลำดับ

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ และการจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ ร้อยละ 99.2 รองลงมาคือ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม ร้อยละ 98.3 และความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยบริการ ร้อยละ 97.5 ตามลำดับ

4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่าข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ ร้อยละ 93.3 รองลงมาคือ ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 91.7 และคุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม ร้อยละ 89.2 ตามลำดับ

3.2 งานด้านรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ

3.2.1 โดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา งานด้านรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ คิดเป็นร้อยละ 95.8 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 97.5 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 96.7 ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 95.0 และด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 94.2 ตามลำดับ

3. 2.2 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมจำแนกเป็นรายด้าน

1) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่าข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความรวดเร็วในการให้บริการ ร้อยละ 97.5 รองลงมาคือ ความชัดเจนในการอธิบายชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ร้อยละ 95.8 และ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว ร้อยละ 95.0 ตามลำดับ

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่าข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 100.0 รองลงมาคือ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 99.2 และความเอาใจใส่กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ร้อยละ 98.3 ตามลำดับ

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม ร้อยละ 100.0 รองลงมาคือ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยบริการ ร้อยละ 98.3 และความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ ร้อยละ 97.5 ตามลำดับ

4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมด้านช่องทางการให้บริการ พบว่าข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 97.5 รองลงมาคือ คุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม ร้อยละ 96.7 และช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ ร้อยละ 95.8 ตามลำดับ

3.3 งานด้านสาธารณสุข

3.3.1 โดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา งานด้านสาธารณสุขคิดเป็นร้อยละ 95.0 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 97.5 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 96.2 ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 93.7 และด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 92.5 ตามลำดับ

3.3.2 งานด้านสาธารณสุข จำแนกเป็นรายด้าน

1) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา งานด้านสาธารณสุข ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่าข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว ร้อยละ 97.5 รองลงมาคือ ความรวดเร็วในการให้บริการ ร้อยละ 95.0 และความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน ร้อยละ 93.7 ตามลำดับ

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา งานด้านสาธารณสุข ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่าข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และเจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ ร้อยละ 100.0 รองลงมาคือ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ร้อยละ 98.7 และความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 96.2 ตามลำดับ

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา งานด้านสาธารณสุข ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ ร้อยละ 100.0 รองลงมาคือ ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ ความชัดเจนและเข้าใจง่าย ร้อยละ 98.7 และความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยบริการ ร้อยละ 97.5 ตามลำดับ

4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา งานด้านสาธารณสุข ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่าข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ คุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม ร้อยละ 97.5 รองลงมาคือ ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์ ร้อยละ 95.0 และความเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 93.7 ตามลำดับ

3.4 งานด้านสาธารณสุข

3.4.1 โดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา งานด้านร้องเรียน ร้องทุกข์คิดเป็นร้อยละ 92.5 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 96.2 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 93.7 ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 91.2 และด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 88.7 ตามลำดับ

3.4.2 งานด้านร้องเรียน ร้องทุกข์ จำแนกเป็นรายด้าน

1) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา งานด้านร้องเรียน ร้องทุกข์ ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่าข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ร้อยละ 92.5 รองลงมาคือ ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน ร้อยละ 91.2 และความเร็วในการให้บริการ ร้อยละ 90.0 ตามลำดับ

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา งานด้านร้องเรียน ร้องทุกข์ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่าข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 98.7 รองลงมาคือ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ร้อยละ 97.5 ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และเจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ ร้อยละ 96.2 ตามลำดับ

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา งานด้านร้องเรียน ร้องทุกข์ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ ร้อยละ 97.5 รองลงมาคือ ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ ร้อยละ 96.2 และความสะดวกของสถานที่ให้บริการโดยรวม ร้อยละ 95.0 ตามลำดับ

4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา งานด้านร้องเรียน ร้องทุกข์ ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่าข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์ ร้อยละ 95.0 รองลงมาคือ คุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม ร้อยละ 92.5 และช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ ร้อยละ 91.2 ตามลำดับ

4. ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนา

ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อองค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานและการบริการประชาชน ดังนี้

4.1 งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ควรมีเจ้าหน้าที่ให้ความรู้เกี่ยวกับการปลูกสร้างบ้าน สิ่งก่อสร้างต่างๆ ให้เป็นไปตามกฎหมายควบคุมอาคาร เพื่อ ความ ถูกต้อง และไม่เกิดความเดือดร้อนแก่ผู้อื่น

4.2 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ควรมีระบบจ่ายเบี้ยยังชีพให้แก่ผู้สูงอายุ ผู้พิการและผู้ป่วยเอดส์ได้หลายช่องทางเพื่อความสะดวก

4.3 งานด้าน สาธารณสุข ควรให้ความรู้เพื่อหาวิธีป้องกันและดูแลรักษาสุขภาพด้านสาธารณสุขของชุมชน เช่น โรคเบาหวาน โรคมะเร็งเต้านม โรคไข้เลือดออก โรคพิษสุนัขบ้า เป็นต้น

4.4 งานด้านร้องเรียน ร้องทุกข์ ควรมีช่องทางการติดตามเพื่อแจ้งผลการดำเนินงานตามข้อร้องเรียนร้องทุกข์ให้ผู้แจ้งทราบผลการดำเนินด้วย

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

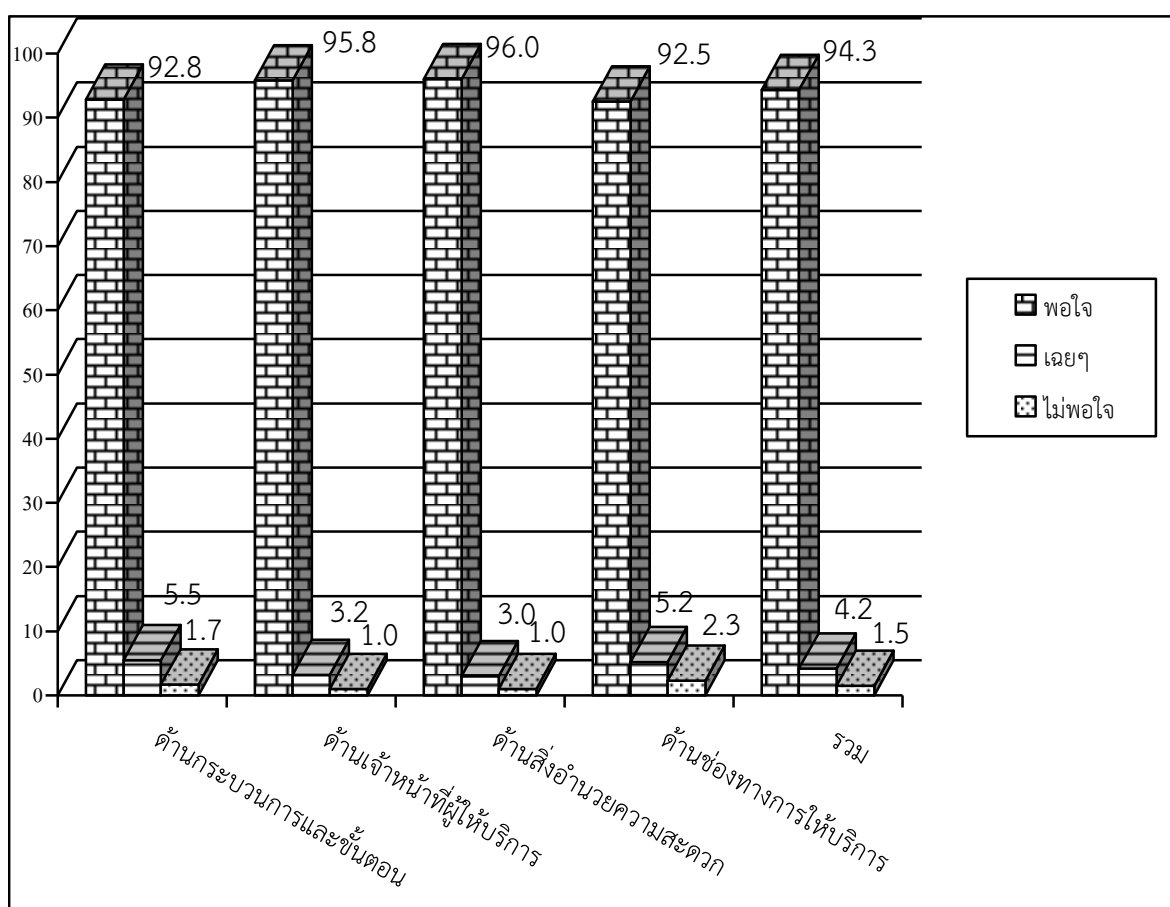
การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา มีวัตถุประสงค์สำคัญคือ เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา ในด้านกระบวนการและขั้นตอน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ กลุ่มตัวอย่างในการประเมิน ได้แก่ ประชาชนที่มาใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา ใน 4 งาน ได้แก่ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานด้านสาธารณสุข และงานด้านร้องเรียน ร้องทุกข์ ซึ่งได้มาจากการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของ Taro Yamane (1970) ได้กลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำเท่ากับ 371 คน เพื่อให้การประเมินมีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น ผู้ประเมินจึงใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน ตามสัดส่วนของงานที่ขอรับบริการ จากทั้ง 9 หมู่บ้าน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้เป็นแบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ และ มาตรฐานประมาณค่า 5 ระดับ เพื่อแสดงระดับความพึงพอใจ การเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม ณ ชุมชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ในเขตพื้นที่บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา ระหว่างวันที่ 21-22 กันยายน 2562 การวิเคราะห์ข้อมูล ใช้การวิเคราะห์หาค่าความถี่และร้อยละ เพื่อแสดงความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา โดยวิเคราะห์ในภาพรวมและแยกตามงานที่มารับบริการ สรุปผลการประเมินได้ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

ประชากรที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 50.8 และเพศหญิง ร้อยละ 49.2 มีอายุระหว่าง 46-60 ปี มากที่สุด ร้อยละ 33.5 รองลงมาคือ อายุระหว่าง 31-45 ปี ร้อยละ 31.8 จบการศึกษาระดับประถมศึกษามากที่สุด ร้อยละ 59.8 รองลงมาคือระดับมัธยมศึกษา ร้อยละ 25.3 และประชาชนส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกรมากที่สุด ร้อยละ 60.3 รองลงมาคือ อาชีพรับจ้างทั่วไป ร้อยละ 14.3

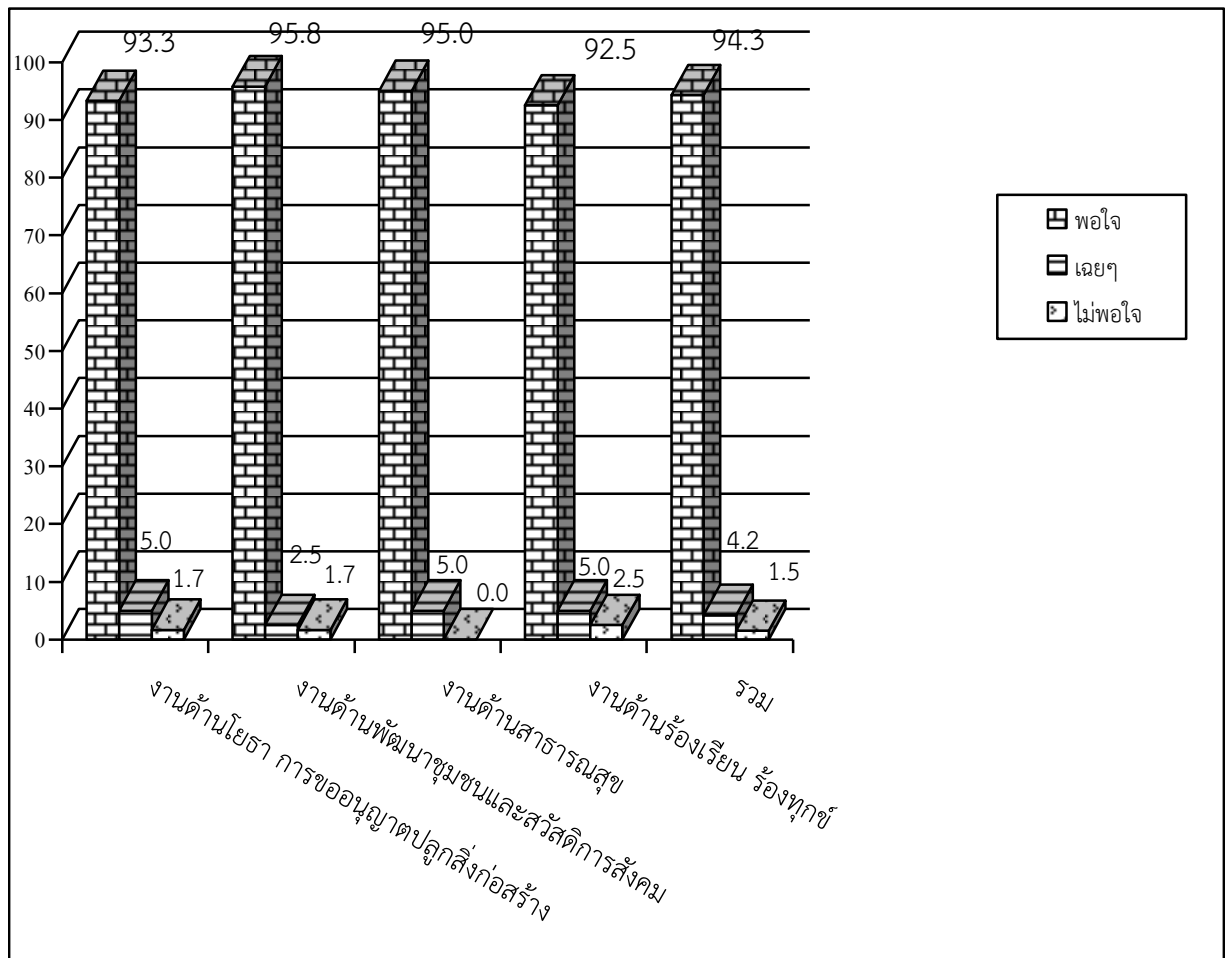
2. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน

2.1 โดยภาพรวมและรายด้าน ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา อำเภอเมืองจังหวัดนครราชสีมา คิดเป็นร้อยละ 94.3 เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 96.0 รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 95.8 ด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 92.8 และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 92.5 ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิ 1



แผนภูมิ 1 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน

2.2 เมื่อพิจารณาจำแนกตามงาน พบว่า งานที่ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ งานด้านรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ร้อยละ 95.8 (10 คะแนน) รองลงมาคือ งานด้านสาธารณสุขร้อยละ 95.0 (9 คะแนน) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ร้อยละ 93.3 (9 คะแนน) และงานด้านร้องเรียน ร้องทุกข์ร้อยละ 92.5 (9 คะแนน) ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิ 2

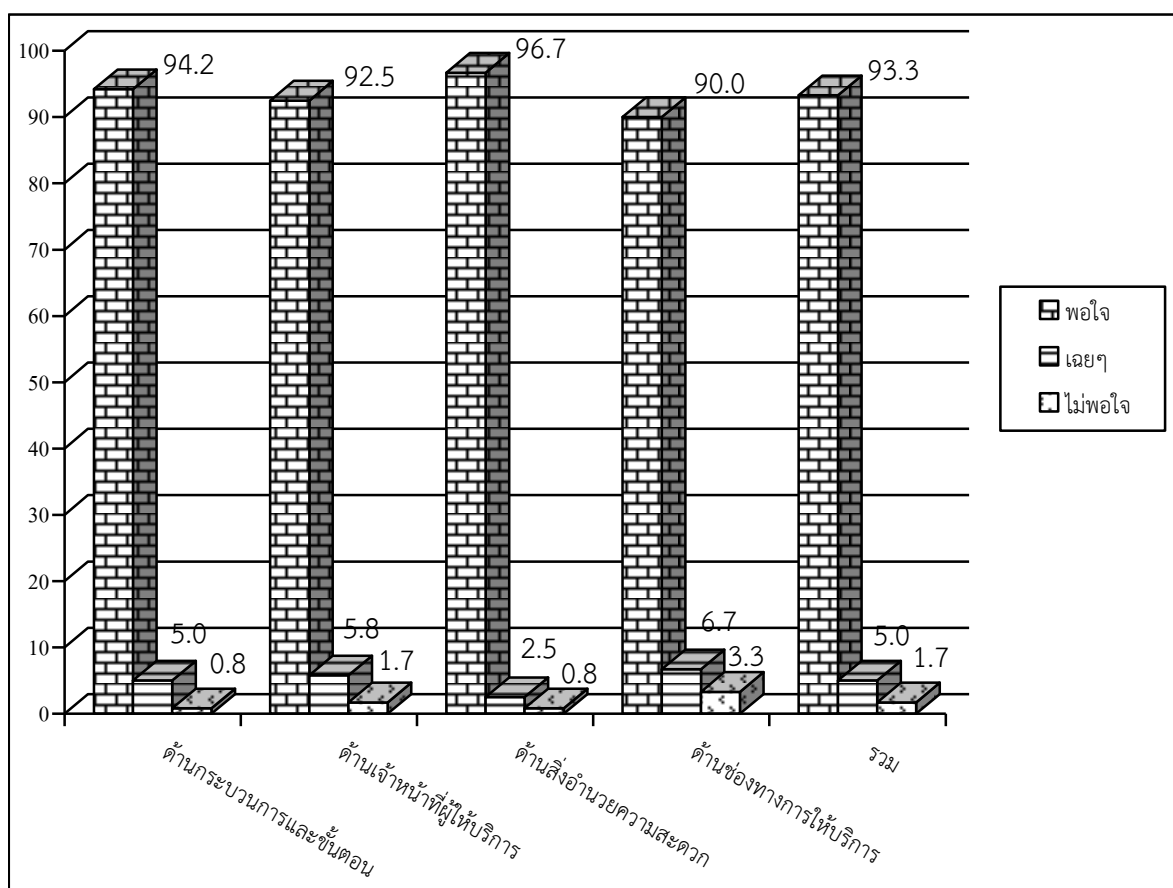


แผนภูมิ 2 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ

3. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ

3.1 งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

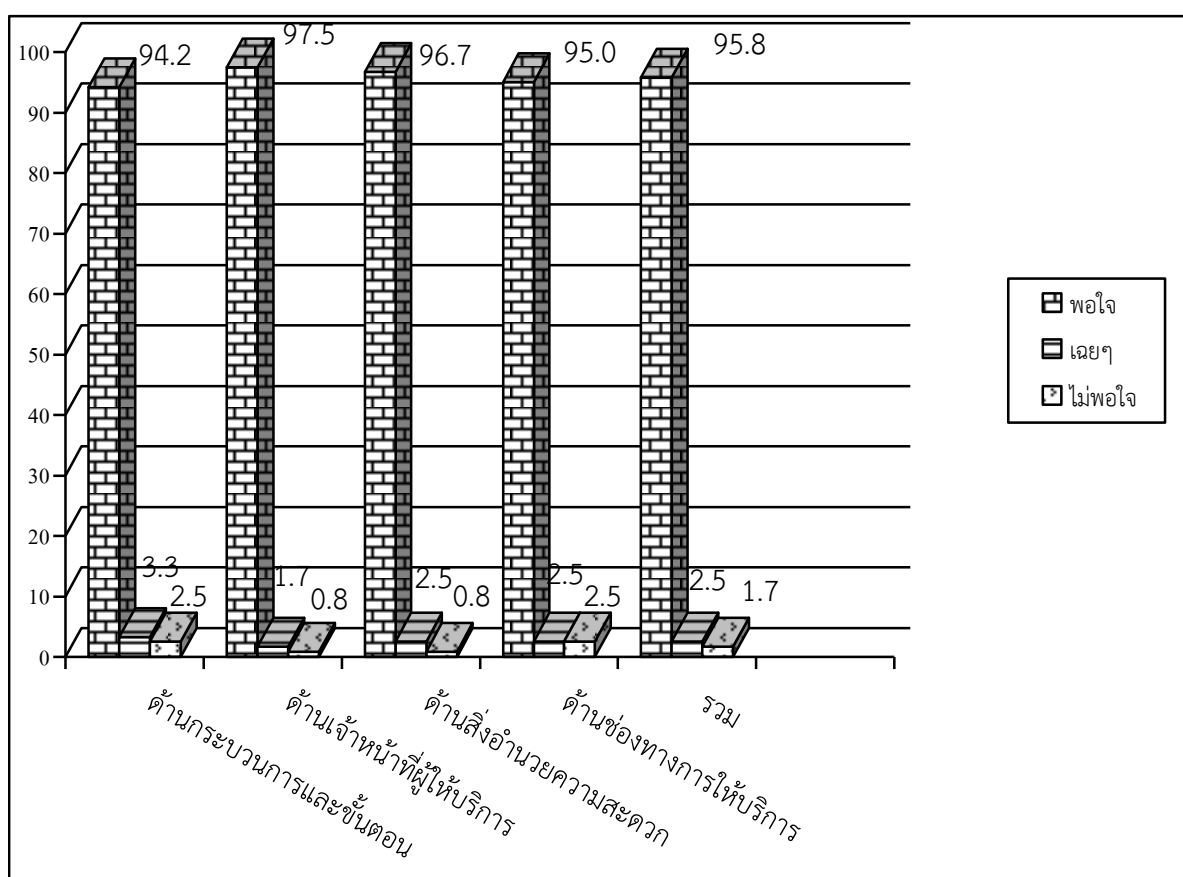
เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง คิดเป็นร้อยละ 93.3 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 96.7 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 94.2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 92.5 และ ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 90.0 ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิ 3



แผนภูมิ 3 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

3.2 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

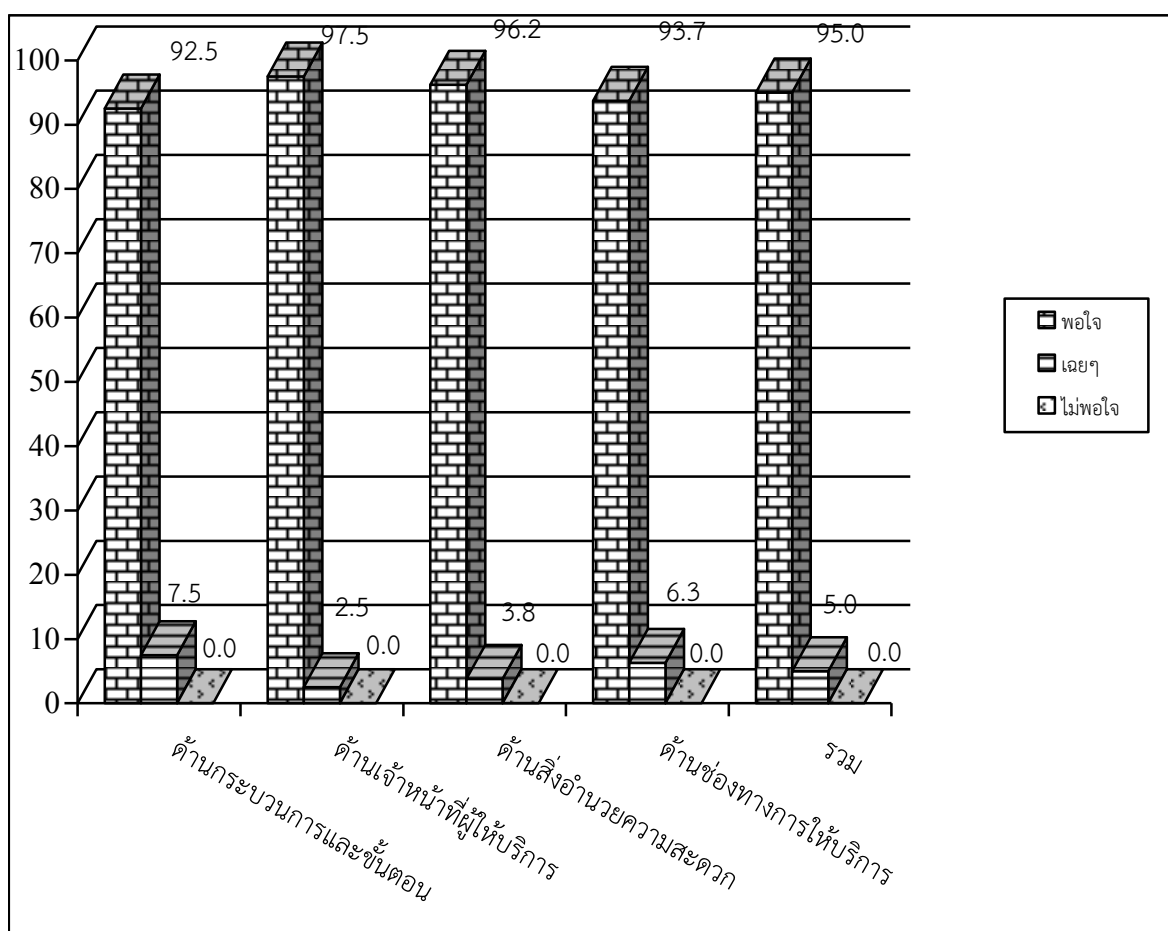
เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม คิดเป็นร้อยละ 95.8 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 97.5 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 96.7 ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 95.0 และด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 94.2 ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิ 4



แผนภูมิ 4 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา
งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

3.3 งานด้านสาธารณสุข

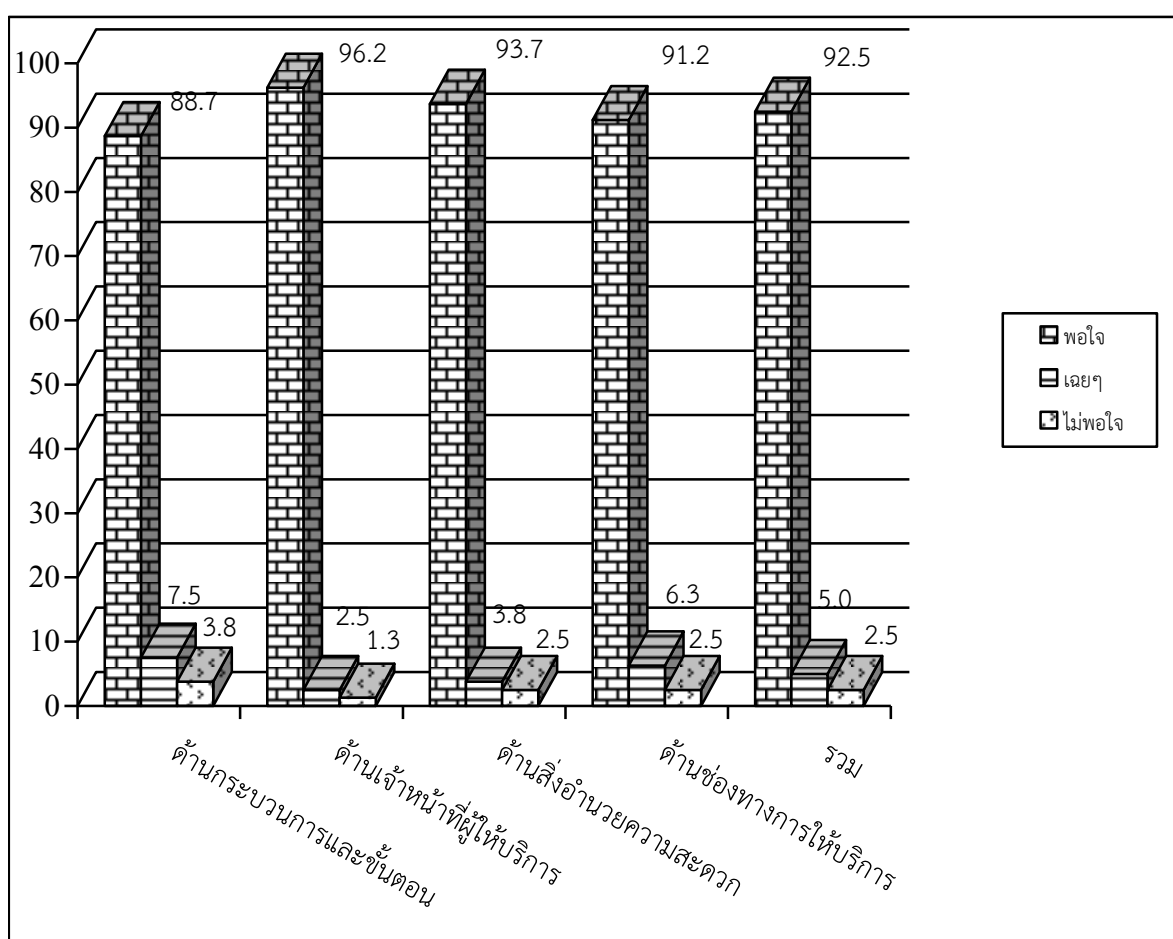
เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา งานด้านสาธารณสุข คิดเป็นร้อยละ 95.0 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 97.5 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 96.2 ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 93.7 และด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 92.5 ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิ 5



แผนภูมิ 5 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา
งานด้านสาธารณสุข

3.4 งานด้านร้องเรียน ร้องทุกข์

เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา งานด้านร้องเรียน ร้องทุกข์ คิดเป็นร้อยละ 92.5 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 96.2 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 93.7 ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 91.2 และด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 88.7 ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิ 6



แผนภูมิ 6 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา
งานด้านร้องเรียน ร้องทุกข์

4. ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนา

ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อองค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานและการบริการประชาชน ดังนี้

4.1 งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ควรมีเจ้าหน้าที่ให้ความรู้เกี่ยวกับการปลูกสร้างบ้าน สิ่งก่อสร้างต่างๆ ให้เป็นไปตามกฎหมายควบคุมอาคารเพื่อความถูกต้องและไม่เกิดความเดือดร้อนแก่ผู้อื่น

4.2 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ควรมีระบบจ่ายเบี้ยยังชีพให้แก่ผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์ได้หลายช่องทางเพื่อความสะดวก

4.3 งานด้านสาธารณสุข ควรให้ความรู้เพื่อหาวิธีป้องกันและดูแลรักษาสุขภาพด้านสาธารณสุขของชุมชน เช่น โรคเบาหวาน โรคมะเร็งเต้านม โรคไข้เลือดออก โรคพิษสุนัขบ้า เป็นต้น

4.4 งานด้านร้องเรียน ร้องทุกข์ ควรมี ช่องทางการติดตามเพื่อแจ้งผลการดำเนินงานตามข้อร้องเรียนร้องทุกข์ให้ผู้แจ้งทราบผลการดำเนินด้วย

เอกสารอ้างอิง

- โกวิทย์ พวงงาม. (2550). การปกครองท้องถิ่นไทย : เอกสารตำราหลักประกอบการเรียนการสอน
หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต สาขาการปกครองท้องถิ่น วิชาการเมือง การปกครองส่วน
ท้องถิ่นไทย. กรุงเทพฯ: เอ็กซ์เปอร์เน็ท.
- สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา. (2557). รายงานการประเมินความพึงพอใจของ
ประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา อำเภอเมือง จังหวัด
นครราชสีมา. นครราชสีมา
- _____. (2558). รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา. นครราชสีมา
- _____. (2559). รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา. นครราชสีมา
- _____. (2560). รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา. นครราชสีมา
- องค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา. (2561). สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบล
พะเนา อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา. นครราชสีมา.
- อรรถัย กักพล. (2547). Best practices ขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น. นนทบุรี : สถาบันพระปกเกล้า.
- Taro Yamane. (1970). Elementary Sampling Theory. London : Prentice-Hall , Inc.