



อบต.พะเนา



ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา

เรื่อง ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๐

ตามประกาศคณะกรรมการพนักงานส่วนตำบล จังหวัดนครราชสีมา เรื่อง กำหนดมาตรฐานทั่วไปเกี่ยวกับหลักเกณฑ์ เงื่อนไข และวิธีการกำหนดเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษอันมีลักษณะเป็นเงินประจำปีสำหรับพนักงานส่วนตำบล ลูกจ้าง และพนักงานจ้างขององค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.๒๕๕๘ กำหนดให้องค์การบริหารส่วนตำบลจัดจ้างสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาตามบัญชีรายชื่อสถาบันการศึกษาที่คณะกรรมการพนักงานส่วนตำบลกำหนด เพื่อดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ตามมติที่ ๒ มิติด้านคุณภาพการให้บริการ นั้น

บัดนี้ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา ได้ส่งมอบงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชนเรียบร้อยแล้ว สรุปผลการประเมินดังนี้

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา มีวัตถุประสงค์ เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพะเนาในด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ กลุ่มตัวอย่างในการประเมิน ได้แก่ ประชาชนที่มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา ใน ๔ งาน ได้แก่ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานด้านรายได้หรือภาษี และงานด้านสาธารณสุข จากการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากสูตรของ Taro Yamane (๑๙๗๐) ได้กลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำเท่ากับ ๓๗๑ คน เพื่อให้การประเมิน มีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น ผู้ประเมินจึงใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน ๔๐๐ คน สำหรับการเลือกกลุ่มตัวอย่างใช้การสุ่มจำนวนประชาชนในแต่ละหมู่บ้าน ทั้ง ๙ หมู่บ้าน ตามสัดส่วนของงานที่ขอรับบริการและสัดส่วนของประชากรในแต่ละหมู่บ้าน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ เป็นแบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ และมาตราส่วนประมาณค่า ๕ ระดับ การเก็บรวบรวมข้อมูล ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม ณ ชุมชนที่เป็นพื้นที่รับผิดชอบบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา โดยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างวันที่ ๑๓ - ๑๔ สิงหาคม ๒๕๖๐ ในการวิเคราะห์ข้อมูล ใช้การวิเคราะห์หาค่าความถี่และร้อยละ โดยวิเคราะห์ในภาพรวมและจำแนกตามงานที่ใช้บริการ สรุปผลการประเมินได้ดังนี้

๑. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานด้านรายได้หรือภาษี และงานด้านสาธารณสุข กลุ่มตัวอย่าง จำนวน ๔๐๐ คน พบว่าส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง ร้อยละ ๖๔.๒ และเพศชาย ร้อยละ ๓๕.๘ มีอายุระหว่าง ๔๖ - ๖๐ ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๐ รองลงมาคืออายุระหว่าง ๓๑ - ๔๕ ปี ร้อยละ ๒๙.๘ จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษามากที่สุด ร้อยละ ๓๔.๕ รองลงมาคือระดับประถมศึกษา ร้อยละ ๓๔.๓ ประชาชนส่วนใหญ่ประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไปมากที่สุด ร้อยละ ๒๖.๐

๒. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา โดยภาพรวม

๒.๑ ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๐ เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ กระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ ๙๔.๐ รองลงมาด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ ๙๓.๐ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ ๙๐.๐ ตามลำดับ

๒.๒ เมื่อพิจารณาจำแนกตามงาน พบว่า งานที่ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ งานด้านสาธารณสุข ร้อยละ ๙๕.๐ รองลงมาคือ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ร้อยละ ๙๓.๐ และงานด้านรายได้หรือภาษี ร้อยละ ๙๒.๐ ตามลำดับ

๓. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา

๓.๑ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านกระบวนการ และขั้นตอน ร้อยละ ๙๐.๐ รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ ๘๙.๐ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ ๘๘.๐ ตามลำดับ

๓.๒ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ ๙๔.๐ รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ ๙๓.๐ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ ๙๒.๐ ตามลำดับ

๓.๓ งานด้านรายได้และภาษี ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา งานด้านรายได้และภาษี คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ ๙๗.๐ รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ ๙๖.๐ และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ ๙๒.๐ ตามลำดับ

๓.๔ งานด้านสาธารณสุข ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา งานด้านสาธารณสุข คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ ๙๖.๐ รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ ๙๕.๐ และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ ๙๔.๐ ตามลำดับ

๔. ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา

จากการสัมภาษณ์ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา ดังนี้

๔.๑ ควรปรับปรุงท่อระบายน้ำในเขตชุมชน เนื่องจากน้ำท่วมขัง

๔.๒ ควรแก้ไขปัญหาเรื่องการจัดการขยะให้มากขึ้น เนื่องจากถังขยะไม่เพียงพอ

๔.๓ ควรดูแลผู้มารับบริการโดยเฉพาะผู้สูงอายุ ในเรื่องขั้นตอนการให้บริการ

๔.๔ ควรเพิ่มความรวดเร็วในการให้บริการ

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๒๙ เดือนกันยายน พ.ศ.๒๕๖๐



(นายสิริวิษณุ ไทยมะณี)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา