

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน
ที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา
อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา

สถาบันวิจัยและพัฒนา
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา
พ.ศ. 2565

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

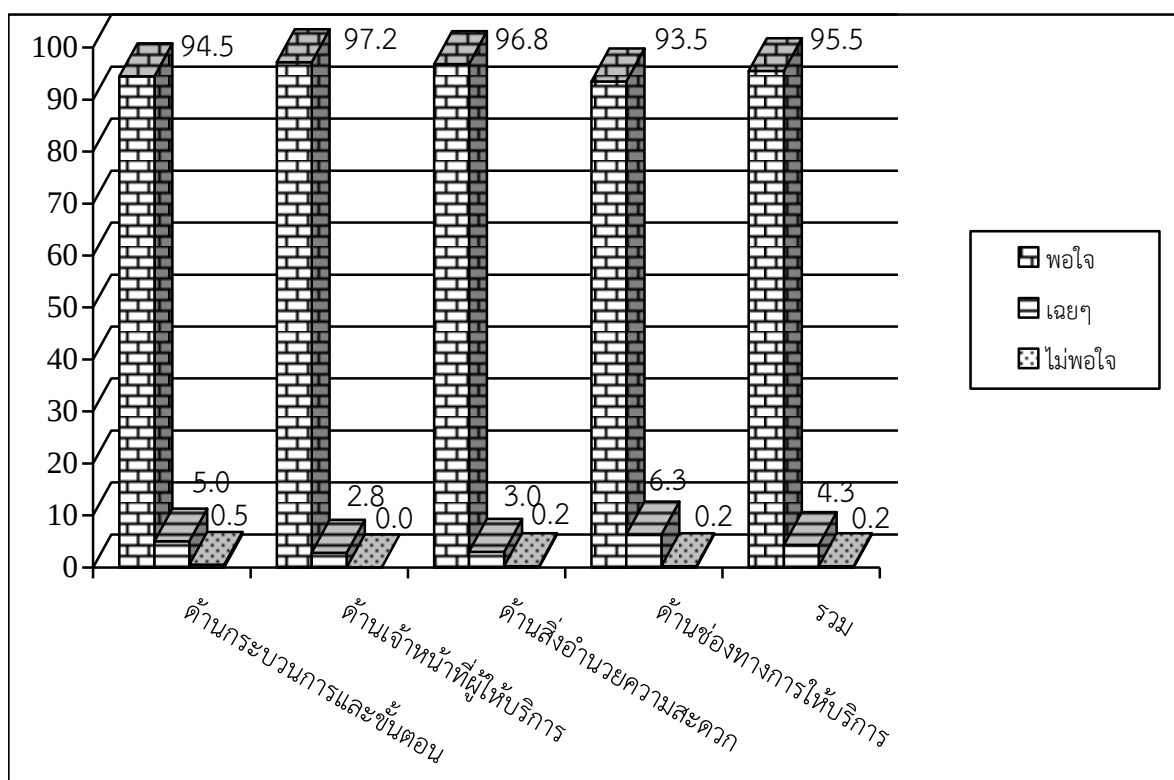
การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา มีวัตถุประสงค์สำคัญคือ เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา ในด้านกระบวนการและขั้นตอน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ กลุ่มตัวอย่างในการประเมิน ได้แก่ ประชาชนที่มาใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา ใน 4 งาน ได้แก่ งานด้านสาธารณสุข งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านการจัดเก็บขยะ และงานด้านซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ ซึ่งได้มาจากการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของ Taro Yamane (1970) ได้กลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำเท่ากับ 372 คน เพื่อให้การประเมินมีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น ผู้ประเมินจึงใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน ตามสัดส่วนของงานที่ขอรับบริการ จากทั้ง 9 หมู่บ้าน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้เป็นแบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ และ มาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ เพื่อแสดงระดับความพึงพอใจ การเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม ณ ชุมชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ในเขตพื้นที่บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา ระหว่างวันที่ 23-24 กรกฎาคม 2565 การวิเคราะห์ข้อมูลใช้การวิเคราะห์หาค่าความถี่และร้อยละ เพื่อแสดงความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา โดยวิเคราะห์ในภาพรวมและแยกตามงานที่มาใช้บริการ สรุปผลการประเมินได้ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

ประชากรที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 56.8 และเพศชาย ร้อยละ 43.2 มีอายุระหว่าง 46-60 ปี มากที่สุด ร้อยละ 30.8 รองลงมาคือ อายุระหว่าง 31-45 ปี ร้อยละ 28.0 จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษามากที่สุด ร้อยละ 39.8 รองลงมาคือระดับประถมศึกษา ร้อยละ 30.8 และประชาชนส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกรมากที่สุด ร้อยละ 29.5 รองลงมาคือ อาชีพรับจ้างทั่วไป ร้อยละ 25.3

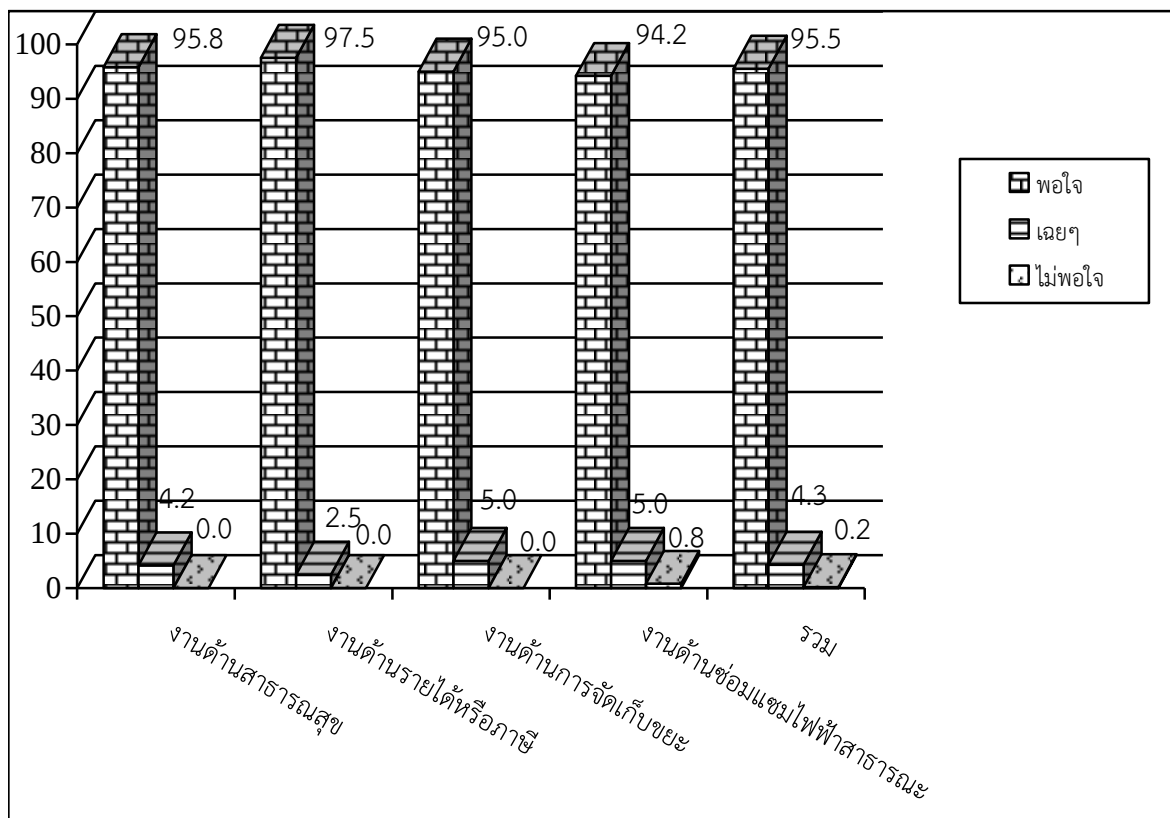
2. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา อำเภอนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน

2.1 โดยภาพรวมและรายด้าน ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา อำเภอนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา คิดเป็นร้อยละ 95.5 เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 97.2 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 96.8 ด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 94.5 และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 93.5 ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิ 1



แผนภูมิ 1 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา อำเภอนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน

2.2 เมื่อพิจารณาจำแนกตามงาน พบว่า งานที่ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ งานด้านรายได้หรือภาษี ร้อยละ 97.5 (10 คะแนน) รองลงมาคือ งานด้านสาธารณสุข ร้อยละ 95.8 (10 คะแนน) งานด้านการจัดเก็บขยะ ร้อยละ 95.0 (9 คะแนน) และงานด้านซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ ร้อยละ 94.2 (9 คะแนน) ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิ 2

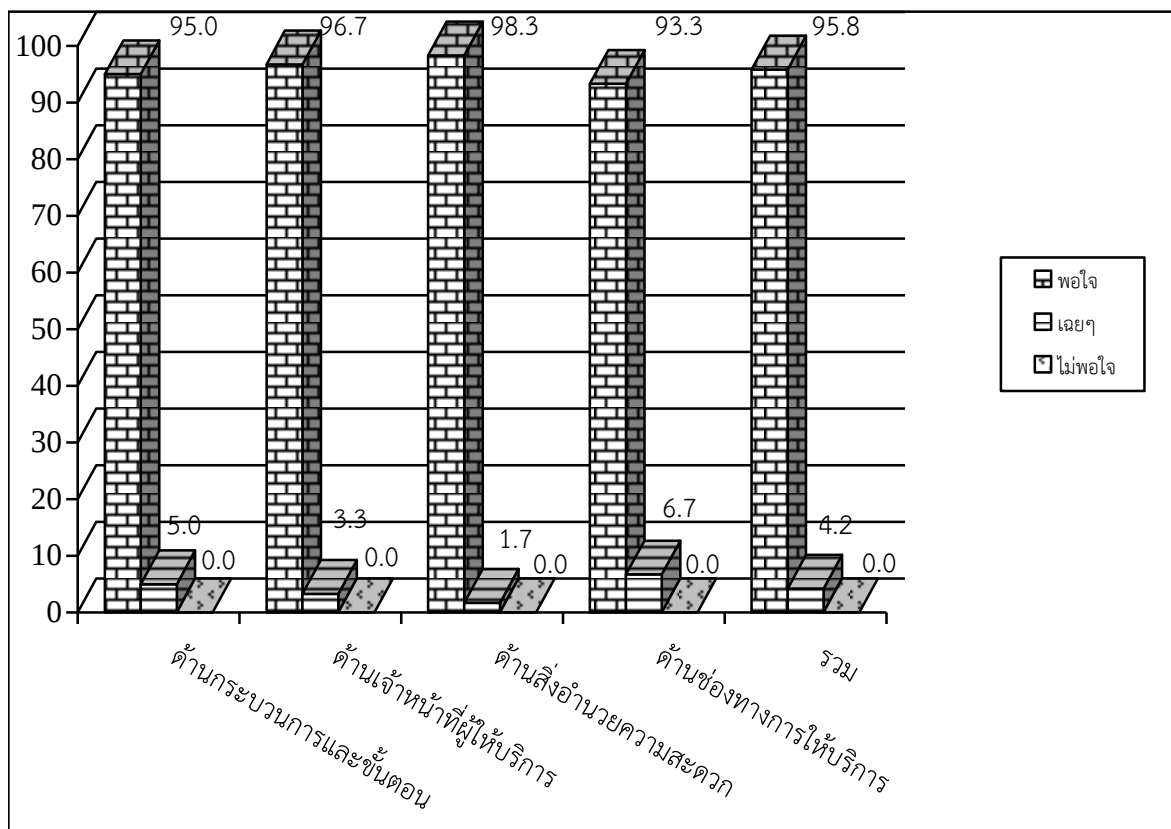


แผนภูมิ 2 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ

3. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ

3.1 งานด้านสาธารณสุข

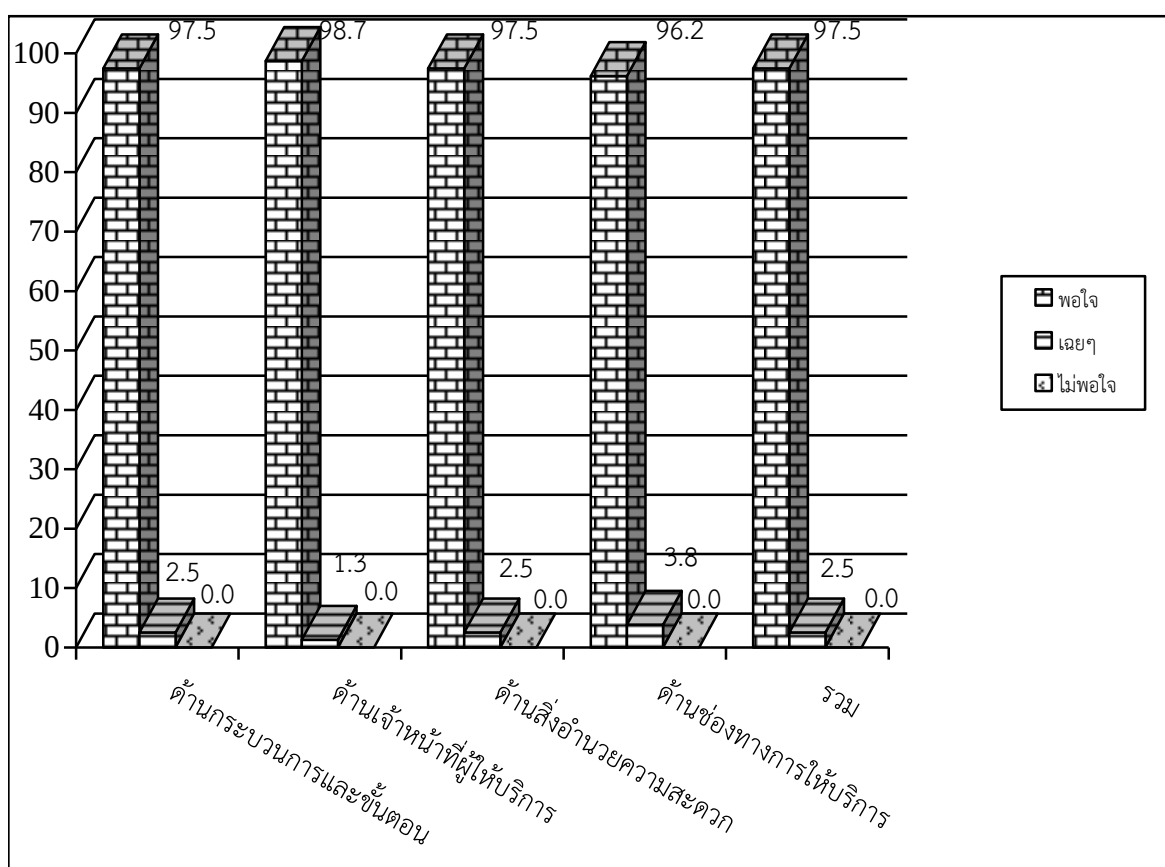
เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา งานด้านสาธารณสุข คิดเป็นร้อยละ 95.8 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 98.3 รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 96.7 ด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 95.0 และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 93.3 ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิ 3



แผนภูมิ 3 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา งานด้านสาธารณสุข

3.2 งานด้านรายได้หรือภาษี

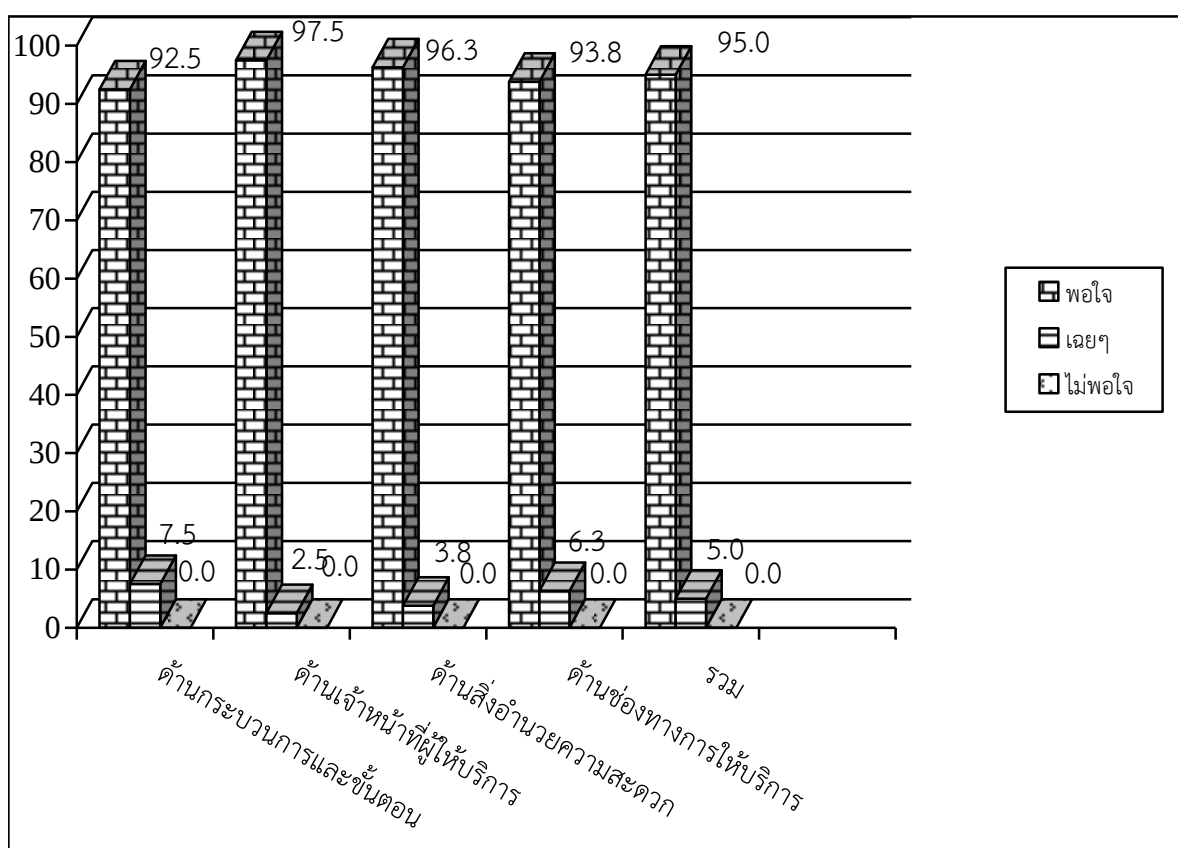
เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา งานด้านรายได้หรือภาษี คิดเป็นร้อยละ 97.5 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 98.7 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 97.5 และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 96.2 ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิ 4



แผนภูมิ 4 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา งานด้านรายได้หรือภาษี

3.3 งานด้านการจัดเก็บขยะ

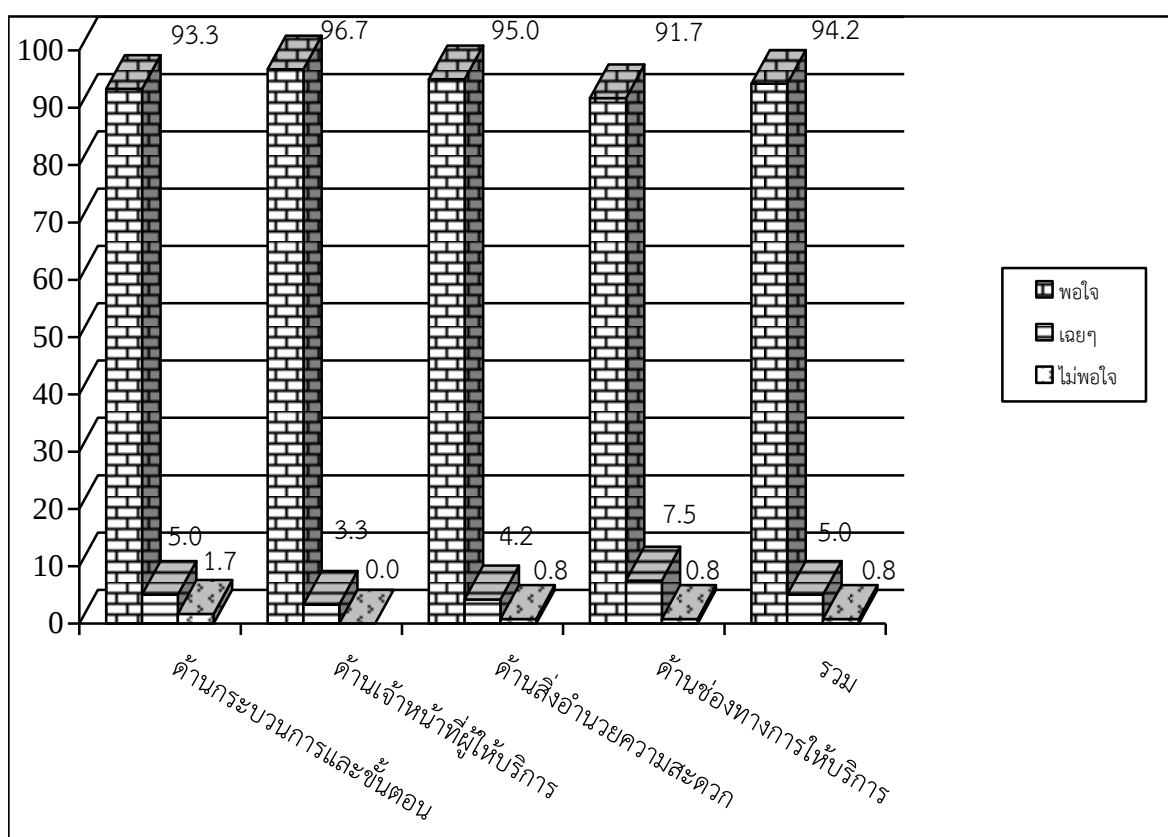
เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา งานด้านการจัดเก็บขยะ คิดเป็นร้อยละ 95.0 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 97.5 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 96.3 ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 93.8 และด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 92.5 ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิ 5



แผนภูมิ 5 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา งานด้านการจัดเก็บขยะ

3.4 งานด้านซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ

เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา งานด้านซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ คิดเป็นร้อยละ 94.2 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 96.7 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 95.0 ด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 93.3 และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 91.7 ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิ 6



แผนภูมิ 6 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา งานด้านซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ

4. ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ

ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อองค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานและการบริการประชาชน ดังนี้

4.1 งานด้านสาธารณสุข ควรประชาสัมพันธ์ ให้ความรู้ การป้องกันและวิธีการดูแลสุขภาพ ให้ร่างกายแข็งแรงปราศจากโรคภัย

4.2 งานด้านรายได้หรือภาษี ควรจัดบริการเคลื่อนที่ตามชุมชน

4.3 งานด้านการจัดเก็บขยะ -ไม่มี-

4.4 งานด้านซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ ควรตรวจสอบทุกซอย ทุกหมู่บ้าน ให้มีไฟส่องสว่างให้

ทั่วถึง

คำนำ

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา ครั้งนี้ มีเป้าหมายสำคัญ คือ การสะท้อนภาพการทำงานของหน่วยงานจากประชาชนที่มารับบริการ ทั้งในด้านกระบวนการและขั้นตอน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก รวมทั้งด้านช่องทางการให้บริการ โดยในการดำเนินการประเมินได้ทำการประเมินงานที่ให้บริการ 4 งาน ได้แก่ งานด้านสาธารณสุข งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านการจัดเก็บขยะ และงานด้านซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ รายงานครั้งนี้สำเร็จลุล่วงด้วยดีเนื่องจากได้รับความร่วมมือจากหลายฝ่าย สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา ในฐานะผู้ดำเนินการประเมินขอขอบคุณประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสำรวจด้วยดี

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าผลการประเมินดังกล่าว จะเป็นข้อมูลที่จะนำไปสู่การปรับปรุงและพัฒนาประสิทธิภาพของการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนต่อไป

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.....	6
ประชากร.....	8
สภาพทางสังคม.....	8
ระบบบริการพื้นฐาน.....	9
ระบบเศรษฐกิจ.....	10
ศาสนา ประเพณี วัฒนธรรม.....	11
ทรัพยากรธรรมชาติ.....	12
สภาพด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ.....	12
สภาพแวดล้อมภายในองค์กร.....	13
บทที่ 3 วิธีดำเนินการประเมินผล	14
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	14
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล.....	15
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	15
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	16

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการประเมิน	17
ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน.....	17
ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล	
พะเนา อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน.....	19
ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล	
พะเนา อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่ให้บริการ.....	21
ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ.....	40
บทที่ 5 สรุปผลการประเมิน	41
ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน.....	41
ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล	
พะเนา อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน.....	41
ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล	
พะเนา อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่ให้บริการ.....	42
ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ.....	46
เอกสารอ้างอิง	47
ภาคผนวก	48
ภาคผนวก ก เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	49
ภาคผนวก ข ภาพลงพื้นที่เก็บรวบรวมข้อมูล.....	52
รายชื่อคณะกรรมการประเมิน	55

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1 จำนวนกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามหมู่บ้านที่เป็นพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบล พะเนา.....	15
2 จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบประเมิน.....	18
3 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล พะเนา อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน.....	19
4 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล พะเนา อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่ให้บริการ.....	20
5 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล พะเนา งานด้านสาธารณสุข โดยภาพรวมและรายด้าน	21
6 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล พะเนา งานด้านสาธารณสุข ด้านกระบวนการและขั้นตอน.....	22
7 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล พะเนา งานด้านสาธารณสุข ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ.....	23
8 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล พะเนา งานด้านสาธารณสุข ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก.....	24
9 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล พะเนา งานด้านสาธารณสุข ด้านช่องทางการให้บริการ.....	25
10 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล พะเนา งานด้านรายได้หรือภาษี โดยภาพรวมและรายด้าน.....	26
11 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล พะเนา งานด้านรายได้หรือภาษี ด้านกระบวนการและขั้นตอน.....	27
12 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล พะเนา งานด้านรายได้หรือภาษี ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ.....	28
13 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล พะเนา งานด้านรายได้หรือภาษี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก.....	29
14 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล พะเนา งานด้านรายได้หรือภาษี ด้านช่องทางการให้บริการ.....	30

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
15 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล พะเนา งานด้านการจัดเก็บขยะ โดยภาพรวมและรายด้าน	31
16 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล พะเนา งานด้านการจัดเก็บขยะ ด้านกระบวนการและขั้นตอน.....	32
17 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล พะเนา งานด้านการจัดเก็บขยะ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ.....	33
18 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล พะเนา งานด้านการจัดเก็บขยะ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก.....	34
19 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล พะเนา งานด้านการจัดเก็บขยะ ด้านช่องทางการให้บริการ.....	35
20 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล พะเนา งานด้านซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ โดยภาพรวมและรายด้าน	36
21 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล พะเนา งานด้านซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ ด้านกระบวนการและขั้นตอน.....	37
22 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล พะเนา งานด้านซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ.....	38
23 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล พะเนา งานด้านซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก.....	39
24 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล พะเนา งานด้านซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ ด้านช่องทางการให้บริการ.....	40

สารบัญแผนภูมิ

แผนภูมิ		หน้า
1	ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล พะเนา อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน.....	19
2	ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล พะเนา อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่ให้บริการ.....	20
3	ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล พะเนา งานด้านสาธารณสุข.....	21
4	ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล พะเนา งานด้านรายได้หรือภาษี.....	26
5	ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล พะเนา งานด้านการจัดเก็บขยะ.....	31
6	ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล พะเนา งานด้านซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ.....	36

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาของการประเมิน

การบริหารราชการแผ่นดินของรัฐบาลในปัจจุบันมุ่งเน้นการพัฒนาประเทศในด้านต่างๆ ให้ทันการเปลี่ยนแปลง เสริมสร้างความเข้มแข็งและแก้ไขปัญหาที่ยังดำรงอยู่ของภาคส่วนต่างๆ ภายในประเทศ เพื่อให้ประเทศไทยมีภูมิคุ้มกันและความแข็งแกร่งเพียงพอที่จะเผชิญกับสถานการณ์ความไม่แน่นอน จากปัจจัยต่างๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถก้าวไปข้างหน้าอย่างต่อเนื่อง และมีความเข้มแข็ง ในระยะยาว มุ่งพัฒนาให้ประชาชนมีรายได้เพิ่มมากขึ้น ดูแลประชาชนอย่างทั่วถึงแก้ไขปัญหาปากท้องสร้างรายได้ลดความเหลื่อมล้ำให้กับประชาชนพร้อมสร้างหลักคิด คุณธรรม และจริยธรรมและมีศักยภาพที่จะดำเนินชีวิตในศตวรรษที่ 21 ได้ภายใต้การบูรณาการทางการบริหารทุกภาคส่วนโดยเฉพาะองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งรัฐจะกระจายอำนาจ ความรับผิดชอบ และเพิ่มบทบาทการปกครองขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และส่งเสริมบทบาทของเอกชนและชุมชนในการให้บริการสาธารณะ โดยเร่งพัฒนาองค์กรและบุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้มีศักยภาพและมีความรับผิดชอบมากขึ้นทั้งในการบริหารและการใช้จ่ายงบประมาณ เพื่อให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถบริหารจัดการตนเองตามหลักธรรมาภิบาลได้อย่างมีประสิทธิภาพ พร้อมทั้งส่งเสริมบทบาทของเอกชนและชุมชนท้องถิ่นและภาคอื่นๆ ในการแก้ไขปัญหาและพัฒนาพื้นที่ รวมถึงการจัดให้มีบริการสาธารณะต่างๆ ให้ตรงกับความต้องการของประชาชน เพื่อนำไปสู่การยกระดับมาตรฐานการให้บริการของรัฐให้เทียบเท่ากับมาตรฐานสากลและสนับสนุนการพัฒนายุทธศาสตร์เชิงพื้นที่ ให้มีการขับเคลื่อนอย่างเป็นระบบ (คำแถลงนโยบายของคณะรัฐมนตรี, 2562 : 1-29)

สำหรับการปกครองส่วนท้องถิ่น (Local Government) ถือเป็นการบริหารราชการรูปแบบหนึ่งที่ เป็นพื้นฐานการพัฒนาประเทศและการปกครองในระบอบประชาธิปไตยของประเทศไทยที่มีความใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุดมีความสำคัญอย่างมากต่อการพัฒนา และเข้าไปแก้ไขปัญหที่เกิดขึ้นนั้น ได้อย่างทันที่ โดยให้สิทธิแก่ชุมชนในการตัดสินใจดำเนินการกิจต่างๆ ของท้องถิ่น การให้ความสำคัญต่อการเรียนรู้ และฝึกปฏิบัติการปกครองในระบอบประชาธิปไตยแบบมีส่วนร่วมโดยท้องถิ่นจึงสำคัญ (โกวิทย์ พวงงาม, 2550 :11) จะเห็นได้ว่าตั้งแต่เริ่มมีการดำเนินการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภายใต้พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2542 และแผนปฏิบัติการกำหนดแผนขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตลอดจนการบัญญัติความสำคัญขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่กำหนดไว้ในรัฐธรรมนูญของไทยแล้วนั้น ส่งผลให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบมากขึ้น ซึ่งจากการถ่ายโอนภารกิจดังกล่าวส่งผลให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีบทบาทเป็นองค์กรบริการสาธารณะเด่นชัดขึ้น โดยมีภารกิจหลักๆ แบ่งออกได้ 6 ด้าน คือ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต ด้านการจัดระเบียบชุมชนและการรักษาความสงบเรียบร้อย ด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรมและการท่องเที่ยว ด้านการบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติสิ่งแวดล้อมและด้านศิลปะ วัฒนธรรม จารีตประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น ด้วยความสำคัญของภารกิจดังกล่าวข้างต้นไม่ใช่เพียงหน้าที่ที่ครอบคลุมมากขึ้น หากยังเป็นภารกิจที่มีผลกระทบต่อประชาชนในทุกๆ ด้าน ซึ่งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในปัจจุบันมีบทบาทที่หลากหลายเป็นทั้งผู้ออกและการบังคับใช้กฎหมาย อาทิเช่น การออกข้อบัญญัติท้องถิ่น

การออกหรือต่อใบอนุญาต การกำหนดเขตผังเมืองและการตัดสินใจให้เงินอุดหนุนแก่องค์กรต่างๆ ทางสังคม (อรทัย กึกผล, 2547: 3-5)

ทั้งนี้การบริหารขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นภายใต้ความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน จึงเกิดประเด็นคำถามที่มากขึ้นว่าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะสามารถให้บริการประชาชนได้อย่าง มีคุณภาพและตอบสนองความต้องการของประชาชนได้จริงหรือไม่ ก่อให้เกิดการตั้งประเด็นความ เชื่อมั่นต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่ในการจัดบริการสาธารณะให้กับหมู่บ้าน/ชุมชนในเขต นั้นๆ ถือเป็นความท้าทายอย่างมากต่อผู้บริหารท้องถิ่นที่ต้องบริหารภารกิจ จัดบริการสาธารณะ เพื่อมุ่ง ตอบสนองความต้องการให้กับประชาชนให้กับประชาชนให้ได้มากที่สุด

องค์การบริหารส่วนตำบลพะเนาเป็นตำบลหนึ่งใน 24 ตำบล ของอำเภอเมืองนครราชสีมา ซึ่งแยกจากตำบลมะเริง และได้รับการประกาศจากกระทรวงมหาดไทย แยกเขตการปกครองเป็นตำบล พะเนา มีผลเมื่อ วันที่ 17 มกราคม 2536 ตามประกาศกระทรวงมหาดไทย โดยตั้งชื่อตำบลตามชื่อ หมู่บ้าน ซึ่งมีพื้นที่ของหมู่บ้าน ตั้งอยู่ศูนย์กลางของตำบล ปัจจุบันแบ่งการปกครองออกเป็น 9 หมู่บ้าน และได้รับยกฐานะ จากสภาตำบลพะเนา เป็นองค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา เมื่อวันที่ 23 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2540 มีพื้นที่ตำบล ตามประกาศกระทรวงมหาดไทย ประมาณ 12,140 ไร่ หรือ 18.16 ตาราง- กิโลเมตร เป็นตำบลค่อนข้างเล็ก ตำบลพะเนาอยู่ห่างจากที่ว่าการอำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัด นครราชสีมา ไปทางทิศตะวันออก เป็นระยะทางประมาณ 10 กิโลเมตร มีลักษณะภูมิประเทศเป็นพื้นที่ราบลุ่มบริเวณกว้างออกไปทางทิศตะวันตกของอำเภอเมืองนครราชสีมา ลักษณะอากาศโดยทั่วไปอยู่ ภายใต้อิทธิพลของลมมรสุมที่พัดผ่านประจำปี มี 3 ฤดู คือ ฤดูหนาว ฤดูฝน ฤดูร้อน ประชากรในตำบล ส่วนใหญ่ ประกอบอาชีพการเกษตรเป็นอาชีพหลัก เช่น การทำนา และมีการทำนาปีละ 1 ครั้ง มีการ ปลูกพืชผัก ผลไม้ ทำไร่สวนผสมเล็กน้อย เมื่อว่างจากการเกษตรจะไปรับจ้างทั่วไป คนในวัยแรงงาน จะออกไปทำงานในโรงงานอุตสาหกรรม และในเขตอำเภอเมือง องค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา มีการจัดโครงสร้างการแบ่งส่วนราชการภายในดังนี้ 1) สำนักงานปลัด 2) กองคลัง 3) กองช่าง 4) กองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม และ 5) กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

ดังนั้นเพื่อให้เป็นไปตามนโยบายของกระทรวงมหาดไทย หน่วยงานจะต้องทำการประเมิน ประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานในด้านการให้บริการ ซึ่งในการปฏิบัติงาน หน่วยงานจะต้องให้บริการแก่ประชาชนที่อยู่ในเขตพื้นที่บริการเป็นจำนวนมาก เพื่อเป็นการพัฒนา ประสิทธิภาพของการให้บริการในแต่ละหน่วยงาน องค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา อำเภอ เมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา จึงมีความประสงค์ที่จะสำรวจความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล โดยจะทำการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการใน 4 งาน ได้แก่ งานด้านสาธารณสุข งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านการจัดเก็บขยะ และงานด้านซ่อมแซม ไฟฟ้าสาธารณะ โดยขอความร่วมมือกับสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา เป็น ผู้ดำเนินการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในครั้งนี้ ซึ่งข้อมูลดังกล่าวจะเป็นประโยชน์สำหรับ การปรับปรุงและพัฒนาขั้นตอนการให้บริการ ให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนในเขตพื้นที่ รับผิดชอบให้มากยิ่งขึ้นต่อไป

วัตถุประสงค์ของการประเมิน

เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา ในด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ

ขอบเขตของการประเมิน

การประเมินความพึงพอใจในครั้งนี้ จะประเมินงานดังนี้

1. งานด้านสาธารณสุข
2. งานด้านรายได้หรือภาษี
3. งานด้านการจัดเก็บขยะ
4. งานด้านซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ

ระยะเวลาในการประเมิน

เก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างวันที่ 23-24 กรกฎาคม 2565

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เจ้าหน้าที่และหน่วยงานขององค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา ได้รับข้อมูลในการดำเนินงานของตนเอง และสามารถนำข้อมูลจากการประเมินไปใช้ในการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการในหน่วยงานของตนเองได้
2. คณะผู้บริหารขององค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา ได้ทราบข้อมูลด้านความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา และสามารถนำไปเป็นแนวทางในการกำหนดนโยบายในการบริหารและจัดสรรงบประมาณสนับสนุนหน่วยงานด้านบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา ให้ตรงตามความต้องการของประชาชน
3. ผลจากการประเมินทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา ทั้งในด้านกระบวนการขั้นตอนการบริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ ซึ่งจะเป็นข้อมูลพื้นฐานที่นำไปสู่การปรับปรุงคุณภาพการให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

2. ลักษณะภูมิประเทศ

มีลักษณะภูมิประเทศโดยทั่วไป ลักษณะเป็นพื้นที่ราบลุ่มบริเวณกว้างออกไปทางทิศตะวันตกของอำเภอเมืองนครราชสีมา

3. ลักษณะภูมิอากาศ

ลักษณะอากาศโดยทั่วไป อยู่ภายใต้อิทธิพลของลมมรสุมที่พัดผ่านประจำปี มี 3 ฤดู คือ ฤดูหนาว ฤดูฝน ฤดูร้อน

ฤดูร้อน เริ่มประมาณเดือนมีนาคมถึงเดือนมิถุนายน

ฤดูฝน เริ่มประมาณเดือนกรกฎาคมถึงเดือนตุลาคม

ฤดูหนาว เริ่มประมาณเดือนพฤศจิกายนถึงเดือนกุมภาพันธ์

4. ลักษณะของดิน

โดยทั่วไป สามารถจำแนกออกเป็น 3 ชุดกลุ่มดิน คือ

ชุดกลุ่มดินที่ 20 ชื่อชุดดินทุ่งสัมฤทธิ์ เป็นดินเหนียว ลึกมาก ซึ่งเป็นดินที่มีความอุดมสมบูรณ์ตามธรรมชาติค่อนข้างต่ำ คิดเป็นร้อยละ 46.78

ชุดกลุ่มดินที่ 40 ชื่อชุดดินชุมพวง เป็นดินร่วนหยาบลึก ถึงลึกมาก ซึ่งเป็นดินที่มีความอุดมสมบูรณ์ตามธรรมชาติค่อนข้างต่ำ คิดเป็นร้อยละ 27.71

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

การใช้ที่ดิน

หมู่	ชื่อบ้าน	พื้นที่ ทั้งหมด(ไร่)	พื้นที่ทำการเกษตร					
			นา(ไร่)	พื้นที่(ไร่)	ไม้ผล	ไม้ดอก	พืชผัก	อื่นๆ
1	มะเริงน้อย	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	มะเริงใหญ่	1,306	465	372	14	-	-	-
8	ยองแยง	1,475	900	295	58	-	5	15
9	ใหม่ยองแยง	1,862	746	347	51	-	3	10
	รวม	12,140	5,308	2,837	272	9	10	53

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

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

6. ลักษณะของไม้และป่าไม้

ไม่มี

ด้านการเมือง/การปกครอง

1. เขตการปกครอง

ตำบลพะเนาเป็นตำบลหนึ่งใน 24 ตำบล ของอำเภอเมืองนครราชสีมา ซึ่งแยกจากตำบลมะเร็ง และได้รับการประกาศจากกระทรวงมหาดไทย แยกเขตการปกครองเป็นตำบลพะเนา มีผลเมื่อ วันที่ 17 มกราคม 2536 ตามประกาศกระทรวงมหาดไทย โดยตั้งชื่อตำบลตามชื่อหมู่บ้าน ซึ่งมีพื้นที่ของหมู่บ้าน ตั้งอยู่ ศูนย์กลางของตำบล ปัจจุบันแบ่งการปกครองออกเป็น 9 หมู่บ้าน และได้รับยกฐานะ จากสภาตำบลพะเนา เป็นองค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา เมื่อวันที่ 23 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2540 มีพื้นที่ตำบล ตามประกาศ กระทรวงมหาดไทย ประมาณ 12,140 ไร่ หรือ 18.16 ตารางกิโลเมตร เป็นตำบลค่อนข้างเล็ก โดยมีเนื้อที่ แยกเป็นรายหมู่บ้าน ดังนี้

หมู่ที่	บ้าน	เนื้อที่(ตร.กม.)	อันดับ
1	บ้านมะเร็งน้อย	1.29	7
2	บ้านพุฒา	1.15	8

หมู่ที่	บ้าน	เนื้อที่(ตร.กม.)	อันดับ
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	ผู้ปกครอง นายฉัตรชัย ภูเกิดชายทะเล	ผู้ใหญ่บ้าน
หมู่ที่ 2 บ้านพุตซา	ผู้ปกครอง นายสุริยา ศรีละวัฒน์	ผู้ใหญ่บ้าน
หมู่ที่ 3 บ้านหนองสายไพร	ผู้ปกครอง นายกิตติคุณ เกิดชื่น	ผู้ใหญ่บ้าน
หมู่ที่ 4 บ้านคอนอินทร์	ผู้ปกครอง นายร่วม งามอภัย	ผู้ใหญ่บ้าน
หมู่ที่ 5 บ้านพะเนา	ผู้ปกครอง นายเชาวลิต คำทองพะเนา	ผู้ใหญ่บ้าน
หมู่ที่ 6 บ้านพะเนา	ผู้ปกครอง นายเสนอ สนมะเร็ง	ผู้ใหญ่บ้าน
หมู่ที่ 7 บ้านมะเร็งใหญ่	ผู้ปกครอง นายชาติรี เกียรติธนบดี	ผู้ใหญ่บ้าน
หมู่ที่ 8 บ้านยองแยง	ผู้ปกครอง นายยงยุทธ ละม่อมเมือง	ผู้ใหญ่บ้าน
หมู่ที่ 9 บ้านใหม่ยองแยง	ผู้ปกครอง นายสมักร ศรีชุม	กำนันตำบลพะเนาใหญ่บ้าน

2. การเลือกตั้ง

องค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา แบ่งหน่วยการเลือกตั้งเป็นจำนวน 9 หน่วย 9 หมู่บ้าน คือ

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

สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา

- | | |
|-------------------------------|---|
| 1) นายณัฐพงษ์ธร เพ็ชรธรรม | ประธานสภาองค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา |
| 2) นายอัศวิน วิจารณ์ | รองประธานสภาองค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา |
| 3) นายพรชัย อิมหาญ | เลขานุการสภาองค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา |
| 4) นายสมจิตร คงมะเร็ง | สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา หมู่ที่ 1 |
| 5) นายจำนงค์ เทพทะเล | สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา หมู่ที่ 2 |
| 6) นางนันทน์ภัส วังษ์รัตนศิริ | สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา หมู่ที่ 3 |

- | | |
|---------------------------|---|
| 7) นายบุญเชิด ปราบมะเรียง | สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา หมู่ที่ 4 |
| 8) นางดวงทิพย์ มหารวรรณ | สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา หมู่ที่ 6 |
| 9) นายสุพิน ปานมะเรียง | สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา หมู่ที่ 7 |
| 10) นายยอด เพียรอยู่ | สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา หมู่ที่ 8 |

คณะผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา

- | | |
|---------------------------------|---|
| 1) นางสาวพัฒน์นรี กุศลรัตนพันธ์ | นายกองค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา |
| 2) นางทิพย์สุกาญจน์ มากคง | รองนายกองค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา |
| 3) นายสมาน ยอมมะเรียง | รองนายกองค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา |
| 4) นายอานนท์ โพธิ์บัติ | เลขานุการนายกองค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา |

ประชากร

จำนวนประชากรและความหนาแน่นประชากร

จำนวนหมู่บ้าน	จำนวนประชากร
1	180
2	661
3	695
4	899
5	267
6	699
7	797
8	548
9	484
รวม	5,230

สภาพทางสังคม

1. การศึกษา

ในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา มีโรงเรียนในพื้นที่ระดับประถมศึกษา จำนวน 1 โรงเรียน

2. การสาธารณสุข

ตำบลพะเนา มีโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพชุมชนประจำตำบล 1 แห่ง คือโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพชุมชนตำบลมะเรียงน้อย ตั้งอยู่ที่ บ้านหนองสายไพร หมู่ที่ 3

3. อาชญากรรม

ตำบลพะเนาอยู่ในเขตพื้นที่รับผิดชอบของสถานีตำรวจภูธรมะเรียง ประกอบด้วยแต่ละหมู่บ้าน มีอาสาสมัครตำรวจบ้าน ชูตรวจรักษาความสงบหมู่บ้าน คอยเป็นกำลังสำคัญในการแจ้งเบาะแสและข้อมูลข่าวสารให้กับทางราชการทราบอยู่ตลอดเวลาทำให้ปัญหาอาชญากรรมในพื้นที่อยู่ในระดับน้อย

4. ยาเสพติด

ปัญหาเสพติดในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา พบว่าประชาชนมีความเสี่ยงกับยาเสพติดเป็นส่วนน้อย แต่เนื่องจากพื้นที่อยู่ในความรับผิดชอบของสถานีของสถานีตำรวจภูธรมะเริง คอยสอดส่องดูแลและหาเบาะแสผู้กระทำผิดอยู่เป็นประจำ ประกอบกับแต่ละชุมชนมีอาสาสมัครตำรวจบ้าน ชูติรักษาความสงบหมู่บ้าน คอยเป็นกำลังสำคัญในการแจ้งเบาะแสและข้อมูลข่าวสารให้กับทางราชการทำให้ปัญหายาเสพติดเบาบางลงตามลำดับ การแก้ไขปัญหขององค์การบริหารส่วนตำบลสามารถทำได้เฉพาะตามอำนาจหน้าที่เท่านั้น เช่น การณรงค์ การประชาสัมพันธ์ การแจ้งเบาะแส การฝึกอบรมให้ความรู้

5. การสังคมสงเคราะห์

องค์การบริหารส่วนตำบลได้ดำเนินการด้านสังคมสงเคราะห์ ดังนี้

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

ระบบบริการพื้นฐาน

1. การคมนาคมขนส่ง

- ทางรถไฟ ผ่านตอนกลางตำบลในแนวตะวันออก - ตะวันตก เป็นเส้นทางรถไฟสายนครราชสีมา - อุบลราชธานี มีสถานีรถไฟ 1 แห่ง คือ สถานีบ้านพะเนา 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 ตั้งอยู่ที่บ้านมะเริงน้อย 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

เกษตรกรส่วนใหญ่จะเลี้ยงปลาในบ่อบริโภค 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. การท่องเที่ยว

ไม่มี

6. การอุตสาหกรรม

ไม่มี

7. การพาณิชย์และกลุ่มอาชีพ

กลุ่มอาชีพ มีจำนวน 9 กลุ่ม

1) บ้านมะเร็งน้อย หมู่ที่ 1	สานตระกร้าพลาสติก
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	สานตระกร้าพลาสติก
7) บ้านมะเร็งใหญ่ หมู่ที่ 7	แคปหมู
8) บ้านยองแยง หมู่ที่ 8	ตีมีด
9) บ้านใหม่ยองแยง หมู่ที่ 9	เกษตรกรรม ทำนา

8. แรงงาน

- 1) คนอายุ 15-59 ปี ประกอบอาชีพและมีรายได้ รวม 2,376 คน ร้อยละ 66.93
- 2) ครัวเรือนที่มีคนประกอบอาชีพรับจ้าง จำนวน 348 ครัวเรือน
- 3) จำนวนครัวเรือนที่จ้างคนต่างด้าว จำนวน 0 ครัวเรือน

ศาสนา ประเพณี วัฒนธรรม

1. การนับถือศาสนา

ประชากรในเขตตำบลพะเนาส่วนใหญ่ นับถือศาสนาพุทธ โดยมีศาสนสถานในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา จำนวน 4 แห่ง ได้แก่

- | | |
|----------------------|-------------------------------------|
| 1) วัดมะเร็งน้อย | ตั้งอยู่ที่บ้านมะเร็งน้อย หมู่ที่ 1 |
| 2) วัดพุทซา | ตั้งอยู่ที่บ้านพุทซา หมู่ที่ 2 |
| 3) วัดหนองสายไพร | ตั้งอยู่ที่บ้านหนองสายไพร หมู่ที่ 3 |
| 4) วัดบ้านมะเร็งใหญ่ | ตั้งอยู่ที่บ้านมะเร็งใหญ่ หมู่ที่ 7 |

2. ประเพณีและงานประจำปี

วัฒนธรรม ชุมชนในเขตตำบลพะเนา มีขนบธรรมเนียมประเพณีและวัฒนธรรมท้องถิ่นที่ดั้งเดิมปฏิบัติสืบทอดกันมาเป็นประจำทุกปี ดังนี้

เดือน	บุญประเพณี	ลักษณะการปฏิบัติ
มกราคม	ทอดผ้าป่า	- บางหมู่บ้านจะนำผ้าป่าไปทอดที่วัดในหมู่บ้านของตนเองบางที่ก็นำไปทอดในถิ่นทุรกันดารแล้วแต่โอกาส ถ้าเป็นผ้าป่าสามัคคีก็จะเรียกรายเงินแล้วแต่ศรัทธา
เมษายน	สงกรานต์	- เล่นน้ำสงกรานต์ลูกหลาน ญาติพี่น้องจะรดน้ำดำหัวผู้เฒ่าผู้แก่ เพื่อขอพรในวันปีใหม่ไทย ญาติมิตรจะเดินทางมาเยี่ยมเยียนบ้านกันเป็นจำนวนมาก เป็นการพบปะกันในรอบ 1 ปี - มีการสรงน้ำพระพุทธรูปที่วัดและสรงน้ำพระสงฆ์ - ทำบุญหาญาติ พ่อ แม่ พี่น้อง โดยการนำกระดุมมาสรงน้ำหอมหรือทำที่บรรจุกระดุม
กรกฎาคม	เข้าพรรษา	- จะทำบุญตักบาตรที่วัด - แห่เทียนพรรษา - เวียนเทียนตอนกลางคืน - ผู้สูงอายุจะไปรักษาศีลในวันพระตลอด 3 เดือน
สิงหาคม	บุญข้าวสาร	- บางครอบครัวก็จะทำกับข้าวกระยาสารทอง แต่ในปัจจุบันจะซื้อที่ตลาดซึ่งทำสำเร็จแล้ว
ตุลาคม	บุญออกพรรษา	- ทำบุญตักบาตรที่วัด - จุดประทัดและดอกไม้ไฟต่าง ๆ
พฤศจิกายน	บุญกฐิน	- เมื่อออกพรรษาวัดจะเตรียมรับกฐิน ถ้าไม่มีใครมาจองทางหมู่บ้านจะทำเป็นกฐินสามัคคี - มีความเชื่อว่าถ้าใครได้ทอดกฐินจะเป็นคนที่มีบุญมาก

3. ภูมิปัญญาท้องถิ่น ภาษาถิ่น

ภูมิปัญญาท้องถิ่นในตำบลพะเนา ได้แก่ กลุ่มนวดแผนไทย ประชาชนในตำบลพะเนาส่วนใหญ่ใช้ภาษาท้องถิ่นคือภาษาโคราชและภาษากลางในการสื่อสารกัน

4. สินค้าพื้นเมืองและของที่ระลึก

สินค้าขึ้นชื่อและเป็นสินค้าประจำตำบลพะเนาที่ทุกคนรู้จัก คือ แคปหมู และแหนมหมู โดยจะผลิตมากที่บ้านพุฒา หมู่ที่ 2 บ้านหนองสายไพร หมู่ที่ 3 บ้านคอนอินทร์ หมู่ที่ 4 และบ้านมะเรียงใหญ่ หมู่ที่ 7

ทรัพยากรธรรมชาติ

1. น้ำ

ตำบลพะเนา พื้นที่การเกษตรส่วนใหญ่จะอยู่ในเขตชลประทาน และมีแหล่งน้ำธรรมชาติ ดังนี้

- ลำตะคลองใหญ่
- ลำตะคลองเก่า

แหล่งน้ำที่สร้างขึ้น ได้แก่ ทำนบ 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 เพราะมีลักษณะภูมิประเทศโดยทั่วไป ลักษณะเป็นพื้นที่ราบลุ่ม

4. ทรัพยากรธรรมชาติที่สำคัญขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ในพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลส่วนมากเป็นพื้นที่สำหรับเพาะปลูก ที่อยู่อาศัย ร้านค้า สถานประกอบการ ตามลำดับ และมีพื้นที่เพียงเล็กน้อยที่เป็นพื้นที่สาธารณะ ทรัพยากรธรรมชาติในพื้นที่ ได้แก่ ดิน น้ำ ต้นไม้ อากาศที่ไม่มีมลพิษ ปัญหาคือ เนื่องจากพื้นที่บางส่วนเป็นดินเค็ม น้ำใต้ดินก็เค็ม หรือไม่ก็เป็นน้ำกร่อย ไม่สามารถที่จะนำน้ำจากใต้ดินมาใช้ในการอุปโภค-บริโภคได้ ต้องอาศัยน้ำดิบจากแหล่งอื่น และน้ำฝน น้ำในการเกษตรก็ต้องรอฤดูฝน มีแหล่งน้ำใช้ในการเกษตรไม่เพียงพอ ปัญหาคือ ยังไม่สามารถหาแหล่งน้ำสำหรับการเกษตรได้เพิ่มขึ้น เพราะพื้นที่ส่วนมากเป็นของประชาชน เอกชน ปัญหาด้านขยะ เมื่อชุมชนแออัดขยะก็มากขึ้น การแก้ไขปัญหาขององค์การบริหารส่วนตำบลได้จัดทำโครงการเพื่อแก้ปัญหาให้กับประชาชนและเป็นไปตามความต้องการของประชาชน เช่น โครงการจัดหาถังขยะรองรับขยะให้ครอบคลุมทั้งพื้นที่ โครงการคัดแยกขยะในเขตตำบลพะเนา และโครงการปลูกต้นไม้ในวันสำคัญต่างๆ ในพื้นที่ของตนเองและที่สาธารณะรวมทั้งปรับปรุงสภาพภูมิทัศน์ให้ร่มรื่นสวยงาม ให้เป็นเมืองน่าอยู่ เป็นที่พักผ่อนหย่อนใจของประชาชน

สภาพด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

- สภาพด้านบุคลากร
- สภาพด้านระบบเครือข่าย
- สภาพด้านระบบสารสนเทศ

สภาพแวดล้อมภายในองค์กร

ปัจจัยภายใน

- จุดแข็ง** :
- : การกำหนดแนวทางการพัฒนาแผนแม่บทระบบเทคโนโลยีสารสนเทศทำได้ง่าย
 - : มีการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างสม่ำเสมอ
 - : มีการจัดหา และปรับปรุงโครงสร้างระบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้สอดคล้องกับหน่วยงานกำกับดูแล อยู่เสมอ
- จุดอ่อน** :
- : ไม่มีบุคลากรที่ดูแลระบบเทคโนโลยีสารสนเทศโดยตรง
 - : งบประมาณในการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศขององค์กรมีอย่างจำกัด
 - : การดำเนินการปรับปรุง แกไขระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ต้องอาศัยหน่วยงานภายนอกหรือเอกชน

ปัจจัยภายนอก

- โอกาส** :
- : หน่วยงานผู้กำกับดูแล ให้การสนับสนุนด้านโปรแกรมการปฏิบัติงานอยู่เสมอ
 - : การพัฒนาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านต่างๆ มีการฝึกอบรมอยู่เสมอ
 - : มีการสร้างความสัมพันธ์กับหน่วยงานอื่น เพื่อให้คำปรึกษาและแนะนำ อยู่เสมอ
- ภัยคุกคาม** :
- : เครือข่ายสัญญาณอินเทอร์เน็ตไม่เสถียร
 - : ระบบการดำเนินงานที่หน่วยงานผู้กำกับดูแล กำหนดให้ใช้ไม่สมบูรณ์
 - : การคุกคามของ Virus ที่มาจากระบบอินเทอร์เน็ต
 - : การพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศต้องใช้งบประมาณดำเนินการมาก
 - : การดำเนินการจัดหาครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์มีความ ยุ่งยาก ลำบาก ต้องผ่านคณะกรรมการจัดหาระบบคอมพิวเตอร์ระดับจังหวัดก่อน ไม่ทันต่อการใช้งาน

บทที่ 3

วิธีดำเนินการประเมินผล

การประเมินครั้งนี้ เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานภายในองค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา ในด้านกระบวนการและขั้นตอน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ โดยมีรายละเอียดและขั้นตอนการดำเนินการ ดังนี้

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

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร

ประชากรในการประเมินครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนในพื้นที่บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา จำนวนประชากร 5,230 คน

2. กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างในการประเมินครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนในพื้นที่บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา ซึ่งได้มาจากการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจากการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากสูตรของ Taro Yamane (1970) ได้กลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำเท่ากับ 372 คน เพื่อให้การประเมินมีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้นผู้ประเมิน จึงใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน โดยกำหนดสัดส่วนกลุ่มตัวอย่างของแต่ละงานตามปริมาณการมารับบริการ ได้แก่ งานด้านสาธารณสุข งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านการจัดเก็บขยะ และงานด้านซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ

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)

สำหรับการเลือกกลุ่มตัวอย่างใช้การสุ่มจำนวนประชาชนทั้ง 9 หมู่บ้าน ตามสัดส่วนของงานที่ขอรับบริการและสัดส่วนของประชากรในแต่ละหมู่บ้าน ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามงานที่มารับบริการและหมู่บ้านที่เป็นพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา ดังรายละเอียดตามตาราง 1

ตาราง 1 จำนวนกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามหมู่บ้านที่เป็นพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา

ชื่อหมู่บ้าน	จำนวนประชากร (คน)	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง (คน)
บ้านมะเร็งน้อย	180	15
บ้านพุดซา	661	55
บ้านหนองสายไพร	695	55
บ้านคอนอินทร์	899	70
บ้านพะเนา	267	20
บ้านพะเนา	699	55
บ้านมะเร็งใหญ่	797	60
บ้านยองแยง	548	40
บ้านใหม่ยองแยง	484	30
รวม	5,230	400

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสำรวจความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา แบ่งออกเป็น 2 ตอน มีรายละเอียดดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน เป็นแบบเลือกตอบ มีทั้งหมด 5 ข้อ โดยสอบถามเกี่ยวกับ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และงานที่มารับบริการ

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 23-24 กรกฎาคม 2565

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 อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา ผู้ประเมินนำเสนอด้วยตารางและแผนภูมิ ประกอบคำบรรยายผลการประเมินนำเสนอตามลำดับดังนี้

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

ผลการประเมิน

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

ประชากรที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 56.8 และเพศชาย ร้อยละ 43.2 มีอายุระหว่าง 46-60 ปี มากที่สุด ร้อยละ 30.8 รองลงมาคือ อายุระหว่าง 31-45 ปี ร้อยละ 28.0 จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษามากที่สุด ร้อยละ 39.8 รองลงมาคือ ระดับประถมศึกษา ร้อยละ 30.8 และประชาชนส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกรมากที่สุด ร้อยละ 29.5 รองลงมาคือ อาชีพรับจ้างทั่วไป ร้อยละ 25.3 รายละเอียดดังตาราง 2

ตาราง 2 จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

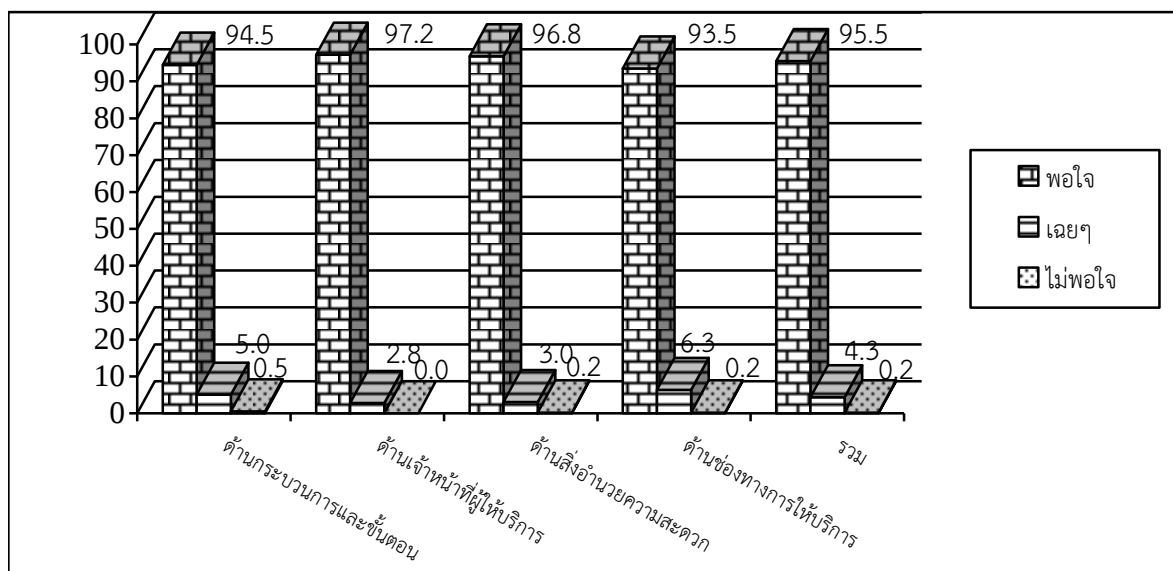
รายการ		จำนวน (N = 400 คน)	ร้อยละ (100.0)
เพศ	ชาย	173	43.2
	หญิง	227	56.8
อายุ	ต่ำกว่า 18 ปี	21	5.2
	18-30 ปี	75	18.8
	31-45 ปี	112	28.0
	46-60 ปี	123	30.8
	61 ปีขึ้นไป	69	17.2
ระดับการศึกษา	ต่ำกว่าประถมศึกษา/ไม่ได้เรียน	0	0.0
	ประถมศึกษา	123	30.8
	มัธยมศึกษา	159	39.8
	อนุปริญญา	31	7.7
	ปริญญาตรี	77	19.2
	สูงกว่าปริญญาตรี	10	2.5
อาชีพ	ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	19	4.7
	ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	45	11.3
	ผู้ประกอบการ/เจ้าของกิจการ	6	1.5
	ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ	36	9.0
	นักเรียน นักศึกษา	64	16.0
	รับจ้างทั่วไป	101	25.3
	แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	11	2.7
	เกษตรกร	118	29.5
	ว่างงาน	0	0.0
งานที่มาใช้บริการ	งานด้านสาธารณสุข	120	30.0
	งานด้านรายได้หรือภาษี	80	20.0
	งานด้านการจัดเก็บขยะ	80	20.0
	งานด้านซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ	120	30.0
	รวม	400	100.0

2. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน

2.1 โดยภาพรวมและรายด้าน ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา คิดเป็นร้อยละ 95.5 เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 97.2 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 96.8 ด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 94.5 และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 93.5 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 3 และแผนภูมิ 1

ตาราง 3 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน

รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ (N = 400)					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านกระบวนการและขั้นตอน	378	94.5	20	5.0	2	0.5
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	389	97.2	11	2.8	0	0.0
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	387	96.8	12	3.0	1	0.2
ด้านช่องทางการให้บริการ	374	93.5	25	6.3	1	0.2
รวม	382	95.5	17	4.3	1	0.2

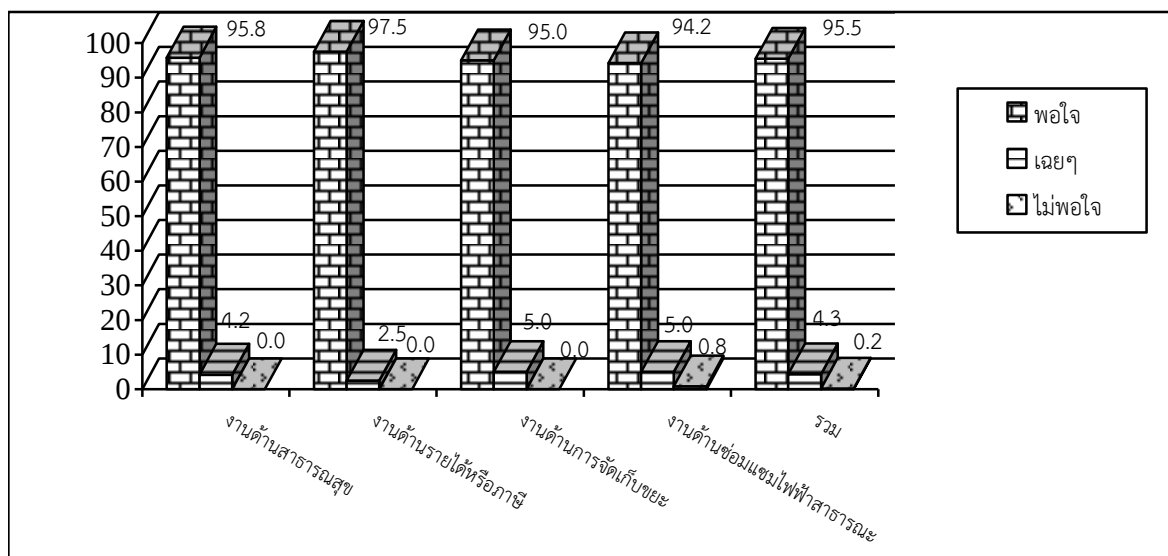


แผนภูมิ 1 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน

2.2 เมื่อพิจารณาจำแนกตามงาน พบว่า งานที่ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ งานด้านรายได้หรือภาษี ร้อยละ 97.5 (10 คะแนน) รองลงมาคือ งานด้านสาธารณสุข ร้อยละ 95.8 (10 คะแนน) งานด้านการจัดเก็บขยะ ร้อยละ 95.0 (9 คะแนน) และงานด้านซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ ร้อยละ 94.2 (9 คะแนน) ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 4 และแผนภูมิ 2

ตาราง 4 จำนวน ร้อยละ และคะแนนความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ

งานที่ประเมิน	ระดับความพึงพอใจ						
	พอใจ		คะแนน ที่ได้	เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
งานด้านสาธารณสุข	115	95.8	10	5	4.2	0	0.0
งานด้านรายได้หรือภาษี	78	97.5	10	2	2.5	0	0.0
งานด้านการจัดเก็บขยะ	76	95.0	9	4	5.0	0	0.0
งานด้านซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ	113	94.2	9	6	5.0	1	0.8
รวม	382	95.5	10	17	4.3	1	0.2



แผนภูมิ 2 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ

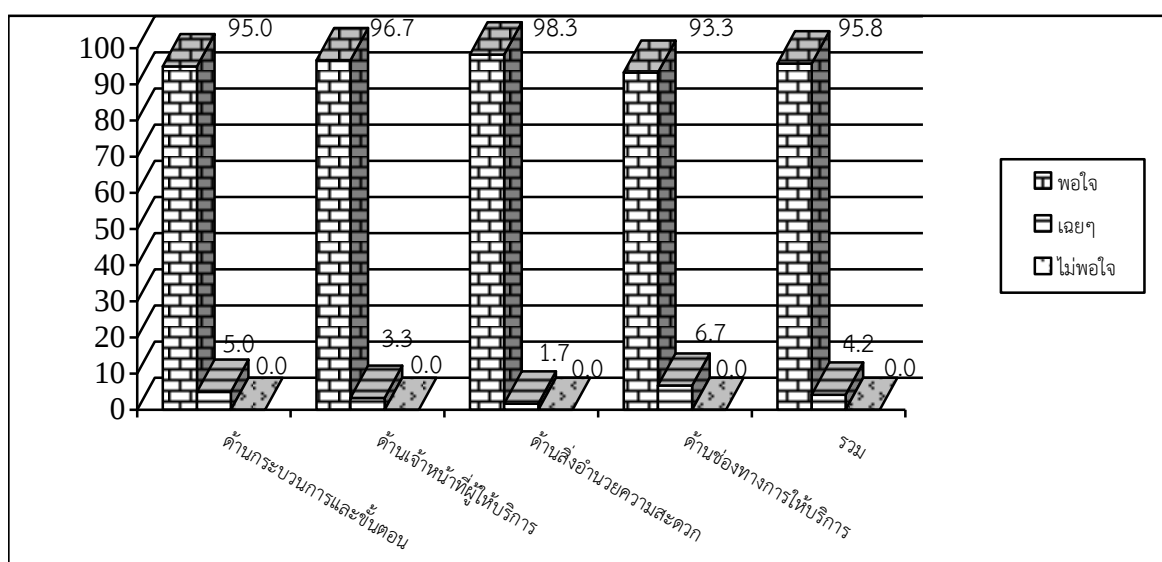
3. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ

3.1 งานด้านสาธารณสุข

3.1.1 เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา งานด้านสาธารณสุข คิดเป็นร้อยละ 95.8 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 98.3 รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 96.7 ด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 95.0 และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 93.3 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 5 และแผนภูมิ 3

ตาราง 5 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา งานด้านสาธารณสุข โดยภาพรวมและรายด้าน

งานด้านสาธารณสุข	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านกระบวนการและขั้นตอน	114	95.0	6	5.0	0	0.0
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	116	96.7	4	3.3	0	0.0
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	118	98.3	2	1.7	0	0.0
ด้านช่องทางการให้บริการ	112	93.3	8	6.7	0	0.0
รวมเฉลี่ย	115	95.8	5	4.2	0	0.0



แผนภูมิ 3 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา งานด้านสาธารณสุข

3.1.2 งานด้านสาธารณสุข จำแนกเป็นรายด้าน

1) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา งานด้านสาธารณสุข ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ร้อยละ 98.3 รองลงมาคือ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว ร้อยละ 96.7 และความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน ร้อยละ 95.8 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 6

ตาราง 6 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา งานด้านสาธารณสุข ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ด้านกระบวนการและขั้นตอน	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	116	96.7	4	3.3	0	0.0
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	112	93.3	8	6.7	0	0.0
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	118	98.3	2	1.7	0	0.0
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	110	91.7	10	8.3	0	0.0
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	115	95.8	5	4.2	0	0.0
6. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการ	113	94.2	7	5.8	0	0.0
รวมเฉลี่ย	114	95.0	6	5.0	0	0.0

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา งานด้านสาธารณสุข ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 99.2 รองลงมาคือ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ร้อยละ 98.3 และเจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ ร้อยละ 97.5 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 7

ตาราง 7 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา งานด้านสาธารณสุข 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	115	95.8	5	4.2	0	0.0
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	118	98.3	2	1.7	0	0.0
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาให้	114	95.0	6	5.0	0	0.0
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	117	97.5	3	2.5	0	0.0
6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	113	94.2	7	5.8	0	0.0
รวมเฉลี่ย	116	96.7	4	3.3	0	0.0

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา งานด้านสาธารณสุข ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ และความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม ร้อยละ 100.0 รองลงมาคือ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยบริการ ร้อยละ 99.2 ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ และการจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ ร้อยละ 98.3 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 8

ตาราง 8 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา งานด้านสาธารณสุข ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	120	100.0	0	0.0	0	0.0
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยบริการ	119	99.2	1	0.8	0	0.0
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	120	100.0	0	0.0	0	0.0
4. ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	118	98.3	2	1.7	0	0.0
5. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	116	96.7	4	3.3	0	0.0
6. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	118	98.3	2	1.7	0	0.0
7. ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	116	96.7	4	3.3	0	0.0
8. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้	117	97.5	3	2.5	0	0.0
รวมเฉลี่ย	118	98.3	2	1.7	0	0.0

4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา งานด้านสาธารณสุข ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 95.8 รองลงมาคือ ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์ ร้อยละ 95.0 และคุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม ร้อยละ 93.3 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 9

ตาราง 9 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา งานด้านสาธารณสุข ด้านช่องทางการให้บริการ

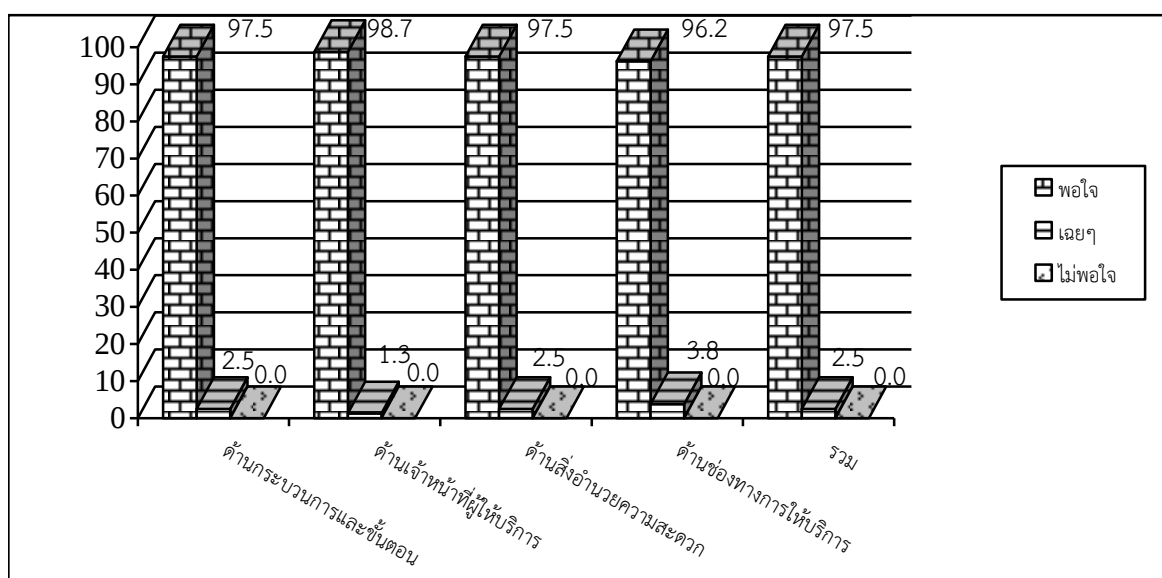
ด้านช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์	114	95.0	6	5.0	0	0.0
2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ	110	91.7	10	8.3	0	0.0
3. ความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ	109	90.8	11	9.2	0	0.0
4. ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ	115	95.8	5	4.2	0	0.0
5. คุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม	112	93.3	8	6.7	0	0.0
รวมเฉลี่ย	112	93.3	8	6.7	0	0.0

3.2 งานด้านรายได้หรือภาษี

3.2.1 โดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา งานด้านรายได้หรือภาษี คิดเป็นร้อยละ 97.5 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 98.7 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 97.5 และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 96.2 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 10 และแผนภูมิ 4

ตาราง 10 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา งานด้านรายได้หรือภาษี โดยภาพรวมและรายด้าน

งานด้านรายได้หรือภาษี	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านกระบวนการและขั้นตอน	78	97.5	2	2.5	0	0.0
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	79	98.7	1	1.3	0	0.0
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	78	97.5	2	2.5	0	0.0
ด้านช่องทางการให้บริการ	77	96.2	3	3.8	0	0.0
รวมเฉลี่ย	78	97.5	2	2.5	0	0.0



แผนภูมิ 4 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา งานด้านรายได้หรือภาษี

3.2.2 งานด้านรายได้หรือภาษี จำแนกเป็นรายด้าน

1) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา งานด้านรายได้หรือภาษี ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว และความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการเรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน ร้อยละ 100.0 รองลงมาคือ ความรวดเร็วในการให้บริการ ร้อยละ 98.7 และระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการ ร้อยละ 97.5 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 11

ตาราง 11 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา งานด้านรายได้หรือภาษี ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ด้านกระบวนการและขั้นตอน	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	80	100.0	0	0.0	0	0.0
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	79	98.7	1	1.3	0	0.0
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	77	96.2	3	3.8	0	0.0
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	80	100.0	0	0.0	0	0.0
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	74	92.5	6	7.5	0	0.0
6. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการ	78	97.5	2	2.5	0	0.0
รวมเฉลี่ย	78	97.5	2	2.5	0	0.0

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา งานด้านรายได้หรือภาษี ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ให้บริการ ร้อยละ 100.0 รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาให้ และเจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ ร้อยละ 98.7 ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ ร้อยละ 97.5 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 12

ตาราง 12 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา งานด้านรายได้หรือภาษี ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

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

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา งานด้านรายได้หรือภาษี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม และการจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ ร้อยละ 100.0 รองลงมาคือ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ ร้อยละ 98.7 และคุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ ร้อยละ 97.5 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 13

ตาราง 13 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา งานด้านรายได้หรือภาษี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	79	98.7	1	1.3	0	0.0
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งคอยบริการ	77	96.2	3	3.8	0	0.0
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	80	100.0	0	0.0	0	0.0
4. ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	77	96.2	3	3.8	0	0.0
5. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	78	97.5	2	2.5	0	0.0
6. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	80	100.0	0	0.0	0	0.0
7. ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	77	96.2	3	3.8	0	0.0
8. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้	76	95.0	4	5.0	0	0.0
รวมเฉลี่ย	78	97.5	2	2.5	0	0.0

4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา งานด้านรายได้หรือภาษี ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 98.7 รองลงมาคือ ช่องทางการให้บริการ มีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ ร้อยละ 97.5 และคุณภาพของช่องทางการให้บริการ โดยรวม ร้อยละ 96.2 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 14

ตาราง 14 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา งานด้านรายได้หรือภาษี ด้านช่องทางการให้บริการ

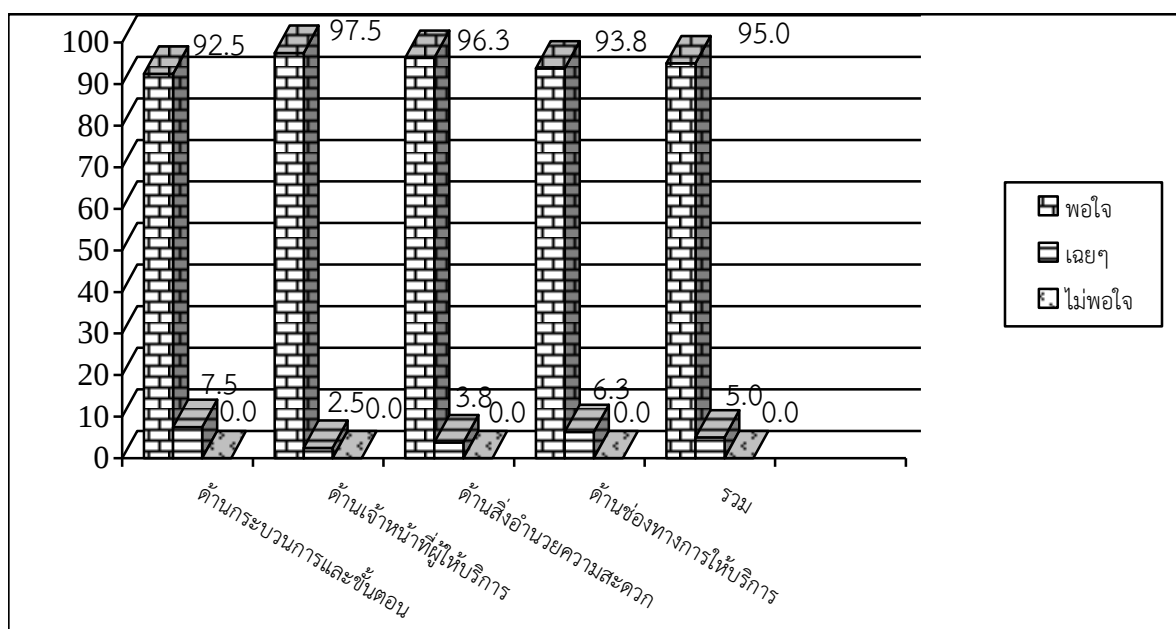
ด้านช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์	75	93.7	5	6.3	0	0.0
2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ	78	97.5	2	2.5	0	0.0
3. ความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ	79	98.7	1	1.3	0	0.0
4. ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ	76	95.0	4	5.0	0	0.0
5. คุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม	77	96.2	3	3.8	0	0.0
รวมเฉลี่ย	77	96.2	3	3.8	0	0.0

3.3 งานด้านการจัดเก็บขยะ

3.3.1 โดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา งานด้านการจัดเก็บขยะ คิดเป็นร้อยละ 95.0 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 97.5 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 96.3 ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 93.8 และด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 92.5 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 15 และแผนภูมิ 5

ตาราง 15 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา งานด้านการจัดเก็บขยะ โดยภาพรวมและรายด้าน

งานด้านการจัดเก็บขยะ	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	96.3	3	3.8	0	0.0
ด้านช่องทางการให้บริการ	75	93.8	5	6.3	0	0.0
รวมเฉลี่ย	76	95.0	4	5.0	0	0.0



แผนภูมิ 5 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา งานด้านการจัดเก็บขยะ

3.3.2 งานด้านการจัดเก็บขยะ จำแนกเป็นรายด้าน

1) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา งานด้านการจัดเก็บขยะ ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ร้อยละ 98.7 รองลงมาคือ ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน ร้อยละ 95.0 และความรวดเร็วในการให้บริการ ร้อยละ 93.7 ตามลำดับรายละเอียดดังตาราง 16

ตาราง 16 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา งานด้านการจัดเก็บขยะ ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ด้านกระบวนการและขั้นตอน	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	71	88.7	9	11.3	0	0.0
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	75	93.7	5	6.3	0	0.0
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	79	98.7	1	1.3	0	0.0
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน	73	91.2	7	8.8	0	0.0
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	76	95.0	4	5.0	0	0.0
6. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการ	70	87.5	10	12.5	0	0.0
รวมเฉลี่ย	74	92.5	6	7.5	0	0.0

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา งานด้านการจัดเก็บขยะ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาให้ ร้อยละ 100.0 รองลงมาคือ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ ร้อยละ 98.7 และความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ร้อยละ 97.5 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 17

ตาราง 17 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา งานด้านการจัดเก็บขยะ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

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

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา งานด้านการจัดเก็บขยะ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยบริการ ร้อยละ 100.0 รองลงมาคือ ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ ร้อยละ 98.7 และสถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ ร้อยละ 97.5 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 18

ตาราง 18 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา งานด้านการจัดเก็บขยะ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	78	97.5	2	2.5	0	0.0
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยบริการ	80	100.0	0	0.0	0	0.0
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	77	96.2	3	3.8	0	0.0
4. ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	79	98.7	1	1.3	0	0.0
5. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	76	95.0	4	5.0	0	0.0
6. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	77	96.2	3	3.8	0	0.0
7. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ ความชัดเจนและเข้าใจง่าย	75	93.7	5	6.3	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 งานด้านการจัดเก็บขยะ ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 97.5 รองลงมาคือ คุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม ร้อยละ 96.2 และช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์ ร้อยละ 93.7 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 19

ตาราง 19 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา งานด้านการจัดเก็บขยะ ด้านช่องทางการให้บริการ

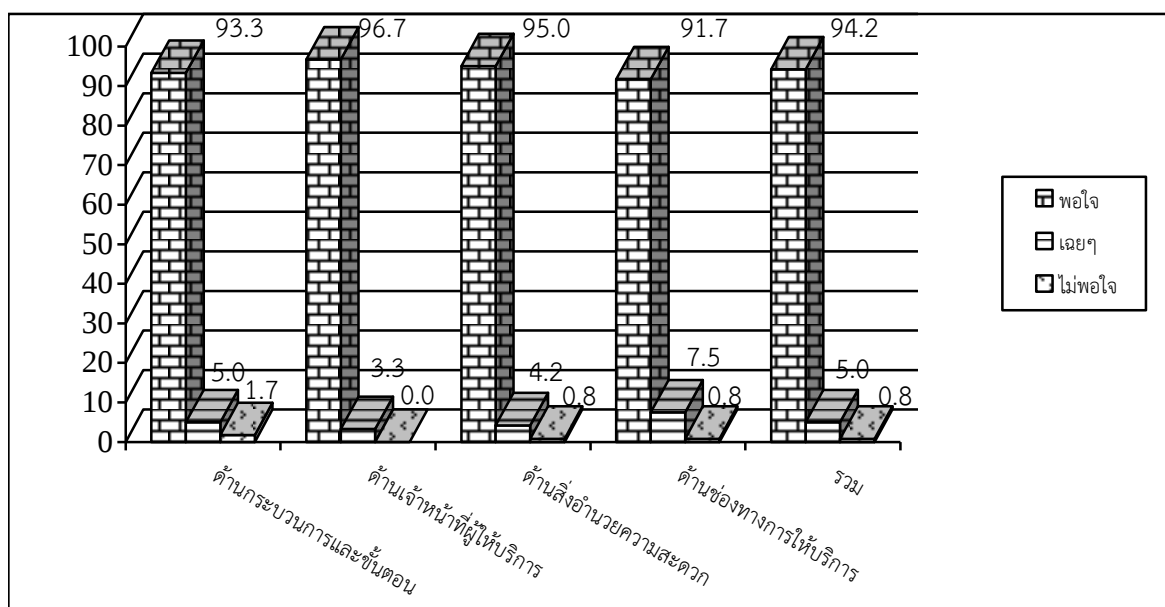
ด้านช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์	75	93.7	5	6.3	0	0.0
2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ	73	91.2	7	8.8	0	0.0
3. ความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ	72	90.0	8	10.0	0	0.0
4. ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ	78	97.5	2	2.5	0	0.0
5. คุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม	77	96.2	3	3.8	0	0.0
รวมเฉลี่ย	75	93.7	5	6.3	0	0.0

3.4 งานด้านซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ

3.4.1 โดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา งานด้านซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ คิดเป็นร้อยละ 94.2 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 96.7 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 95.0 ด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 93.3 และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 91.7 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 20 และแผนภูมิ 6

ตาราง 20 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา งานด้านซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ โดยภาพรวมและรายด้าน

งานด้านซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านกระบวนการและขั้นตอน	112	93.3	6	5.0	2	1.7
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	116	96.7	4	3.3	0	0.0
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	114	95.0	5	4.2	1	0.8
ด้านช่องทางการให้บริการ	110	91.7	9	7.5	1	0.8
รวมเฉลี่ย	113	94.2	6	5.0	1	0.8



แผนภูมิ 6 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา งานด้านซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ

3.4.2 งานด้านซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ จำแนกเป็นรายด้าน

1) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา งานด้านซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน ร้อยละ 97.5 รองลงมาคือ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ร้อยละ 95.0 และระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการ ร้อยละ 94.2 ตามลำดับรายละเอียดดังตาราง 21

ตาราง 21 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา งานด้านซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ด้านกระบวนการและขั้นตอน	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	111	92.5	6	5.0	3	2.5
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	108	90.0	8	6.7	4	3.3
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	114	95.0	5	4.2	1	0.8
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน	117	97.5	3	2.5	0	0.0
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	109	90.8	8	6.7	3	2.5
6. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการ	113	94.2	6	5.0	1	0.8
รวมเฉลี่ย	112	93.3	6	5.0	2	1.7

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา งานด้านซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 99.2 รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ ร้อยละ 98.3 และความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 97.5 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 22

ตาราง 22 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา งานด้านซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ 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	117	97.5	3	2.5	0	0.0
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	116	96.7	4	3.3	0	0.0
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาให้	114	95.0	6	5.0	0	0.0
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	118	98.3	2	1.7	0	0.0
6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	112	93.3	8	6.7	0	0.0
รวมเฉลี่ย	116	96.7	4	3.3	0	0.0

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา งานด้านซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ ร้อยละ 100.0 รองลงมาคือ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยบริการ ร้อยละ 99.2 และความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ ร้อยละ 96.7 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 23

ตาราง 23 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา งานด้านซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	120	100.0	0	0.0	0	0.0
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยบริการ	119	99.2	1	0.8	0	0.0
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	115	95.8	5	4.2	0	0.0
4. ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	116	96.7	4	3.3	0	0.0
5. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	113	94.2	7	5.8	0	0.0
6. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	110	91.7	7	5.8	3	2.5
7. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ ความชัดเจนและเข้าใจง่าย	107	89.2	10	8.3	3	2.5
8. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้	112	93.3	6	5.0	2	1.7
รวมเฉลี่ย	114	95.0	5	4.2	1	0.8

4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา งานด้านซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ ร้อยละ 94.2 รองลงมาคือ คุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม ร้อยละ 92.5 และช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์ ร้อยละ 91.7 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 24

ตาราง 24 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา งานด้านซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ ด้านช่องทางการให้บริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์	110	91.7	9	7.5	1	0.8
2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ	113	94.2	7	5.8	0	0.0
3. ความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ	107	89.2	12	10.0	1	0.8
4. ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ	109	90.8	9	7.5	2	1.7
5. คุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม	111	92.5	8	6.7	1	0.8
รวมเฉลี่ย	110	91.7	9	7.5	1	0.8

4. ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนา

ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อองค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานและการบริการประชาชน ดังนี้

4.1 งานด้านสาธารณสุข ควรประชาสัมพันธ์ให้ความรู้ การป้องกันและวิธีการดูแลสุขภาพ ให้ร่างกายแข็งแรงปราศจากโรคภัย

4.2 งานด้านรายได้หรือภาษี ควรจัดบริการเคลื่อนที่ตามชุมชน

4.3 งานด้านการจัดเก็บขยะ –ไม่มี-

4.4 งานด้านซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ ควรตรวจสอบทุกซอย ทุกหมู่บ้าน ให้มีไฟส่องสว่างให้ทั่วถึง

บทที่ 5

สรุปผลการประเมิน

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา มีวัตถุประสงค์สำคัญคือ เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา ในด้านกระบวนการและขั้นตอน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ กลุ่มตัวอย่างในการประเมิน ได้แก่ ประชาชนที่มาใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา ใน 4 งาน ได้แก่ งานด้านสาธารณสุข งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านการจัดเก็บขยะ และงานด้านซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ ซึ่งได้มาจากการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของ Taro Yamane (1970) ได้กลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำเท่ากับ 372 คน เพื่อให้การประเมินมีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น ผู้ประเมินจึงใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน ตามสัดส่วนของงานที่ขอรับบริการ จากทั้ง 9 หมู่บ้าน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้เป็นแบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ และมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ เพื่อแสดงระดับความพึงพอใจ การเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม ณ ชุมชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ในเขตพื้นที่บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา ระหว่างวันที่ 23-24 กรกฎาคม 2565 การวิเคราะห์ข้อมูลใช้การวิเคราะห์หาค่าความถี่และร้อยละ เพื่อแสดงความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา โดยวิเคราะห์ในภาพรวมและแยกตามงานที่มาใช้บริการ สรุปผลการประเมินได้ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

ประชากรที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 56.8 และเพศชาย ร้อยละ 43.2 มีอายุระหว่าง 46-60 ปี มากที่สุด ร้อยละ 30.8 รองลงมาคือ อายุระหว่าง 31-45 ปี ร้อยละ 28.0 จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษามากที่สุด ร้อยละ 39.8 รองลงมาคือระดับประถมศึกษา ร้อยละ 30.8 และประชาชนส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกรมากที่สุด ร้อยละ 29.5 รองลงมาคือ อาชีพรับจ้างทั่วไป ร้อยละ 25.3 ตามลำดับ

2. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน

2.1 โดยภาพรวมและรายด้าน ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา คิดเป็นร้อยละ 95.5 เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 97.2 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 96.8 ด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 94.5 และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 93.5 ตามลำดับ

2.2 เมื่อพิจารณาจำแนกตามงาน พบว่า งานที่ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ งานด้านรายได้หรือภาษี ร้อยละ 97.5 (10 คะแนน) รองลงมาคือ งานด้านสาธารณสุข ร้อยละ 95.8 (10 คะแนน) งานด้านการจัดเก็บขยะ ร้อยละ 95.0 (9 คะแนน) และงานด้านซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ ร้อยละ 94.2 (9 คะแนน) ตามลำดับ

3. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ

3.1 งานด้านสาธารณสุข

3.1.1 เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา งานด้านสาธารณสุข คิดเป็นร้อยละ 95.8 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 98.3 รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 96.7 ด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 95.0 และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 93.3 ตามลำดับ

3.1.2 งานด้านสาธารณสุข จำแนกเป็นรายด้าน

1) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา งานด้านสาธารณสุข ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่าข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ร้อยละ 98.3 รองลงมาคือ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว ร้อยละ 96.7 และความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน ร้อยละ 95.8 ตามลำดับ

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา งานด้านสาธารณสุข ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่าข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 99.2 รองลงมาคือ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ร้อยละ 98.3 และเจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ ร้อยละ 97.5 ตามลำดับ

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา งานด้านสาธารณสุข ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ และความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม ร้อยละ 100.0 รองลงมาคือ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยบริการ ร้อยละ 99.2 ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ และการจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ ร้อยละ 98.3 ตามลำดับ

4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา งานด้านสาธารณสุข ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่าข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 95.8 รองลงมาคือ ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์ ร้อยละ 95.0 และคุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม ร้อยละ 93.3 ตามลำดับ

3.2 งานด้านรายได้หรือภาษี

3.2.1 โดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา งานด้านรายได้หรือภาษี คิดเป็นร้อยละ 97.5 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 98.7 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 97.5 และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 96.2 ตามลำดับ

3.2.2 งานด้านรายได้หรือภาษี จำแนกเป็นรายด้าน

1) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา งานด้านรายได้หรือภาษี ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่าข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว และความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน ร้อยละ 100.0 รองลงมาคือ ความรวดเร็วในการให้บริการ ร้อยละ 98.7 และระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการ ร้อยละ 97.5 ตามลำดับ

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา งานด้านรายได้หรือภาษี ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่าข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ให้บริการ ร้อยละ 100.0 รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาให้ และเจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ ร้อยละ 98.7 ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ ร้อยละ 97.5 ตามลำดับ

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา งานด้านรายได้หรือภาษี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม และการจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ ร้อยละ 100.0 รองลงมาคือ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับ

บริการ ร้อยละ 98.7 และคุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ ร้อยละ 97.5 ตามลำดับ

4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา งานด้านรายได้หรือภาษี ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่าข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 98.7 รองลงมาคือ ช่องทางการให้บริการ มีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ ร้อยละ 97.5 และคุณภาพของช่องทางการให้บริการ โดยรวม ร้อยละ 96.2 ตามลำดับ

3.3 งานด้านการจัดเก็บขยะ

3.3.1 โดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา งานด้านการจัดเก็บขยะ คิดเป็นร้อยละ 95.0 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 97.5 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 96.3 ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 93.8 และด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 92.5 ตามลำดับ

3.3.2 งานด้านการจัดเก็บขยะ จำแนกเป็นรายด้าน

1) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา งานด้านการจัดเก็บขยะ ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่าข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ร้อยละ 98.7 รองลงมาคือ ความสะดวกที่ได้รับการบริการแต่ละขั้นตอน ร้อยละ 95.0 และความเร็วในการให้บริการ ร้อยละ 93.7 ตามลำดับ

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา งานด้านการจัดเก็บขยะ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่าข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาให้ ร้อยละ 100.0 รองลงมาคือ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ ร้อยละ 98.7 และความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ร้อยละ 97.5 ตามลำดับ

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา งานด้านการจัดเก็บขยะ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอย บริการ ร้อยละ 100.0 รองลงมาคือ ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ ร้อยละ 98.7 และสถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ ร้อยละ 97.5 ตามลำดับ

4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา งานด้านการจัดเก็บขยะ ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่าข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 97.5 รองลงมาคือ คุณภาพของช่องทางการให้บริการ โดยรวม ร้อยละ 96.2 และช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์ ร้อยละ 93.7 ตามลำดับ

3.4 งานด้านซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ

3.4.1 โดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา งานด้านซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ คิดเป็นร้อยละ 94.2 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 96.7 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 95.0 ด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 93.3 และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 91.7 ตามลำดับ

3.4.2 งานด้านซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ จำแนกเป็นรายด้าน

1) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา งานด้านซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่าข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน ร้อยละ 97.5 รองลงมาคือ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ร้อยละ 95.0 และระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการ ร้อยละ 94.2 ตามลำดับ

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา งานด้านซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่าข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 99.2 รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ ร้อยละ 98.3 และความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 97.5 ตามลำดับ

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา งานด้านซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ ร้อยละ 100.0 รองลงมาคือ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยบริการ ร้อยละ 99.2 และความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ ร้อยละ 96.7 ตามลำดับ

4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา งานด้านซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่าข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจ

มากที่สุดคือ ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ ร้อยละ 94.2 รองลงมาคือ คุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม ร้อยละ 92.5 และช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์ ร้อยละ 91.7 ตามลำดับ

4. ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ

ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อองค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานและการบริการประชาชน ดังนี้

4.1 งานด้านสาธารณสุข ควรประชาสัมพันธ์ ให้ความรู้ การป้องกันและวิธีการดูแลสุขภาพ ให้ร่างกายแข็งแรงปราศจากโรคภัย

4.2 งานด้านรายได้หรือภาษี ควรจัดบริการเคลื่อนที่ตามชุมชน

4.3 งานด้านการจัดเก็บขยะ -ไม่มี-

4.4 งานด้านซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ ควรตรวจสอบทุกซอย ทุกหมู่บ้าน ให้มีไฟส่องสว่างให้ทั่วถึง

เอกสารอ้างอิง

- โกวิทย์ พวงงาม. (2550). การปกครองท้องถิ่นไทย : เอกสารตำราหลักประกอบการเรียนการสอน หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต สาขาการปกครองท้องถิ่น วิชาการเมือง การปกครองส่วนท้องถิ่นไทย. กรุงเทพฯ: เอ็กซ์เปอร์เน็ท.
- สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา. (2561). รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา. นครราชสีมา
- _____. (2562). รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา. นครราชสีมา
- _____. (2563). รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา. นครราชสีมา
- _____. (2564). รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา. นครราชสีมา
- องค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา. (2565). สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา. นครราชสีมา.
- อรรถัย กักผล. (2547). Best practices ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. นนทบุรี : สถาบันพระปกเกล้า.
- Taro Yamane. (1970). Elementary Sampling Theory. London : Prentice-Hall , Inc.

ภาคผนวก

ภาคผนวก
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

แบบประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา
อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

สถานที่สำรวจ วันที่สำรวจ.....

คำชี้แจง

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา ได้รับมอบหมายให้ดำเนินการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการ เพื่อนำไปพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่และผู้บริหาร รวมทั้งการสนับสนุนสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ข้อมูลของท่านจะเป็นประโยชน์ต่อตัวท่านและส่วนรวมเป็นอย่างยิ่ง ผู้ประเมินขอความร่วมมือจากท่านโปรดตอบคำถามทุกข้อตามความเป็นจริง

ขอขอบคุณในความร่วมมือ
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (กรุณาทำเครื่องหมาย / หน้าข้อความต่อไปนี้)

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

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในการให้บริการ (กรุณาทำเครื่องหมาย / หน้าข้อความที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด)

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

5. ปัญหาและข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง

5.1 ปัญหาในการให้บริการ.....

5.2 ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง.....

.....