



รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน
ที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองพะไล
อำเภอบัวลาย จังหวัดนครราชสีมา
ประจำปี ๒๕๖๓



โดย สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน
ที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองพะไล
อำเภอบัวลาย จังหวัดนครราชสีมา

สถาบันวิจัยและพัฒนา
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา
2563

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองพะไล อำเภอบัวลาย จังหวัดนครราชสีมา มีวัตถุประสงค์สำคัญคือ เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองพะไล อำเภอบัวลาย จังหวัดนครราชสีมา ในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ กลุ่มตัวอย่างในการประเมิน ได้แก่ ประชาชนที่มาใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองพะไล อำเภอบัวลาย จังหวัดนครราชสีมา ใน 4 งาน ได้แก่ งานด้านรายได้หรือภาษีงาน งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และงานด้านสาธารณสุข ซึ่งได้มาจากการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของ Taro Yamane (1970) ได้กลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำเท่ากับ 365 คน เพื่อให้การประเมินมีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น ผู้ประเมินจึงใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน ตามสัดส่วนของงานที่ขอรับบริการ จากทั้ง 9 หมู่บ้าน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้เป็นแบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองพะไล ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบและมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ เพื่อแสดงระดับความพึงพอใจ การเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม ณ ชุมชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ในเขตพื้นที่บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองพะไล ระหว่างวันที่ 14 - 15 กันยายน 2563 การวิเคราะห์ข้อมูลใช้การวิเคราะห์หาค่าความถี่และร้อยละ เพื่อแสดงความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองพะไล โดยวิเคราะห์ในภาพรวมและแยกตามงานที่มาใช้บริการ สรุปผลการประเมินได้ดังนี้

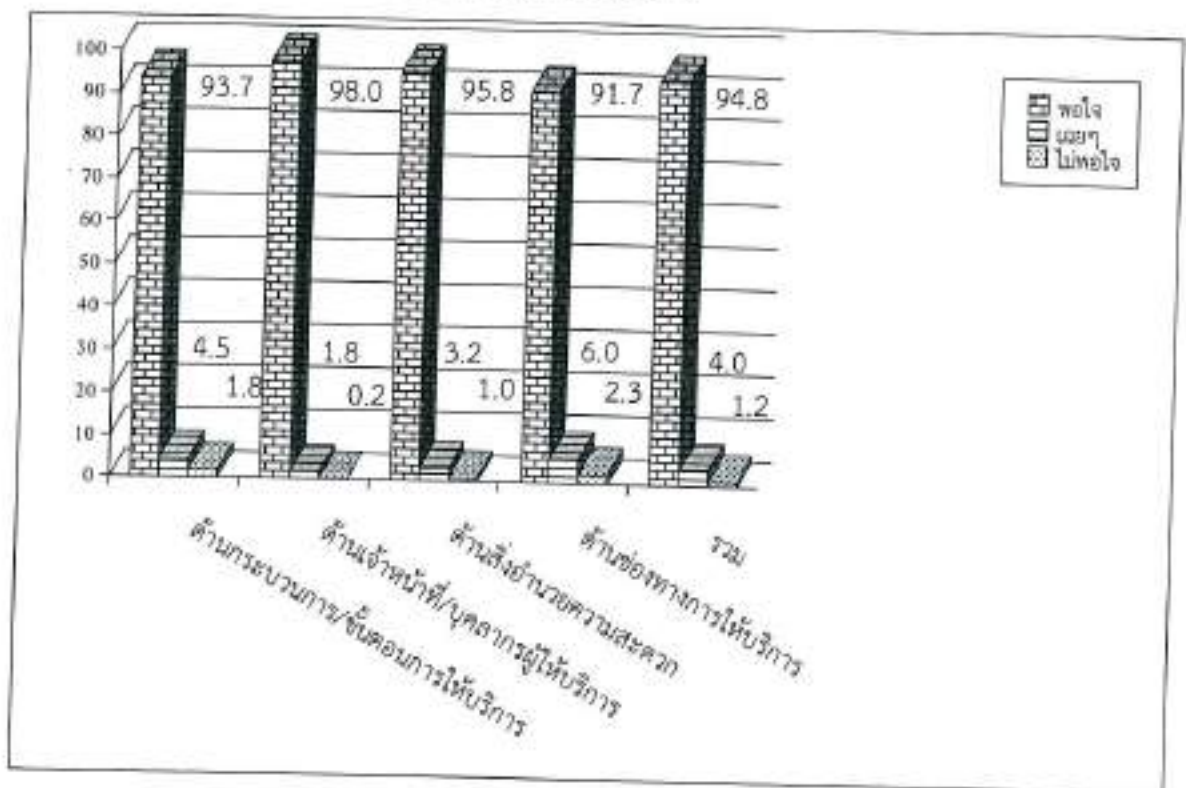
สรุปผลการประเมิน

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

ประชากรที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองพะไล พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 55.5 และเพศชาย ร้อยละ 44.5 มีอายุ 61 ปีขึ้นไป มากที่สุด ร้อยละ 44.0 รองลงมาคือระหว่าง 46-60 ปี ร้อยละ 30.5 จบการศึกษาระดับประถมศึกษา มากที่สุด ร้อยละ 39.5 รองลงมาคือมัธยมศึกษา ร้อยละ 28.0 และประชาชนส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกร/ประมง มากที่สุด ร้อยละ 28.0 รองลงมาคือ ค้าขาย/อาชีพอิสระ ร้อยละ 23.5 ตามลำดับ

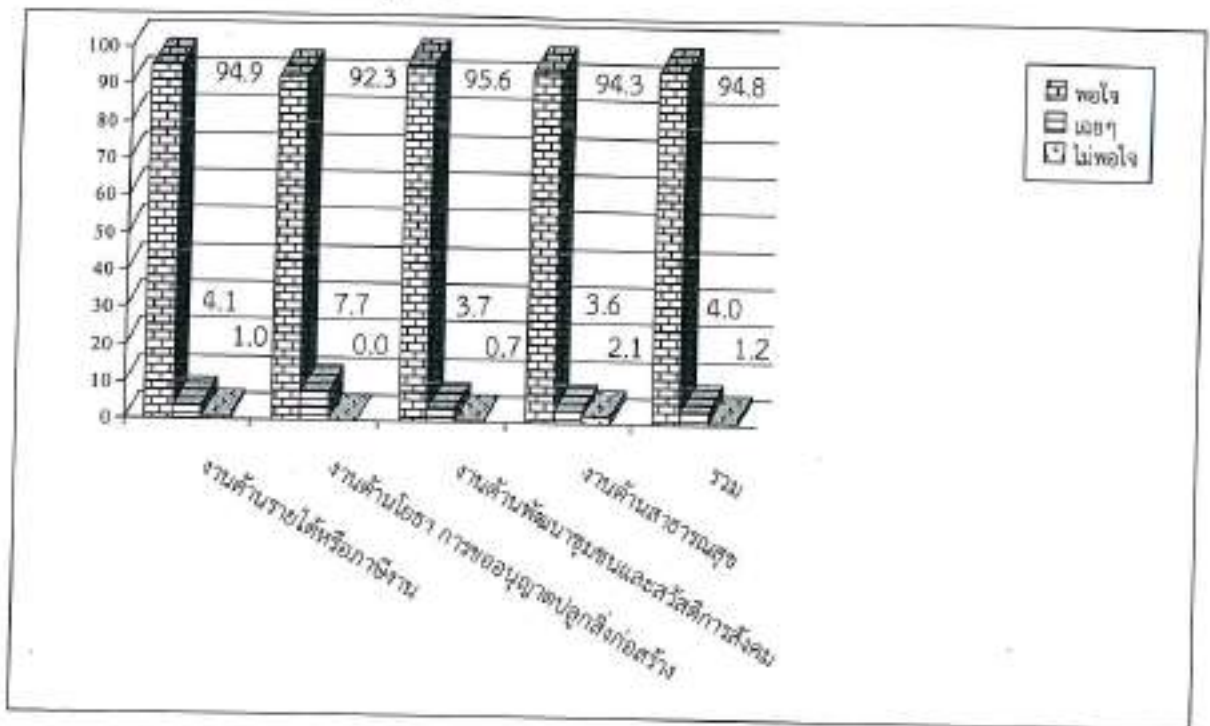
2. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองพะไล อำเภอบัวลาย จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน

2.1 โดยภาพรวมและรายด้าน ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองพะไล อำเภอบัวลาย จังหวัดนครราชสีมา คิดเป็นร้อยละ 94.8 เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ร้อยละ 98.0 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 95.8 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 93.7 และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 91.7 ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิที่ 1



แผนภูมิที่ 1 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองพะไล อำเภอบัวลาย จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน

2.2 เมื่อพิจารณาจำแนกตามงาน พบว่า งานที่ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ร้อยละ 95.6 (10 คะแนน) รองลงมา คือ งานด้านรายได้หรือภาษีงาน ร้อยละ 94.9 (9 คะแนน) รองลงมาคือ งานด้านสาธารณสุข ร้อยละ 94.3 (9 คะแนน) และงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ร้อยละ 92.3 (9 คะแนน) ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิที่ 2

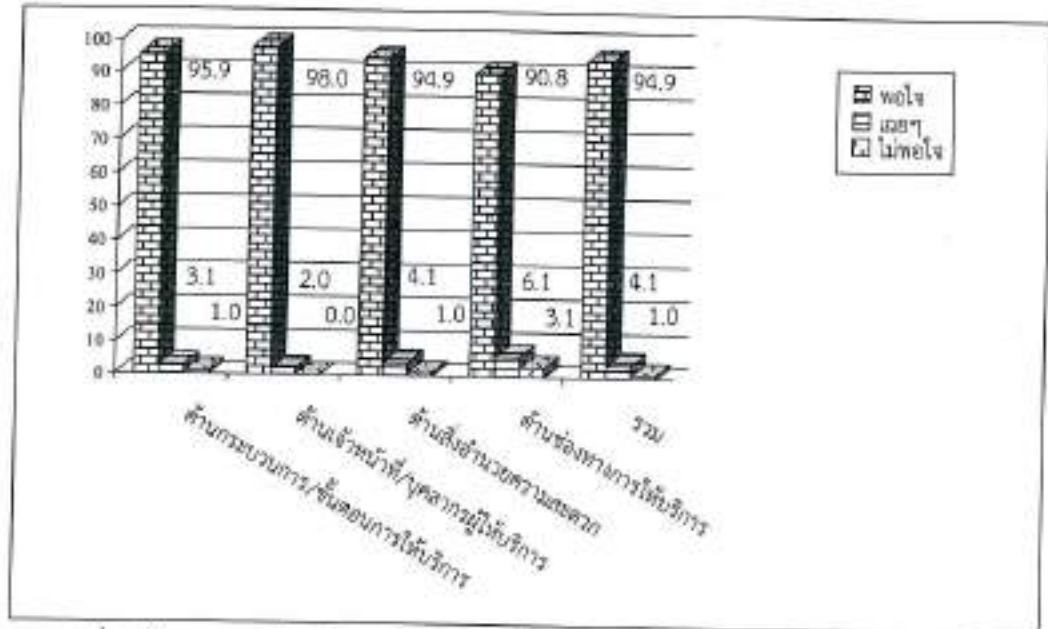


แผนภูมิที่ 2 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองพะไล อำเภอบัวลาย จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ

3. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองพะไล อำเภอบัวลาย จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ

3.1 งานด้านรายได้หรือภาษีงาน

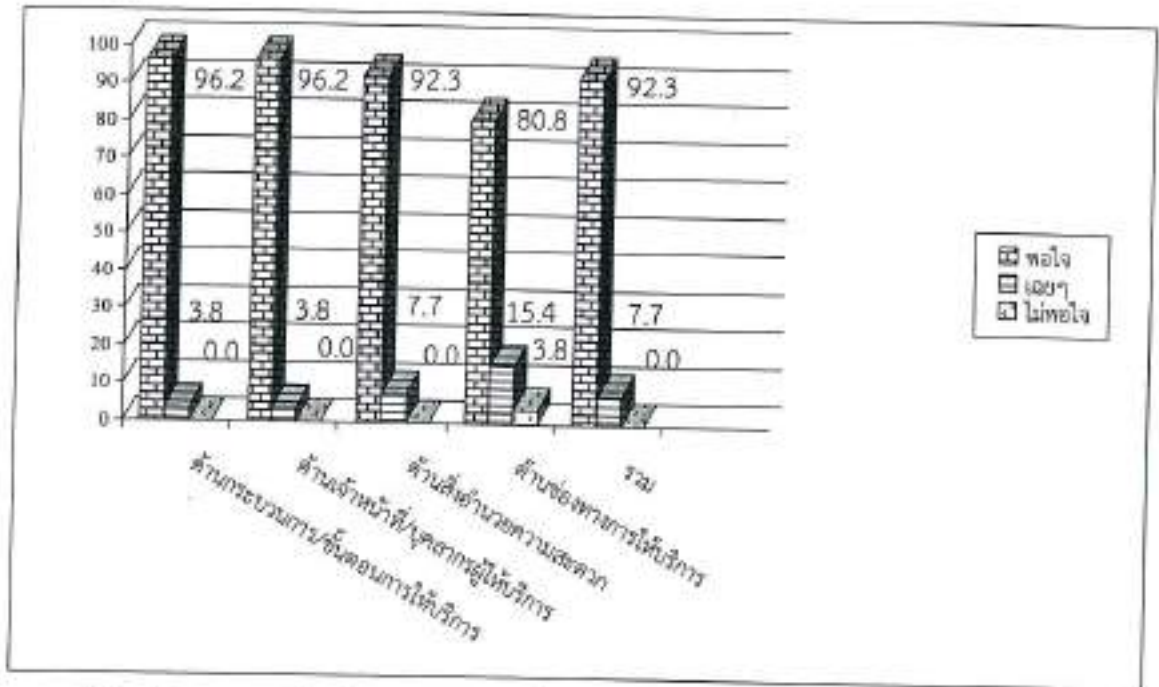
ประชาชนกลุ่มตัวอย่าง มีความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองพะไล งานด้านรายได้หรือภาษีงาน คิดเป็นร้อยละ 94.9 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ร้อยละ 98.0 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 95.9 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 94.9 และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 90.8 ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิที่ 3



แผนภูมิที่ 3 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองพะไล อำเภอบัวลาย จังหวัดนครราชสีมา งานด้านรายได้หรือภาษีงาน

3.2 งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

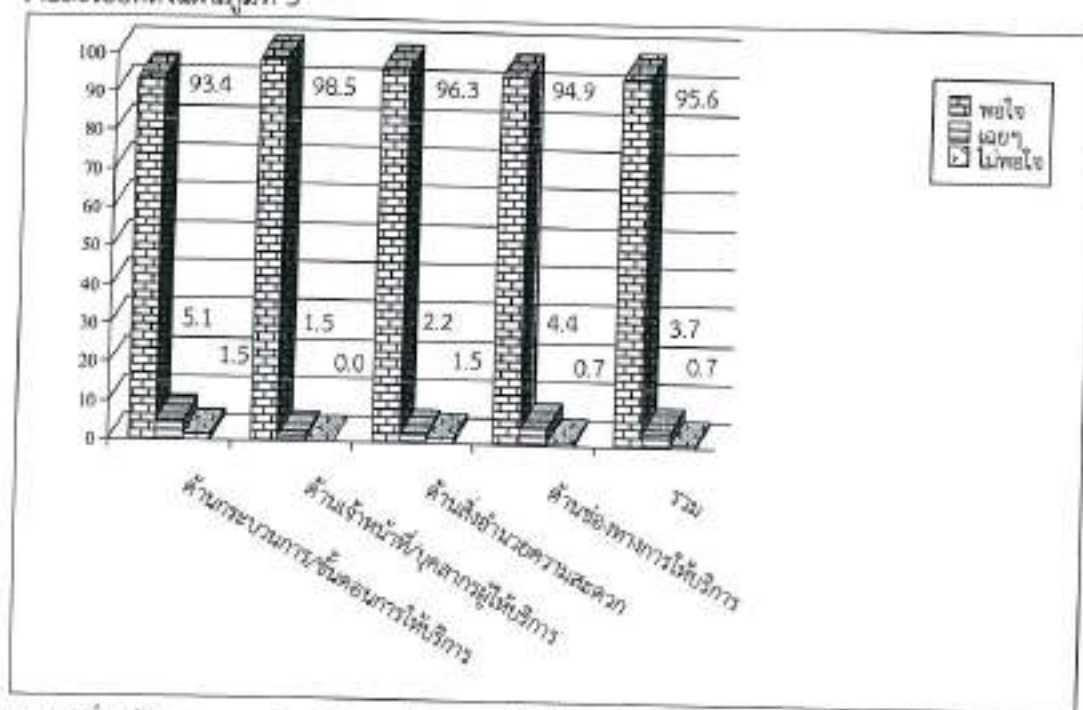
ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองพะไล งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง คิดเป็นร้อยละ 92.3 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ร้อยละ 96.2 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 92.3 และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 80.8 ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิที่ 4



แผนภูมิที่ 4 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองพะไล อำเภอบัวลาย จังหวัดนครราชสีมา งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

3.3 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

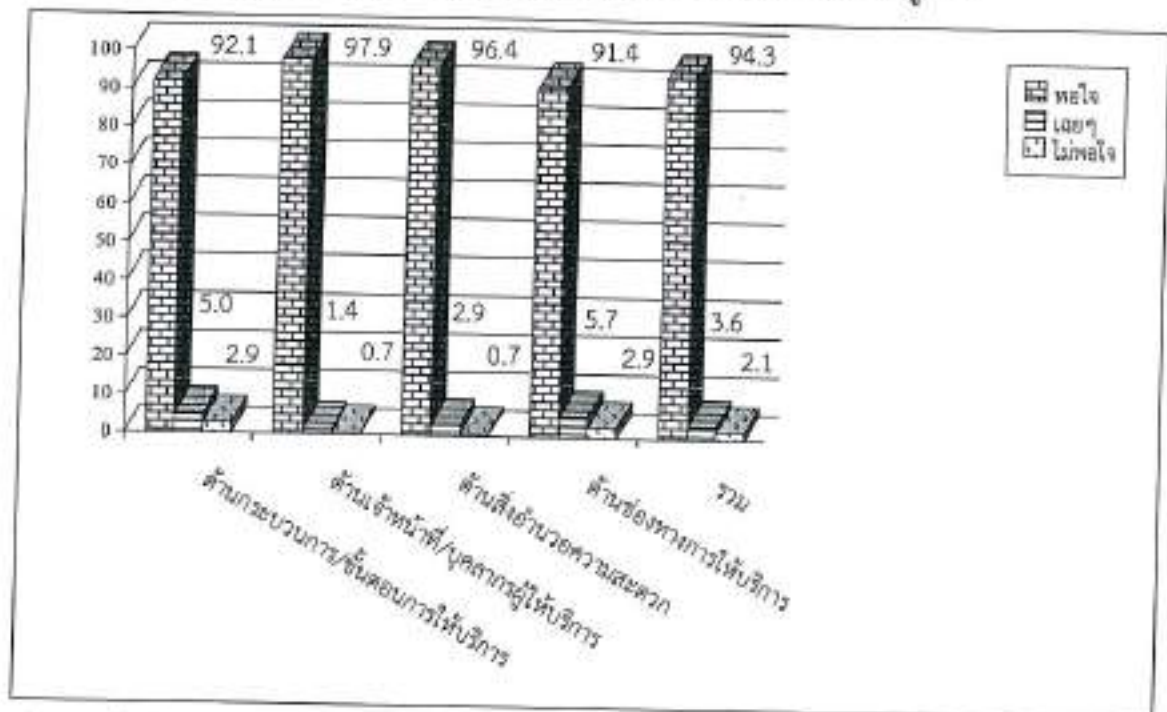
ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองพะไล งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม คิดเป็นร้อยละ 95.6 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ร้อยละ 98.5 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 96.3 รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 94.9 และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 93.4 ตามลำดับรายละเอียดดังแผนภูมิที่ 5



แผนภูมิที่ 5 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองพะไล อำเภอบัวลาย จังหวัดนครราชสีมา งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

3.4 งานด้านสาธารณสุข

ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองพะไล งานด้านสาธารณสุข คิดเป็นร้อยละ 94.3 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ร้อยละ 97.9 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 96.4 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 92.1 และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 91.4 ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิที่ 6



แผนภูมิที่ 6 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองพะไล อำเภอบัวลาย จังหวัดนครราชสีมา งานด้านสาธารณสุข

4. ปัญหาและข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง

4.1 ปัญหาในการให้บริการ

4.1.1 การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างมีเอกสารเยอะมาก ถ้าเป็นไปได้อยากให้มีการลดจำนวนเอกสารลงบ้างเพราะมีปัญหาคือไม่เข้าใจการเตรียมเอกสาร

4.1.2 การส่งเสริมอาชีพระยะสั้นขาดความต่อเนื่องและ อบต. มีแต่การส่งเสริมแต่ไม่มีช่องทางการตลาดให้กับชาวบ้านโดยเฉพาะกลุ่มผู้สูงอายุอยากให้ส่งเสริมให้มีรายได้

4.2 ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง

4.2.1 อยากให้ อบต. เน้นการส่งเสริมเกี่ยวกับการสร้างอาชีพให้มาก ๆ และมีความหลากหลาย และส่งเสริมอย่างต่อเนื่อง

4.2.2 การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของ อบต. อย่างต่อเนื่อง

4.2.3 ควรการส่งเสริมอาชีพต้องมีทั้งระยะสั้นและระยะยาวรวมถึงสร้างความต่อเนื่อง พร้อมทั้งแสวงหาช่องทางการตลาดให้กับชาวบ้าน

คำนำ

ด้วยปัจจุบันองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นถือว่าซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีความใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุดโดยมีอำนาจหน้าที่ในการจัดบริการสาธารณะให้กับประชาชนในด้านต่าง ๆ มากมาย ซึ่งรัฐได้ดำเนินการกระจายอำนาจในด้านต่าง ๆ ให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อมุ่งเน้นให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาดังต่าง ๆ ให้กับประชาชนได้อย่างทั่วถึง ทั้งนี้ นอกจากนี้ยังให้อิสระในการตัดสินใจเกี่ยวกับการอำนาจทางการบริหารได้ภายใต้กรอบที่กฎหมายกำหนดถือว่ามีความคล่องตัวอย่างมากในทางการบริหารในปัจจุบัน ทั้งนี้สำหรับการจัดบริการสาธารณะตามกรอบอำนาจหน้าที่ ที่กฎหมายกำหนดไว้ เป็นสิ่งที่มีความท้าทายอย่างมากต่อผู้บริหารและข้าราชการส่วนท้องถิ่นในการบริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในปัจจุบัน จะเห็นได้ว่าการจะดำเนินงานโครงการหรือภารกิจใด ๆ ต้องมาจากความต้องการและก่อให้เกิดประโยชน์ต่อประชาชนในเขตท้องถิ่นนั้นๆ เมื่อมีการดำเนินงานตามภารกิจแล้วหน่วยงานจะต้องมีการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองพะไล เพื่อนำผลการประเมินนั้นไปประกอบการตัดสินใจทางการบริหาร ซึ่งอาจจะออกมาในรูปแบบของนโยบายของฝ่ายบริหารหรือการสั่งการในการแก้ไขปัญหานั้นๆ โดยใช้ประโยชน์จากข้อมูลการประเมินผลความพึงพอใจนี้

สำหรับการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองพะไล ครั้งนี้มีเป้าหมายสำคัญ คือการสะท้อนภาพการทำงานของหน่วยงานจากประชาชนที่มารับบริการ ทั้งในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก รวมทั้งด้านช่องทางการให้บริการ โดยในการดำเนินการประเมินได้ทำการประเมินงานที่ให้บริการ 4 งาน ได้แก่ งานด้านรายได้หรือภาษีงาน งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และงานด้านสาธารณสุข รายงานครั้งนี้สำเร็จลุล่วงด้วยดีเนื่องจาก ได้รับความร่วมมือจากองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองพะไล ทั้งนี้สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา ในฐานะผู้ดำเนินการประเมินขอขอบคุณประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสำรวจด้วยดี

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าผลการประเมินดังกล่าว จะเป็นข้อมูลที่จะนำไปสู่การปรับปรุงและพัฒนาประสิทธิภาพของการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองพะไล เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนต่อไปได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

สถาบันวิจัยและพัฒนา

มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา

สารบัญ

	หน้า
บทสรุปผู้บริหาร.....	ก
คำนำ.....	ฉ
สารบัญ.....	ญ
สารบัญตาราง.....	ฎ
สารบัญแผนภูมิ.....	ฅ
บทที่ 1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาของการประเมิน.....	1
วัตถุประสงค์ของการประเมิน.....	4
ขอบเขตของการประเมิน.....	4
ระยะเวลาในการประเมิน.....	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับที่คาดว่าจะได้รับ.....	4
บทที่ 2 สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐาน องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองพะไล	
อำเภอบัวลาย จังหวัดนครราชสีมา.....	6
สภาพทั่วไป.....	6
สภาพทางเศรษฐกิจ.....	9
สภาพทางสังคม.....	11
การบริการพื้นฐาน.....	16
ข้อมูลอื่น ๆ.....	16
ข้อมูลเกี่ยวกับศักยภาพขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองพะไล.....	18
บทที่ 3 วิธีดำเนินการประเมินผล.....	21
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	21
เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน.....	22
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	23
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	23

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการประเมิน.....	24
ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน.....	24
ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล เมืองพะไล อำเภอบัวลาย จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน.....	26
ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล เมืองพะไล อำเภอบัวลาย จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ.....	28
ปัญหาและข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง.....	48
บทที่ 5 สรุปผลการประเมิน.....	49
ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน.....	49
ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล เมืองพะไล อำเภอบัวลาย จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน.....	50
ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล เมืองพะไล อำเภอบัวลาย จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ.....	50
ปัญหาและข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง.....	55
เอกสารอ้างอิง.....	56
ภาคผนวก.....	58
ภาคผนวก ก แบบประเมินความพึงพอใจ.....	62
ภาคผนวก ข ภาพกิจกรรม.....	63

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามหมู่บ้านที่เป็นพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองพะไล อำเภอบัวลาย จังหวัดนครราชสีมา.....	22
2	จำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน.....	25
3	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองพะไล อำเภอบัวลาย จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน.....	26
4	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองพะไล อำเภอบัวลาย จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ.....	27
5	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองพะไล งานด้านรายได้หรือภาษี โดยภาพรวมและรายด้าน...	28
6	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองพะไล งานด้านรายได้หรือภาษี ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ.....	29
7	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองพะไล งานด้านรายได้หรือภาษี ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ.....	30
8	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองพะไล งานด้านรายได้หรือภาษี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก...	31
9	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองพะไล งานด้านรายได้หรือภาษี ด้านช่องทางการให้บริการ...	31
10	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองพะไล งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง โดยภาพรวมและรายด้าน.....	32

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
10	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองพะไล งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง โดยภาพรวมและรายด้าน.....	33
11	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองพะไล งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ.....	34
12	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองพะไล งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ.....	35
13	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองพะไล งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก.....	36
14	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองพะไล งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านช่องทางการให้บริการ.....	37
15	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองพะไล งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยภาพรวมและรายด้าน.....	38
16	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองพะไล งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ.....	39
17	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองพะไล งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ.....	40

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
18	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองพะไล งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก.....	41
19	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองพะไล งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านช่องทางบริการ.....	42
20	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองพะไล งานด้านสาธารณสุข โดยภาพรวมและรายด้าน.....	43
21	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองพะไล งานด้านสาธารณสุข ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ.....	44
22	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองพะไล งานด้านสาธารณสุข ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ.....	45
23	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองพะไล งานด้านสาธารณสุข ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก.....	46
24	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองพะไล งานด้านสาธารณสุข ด้านช่องทางบริการ.....	47

สารบัญแผนภูมิ

แผนภูมิที่	หน้า
1 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลเมืองพะไล อำเภอบัวลาย จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน....	26
2 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลเมืองพะไล อำเภอบัวลาย จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่มาใช้ บริการ.....	27
3 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลเมืองพะไล อำเภอบัวลาย จังหวัดนครราชสีมา งานด้านรายได้หรือภาษี...	28
4 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลเมืองพะไล อำเภอบัวลาย จังหวัดนครราชสีมา งานด้านโยธา การขอ อนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง.....	33
5 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลเมืองพะไล อำเภอบัวลาย จังหวัดนครราชสีมา งานด้านพัฒนาชุมชนและ สวัสดิการสังคม.....	38
6 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลเมืองพะไล อำเภอบัวลาย จังหวัดนครราชสีมา งานด้านสาธารณสุข.....	43

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาของการประเมิน

การบริหารราชการแผ่นดินของรัฐบาลในปัจจุบันมุ่งเน้นการพัฒนาประเทศในด้านต่าง ๆ ให้เห็นการเปลี่ยนแปลง เสริมสร้างความเข้มแข็งและแก้ไขปัญหาที่ยังดำรงอยู่ของภาคส่วนต่าง ๆ ภายในประเทศ เพื่อให้ประเทศไทยมีภูมิคุ้มกันและมีความแข็งแกร่งเพียงพอที่จะเผชิญกับสถานการณ์ความไม่แน่นอน จากปัจจัยต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถก้าวไปข้างหน้าอย่างต่อเนื่อง และมีความเข้มแข็ง ในระยะยาว มุ่งพัฒนาให้ประชาชนมีรายได้เพิ่มมากขึ้น ดูแลประชาชนอย่างทั่วถึงแก้ไขปัญหาปากท้องสร้างรายได้ลดความเหลื่อมล้ำให้กับประชาชนพร้อมสร้างหลักคิด คุณธรรม และจริยธรรมและมีศักยภาพที่จะดำเนินชีวิตในศตวรรษที่ 21 ได้ภายใต้การบูรณาการทางการบริหารทุกภาคส่วนโดยเฉพาะองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งรัฐจะกระจายอำนาจ ความรับผิดชอบ และเพิ่มบทบาทการปกครองขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และส่งเสริมบทบาทของเอกชนและชุมชนในการให้บริการสาธารณะ โดยเร่งพัฒนาองค์กรและบุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้มีศักยภาพและมีความรับผิดชอบมากขึ้นทั้งในการบริหารและการใช้จ่ายงบประมาณ เพื่อให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถบริหารจัดการตนเองตามหลักธรรมาภิบาลได้อย่างมีประสิทธิภาพ พร้อมทั้งส่งเสริมบทบาทของเอกชนและชุมชนท้องถิ่นและภาคอื่น ๆ ในการแก้ไขปัญหาและพัฒนาพื้นที่ รวมถึงการจัดให้มีบริการสาธารณะต่าง ๆ ให้ตรงกับความต้องการของประชาชน เพื่อนำไปสู่การยกระดับมาตรฐานการให้บริการของรัฐให้เทียบเท่ากับมาตรฐานสากลและสนับสนุนการพัฒนายุทธศาสตร์เชิงพื้นที่ ให้มีการขับเคลื่อนอย่างเป็นระบบ (คำแถลงนโยบายของคณะรัฐมนตรี, 2562 : 1-29) สำหรับการปกครองส่วนท้องถิ่น (Local Government) ถือเป็นการบริหารราชการรูปแบบหนึ่งที่เป็นพื้นฐานการพัฒนาประเทศและการปกครองในระบอบประชาธิปไตยของประเทศไทยที่มีความใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุดมีความสำคัญอย่างมากต่อการพัฒนา และเข้าไปแก้ไขปัญหที่เกิดขึ้นนั้นได้อย่างทัน่วงที โดยให้สิทธิแก่ชุมชนในการตัดสินใจดำเนินภารกิจต่าง ๆ ของท้องถิ่น การให้ความสำคัญต่อการเรียนรู้ และมีกปฏิบัติกรปกครองในระบอบประชาธิปไตยแบบมีส่วนร่วมโดยท้องถิ่นจึงสำคัญ (โกวิทย์ พวงงาม, 2550 :11) จะเห็นได้ว่าตั้งแต่เริ่มมีการดำเนินการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภายใต้พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 และแผนปฏิบัติการกำหนดแผนขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตลอดจนการบัญญัติความสำคัญขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่กำหนดไว้ในรัฐธรรมนูญของไทยแล้วนั้น ส่งผลให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบมากขึ้น ซึ่งจากการถ่ายโอนภารกิจดังกล่าวส่งผลให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีบทบาทเป็น

องค์กรบริการสาธารณสุขเด่นชัดขึ้น โดยมีภารกิจหลัก ๆ แบ่งออกได้ 6 ด้าน คือ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต ด้านการจัดระเบียบชุมชนและการรักษาความสงบเรียบร้อย ด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุน ทานิชยกรรม และการท่องเที่ยว ด้านการบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติสิ่งแวดล้อมและด้านศิลปะ วัฒนธรรม จารีตประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น

สำหรับองค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 และแก้ไขเพิ่มเติม ถึง (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2546 มีฐานะเป็นนิติบุคคล ซึ่งองค์การบริหารส่วนตำบลแต่ละแห่งจะมีพื้นที่รับผิดชอบในเขตตำบลที่ไม่อยู่ในเขตเทศบาล หรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ยกเว้นองค์การบริหารส่วนจังหวัดในการบริหารงานจะประกอบด้วย 2 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 สภาองค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งประกอบด้วยสมาชิกที่ได้รับเลือกตั้งจากราษฎรในหมู่บ้านในตำบลนั้น ๆ หมู่บ้านละ 2 คน สภา อบต.มีหน้าที่ในการให้ความเห็นชอบแผนพัฒนาตำบล ร่างข้อบัญญัติตำบล ร่างข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปี และควบคุมการปฏิบัติงานของคณะกรรมการบริหารอบต.และส่วนที่ 2 นายกององค์การบริหารส่วนตำบลมาจากการเลือกตั้งโดยตรงจากประชาชนตามกฎหมายว่าด้วยการเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่นและผู้บริหารท้องถิ่น โดยนายก อบต. แต่งตั้งรองนายก อบต. 2 คน ซึ่งมีใช้สมาชิกสภา อบต.เป็นผู้ช่วยเหลือในการบริหารราชการของ อบต.ตามที่นายก อบต.ได้มอบหมาย และแต่งตั้งเลขานุการนายก อบต. 1 คน ซึ่งมีได้เป็นสมาชิกสภา อบต.หรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ อำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลตามที่กฎหมายกำหนดนั้น ได้แก่ จัดให้มีและบำรุงทางน้ำและทางบก การรักษาความสะอาดของถนน ทางน้ำ ทางเดิน และที่สาธารณะรวมทั้งการกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล ป้องกันโรคและระงับโรคติดต่อ ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ส่งเสริมการศึกษาศาสนาและวัฒนธรรม ส่งเสริมพัฒนาสตรี เด็ก และเยาวชน ผู้สูงอายุ และพิการ คุ้มครอง ดูแลและบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม บำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณีภูมิปัญญาท้องถิ่นและวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น รวมทั้งปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ทางราชการมอบหมายโดยจัดสรรงบประมาณ หรือบุคลากรให้ตามความจำเป็นและตามสมควร

ทั้งนี้การบริหารขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นภายใต้ความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน จึงเกิดประเด็นคำถามที่มากขึ้นว่าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยเฉพาะอย่างยิ่งองค์การบริหารส่วนตำบลจะสามารถให้บริการประชาชนได้อย่างมีคุณภาพและตอบสนองความต้องการของประชาชนได้จริงหรือไม่ ก่อให้เกิดการตั้งประเด็นความเชื่อมั่นต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่ในการจัดบริการสาธารณะให้กับหมู่บ้าน/ชุมชนในเขตนั้น ๆ ถือเป็นความท้าทายอย่างมากต่อผู้บริหารท้องถิ่นที่ต้องบริหารภารกิจ จัดบริการสาธารณะเพื่อมุ่งตอบสนองความต้องการให้กับประชาชนให้ได้มากที่สุด ยิ่งเป็นหน่วยงานที่ใกล้ชิดกับประชาชนก็ยิ่งแต่ต้องทำงานที่ถูกต้องตามกฎหมายและตรงใจประชาชน ด้วยสถานการณ์ดังกล่าวองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงจำเป็นต้องพิสูจน์ตนเองด้วยการสร้างผลงานและบริการประชาชนอย่างมีคุณภาพและตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้นความสามารถทางการบริหารจัดการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการจัดบริการสาธารณะ

และสร้างความพึงพอใจแก่ประชาชนจะเป็นสิ่งที่ทุกฝ่ายเฝ้ามองเพื่อประเมินความสำเร็จของการบริหารงาน

องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองพะไล เดิมคือ สภาตำบลได้รับการจัดตั้งเป็นองค์การบริหารส่วนตำบล ตามประกาศกระทรวงมหาดไทย เรื่องจัดตั้งองค์การบริหารส่วนตำบล เมื่อวันที่ 16 ธันวาคม 2539 ตำบลเมืองพะไล อำเภอบัวลาย จังหวัดนครราชสีมา ตั้งอยู่ทางทิศตะวันออกเฉียงเหนือของจังหวัดนครราชสีมา ระยะทางห่างจากจังหวัดนครราชสีมาประมาณ 106 กิโลเมตร เป็นตำบล 1 ใน 4 ตำบลของอำเภอบัวลาย ระยะทางห่างจากที่ว่าการอำเภอบัวลายประมาณ 100 เมตร ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองพะไล ตั้งอยู่เลขที่ 59 หมู่ 9 ตำบลเมืองพะไล อำเภอบัวลาย จังหวัดนครราชสีมา ตำบลเมืองพะไล แบ่งการปกครองเป็น 9 หมู่บ้าน จำนวนประชากร มีจำนวนทั้งสิ้น 4,149 คน จำแนกเป็น ชาย 2,072 คน หญิง 2,077 คน และมีจำนวนครัวเรือนทั้งสิ้น 1,274 ครัวเรือน ตำบลเมืองพะไลมีพื้นที่ทั้งหมด 13,806.25 ไร่ โดยในปีการผลผลิต 2560/2561 มีประชาชนประกอบอาชีพทางเกษตร ดังนี้ นาข้าว จำนวน 725 ครัวเรือน จำนวนแปลงที่ปลูก 1,126 แปลง พื้นที่ 9,796.08 ไร่ มันสำปะหลัง จำนวน 1 ครัวเรือน พื้นที่ 10 ไร่ องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองพะไลเป็นราชการส่วนท้องถิ่นมีฐานะเป็นนิติบุคคลและมีโครงสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบลประกอบด้วย 2 ฝ่าย ฝ่ายสภาองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองพะไล มีฐานะเป็นฝ่ายนิติบัญญัติ มีสมาชิกที่มาจากการเลือกตั้งหมู่บ้านละ 2 คน มีสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลทั้งสิ้น 18 คน ฝ่ายบริหารองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองพะไล มีคณะผู้บริหาร 3 คน คือ นายกองค์การบริหารส่วนตำบล 1 คนและรองนายกองค์การบริหารส่วนตำบล 2 คน ส่วนราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองพะไลมีปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองพะไลเป็นผู้บังคับบัญชา มีพนักงานส่วนตำบลและพนักงานจ้าง 22 คน โดยมีการแบ่งส่วนราชการออกเป็น 5 ส่วน คือ สำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล กองคลัง กองช่าง กองการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม และหน่วยตรวจสอบภายใน

ดังนั้นเพื่อให้เป็นไปตามนโยบายของกระทรวงมหาดไทย หน่วยงานจะต้องทำการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานในด้านการให้บริการ ซึ่งในการปฏิบัติงาน หน่วยงานจะต้องให้บริการแก่ประชาชนที่อยู่ในเขตพื้นที่บริการเป็นจำนวนมาก เพื่อเป็นการพัฒนาประสิทธิภาพของการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ในแต่ละหน่วยงาน องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองพะไล อำเภอบัวลาย จังหวัดนครราชสีมา จึงมีความประสงค์ที่จะสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองพะไล โดยจะทำการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการใน 4 งาน ได้แก่ งานด้านรายได้หรือภาษีงาน งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และงานด้านสาธารณสุข โดยขอความร่วมมือกับสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา เป็นผู้ดำเนินการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในครั้ง นี้ ซึ่งข้อมูลดังกล่าวจะเป็นประโยชน์สำหรับการปรับปรุงและพัฒนาขั้นตอนการให้บริการ ให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนในเขตพื้นที่รับผิดชอบให้มากยิ่งขึ้นต่อไป

วัตถุประสงค์ของการประเมิน

เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองพะไล อำเภอบัวลาย จังหวัดนครราชสีมา ในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ

ขอบเขตของการประเมิน

การประเมินความพึงพอใจในครั้งนี้ จะประเมินงานดังนี้

1. งานด้านรายได้หรือภาษีงาน
2. งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
3. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
4. งานด้านสาธารณสุข

ระยะเวลาในการประเมิน

เก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างวันที่ 14 - 15 กันยายน 2563

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. คณะผู้บริหารขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองพะไล ได้ทราบข้อมูลด้านความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองพะไล และสามารถนำไปเป็นแนวทางในการกำหนดนโยบายในการบริหารและจัดสรรงบประมาณสนับสนุนหน่วยงานด้านบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองพะไล ให้ตรงตามความต้องการของประชาชน
2. เจ้าหน้าที่และหน่วยงานขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองพะไล ได้รับข้อมูลในการดำเนินงานของตนเอง และสามารถนำข้อมูลจากการประเมินไปใช้ในการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการในหน่วยงานของตนเองได้
3. ผลจากการประเมินทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองพะไล ทั้งในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ ซึ่งจะเป็นข้อมูลพื้นฐานที่นำไปสู่การปรับปรุงคุณภาพการให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

4. ผลจากการประเมินในทศวรรษที่ผ่านมาสามารถเป็นข้อมูลทางการบริหารเพื่อสนับสนุนการตัดสินใจของผู้บริหาร ในการดำเนินการพัฒนางานให้ตรงกับความต้องการของประชาชน พร้อมทั้งเป็นแนวทางในการกำหนดรูปแบบการสื่อสารข้อมูลงานด้านต่าง ๆ ให้ประชาชนได้รับทราบและเข้าใจการทำงานขององค์การบริหารส่วนตำบลมากขึ้น

บทที่ 2

สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองพะไล อำเภอบัวลาย จังหวัดนครราชสีมา

สภาพทั่วไป

1. ประวัติความเป็นมา

องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองพะไล เดิมคือ สภาตำบลได้รับการจัดตั้งเป็นองค์การบริหารส่วนตำบล ตามประกาศกระทรวงมหาดไทย เรื่อง จัดตั้งองค์การบริหารส่วนตำบล เมื่อวันที่ 16 ธันวาคม 2539

2. ภูมิประเทศ / ที่ตั้ง

ตำบลเมืองพะไล อำเภอบัวลาย จังหวัดนครราชสีมา ตั้งอยู่ทางทิศตะวันออกเฉียงเหนือของจังหวัดนครราชสีมา ระยะทางห่างจากจังหวัดนครราชสีมาประมาณ 106 กิโลเมตร เป็นตำบล 1 ใน 4 ตำบลของอำเภอบัวลาย ระยะทางห่างจากที่ว่าการอำเภอบัวลายประมาณ 100 เมตร ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองพะไล ตั้งอยู่เลขที่ 59 หมู่ 9 ตำบลเมืองพะไล อำเภอบัวลาย จังหวัดนครราชสีมา ทิศเหนือ ติดกับตำบลบัวลาย อำเภอบัวลาย จังหวัดนครราชสีมา โดยมีแนวเขตเริ่มต้นจากกึ่งกลางลำห้วยชีหนูทางทิศเหนือของบ้านหนองเรือบริเวณพิกัด TC 345347 ไปทางทิศตะวันออกเฉียงตามสันเนิน จดกึ่งกลางทางสาธารณะทางทิศใต้ของบ้านวังโพน บริเวณพิกัด TC 369945 จดกึ่งกลางทางสาธารณะทางทิศใต้ของบ้านหนองจาน บริเวณพิกัด TC 393340 รวมระยะทางทิศเหนือประมาณ 6 กิโลเมตร

ทิศตะวันออก ติดกับตำบลหนองหว่า อำเภอบัวลาย จังหวัดนครราชสีมา โดยมีแนวเขตเริ่มต้นกึ่งกลางทางสาธารณะทางทิศใต้ของบ้านหนองจาน บริเวณพิกัด TC 393340 ไปทางทิศใต้ตามทางสาธารณะสายฝาคันนึ่ง - หนองลาดน้อย ทางทิศตะวันตกเฉียงเหนือของบ้านหนองลาดน้อย บริเวณพิกัด TC 381315 ไปทางทิศตะวันออกเฉียงใต้ตามทางสาธารณะสายฝาคันนึ่ง - หนองลาดน้อย จดทางทิศเหนือของบ้านหนองลาดน้อย บริเวณพิกัด TC 384390 ไปทางทิศใต้ตามแนวหลักเขตตำบล และทางสาธารณะสายหนองหว่า - บ้านแฝก จดคั่นนาทางทิศใต้ของบ้านหนองหว่า บริเวณพิกัด TC 369280 รวมระยะทางด้านทิศตะวันออกประมาณ 10 กิโลเมตร

ทิศตะวันตก ติดกับตำบลบัวลาย อำเภอบัวลาย จังหวัดนครราชสีมา โดยมีแนวเขตเริ่มต้นจากกึ่งกลางลำห้วยยางทางทิศตะวันออกของบ้านตะคร้อบริเวณ TC 341277 ไปทางทิศเหนือตามลำห้วยยาง และลำห้วยชีหนูจดบ้านหนองเรือทางทิศเหนือบริเวณพิกัด TC 345347 รวมระยะทางด้านทิศตะวันตกประมาณ 9 กิโลเมตร

ทิศใต้ ติดกับตำบลสามเมือง อำเภอสีดา จังหวัดนครราชสีมา โดยมีแนวเขตเริ่มต้นจากคันทนาทางทิศใต้ของบ้านหนองหัวบริเวณพิกัด TC 369280 ไปทางทิศตะวันตกตามคันทนาจดกึ่งกลางลำห้วยยางทางทิศตะวันออกของบ้านตะคร้อ บริเวณพิกัด TC 341277 รวมระยะทางด้านทิศใต้ประมาณ 3 กิโลเมตร

ลักษณะภูมิประเทศขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองพะไล เป็นพื้นที่ราบสูงโดยทั่วไปแบบภาคตะวันออกเฉียงเหนือมีป่าไม้บ้างเล็กน้อย และป่าโปร่งตามหัวไร่ปลายนา เหมาะแก่การทำนาควบคู่ไปกับการเลี้ยงสัตว์

3. เนื้อที่และเขตการปกครอง

ตำบลเมืองพะไล แบ่งการปกครองเป็น 9 หมู่บ้าน อยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองพะไล ทั้ง 9 หมู่บ้าน ดังนี้

หมู่ที่ 1 บ้านฝาผนัง	ผู้ปกครอง	นายศราวุฒิ วันณะปะโค	ผู้ใหญ่บ้าน
หมู่ที่ 2 บ้านแดงน้อย	ผู้ปกครอง	นายสุทัศน์ ชุนโธสง	กำนันตำบลเมืองพะไล
หมู่ที่ 3 บ้านพะไล	ผู้ปกครอง	นายไพวัลย์ ชัยนิคม	ผู้ใหญ่บ้าน
หมู่ที่ 4 บ้านหลุบท่อม	ผู้ปกครอง	นางสาวปณิตา ดงขาว	ผู้ใหญ่บ้าน
หมู่ที่ 5 บ้านสระน้ำเที่ยง	ผู้ปกครอง	นายแสงอารมย์ นามวงษา	ผู้ใหญ่บ้าน
หมู่ที่ 6 บ้านเพ็ดน้อย	ผู้ปกครอง	นายเจริญ แพงโธสง	ผู้ใหญ่บ้าน
หมู่ที่ 7 บ้านหนองเรือ	ผู้ปกครอง	นายหัฐสภัตต์ แสงชัยพานิช	ผู้ใหญ่บ้าน
หมู่ที่ 8 บ้านโนนสะอาด	ผู้ปกครอง	นายสิงห์ สาธ่อง	ผู้ใหญ่บ้าน
หมู่ที่ 9 บ้านหนองแก	ผู้ปกครอง	นายชู ทาสิตะวัน	ผู้ใหญ่บ้าน

ตำบลเมืองพะไลมีพื้นที่ทั้งหมดประมาณ 22.09 ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ 13,806.25 ไร่ ห่างจากกรุงเทพฯ ประมาณ 370 กิโลเมตร

ห่างจากจังหวัดนครราชสีมา ประมาณ 100 กิโลเมตร

ห่างจากอำเภอเมืองนครราชสีมา ประมาณ 100 กิโลเมตร

4. ข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนประชากร

จำนวนประชากร มีจำนวนทั้งสิ้น 4,149 คน จำแนกเป็น ชาย 2,072 คน หญิง 2,077 คน และมีจำนวนครัวเรือนทั้งสิ้น 1,274 ครัวเรือน จำแนกได้ ดังนี้

หมู่ที่	บ้าน	จำนวนครัวเรือน	จำนวนประชากร (คน)		
			ชาย	หญิง	รวม
1	ฝาผนัง	230	424	420	844
2	แดงน้อย	187	304	324	628
3	พะไล	123	199	206	405
4	หลุบหลุ่ม	76	118	124	242
5	สระน้ำเที่ยง	71	104	96	200
6	เพ็ดน้อย	178	256	287	543
7	หนองเรือ	168	311	301	612
8	โนนสะอาด	77	137	122	259
9	หนองแก	164	219	197	416
รวม		1,274	2,072	2,077	4,149

5. การเลือกตั้ง

องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองพะไล มีการดำเนินการเลือกตั้งนายกองค์การบริหารส่วนตำบล และสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองพะไล ครั้งล่าสุดเมื่อวันที่ 12 ตุลาคม พ.ศ. 2556

1) การเลือกตั้งสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองพะไล

แบ่งเขตเลือกตั้งออกเป็น	9	เขต
จำนวนผู้มีสิทธิเลือกตั้ง	3,103	คน
จำนวนผู้ไปใช้สิทธิเลือกตั้ง	2,444	คน

สภาองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองพะไล มีฐานะเป็นฝ่ายนิติบัญญัติ มีสมาชิกมาจากการเลือกตั้งหมู่บ้านละ 2 คน ตำบลเมืองพะไล มีทั้งสิ้น 9 หมู่บ้าน มีสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองพะไล จำนวน 18 คน

2) การเลือกตั้งนายกองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองพะไล

จำนวนผู้มีสิทธิเลือกตั้ง	3,123	คน
จำนวนผู้ไปใช้สิทธิเลือกตั้ง	2,454	คน

ฝ่ายบริหารองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองพะไล ประกอบด้วย ผู้บริหาร รองผู้บริหาร จำนวน 2 คน และเลขานุการผู้บริหาร จำนวน 1 คน

สภาพทางเศรษฐกิจ

1. การเกษตร

ตำบลเมืองพะไลมีพื้นที่ทั้งหมด 13,806.25 ไร่ โดยในปีการผลิต 2560/2561 มีประชาชนประกอบอาชีพทางเกษตร ดังนี้

- นาข้าว จำนวน 725 ครัวเรือน จำนวนแปลงที่ปลูก 1,126 แปลง พื้นที่ 9,796.08 ไร่
- มันสำปะหลัง จำนวน 1 ครัวเรือน พื้นที่ 10 ไร่

2. การประมง

ประชาชนตำบลเมืองพะไลส่วนใหญ่ จะเลี้ยงปลาตามธรรมชาติเพื่อเป็นอาหารสำหรับการยังชีพ การเลี้ยงปลาเพื่อจำหน่ายเป็นอาชีพเสริม มีจำนวน 2 ราย ได้แก่

- 1) นางสุทร แทนโธง ที่อยู่ หมู่ 2 บ้านแดงน้อย ตำบลเมืองพะไล อำเภอบัวลาย จังหวัดนครราชสีมา ปลาที่เลี้ยงได้แก่ ปลานิล ปลาดู ปลาตะเพียน ปลาช่อน ปลาดุก
- 2) นายชาย พานิช ที่อยู่ หมู่ 5 บ้านสระน้ำเที่ยง ตำบลเมืองพะไล อำเภอบัวลาย จังหวัดนครราชสีมา ปลาที่เลี้ยงได้แก่ ปลาหมอ ปลาช่อน ปลาดุก

3. การปศุสัตว์

ชื่อหมู่บ้าน	จำนวนเกษตรกร (ราย)	โคเนื้อ (ตัว)	กระบือ (ตัว)	สุกร (ตัว)	ไก่ (ตัว)	เป็ด (ตัว)
ฝางนั้ง	101	325	11	2	1,204	50
แดงน้อย	19	39	102	-	950	60
พะไล	27	258	137	-	1110	50
หลุบหุ้ม	13	62	12	-	450	20
สระน้ำเที่ยง	9	43	9	8	650	20
เหล็กน้อย	26	141	9	10	980	20
หนองเรือ	91	160	7	8	980	15
โนนสะอาด	18	114	-	5	840	5
หนองแก	28	43	-	-	650	20
รวมทั้งหมด	332	1,085	287	33	7,814	260

4. การบริการ

การให้บริการในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองพะไล จะเป็นลักษณะสถานบริการประเภทที่พัก โรงแรมหรือสถานบริการน้ำมันเชื้อเพลิง หรืออื่นๆ ดังนี้

- โรงแรม/ที่พัก จำนวน 1 แห่ง
- สถานีบริการน้ำมัน จำนวน 1 แห่ง ปริมาณการเก็บรักษาน้ำมัน 7,000 ลิตร
- ร้านอาหาร จำนวน 2 แห่ง
- ร้านค้าของชำ จำนวน 33 แห่ง
- ร้านจำหน่ายวัสดุก่อสร้าง จำนวน 1 แห่ง
- ตู้ซ่อมรถยนต์ จำนวน 2 แห่ง
- ตู้ซ่อมรถจักรยานยนต์ จำนวน 1 แห่ง

5. การท่องเที่ยว

เขตองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองพะไล มีหมู่บ้านชุมชนท่องเที่ยว OTOP นวัตวิถี บ้านฝาค้าง หมู่ 1 ตำบลเมืองพะไล อำเภอบัวลาย จังหวัดนครราชสีมา

การจัดงานของดีอำเภอบัวลาย เพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวและผลิตภัณฑ์ชุมชนและกระจายรายได้สู่ประชาชน

6. การพาณิชย์และกลุ่มอาชีพ

การพาณิชย์ในพื้นที่ตำบลเมืองพะไลส่วนใหญ่เป็นร้านค้าขายสินค้าทั่วไปภายในหมู่บ้าน มีสถานที่รับซื้อผลผลิตทางการเกษตร จำนวน 1 แห่ง โดยรับซื้อมันสำปะหลัง และอ้อย

กลุ่มอาชีพ ได้แก่

1. กลุ่มข้าวหอมธรรมมาภรณ์ บ้านฝาค้าง ม.1 สินค้า ได้แก่ ข้าวเหนียว กข.6 ข้าวหอมมะลิ
- 2) กลุ่มอาชีพทอผ้าบ้านฝาค้าง ม.1 สินค้าได้แก่ สบู่สมุนไพร ผ้าฝ้ายตัดชุด ผ้าหมักโคลน ชุดผ้าปูที่นอน ผ้าม่าน ผ้าคลุมไหล่ ผ้าพันคอ
- 3) กลุ่มอาชีพหัตถกรรมบ้านแตงน้อย ม.2 สินค้าได้แก่ เสื่อกก กระติบข้าวเหนียว
- 4) กลุ่มกล้วยเบรคแตกบ้านหลุบทุ่ง ม.4 สินค้า ได้แก่ กล้วยเบรคแตก
- 5) กลุ่มยาหม่องสมุนไพรตราดอกกระพุ่ม บ้านหลุบทุ่ง ม.4 สินค้าได้แก่ ยาหม่องสมุนไพร
- 6) กลุ่มทอผ้าบ้านหลุบทุ่ง ม.4 สินค้าได้แก่ ผ้าขาวม้า ผ้าไหมมัดหมี่
- 7) กลุ่มสัมมาชีพทำขนมกล้วยฉาบ บ้านเพ็ดน้อย ม.6 สินค้าได้แก่ กล้วยฉาบ

7. แรงงาน

แรงงานในพื้นที่ตำบลเมืองพะไลส่วนใหญ่เป็นแรงงานด้านการเกษตร เพราะพื้นที่ของตำบลเมืองพะไลเป็นพื้นที่การทำเกษตรเกือบทั้งหมด

สภาพทางสังคม

1. การศึกษา

ระดับการศึกษาของประชากรในพื้นที่ตำบลเมืองพะไล พบว่าประชากรส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับชั้นประถมศึกษาโดยเฉพาะในช่วงชั้น ป.4 - ป.6 รองลงมาคือ ผู้ที่จบการศึกษาระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนต้น

สถานศึกษา ครูและนักเรียน ตำบลเมืองพะไล ประกอบด้วย

- 1) โรงเรียนมัธยมศึกษาตอนต้น (ขยายโอกาส) สังกัดกระทรวงศึกษาธิการ จำนวน 1 แห่ง ได้แก่ โรงเรียนบ้านแดงน้อย
- 2) โรงเรียนประถม สังกัดกระทรวงศึกษาธิการ จำนวน 3 แห่ง ได้แก่ โรงเรียนบ้านฝางบึง โรงเรียนบ้านแดงน้อย โรงเรียนบ้านเพ็ดน้อย
- 3) ศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย จำนวน 1 แห่ง
- 4) ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก จำนวน 1 แห่ง ได้แก่ ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก อบต.เมืองพะไล

ตาราง แสดงข้อมูลจำนวนนักเรียนโรงเรียนบ้านฝางบึง

ชั้น	ชาย (คน)	หญิง (คน)	รวม (คน)
อนุบาล 1	2	3	5
อนุบาล 2	4	1	5
อนุบาล 3	2	6	8
ป.1	4	2	6
ป.2	5	5	10
ป.3	7	3	10
ป.4	1	-	1
ป.5	2	3	5
ป.6	3	5	8
รวม	30	28	58

ตาราง แสดงข้อมูลจำนวนนักเรียนโรงเรียนบ้านแดงน้อย

ชั้น	ชาย (คน)	หญิง (คน)	รวม (คน)
อนุบาล 1	5	5	10
อนุบาล 2	6	9	15
อนุบาล 3	5	5	10
ป.1	5	8	13
ป.2	6	5	11
ป.3	9	5	14
ป.4	9	7	16
ป.5	6	1	7
ป.6	9	8	17
ม.1	9	8	17
ม.2	8	8	16
ม.3	7	7	14
รวม	84	71	155

ตาราง แสดงข้อมูลจำนวนนักเรียนโรงเรียนบ้านเพ็ดค้อย

ชั้น	ชาย (คน)	หญิง (คน)	รวม (คน)
อนุบาล 1	1	1	2
อนุบาล 2	1	1	2
อนุบาล 3	1	1	2
ป.1	1	2	3
ป.2	-	3	3
ป.3	3	1	4
ป.4	-	2	2
ป.5	3	1	4
ป.6	4	3	7
รวม	14	15	29

ตาราง แสดงข้อมูลจำนวนนักเรียนศูนย์การศึกษาอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย

ชั้น	ชาย (คน)	หญิง (คน)	รวม (คน)
ประถมศึกษา	-	17	17
ระดับมัธยมต้น	15	8	23
ระดับมัธยมปลาย	27	21	48
รวม	42	46	88

ตารางข้อมูลศูนย์พัฒนาเด็กเล็กองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองพะไล

นักเรียนชาย (คน)	นักเรียนหญิง (คน)	รวม (คน)
10	10	20

2. สาธารณสุข

- 1) โรงพยาบาลในเขตพื้นที่ สังกัด กระทรวงสาธารณสุข จำนวน 1 แห่ง ได้แก่
 - โรงพยาบาลบัวลาย เดียงคนไข้จำนวน 10 เดียง ตั้งอยู่ในพื้นที่หมู่ที่ 5 บ้านสระน้ำเตียง ตำบลเมืองพะไล อำเภอบัวลาย จังหวัดนครราชสีมา
- 2) โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลเมืองพะไล (สถานีอนามัยประจำตำบล) จำนวน 1 แห่ง ตั้งอยู่เลขที่ 106 บ้านแดงน้อย หมู่ที่ 2 ตำบลเมืองพะไล อำเภอบัวลาย จังหวัดนครราชสีมา (ไม่เปิดให้บริการ)
- 3) ศูนย์บริการสาธารณสุขมูลฐานชุมชน จำนวน 9 แห่ง ตั้งอยู่ที่ ม.1 - ม.9 ตำบลเมืองพะไล
- 4) บุคลากรทางการแพทย์ที่ปฏิบัติงานอยู่ในสถานพยาบาลทุกแห่งทุกสังกัดในเขตพื้นที่
 - แพทย์ จำนวน 4 คน
 - ทันตแพทย์ จำนวน 2 คน
 - เภสัชกร จำนวน 3 คน
 - พยาบาลวิชาชีพ จำนวน 20 คน
 - ตำแหน่ง อื่น ๆ จำนวน 48 คน
 - อสม. จำนวน 92 คน

3. อาชญากรรม

- สถานีตำรวจภูธรบัวลาย จำนวน 1 แห่ง ตั้งอยู่ในเขตพื้นที่หมู่ที่ 9 ตำบลเมืองพะไล อำเภอบัวลาย จังหวัดนครราชสีมา
- ในพื้นที่เขตองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองพะไล มีป้อมจุดตรวจทุกหมู่บ้าน จำนวน 9 ป้อม

4. ยาเสพติด

ยาเสพติดในเขตพื้นที่ตำบลเมืองพะไลยังมีการระบาดในหมู่เยาวชนหรือเด็กวัยรุ่น

5. การสงเคราะห์

- ผู้มีสิทธิได้รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	จำนวน	664	คน
- ผู้มีสิทธิได้รับเบี้ยยังชีพผู้พิการ	จำนวน	188	คน
- ผู้มีสิทธิได้รับเบี้ยยังชีพผู้ป่วยเอดส์	จำนวน	10	คน

6. การนับถือศาสนา

ประชาชนในพื้นที่ตำบลเมืองพะไลส่วนใหญ่นับถือศาสนาพุทธ ตำบลเมืองพะไลมีองค์กรทางศาสนาในพื้นที่ ได้แก่ วัดจำนวน 7 แห่ง สำนักสงฆ์ จำนวน 1 แห่ง

วัดจำนวน 7 แห่ง ดังนี้

- 1) วัดบ้านฝางนัง
- 2) วัดบ้านแดงน้อย
- 3) วัดบ้านพะไล
- 4) วัดบ้านหลุมท่อม
- 5) วัดบ้านสระน้ำเที่ยง
- 6) วัดบ้านเพ็ดน้อย
- 7) วัดบ้านหนองเรือ

สำนักสงฆ์ จำนวน 1 แห่ง ดังนี้

- 1) สำนักสงฆ์บ้านโนนสะอาด

7. ประเพณีและงานประจำปี

ชาวบ้านตำบลเมืองพะไล มีวิถีชีวิตและขนบธรรมเนียมที่คนท้องถิ่นอีสานได้ถือปฏิบัติสืบต่อกันมาจนกลายเป็นประเพณี สืบสืบทอด ได้แก่ บุญประเพณี ดังนี้

- 1) บุญเข้ากรรมหรือบุญเดือนอ้าย
- 2) บุญคูณลานหรือบุญเดือนยี่
- 3) บุญข้าวเจ้าหรือบุญเดือนสาม
- 4) บุญเนาหรือบุญเดือนสี่
- 5) บุญสงฆ์หรือบุญเดือนห้า (สงกรานต์)
- 6) บุญบั้งไฟหรือบุญเดือนหก
- 7) บุญข้าแอกหรือบุญเบิกบ้านหรือบุญเดือนเจ็ด
- 8) บุญเข้าพรรษาหรือบุญเดือนแปด
- 9) บุญข้าวประดับดินหรือบุญเดือนเก้า
- 10) บุญข้าวสาก หรือบุญเดือนสิบ

11) บุญออกพรรษาหรือบุญเดือนสิบเจ็ด

12) บุญอุ้มหรือบุญเดือนสิบสอง

8. ภูมิปัญญาท้องถิ่น ภาษาถิ่น

ภูมิปัญญาประจำท้องถิ่น ได้แก่ การทำกระต๊อบข้าว กลุ่มอาชีพหัตถกรรมบ้านแดงน้อย หมู่ที่ 2 ตำบลเมืองพะไล อำเภอบัวลาย จังหวัดนครราชสีมา เป็นการสืบทอดมาจากบรรพบุรุษต่อกันมา โดยในระยะเริ่มต้นจะทำมาจากไม้ไผ่ซึ่งมีอยู่ในหมู่บ้านมากมาย การสานกระต๊อบข้าวส่วนใหญ่ผู้ชายจะเป็นคนสาน ต่อมาปีพุทธศักราช 2545 มีคุณยายบัวพันธ์ ซึ่งเป็นคนในหมู่บ้านแดงน้อย ได้ริเริ่มทำกระต๊อบข้าวจากต้นจันทะบูล (ต้นกก) เพราะคุณยายมองเห็นวิสัยทัศน์ที่ดี คือต้นจันทะบูล ที่อยู่ในหมู่บ้านมีจำนวนมากปลูกง่าย จึงได้นำต้นจันทะบูลตากแห้งมาทำเป็นกระต๊อบข้าว จากนั้นนางมนเทียร หงษ์โรสง สนใจงานฝีมือของคุณยายจนไปฝึกหัดทำกับคุณยายจนชำนาญ จึงได้รวบรวมสมาชิกได้ 18 คน จัดตั้งกลุ่มในนาม กลุ่มอาชีพหัตถกรรมบ้านแดงน้อย หมู่ที่ 2 ตำบลเมืองพะไล อำเภอบัวลายขึ้นในปี พุทธศักราช 2546 โดยได้มีการนำสายขิดของผ้าไหมมาใส่ในการทำกระต๊อบข้าวด้วยทำให้กระต๊อบข้าวมีความสวยงาม อ่อนช้อยและมีเสน่ห์ เป็นเอกลักษณ์ของกระต๊อบข้าวบ้านแดงน้อย และมีการทำผลิตภัณฑ์ที่หลากหลายรูปแบบ หลายขนาด เช่น หมวกที่ทำจากต้นจันทะบูล และเสื่อที่ทำจากต้นจันทะบูลมีลวดลายสวยงาม เป็นต้น ปัจจุบันกลุ่มอาชีพหัตถกรรมบ้านแดงน้อย หมู่ที่ 2 ตำบลเมืองพะไล อำเภอบัวลาย จังหวัดนครราชสีมา มีสมาชิกทั้งหมด 31 คน

ภาษาถิ่น ที่พื้นที่ตำบลเมืองพะไลเป็นชาวไทย - ลาว อพยพเข้ามาอยู่เป็นหลัก ดังนั้นภาษาท้องถิ่นที่ใช้จะเป็นภาษาลาว หรือ ภาษาอีสาน

9. สินค้าพื้นเมืองและของที่ระลึก

สินค้าพื้นเมือง ได้แก่

- 1) กระต๊อบข้าวเหนียว
- 2) ผ้าไหม
- 3) เสื่อกก
- 4) ผ้าไหมมัดหมี่

ของที่ระลึก ได้แก่

- 1) ดอกไม้ประดิษฐ์จากรังไหม
- 2) ผ้าพันคอ

การบริการพื้นฐาน

1. การคมนาคมและการขนส่ง

การคมนาคม/ขนส่ง ใช้เส้นทางบกโดยใช้ถนนสายหนองแวง - บัวใหญ่ หมายเลข 1111 ซึ่งเป็นทางหลวงชนบทที่แยกจากทางหลวง หมายเลข 2 เข้ามายังอำเภอบัวลาย ไปจนถึง อำเภอบัวใหญ่ และถนนสาย อบจ.นบ.12205 เป็นทางหลวงท้องถิ่นอยู่ในความดูแลขององค์การบริหารส่วนจังหวัด นครราชสีมา ซึ่งเป็นทางหลวงท้องถิ่นที่แยกจากถนนสายหนองแวง - บัวใหญ่ หมายเลข 1111 บริเวณ โรงเรียนชุมชนหนองแวงสุวิทย์ ผ่านบ้านแดงน้อย ไปจนถึงเขตเทศบาลตำบลบัวลาย

2. การไฟฟ้า

สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ให้บริการครอบคลุมทุกครัวเรือน ยกเว้นกรณีประชาชนสร้างบ้านหรือกระท่อมอยู่ตามไร่นาของตนเองที่การไฟฟ้าไม่มีสายส่งไฟฟ้าแรงต่ำไปถึง

3. การประปา

องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองพะไล มีระบบประปาหมู่บ้านใช้ครบทุกหมู่บ้านทุกครัวเรือน ยกเว้นกรณีประชาชนสร้างบ้านหรือกระท่อมอยู่ตามไร่นาของตนเองที่ระบบประปาหมู่บ้านท่อส่งน้ำไปไม่ถึง

4. โทรศัพท์

- มีการให้บริการทั้งโทรศัพท์ประจำที่ครอบคลุมพื้นที่ภายใต้การให้บริการของบริษัท TOT และ 3BB

- มีการให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ มีเครือข่ายครอบคลุมพื้นที่ โดยผู้ให้บริการได้แก่ AIS DTAC และ TRUE

5. ไปรษณีย์หรือการสื่อสารหรือการขนส่ง และวัสดุ ครุภัณฑ์

- จุดรับ - ส่ง ไปรษณีย์ โทรเลข จำนวน 1 แห่ง

- ตู้โทรศัพท์สาธารณะ จำนวน 6 ตู้

ข้อมูลอื่น ๆ

1. ลักษณะของภูมิอากาศ

ลักษณะภูมิอากาศของตำบลเมืองพะไล จัดอยู่ในลักษณะภูมิอากาศมรสุมเขตร้อน (Tropical monsoon climate) โดยทั่วไปขึ้นอยู่กับอิทธิพลของมรสุมที่พัดประจำฤดูกาล 2 ชนิด คือ มรสุมตะวันออกเฉียงเหนือ พัดพามวลอากาศเย็นและแห้งจากประเทศจีนเข้าปกคลุมประเทศไทยตั้งแต่ประมาณกลางเดือนตุลาคมถึงประมาณเดือนกุมภาพันธ์ ซึ่งอยู่ในช่วงฤดูหนาวของประเทศไทย ทำให้ตำบลเมืองพะไลมีอากาศหนาวเย็นและแห้งทั่วไป ส่วนมรสุมตะวันออกเฉียงใต้ที่พัดพามวลอากาศขึ้นจาก

ทะเล และมหาสมุทรเข้าปกคลุมประเทศไทยในช่วงฤดูฝน (ประมาณกลางเดือนพฤษภาคมถึงประมาณกลางเดือนตุลาคม) ทำให้มีฝนตกทั่วไป

ภูมิอากาศ

1) อุณหภูมิเฉลี่ย ปี 2561 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ)

- อุณหภูมิสูงสุด 28.6 องศาเซลเซียส
- อุณหภูมิต่ำสุด 23.8 องศาเซลเซียส

2) ปริมาณน้ำฝนเฉลี่ย (ปี 2561) (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ)

- ปริมาณน้ำฝนเฉลี่ย เดือน ม.ค. - เม.ย. 47.95 มม.
- ปริมาณน้ำฝนเฉลี่ย เดือน พ.ค. - ส.ค. 229.10 มม.
- ปริมาณน้ำฝนเฉลี่ย เดือน ก.ย. - ธ.ค. 68.28 มม.
- ปริมาณน้ำฝนทั้งปี 1,381.3 มม.

3) ทิศทางลมในแต่ละฤดู สามารถแบ่งได้ 3 ฤดู คือ

- ฤดูร้อน เริ่มประมาณกลางเดือนกุมภาพันธ์ ถึงประมาณกลางเดือนพฤษภาคม ซึ่งเป็นช่วงเปลี่ยนฤดูมรสุม หลังจากมรสุมตะวันออกเฉียงเหนืออ่อนกำลังลง

- ฤดูฝน เริ่มประมาณกลางเดือนพฤษภาคม ถึงกลางเดือนตุลาคม ซึ่งเป็นช่วงที่มรสุมตะวันออกเฉียงใต้ปกคลุม กับมีช่วงกดอากาศต่ำพัดผ่านภาคใต้ เป็นระยะต่อจากนั้นจนถึงเดือนธันวาคมซึ่งเป็นระยะที่ลมมรสุมตะวันออกเฉียงเหนือพัดมาปกคลุม

- ฤดูหนาว เริ่มประมาณกลางเดือนตุลาคม ถึงกลางเดือนกุมภาพันธ์ เป็นช่วงที่ลมมรสุมตะวันออกเฉียงเหนือพัดปกคลุมประเทศไทย

2. ลักษณะของดิน

ทรัพยากรป่าไม้ ในพื้นที่ตำบลเมืองพะไลไม่มีป่าไม้ตามพระราชบัญญัติป่าไม้ พ.ศ. 2484 แต่อย่างใดมีเพียงป่าสาธารณประโยชน์ซึ่งเป็นที่สงวนไว้เพื่อการใช้ประโยชน์ร่วมกันของราษฎรในหมู่บ้านและตำบล

3. ภูเขา

พื้นที่ตำบลเมืองพะไลไม่มีลักษณะเป็นภูเขา มีลักษณะเป็นพื้นที่ราบสูงโดยทั่วไปแบบภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

4. ทรัพยากรธรรมชาติที่สำคัญขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

พื้นที่ตำบลเมืองพะไลเป็นพื้นที่การเกษตร ประชาชนมีอาชีพทำนาเป็นส่วนมาก จึงไม่มีทรัพยากรธรรมชาติที่สำคัญ

5. ทรัพยากรธรรมชาติ

แหล่งน้ำตามธรรมชาติ

- | | |
|-----------------------|---------------|
| 1) ลำน้ำ ลำห้วย | จำนวน 12 สาย |
| 2) บึง หนอง และอื่น ๆ | จำนวน 19 แห่ง |

แหล่งน้ำที่สร้างขึ้น

- | | |
|---------------|---------------|
| 1) ฝาย | จำนวน 7 แห่ง |
| 2) บ่อน้ำตื้น | จำนวน 7 แห่ง |
| 3) บ่อบาดาล | จำนวน 12 แห่ง |
| 4) ประปา | จำนวน 9 แห่ง |

ข้อมูลเกี่ยวกับศักยภาพขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองพะไล

1. การบริหารการเมืองท้องถิ่น

องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองพะไลเป็นราชการส่วนท้องถิ่นมีฐานะเป็นนิติบุคคลและมีโครงสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบลประกอบด้วย 2 ฝ่าย คือ

ฝ่ายสภาองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองพะไล มีฐานะเป็นฝ่ายนิติบัญญัติ มีสมาชิกที่มาจากการเลือกตั้งหมู่บ้านละ 2 คน มีสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลทั้งสิ้น 18 คน คือ

1. นายทองสุข	ฉิวผ่าน	ประธานสภา
2. นายทองสุข	การปลุก	รองประธานสภา
3. นายมงคล	บุญแก่น	ส.อบต. หมู่ 1
4. นายอัศวพล	เตตนา้ง	ส.อบต. หมู่ 1
5. นายอุตร	แพงไธสง	ส.อบต. หมู่ 2
6. นายฤทธิ์	สีมา	ส.อบต. หมู่ 3
7. นายธีรเดช	ยะสีดา	ส.อบต. หมู่ 3
8. นายธงไท	สายทอง	ส.อบต. หมู่ 4
9. นายสำราญ	ภิรมจิตร์	ส.อบต. หมู่ 4
10. นายสุชาติ	วรรณปะโค	ส.อบต. หมู่ 5
11. นายเจียม	ทุทุมมา	ส.อบต. หมู่ 5
12. นายถาวร	ศรีชาแอน	ส.อบต. หมู่ 6
13. นายบุญเหลือ	สินามบุรี	ส.อบต. หมู่ 6
14. นายเวชสิทธิ์	เทพอินทร์	ส.อบต. หมู่ 7
15. นางคำป็น	ราชสมบัติ	ส.อบต. หมู่ 7
16. นายสายัณฑ์	สดศรี	ส.อบต. หมู่ 8

17. นายสุเวช ปิตวงษ์ ส.อบต. หมู่ 9

18. นายประเสริฐ วรรณปะชา ส.อบต. หมู่ 9

ฝ่ายบริหารองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองพะไล มีคณะผู้บริหาร 3 คน คือ นายกองค์การบริหารส่วนตำบล 1 คนและรองนายกองค์การบริหารส่วนตำบล 2 คน ทำหน้าที่บริหารงานในองค์การบริหารส่วนตำบลให้เป็นไปตามมติ ข้อบังคับ และแผนพัฒนาตำบล

- 1. นายกิตติศักดิ์ พร้อมจิตต์ นายก อบต.เมืองพะไล
- 2. นายดาว จันภิรมย์ รองนายก อบต.เมืองพะไล
- 3. นายบุเรงนอง วันณะปะโค รองนายก อบต.เมืองพะไล
- 4. นางสาววิสารกร จันทิษฐ์ เลขาธิการนายก อบต.เมืองพะไล

2. การบริหารส่วนราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองพะไล

ส่วนราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองพะไลมีปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองพะไลเป็นผู้บังคับบัญชา มีพนักงานส่วนตำบลและพนักงานจ้าง 22 คน โดยมีการแบ่งส่วนราชการออกเป็น 5 ส่วน คือ

สำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล มีปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองพะไลเป็นหัวหน้าสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล เป็นผู้บังคับบัญชาดูแลสำนักปลัดฯ ตำแหน่งในสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล จำนวน 9 คน

- 1. นายพรชัย องอาจ หัวหน้าสำนักงานปลัด
- 2. นายณรงค์ศักดิ์ ลาตนอก นักวิเคราะห์นโยบายและแผน
- 3. นายวินัย แดงประพันธ์ นักทรัพยากรบุคคล
- 4. นางกำไร พันธ์นอก นักพัฒนาชุมชน
- 5. นายประธาน แทนรี เจ้าพนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
- 6. นางสาวประภาพรพรหม นาคดี เจ้าพนักงานธุรการ
- 7. นายณัฐพงษ์ ชุนไธสง ผู้ช่วยเจ้าพนักงานพัฒนาชุมชน
- 8. นางสาวศิริวรรณ โดนา ผู้ช่วยเจ้าพนักงานสาธารณสุข
- 9. นายสมหมาย ประวรรณโก นักการ

กองคลัง มีผู้อำนวยการกองคลัง เป็นผู้บังคับบัญชาดูแลกองคลัง ตำแหน่งในส่วนกองคลังจำนวน 5 คน

- 1. นางบุญทอง จันทิข ผู้อำนวยการกองคลัง
- 2. นางณัฐชานันท์ ธนาชัยศิริรัฐ นักวิชาการคลัง
- 3. นางสาวรัชนิพร ชุนสอน เจ้าพนักงานพัสดุ
- 4. นางสุพิตรา บุญแผน นักวิชาการจัดเก็บรายได้

5. นางวรรณิตา พันเดช ผู้ช่วยนักวิชาการพิเศษ
 กองช่าง มีผู้อำนวยการกองช่าง เป็นผู้บังคับบัญชาดูแลกองช่าง ตำแหน่งในสวนกองช่าง
 จำนวน 4 คน

- | | | |
|------------------|-----------|--------------------------|
| 1. นายชัย | การสร้าง | ผู้อำนวยการกองช่าง |
| 2. นายนิติพันธุ์ | โซยาวัฒนะ | ผู้ช่วยนายช่างไฟฟ้า |
| 3. นายภคพล | ค่านกลาง | ผู้ช่วยนายช่างโยธา |
| 4. นางสาวกุสุมา | วิเศษธร | ผู้ช่วยเจ้าพนักงานธุรการ |

กองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม มีนักบริหารการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม
 เป็นผู้บังคับบัญชาดูแลส่วนการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม ตำแหน่งในส่วนการศึกษา ศาสนาและ
 วัฒนธรรม จำนวน 3 คน

- | | | |
|---------------------|-------------|--|
| 1. นายภูริพัฒน์ | อินท์ชนโชติ | ผู้อำนวยการกองการศึกษา ศาสนา และ
วัฒนธรรม |
| 2. นางสาวศิริลักษณ์ | ศิลาจันทร์ | นักวิชาการศึกษา ปก./ชก. |
| 3. นางสาวนารานลิน | รุมรวมสิน | ผู้ดูแลเด็ก |

หน่วยตรวจสอบภายใน ตำแหน่งในหน่วยตรวจสอบภายใน จำนวน 1 คน

- | | | |
|------------------|---------------|------------------------|
| 1. นางสาวสุกัญญา | ทวีศักดิ์เสมอ | นักวิชาการตรวจสอบภายใน |
|------------------|---------------|------------------------|

บทที่ 3

วิธีดำเนินการประเมินผล

การประเมินครั้งนี้ เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงาน ภายในองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองพะไล อำเภอบัวลาย จังหวัดนครราชสีมา ในด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ โดยมีรายละเอียดและขั้นตอนการดำเนินการ ดังนี้

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

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร

ประชากรในการประเมินครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนในพื้นที่บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองพะไล อำเภอบัวลาย จังหวัดนครราชสีมา จำนวนประชากร 4,149 คน

2. กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างในการประเมินครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนในพื้นที่บริการองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองพะไล อำเภอบัวลาย ซึ่งได้มาจากการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจากสูตรของ Taro Yamane (1970) ได้กลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำเท่ากับ 365 คน เพื่อให้การประเมินมีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้นผู้ประเมินจึงใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน โดยกำหนดสัดส่วนกลุ่มตัวอย่างของแต่ละงานตามปริมาณการมารับบริการ ได้แก่ งานด้านรายได้หรือภาษีงาน งานด้านโศธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และงานด้านสาธารณสุข สำหรับการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากประชากร ใช้สูตรของ Taro Yamane กำหนดให้ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมรับให้เกิดขึ้นคือ ร้อยละ 5 ตามสูตรดังนี้

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

n หมายถึง ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N หมายถึง ขนาดของประชากรทั้งหมด

e หมายถึง ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่าง (0.05)

สำหรับการเลือกกลุ่มตัวอย่างใช้การสุ่มจำนวนประชาชนทั้ง 9 หมู่บ้าน ตามสัดส่วนของงานที่ขอรับบริการและสัดส่วนของประชากรในแต่ละหมู่บ้าน ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามงานที่มารับบริการและหมู่บ้านที่เป็นพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองพะไล ดังรายละเอียดตามตารางที่ 1

ตารางที่ 1 จำนวนกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามหมู่บ้านที่เป็นพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองพะไล

ชื่อหมู่บ้าน	จำนวนประชากร (คน)	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง (คน)
1. ผาตึง	844	82
2. แดงน้อย	628	61
3. พะไล	405	39
4. หลุบขุ่ม	242	23
5. สระน้ำเที่ยง	200	19
6. เพ็ดน้อย	543	52
7. หนองเรือ	612	59
8. โนนสะอาด	259	25
9. หนองแก	416	40
รวม	4,149	400

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสำรวจความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองพะไลแบ่งออกเป็น 2 ตอน มีรายละเอียดดังนี้

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

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองพะไลเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ประกอบด้วย ไม่พอใจ ไม่ค่อยพอใจ เฉย ๆ ค่อนข้างพอใจ และพอใจ มีทั้งหมด 4 ด้าน ประกอบด้วย ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ รวมจำนวน 25 ข้อ และมีเดิมคำในช่องว่าง 2 ข้อ โดยสอบถามเกี่ยวกับปัญหาในการให้บริการ และข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงแก้ไข

การเก็บรวบรวมข้อมูล

สำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูลนั้น ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม ณ ชุมชนที่เป็นพื้นที่รับผิดชอบบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองพะไล โดยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างวันที่ 14 - 15 กันยายน 2563

การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลใช้การวิเคราะห์หาค่าความถี่และร้อยละ เพื่อแสดงความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองพะไล โดยจะทำการวิเคราะห์ในภาพรวมและจำแนกตามงานที่มารับบริการ ซึ่งในการวิเคราะห์ข้อมูลใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางด้านสถิติ

สำหรับเกณฑ์ในการแปลความหมายของค่าร้อยละ เพื่อแสดงร้อยละของความพึงพอใจนั้น ใช้เกณฑ์ดังต่อไปนี้

ถ้าตอบระดับความพึงพอใจไม่พอใจและไม่ค่อยพอใจ	แสดงว่า	ไม่พอใจ
ถ้าตอบระดับความพึงพอใจเฉยๆ	แสดงว่า	เฉย ๆ
ถ้าตอบระดับความพึงพอใจค่อนข้างพอใจ 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

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองพะไล อำเภอบัวลาย จังหวัดนครราชสีมา ผู้ประเมินนำเสนอด้วยตารางและแผนภูมิ ประกอบคำบรรยายผลการประเมินนำเสนอตามลำดับ ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน
2. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองพะไล อำเภอบัวลาย จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน
3. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองพะไล อำเภอบัวลาย จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ
4. ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ

ผลการประเมิน

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

ประชากรที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองพะไล พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 55.5 และเพศชาย ร้อยละ 44.5 มีอายุ 61 ปีขึ้นไป มากที่สุด ร้อยละ 44.0 รองลงมาคือระหว่าง 46-60 ปี ร้อยละ 30.5 จบการศึกษาระดับประถมศึกษา มากที่สุด ร้อยละ 39.5 รองลงมาคือมัธยมศึกษา ร้อยละ 28.0 และประชาชนส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกร/ประมง มากที่สุด ร้อยละ 28.0 รองลงมาคือ ค้าขาย/อาชีพอิสระ ร้อยละ 23.5 ตามลำดับ รายละเอียดดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

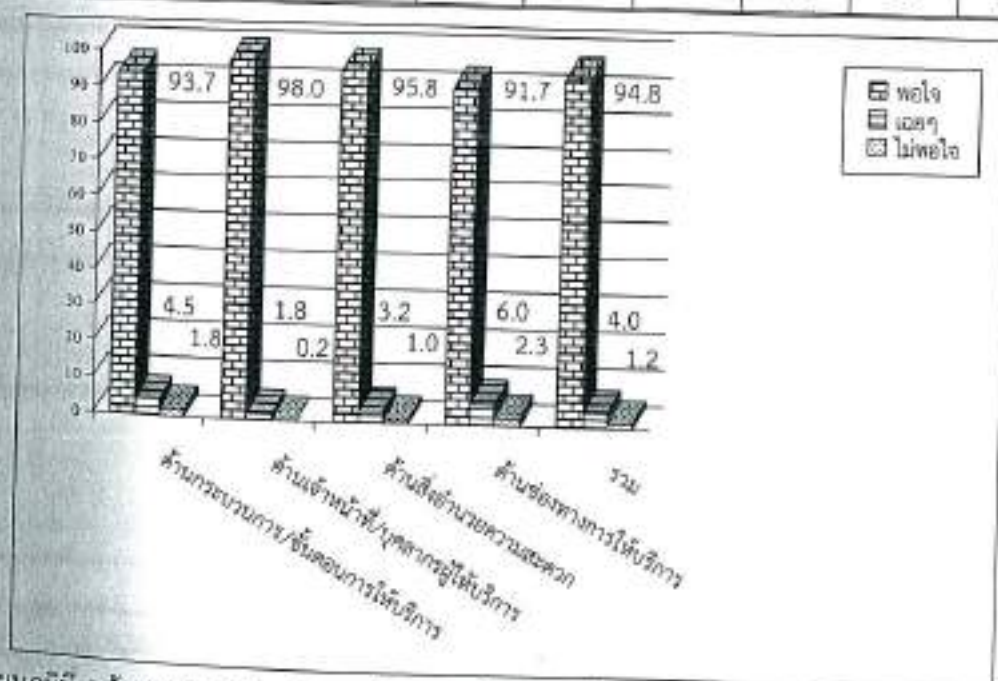
รายการ		จำนวน (N = 400 คน)	ร้อยละ (100.0)
เพศ	ชาย	178	44.5
	หญิง	222	55.5
อายุ	18-30 ปี	24	6.0
	31-45 ปี	78	19.5
	46-60 ปี	122	30.5
	61 ปีขึ้นไป	176	44.0
ระดับการศึกษา	ต่ำกว่าหรือไม่ได้เรียน	86	21.5
	ประถมศึกษา	158	39.5
	มัธยมศึกษา	112	28.0
	อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	38	9.5
	ปริญญาตรี	6	1.5
อาชีพ	ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	4	1.0
	ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	24	6.0
	ผู้ประกอบการ/เจ้าของกิจการ	8	2.0
	ค้าขาย/อาชีพอิสระ	94	23.5
	รับจ้างทั่วไป	64	16.0
	แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	88	22.0
	เกษตรกร/ประมง	112	28.0
	ว่างงาน	6	1.5
งานที่มาใช้บริการ	งานด้านรายได้หรืออาชีพงาน	98	24.5
	งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	26	6.5
	งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	136	34.0
	งานด้านสาธารณสุข	140	35.0
	รวม	400	100

2. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองพะไล อำเภอบัวลาย จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน

2.1 โดยภาพรวมและรายด้าน ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองพะไล อำเภอบัวลาย จังหวัดนครราชสีมา คิดเป็นร้อยละ 94.8 เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ร้อยละ 98.0 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 95.8 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 93.7 และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 91.7 ตามลำดับ รายละเอียดดังตารางที่ 3 และแผนภูมิที่ 1

ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองพะไล อำเภอบัวลาย จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน

รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ (N = 400)					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	375	93.7	18	4.5	7	1.8
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ	392	98.0	7	1.8	1	0.2
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	383	95.8	13	3.2	4	1.0
ด้านช่องทางการให้บริการ	367	91.7	24	6.0	9	2.3
รวมเฉลี่ย	379	94.8	16	4.0	5	1.2

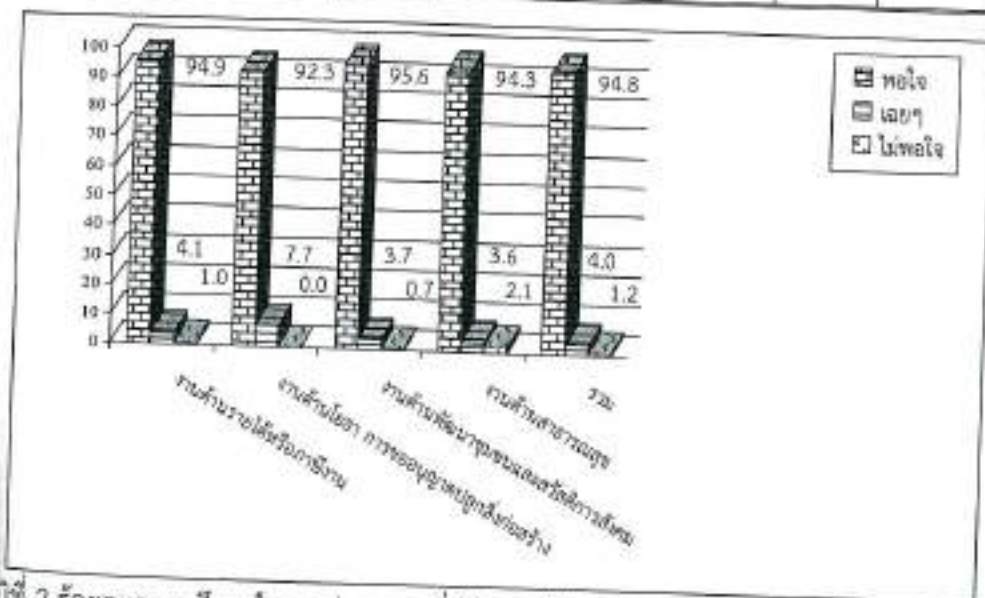


แผนภูมิที่ 1 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองพะไล อำเภอบัวลาย จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน

2.2 เมื่อพิจารณาจำแนกตามงาน พบว่า งานที่ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ร้อยละ 95.6 (10 คะแนน) รองลงมาคือ งานด้านรายได้หรือภาษีงาน ร้อยละ 94.9 (9 คะแนน) รองลงมาคือ งานด้านสาธารณสุข ร้อยละ 94.3 (9 คะแนน) และงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ร้อยละ 92.3 (9 คะแนน) ตามลำดับ ร้อยละเยื้องตาราง 4 และแผนภูมิ 2

ตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองพะไล อำเภอบัวลาย จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ

งานที่ประเมิน	ระดับความพึงพอใจ						
	พอใจ		คะแนน ที่ได้	เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
งานด้านรายได้หรือภาษีงาน	93	94.9	9	4	4.1	1	1.0
งานด้านโยธา การขออนุญาต ปลูกสิ่งก่อสร้าง	24	92.3	9	2	7.7	0	0
งานด้านพัฒนาชุมชนและ สวัสดิการสังคม	130	95.6	10	5	3.7	1	0.7
งานด้านสาธารณสุข	132	94.3	9	5	3.6	3	2.1
รวม	379	94.8	9	16	4.0	5	1.2



แผนภูมิที่ 2 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองพะไล อำเภอบัวลาย จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ

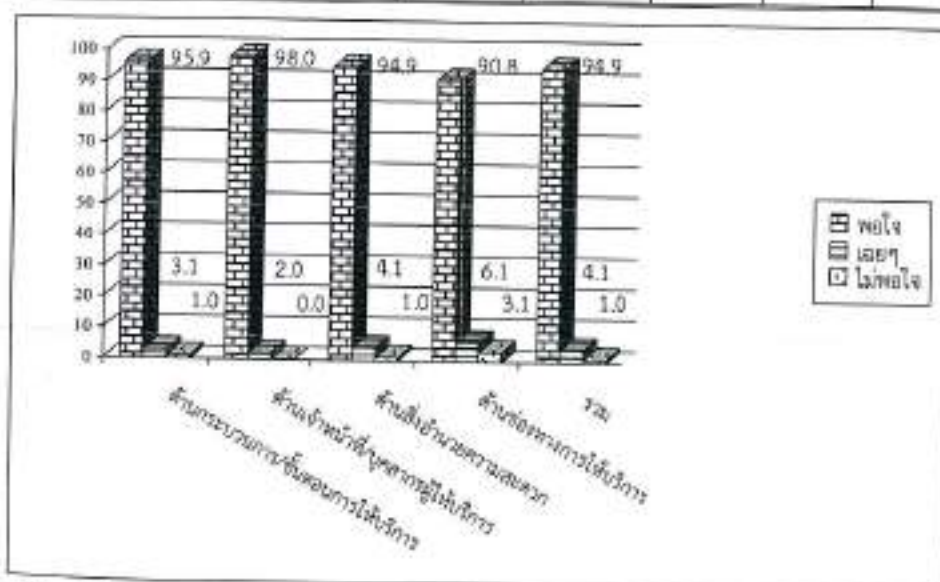
3. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองพะไล อำเภอบัวลาย จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ

3.1 งานด้านรายได้หรือภาษีงาน

3.1.1 เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนกลุ่มตัวอย่าง มีความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองพะไล งานด้านรายได้หรือภาษีงาน คิดเป็นร้อยละ 94.9 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ร้อยละ 98.0 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 95.9 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 94.9 และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 90.8 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 5 และแผนภูมิ 3

ตารางที่ 5 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองพะไล งานด้านรายได้หรือภาษีงาน โดยภาพรวมและรายด้าน

งานด้านรายได้หรือภาษีงาน	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	94	95.9	3	3.1	1	1.0
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ	96	98.0	2	2.0	0	0
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	93	94.9	4	4.1	1	1.0
ด้านช่องทางการให้บริการ	89	90.8	6	6.1	3	3.1
รวมเฉลี่ย	93	94.9	4	4.1	1	1.0



แผนภูมิที่ 3 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองพะไล อำเภอบัวลาย จังหวัดนครราชสีมา งานด้านรายได้หรือภาษีงาน

3.1.2 งานด้านรายได้หรือภาษีงาน จำแนกเป็นรายด้าน

1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองพะไล งานด้านรายได้หรือภาษีงาน ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ ร้อยละ 100 รองลงมาคือ ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน ร้อยละ 98.0 และความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอน ร้อยละ 95.9 ตามลำดับ รายละเอียดดังตารางที่ 6

ตารางที่ 6 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองพะไล งานด้านรายได้หรือภาษีงาน ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	93	94.9	3	3.1	2	2.0
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	91	92.9	5	5.1	2	2.0
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	94	95.9	3	3.1	1	1.0
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	98	100	0	0	0	0
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	96	98.0	1	1.0	1	1.0
6. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการ	91	92.9	5	5.1	2	2.0
รวมเฉลี่ย	94	95.9	3	3.1	1	1.0

2) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองพะไล งานด้านรายได้หรือภาษีงาน ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ และความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ร้อยละ 100 รองลงมาคือ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ และเจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย ร้อยละ 98.0 และความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ร้อยละ 92.9 ตามลำดับ รายละเอียดดังตารางที่ 7

ตารางที่ 7 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองพะไล งานด้านรายได้หรือภาษีงาน ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	96	98.0	2	2.0	0	0
2. ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	98	100	0	0	0	0
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	91	92.9	5	5.1	2	2.0
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาให้	98	100	0	0	0	0
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	96	98.0	2	2.0	0	0
6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	98	100	0	0	0	0
รวมเฉลี่ย	96	98	2	2.0	0	0

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองพะไล งานด้านรายได้หรือภาษีงาน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าข้อรายการที่ประชาชน มีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ และความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้ ร้อยละ 96.9 รองลงมาคือ การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อ ร้อยละ 95.9 และความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือ และคุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ ร้อยละ 94.9 ตามลำดับ รายละเอียดดังตารางที่ 8

ตารางที่ 8 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองพะไล งานด้านรายได้หรือภาษีงาน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	91	92.9	5	5.1	2	20.
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งคอยบริการ	92	93.9	4	4.1	2	20.
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	91	92.9	5	5.1	2	2.0
4. ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	93	94.9	5	5.1	0	0
5. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	93	94.9	5	5.1	0	0
6. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	94	95.9	4	4.1	0	0
7. ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	95	96.9	3	3.1	0	0
8. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้	95	96.9	3	3.1	0	0
รวมเฉลี่ย	93	94.9	4	4.1	1	1.0

4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองพะไล งานด้านรายได้หรือภาษีงาน ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชน มีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย และคุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม ร้อยละ 91.8 รองลงมาคือ ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อ และความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 90.8 และความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 89.8 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 9

ตารางที่ 9 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองพะไล งานด้านรายได้หรือภาษีงาน ด้านช่องทางการให้บริการ

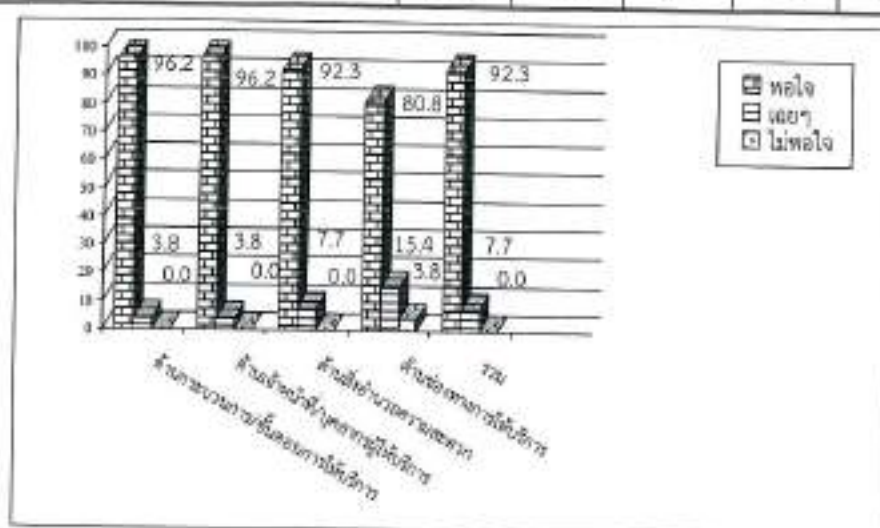
ด้านช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์	90	91.8	5	5.1	3	3.1
2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ	89	90.8	6	6.1	3	3.1
3. ความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ	88	89.8	7	7.1	3	3.1
4. ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ	89	90.8	8	8.2	1	1.0
5. คุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม	90	91.8	5	5.1	3	3.1
รวมเฉลี่ย	89	90.8	6	6.1	3	3.1

3.2 งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

3.2.1 โดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองพะไล งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง คิดเป็นร้อยละ 92.3 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ร้อยละ 96.2 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 92.3 และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 80.8 ตามลำดับ รายละเอียดดังตารางที่ 10 และแผนภูมิที่ 4

ตารางที่ 10 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองพะไล งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง โดยภาพรวมและรายด้าน

งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	25	96.2	1	3.8	0	0
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ	25	96.2	1	3.8	0	0
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	24	92.3	2	7.7	0	0
ด้านช่องทางการให้บริการ	21	80.8	4	15.4	1	3.8
รวมเฉลี่ย	24	92.3	2	7.7	0	0



แผนภูมิที่ 4 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองพะไล อำเภอบัวลาย จังหวัดนครราชสีมา งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

3.2.2 งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง จำแนกเป็นรายด้าน

1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองพะไล งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชน มีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ ร้อยละ 100 รองลงมาคือ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอน ร้อยละ 96.2 และความรวดเร็วในการให้บริการ และความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน ร้อยละ 92.3 ตามลำดับ รายละเอียดดังตารางที่ 11

ตารางที่ 11 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองพะไล งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	25	96.2	1	3.8	0	0
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	24	92.3	2	7.7	0	0
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	25	96.2	1	3.8	0	0
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	26	100	0	0	0	0
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	24	92.3	2	7.7	0	0
6. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการ	23	88.5	2	7.7	1	3.8
รวมเฉลี่ย	25	96.2	1	3.8	0	0

2) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองพะไล งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า ชื่อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดเจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย และความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ร้อยละ 100 รองลงมาความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ และความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ ร้อยละ 96.2 และเจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ ร้อยละ 92.3 ตามลำดับ รายละเอียดดังตารางที่ 12

ตารางที่ 12 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองพะไล งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	25	96.2	1	3.8	0	0
2. ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	25	96.2	1	3.8	0	0
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	23	88.5	3	11.5	0	0
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาให้	24	92.3	2	7.7	0	0
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	26	100	0	0	0	0
6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	26	100	0	0	0	0
รวมเฉลี่ย	25	96.2	1	3.8	0	0

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองพะไล งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อ ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้าย ประชาสัมพันธ์ และความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้ ร้อยละ 96.2 รองลงมาความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือ และคุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ ร้อยละ 92.3 และความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 88.5 ตามลำดับ รายละเอียดดังตารางที่ 13

ตารางที่ 13 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองพะไล งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	22	84.6	2	7.7	2	7.7
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งคอยบริการ	23	88.5	2	7.7	1	3.8
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	21	80.8	3	11.5	2	7.7
4. ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	24	92.3	2	7.7	0	0
5. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	24	92.3	2	7.7	0	0
6. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	25	96.2	1	3.8	0	0
7. ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้าย ประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	25	96.2	1	3.8	0	0
8. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้	25	96.2	1	3.8	0	0
รวมเฉลี่ย	24	92.3	2	7.7	0	0

4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองพะไล งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย และคุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม ร้อยละ 84.6 รองลงมาคือ ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อ และความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 80.8 และความเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 76.9 ตามลำดับ รายละเอียดดังตารางที่ 14

ตารางที่ 14 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองพะไล งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านช่องทางการให้บริการ

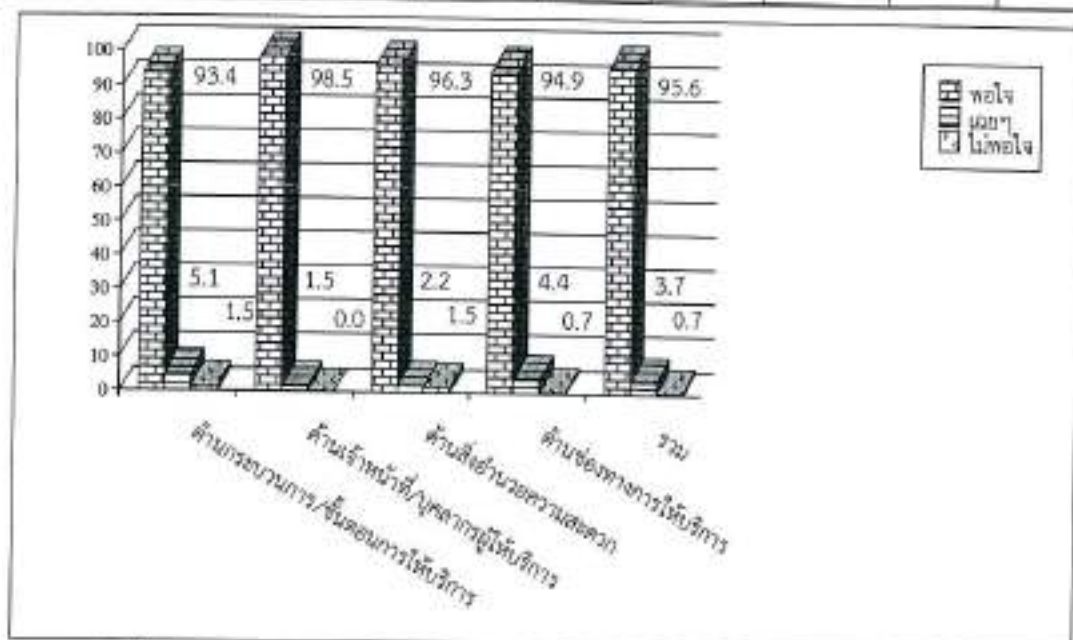
ด้านช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์	22	84.6	2	7.7	2	7.7
2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ	21	80.8	4	15.4	1	3.8
3. ความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ	20	76.9	6	23.1	0	0
4. ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ	21	80.8	5	19.2	0	0
5. คุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม	22	84.6	2	7.7	2	7.7
รวมเฉลี่ย	21	80.8	4	15.4	1	3.8

3.3 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

3.3.1 โดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองพะไล งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม คิดเป็นร้อยละ 95.6 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ร้อยละ 98.5 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 96.3 รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 94.9 และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 93.4 ตามลำดับ รายละเอียดดังตารางที่ 15 และแผนภูมิที่ 5

ตารางที่ 15 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองพะไล งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยภาพรวมและรายด้าน

งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	127	93.4	7	5.1	2	1.5
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ	134	98.5	2	1.5	0	0
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	131	96.3	3	2.2	2	1.5
ด้านช่องทางการให้บริการ	129	94.9	6	4.4	1	0.7
รวมเฉลี่ย	130	95.6	5	3.7	1	0.7



แผนภูมิที่ 5 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองพะไล อำเภอบัวลาย จังหวัดนครราชสีมา งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

3.3.2 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม จำแนกเป็นรายด้าน

1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองพะไล งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ ร้อยละ 100 รองลงมาคือ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน ร้อยละ 92.6 และความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ร้อยละ 91.9 ตามลำดับ รายละเอียดดังตารางที่ 16

ตารางที่ 16 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองพะไล งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	126	92.6	8	5.9	2	1.5
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	124	91.2	9	6.6	3	2.2
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	125	91.9	8	5.9	3	2.2
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	136	100	0	0	0	0
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	126	92.6	8	5.9	2	1.5
6. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการ	125	91.9	9	6.6	2	1.5
รวมเฉลี่ย	127	93.4	7	5.1	2	1.5

2) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล เมืองพะไล งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ และความซื่อสัตย์สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่ ร้อยละ 100 รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ ร้อยละ 99.3 และความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ และเจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย ร้อยละ 98.5 ตามลำดับ รายละเอียดดังตารางที่ 17

ตารางที่ 17 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองพะไล งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	136	100	0	0	0	0
2. ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	134	98.5	2	1.5	0	0
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	128	94.1	6	4.4	2	1.5
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาให้	135	99.3	1	0.7	0	0
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	134	98.5	2	1.5	0	0
6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	136	100	0	0	0	0
รวมเฉลี่ย	134	98.5	2	1.5	0	0

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองพะไล งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อ ร้อยละ 97.8 รองลงมาคือ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทาง ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ และความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้ ร้อยละ 97.1 และความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม และความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ ร้อยละ 96.3 ตามลำดับ รายละเอียดดังตารางที่ 18

ตารางที่ 18 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองพะไล งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	132	97.1	3	2.2	1	0.7
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งคอยบริการ	130	95.6	4	2.9	2	1.5
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	128	94.1	6	4.4	2	1.5
4. ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	131	96.3	3	2.2	2	1.5
5. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	130	95.6	3	2.2	3	2.2
6. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	133	97.8	2	1.5	1	0.7
7. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ ความชัดเจนและเข้าใจง่าย	132	97.1	3	2.2	1	0.7
8. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้	132	97.1	3	2.2	1	0.7
รวมเฉลี่ย	131	96.3	3	2.2	2	1.5

4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองพะไล งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย ร้อยละ 96.3 รองลงมาคือ ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อ ร้อยละ 95.6 และความเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 94.6 ตามลำดับ รายละเอียดดังตารางที่ 19

ตารางที่ 19 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองพะไล งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านช่องทางการให้บริการ

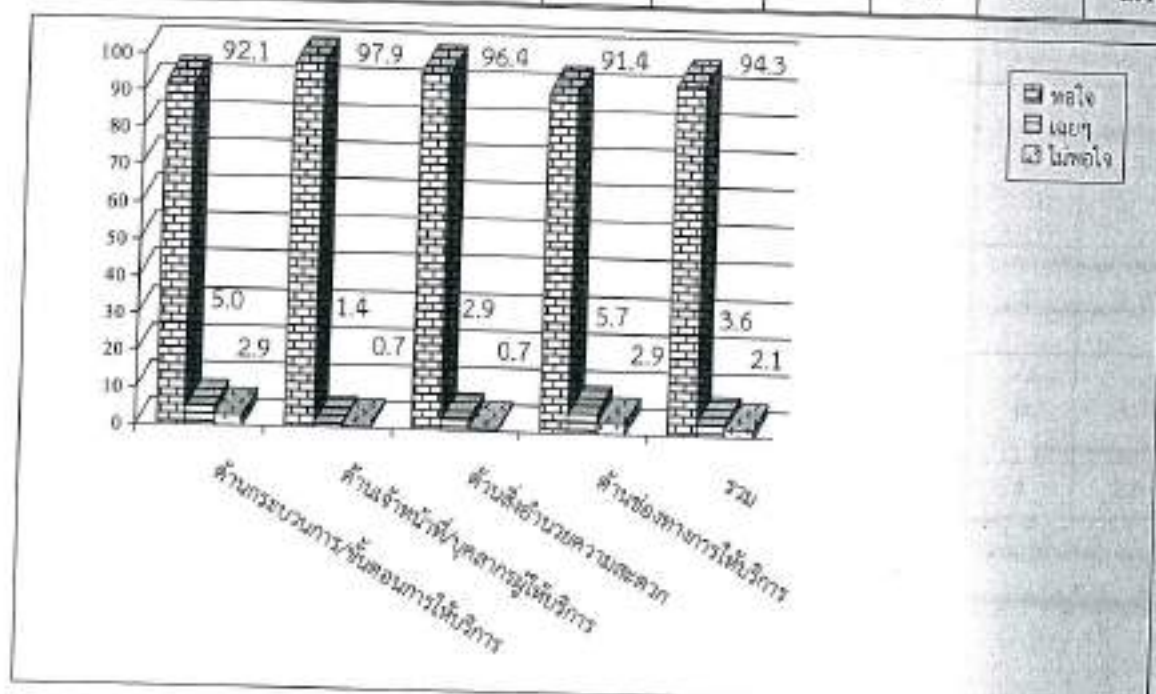
ด้านช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์	131	96.3	3	2.2	2	1.5
2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ	130	95.6	5	3.7	1	0.7
3. ความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ	129	94.9	6	4.4	1	0.7
4. ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ	128	94.1	8	5.9	0	0
5. คุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม	128	94.1	8	5.9	0	0
รวมเฉลี่ย	129	94.9	6	4.4	1	0.7

3.4 งานด้านสาธารณสุข

3.4.1 โดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองพะไล งานด้านสาธารณสุข คิดเป็นร้อยละ 94.3 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ร้อยละ 97.9 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 96.4 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 92.1 และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 91.4 ตามลำดับ รายละเอียดดังตารางที่ 20 และแผนภูมิที่ 6

ตารางที่ 20 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองพะไล งานด้านสาธารณสุข โดยภาพรวมและรายด้าน

งานด้านสาธารณสุข	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	129	92.1	7	5.0	4	2.9
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ	137	97.9	2	1.4	1	0.7
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	135	96.4	4	2.9	1	0.7
ด้านช่องทางการให้บริการ	128	91.4	8	5.7	4	2.9
รวมเฉลี่ย	132	94.3	5	3.6	3	2.1



แผนภูมิที่ 6 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองพะไล อำเภอบัวลาย จังหวัดนครราชสีมา งานด้านสาธารณสุข

3.4.2 งานด้านสาธารณสุข จำแนกเป็นรายด้าน

1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองพะไล งานด้านสาธารณสุข ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ ร้อยละ 100 รองลงมาคือ ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน ร้อยละ 92.1 และขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน ร้อยละ 91.4 ตามลำดับ รายละเอียดดังตารางที่ 21

ตารางที่ 21 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองพะไล งานด้านสาธารณสุข ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	128	91.4	7	5.0	5	3.6
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	125	89.3	10	7.1	5	3.6
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	127	90.7	11	7.9	2	1.4
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	140	100	0	0	0	0
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	129	92.1	7	5.0	4	2.9
6. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการ	125	89.3	9	6.4	6	4.3
รวมเฉลี่ย	129	92.1	7	5.0	4	2.9

2) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองพะไล งานด้านสาธารณสุข ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ และความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ร้อยละ 100 รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย ร้อยละ 99.3 และเจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ ร้อยละ 98.6 ตามลำดับรายละเอียดดังตารางที่ 22

ตารางที่ 22 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองพะไล งานด้านสาธารณสุข ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	134	95.7	4	2.9	2	1.4
2. ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	140	100	0	0	0	0
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	132	94.3	7	5.0	1	0.7
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาให้	138	98.6	2	1.4	0	0
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	139	99.3	1	0.7	0	0
6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	140	100	0	0	0	0
รวมเฉลี่ย	137	97.9	2	1.4	1	0.7

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองพะไล งานด้านสาธารณสุข ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทาง ร้อยละ 98.6 รองลงมาคือ ความเพียงพอของ อุปกรณ์/เครื่องมือ และป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ ร้อยละ 97.9 และการจัด สถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อ และความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือ และเอกสารให้ความรู้ ร้อยละ 94.6 ตามลำดับ รายละเอียดดังตารางที่ 23

ตารางที่ 23 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วน ตำบลเมืองพะไล งานด้านสาธารณสุข ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	138	98.6	2	1.4	0	0
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งคอยบริการ	134	95.7	4	2.9	2	1.4
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	134	95.7	5	3.6	1	0.7
4. ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	137	97.9	2	1.4	1	0.7
5. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	134	95.7	5	3.6	1	0.7
6. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	135	96.4	5	3.6	0	0
7. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ ความชัดเจนและเข้าใจง่าย	137	97.9	2	1.4	1	0.7
8. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้	135	96.4	5	3.6	0	0
รวมเฉลี่ย	135	96.4	4	2.9	1	0.7

4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองพะไล งานด้านสาธารณสุข ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่าย ร้อยละ 93.6 รองลงมาคือ ความทันสมัยของ ช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 92.9 และช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย ร้อยละ 91.4 ตามลำดับ รายละเอียดดังตารางที่ 24

ตารางที่ 24 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วน ตำบลเมืองพะไล งานด้านสาธารณสุข ด้านช่องทางการให้บริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/ โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์	128	91.4	8	5.7	4	2.9
2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ	131	93.6	6	4.3	3	2.1
3. ความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ	126	90.0	10	7.1	4	2.9
4. ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ	130	92.9	8	5.7	2	1.4
5. คุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม	127	90.7	8	5.7	5	3.6
รวมเฉลี่ย	128	91.4	8	5.7	4	2.9

4. ปัญหาและข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง

4.1 ปัญหาในการให้บริการ

4.1.1 การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างมีเอกสารเยอะมาก ถ้าเป็นไปได้ก็อยากให้มีการลดจำนวนเอกสารลงบ้างเพราะมีปัญหาคือไม่เข้าใจการเตรียมเอกสาร

4.1.2 การส่งเสริมอาชีพพระยะสันชาตความต่อเนื่องและ อบต. มีแต่การส่งเสริมแต่ไม่มีช่องทางการตลาดให้กับชาวบ้านโดยเฉพาะกลุ่มผู้สูงอายุอยากให้ส่งเสริมให้มีรายได้

4.2 ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง

4.2.1 อยากให้ อบต. เน้นการส่งเสริมเกี่ยวกับการสร้างอาชีพให้มาก ๆ และมีความหลากหลาย และส่งเสริมอย่างต่อเนื่อง

4.2.2 การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของ อบต. อย่างต่อเนื่อง

4.2.3 ควรการส่งเสริมอาชีพต้องมีทั้งระยะสั้นและระยะยาวรวมถึงสร้างความต่อเนื่อง พร้อมทั้งแสวงหาช่องทางการตลาดให้กับชาวบ้าน

บทที่ 5

สรุปผลการประเมิน

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองพะไล อำเภอบัวลาย จังหวัดนครราชสีมา มีวัตถุประสงค์สำคัญคือ เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองพะไล อำเภอบัวลาย จังหวัดนครราชสีมา ในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ กลุ่มตัวอย่างในการประเมิน ได้แก่ ประชาชนที่มาใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองพะไล อำเภอบัวลาย จังหวัดนครราชสีมา ใน 4 งาน ได้แก่ งานด้านรายได้หรือภาษีงาน งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และงานด้านสาธารณสุข ซึ่งได้มาจากการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของ Taro Yamane (1970) ได้กลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำเท่ากับ 365 คน เพื่อให้การประเมินมีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น ผู้ประเมินจึงใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน ตามสัดส่วนของงานที่ขอรับบริการ จากทั้ง 9 หมู่บ้าน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้เป็นแบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองพะไล ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบและมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ เพื่อแสดงระดับความพึงพอใจ การเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม ณ ชุมชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ในเขตพื้นที่บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองพะไล ระหว่างวันที่ 14 - 15 กันยายน 2563 การวิเคราะห์ข้อมูลใช้การวิเคราะห์หาค่าความถี่และร้อยละ เพื่อแสดงความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองพะไล โดยวิเคราะห์ในภาพรวมและแยกตามงานที่มาใช้บริการ สรุปผลการประเมินได้ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

ประชากรที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองพะไล พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 55.5 และเพศชาย ร้อยละ 44.5 มีอายุ 61 ปีขึ้นไป มากที่สุด ร้อยละ 44.0 รองลงมาคือระหว่าง 46-60 ปี ร้อยละ 30.5 จบการศึกษาระดับประถมศึกษา มากที่สุด ร้อยละ 39.5 รองลงมาคือมัธยมศึกษา ร้อยละ 28.0 และประชาชนส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกร/ประมง มากที่สุด ร้อยละ 28.0 รองลงมาคือ ค้าขาย/อาชีพอิสระ ร้อยละ 23.5 ตามลำดับ

2. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองพะไล อำเภอบัวลาย จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน

2.1 โดยภาพรวมและรายด้าน ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองพะไล อำเภอบัวลาย จังหวัดนครราชสีมา คิดเป็นร้อยละ 94.8 เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ร้อยละ 98.0 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 95.8 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 93.7 และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 91.7 ตามลำดับ

2.2 เมื่อพิจารณาจำแนกตามงาน พบว่า งานที่ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ร้อยละ 95.6 (10 คะแนน) รองลงมาคือ งานด้านรายได้หรือภาษีงาน ร้อยละ 94.9 (9 คะแนน) รองลงมาคือ งานด้านสาธารณสุข ร้อยละ 94.3 (9 คะแนน) และงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ร้อยละ 92.3 (9 คะแนน) ตามลำดับ

3. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองพะไล อำเภอบัวลาย จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ

3.1 งานด้านรายได้หรือภาษีงาน

3.1.1 เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนกลุ่มตัวอย่าง มีความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองพะไล งานด้านรายได้หรือภาษีงาน คิดเป็นร้อยละ 94.9 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ร้อยละ 98.0 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 95.9 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 94.9 และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 90.8 ตามลำดับ

3.1.2 งานด้านรายได้หรือภาษีงาน จำแนกเป็นรายด้าน

1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองพะไล งานด้านรายได้หรือภาษีงาน ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชน มีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ ร้อยละ 100 รองลงมาคือ ความสะดวกที่ให้บริการแต่ละขั้นตอน ร้อยละ 98.0 และความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอน ร้อยละ 95.9 ตามลำดับ

2) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองพะไล งานด้านรายได้หรือภาษีงาน ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความ พึงพอใจมากที่สุดคือ ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่ มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ และความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ร้อยละ 100 รองลงมาคือ ความสุภาพ ภิริยามรยาทของเจ้าหน้าที่ และเจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกัน ทุกราย ร้อยละ 98.0 และความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ร้อยละ 92.9 ตามลำดับ

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองพะไล งานด้านรายได้หรือภาษีงาน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าข้อรายการที่ประชาชน มีความพึงพอใจ มากที่สุดคือ ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ และความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/ คู่มือและเอกสารให้ความรู้ ร้อยละ 96.9 รองลงมาคือ การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อ ร้อยละ 95.9 และความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือ และคุณภาพและความ ทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ ร้อยละ 94.9 ตามลำดับ

4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองพะไล งานด้านรายได้หรือภาษีงาน ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชน มีความพึงพอใจ มากที่สุดคือ ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย และคุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม ร้อยละ 91.8 รองลงมาคือ ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อ และความ ทันสมัยของช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 90.8 และความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการ ให้บริการ ร้อยละ 89.8 ตามลำดับ

3.2 งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

3.2.1 โดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองพะไล งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง คิดเป็นร้อยละ 92.3 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ร้อยละ 96.2 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 92.3 และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 80.8 ตามลำดับ

3.2.2 งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง จำแนกเป็นรายด้าน

1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองพะไล งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชน มีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ ร้อยละ 100 รองลงมาคือ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอน ร้อยละ 96.2 และความเร็วในการให้บริการ และความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน ร้อยละ 92.3 ตามลำดับ

2) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองพะไล งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดเจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย และความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ร้อยละ 100 รองลงมาความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ และความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ ร้อยละ 96.2 และเจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ ร้อยละ 92.3 ตามลำดับ

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองพะไล งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อ ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ และความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้ ร้อยละ 96.2 รองลงมาความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือ และคุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ ร้อยละ 92.3 และความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 88.5 ตามลำดับ

4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองพะไล งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย และคุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม ร้อยละ 84.6 รองลงมาคือ ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อ และความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 80.8 และความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 76.9 ตามลำดับ

3.3 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

3.3.1 โศกภาพรวมและรายด้าน พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความ

พึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองพะไล งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม คิดเป็นร้อยละ 95.6 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ร้อยละ 98.5 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 96.3 รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 94.9 และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 93.4 ตามลำดับ

3.3.2 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม จำแนกเป็นรายด้าน

1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองพะไล งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ ร้อยละ 100 รองลงมาคือ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน ร้อยละ 92.6 และความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ร้อยละ 91.9 ตามลำดับ

2) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล เมืองพะไล งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความสุภาพ ภิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ และความซื่อสัตย์สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่ ร้อยละ 100 รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ ร้อยละ 99.3 และความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ และเจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย ร้อยละ 98.5 ตามลำดับ

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองพะไล งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อ ร้อยละ 97.8 รองลงมาคือ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทาง ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ และความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้ ร้อยละ 97.1 และความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม และความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ ร้อยละ 96.3 ตามลำดับ

4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองพะไล งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย ร้อยละ 96.3 รองลงมาคือ ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อ ร้อยละ 95.6 และความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 94.6 ตามลำดับ

3.4 งานด้านสาธารณสุข

3.4.1 โดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองพะไล งานด้านสาธารณสุข คิดเป็นร้อยละ 94.3 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ร้อยละ 97.9 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 96.4 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 92.1 และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 91.4 ตามลำดับ

3.4.2 งานด้านสาธารณสุข จำแนกเป็นรายด้าน

1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองพะไล งานด้านสาธารณสุข ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ ร้อยละ 100 รองลงมาคือ ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน ร้อยละ 92.1 และขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน ร้อยละ 91.4 ตามลำดับ

2) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองพะไล งานด้านสาธารณสุข ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ และความซื่อสัตย์ สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ร้อยละ 100 รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย ร้อยละ 99.3 และเจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ ร้อยละ 98.6 ตามลำดับ

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองพะไล งานด้านสาธารณสุข ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทาง ร้อยละ 98.6 รองลงมาคือ ความเพียงพอของ อุปกรณ์/เครื่องมือ และป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ ร้อยละ 97.9 และการจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อ และความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือ และเอกสารให้ความรู้ ร้อยละ 94.6 ตามลำดับ

4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองพะไล งานด้านสาธารณสุข ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่าย ร้อยละ 93.6 รองลงมาคือ ความทันสมัยของ ช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 92.9 และช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย ร้อยละ 91.4 ตามลำดับ

4. ปัญหาและข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง

4.1 ปัญหาในการให้บริการ

4.1.1 การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างมีเอกสารเยอะมาก ถ้าเป็นไปได้อยากให้มีการลดจำนวนเอกสารลงบ้างเพราะมีปัญหาคือไม่เข้าใจการเตรียมเอกสาร

4.1.2 การส่งเสริมอาชีพระยะสั้นขาดความต่อเนื่องและ อบต. มีแค่การส่งเสริม แต่ไม่มีช่องทางตลาดให้กับชาวบ้านโดยเฉพาะกลุ่มผู้สูงอายุอยากให้ส่งเสริมให้มีรายได้

4.2 ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง

4.2.1 อยากให้ อบต.เน้นการส่งเสริมเกี่ยวกับการสร้างอาชีพให้มาก ๆ และมีความหลากหลาย และส่งเสริมอย่างต่อเนื่อง

4.2.2 การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของ อบต.อย่างต่อเนื่อง

4.2.3 ควรการส่งเสริมอาชีพต้องมีทั้งระยะสั้นและระยะยาวรวมถึงสร้างความต่อเนื่อง พร้อมทั้งแสวงหาช่องทางตลาดให้กับชาวบ้าน

เอกสารอ้างอิง

- โกวิทย์ พวงงาม. (2550). การปกครองท้องถิ่นไทย: เอกสารตำราหลัก ประกอบการเรียนการสอน
หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต สาขาการปกครองท้องถิ่น วิชาการเมืองการปกครอง
ส่วนท้องถิ่นไทย. กรุงเทพฯ: เอ็กซ์เปอร์เน็ท.
- สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา. (2558). รายงานการประเมินความพึงพอใจ
ของประชาชนที่มีต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองพะไล อำเภอบัวลาย
จังหวัดนครราชสีมา.
- _____. (2559). รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองพะไล อำเภอบัวลาย จังหวัดนครราชสีมา.
- _____. (2560). รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองพะไล อำเภอบัวลาย จังหวัดนครราชสีมา.
- _____. (2561). รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองพะไล อำเภอบัวลาย จังหวัดนครราชสีมา.
- _____. (2562). รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองพะไล อำเภอบัวลาย จังหวัดนครราชสีมา.
- สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี. (2562). คำแถลงนโยบายของคณะรัฐมนตรี. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ.
อรทัย ก๊กผล. (2547). Best practices ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. นนทบุรี:สถาบัน
พระปกเกล้า
- Taro Yamane. (1970). *Elementary Sampling Theory*. London : Prentice-Hall , Inc.

การคำนวณ

ภาคผนวก ก
แบบประเมินความพึงพอใจ

แบบประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองพะไล

อำเภอบัวลาย จังหวัดนครราชสีมา ประจำปี พ.ศ. 2563

สถานที่สำรวจ.....วันที่สำรวจ.....

คำชี้แจง

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา ได้รับมอบหมายให้ดำเนินการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการ เพื่อนำไปพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่และผู้บริหาร รวมทั้งการสนับสนุนสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ข้อมูลของท่านจะเป็นประโยชน์ต่อตัวท่านและส่วนรวมเป็นอย่างยิ่ง ผู้ประเมินขอความร่วมมือจากท่านโปรดตอบคำถามทุกข้อตามความเป็นจริง

ขอขอบคุณในความร่วมมือ
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (กรุณาทำเครื่องหมาย/หน้าข้อความต่อไปนี้)

- | | | |
|------------------|--|--|
| 1. เพศ | 1. <input type="checkbox"/> ชาย | 2. <input type="checkbox"/> หญิง |
| 2. อายุ | 1. <input type="checkbox"/> ต่ำกว่า 18 ปี | 2. <input type="checkbox"/> 18-30 ปี |
| | 3. <input type="checkbox"/> 31-45 ปี | 4. <input type="checkbox"/> 46-60 ปี |
| | | 5. <input type="checkbox"/> 61 ปีขึ้นไป |
| 3. ระดับการศึกษา | 1. <input type="checkbox"/> ต่ำกว่าหรือไม่ได้เรียน | 2. <input type="checkbox"/> ประถมศึกษา |
| | 3. <input type="checkbox"/> มัธยมศึกษา | 4. <input type="checkbox"/> อนุปริญญาหรือเทียบเท่า |
| | 5. <input type="checkbox"/> ปริญญาตรี | 6. <input type="checkbox"/> สูงกว่าปริญญาตรี |
| 4. อาชีพ | 1. <input type="checkbox"/> ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ | 2. <input type="checkbox"/> ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท |
| | 3. <input type="checkbox"/> ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ | 4. <input type="checkbox"/> ค้าขาย/อาชีพอิสระ |
| | 5. <input type="checkbox"/> นักเรียน/นักศึกษา | 6. <input type="checkbox"/> รับจ้างทั่วไป |
| | 7. <input type="checkbox"/> แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ | 8. <input type="checkbox"/> เกษตรกร/ประมง |
| | 9. <input type="checkbox"/> ว่างงาน | 10. <input type="checkbox"/> อื่นๆ (ระบุ)..... |

5. ส่วนงานที่มาใช้บริการ

1. งานด้านรายได้หรือภาษีงาน
2. งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
3. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
4. งานด้านสาธารณสุข

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในการให้บริการ (กรุณาทำเครื่องหมาย / หน้าข้อความที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด)

ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	พอใจ 😊	ค่อนข้าง พอใจ 😊	เฉยๆ 😐	ไม่ค่อย พอใจ 😞	ไม่ พอใจ 😡
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
1.1 ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว					
1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ					
1.3 ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
1.4 ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)					
1.5 ความสะดวกที่ได้รับจากกรบริการแต่ละขั้นตอน					
1.6 ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ					
2. ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ					
2.1 ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
2.2 ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
2.3 ความเข้าใจใส่ 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 พื่อรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นี้เคลือบบริการ					
3.3 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม					
3.4 ความเพียงพอของอุปกรณ์เครื่องมือในการให้บริการ					
3.5 คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์เครื่องมือในการให้บริการ					
3.6 การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ					
3.7 บัตร ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย					
3.8 ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้					
4. ด้านช่องทางบริการให้บริการ					
4.1 ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยงานเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์					
4.2 ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ					
4.3 ความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางบริการ					
4.4 ความทันสมัยของช่องทางบริการ					
4.5 คุณภาพของช่องทางบริการโดยรวม					

5. ปัญหาและข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุง

5.1 ปัญหาในกาให้บริการ.....

5.2 ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง.....

ภาคผนวก ข
ภาพกิจกรรมการลงพื้นที่เก็บรวบรวมข้อมูล

ภาพการลงพื้นที่เก็บข้อมูลประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองพะไล อำเภอบัวลาย จังหวัดนครราชสีมา





คำสั่งมหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา

ที่ ๓๐๒๔/ ๒๕๖๓

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการประเมินความพึงพอใจในการรับบริการของหน่วยงาน
องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓

ด้วยมหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา มีพันธกิจในการส่งเสริมการวิจัยและบริการวิชาการแก่ท้องถิ่น ซึ่งเป็นภารกิจที่สำคัญของมหาวิทยาลัยราชภัฏ ดังนั้นเพื่อให้การประเมินความพึงพอใจในการรับบริการของหน่วยงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒ ดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและบรรลุวัตถุประสงค์ มหาวิทยาลัยจึงขอแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงานดังนี้

๑. รศ.ดร.ชัคตตรี	ระยสวัสดิ์	๘. ผศ.ดร.กนกพร	ฉิมพลี
๒. รศ.ดร.เอกรัตน์	เอกศาสตร์	๙. ผศ.พันธเรศ	ธรรมสอน
๓. ผศ.ดร.อนุจิตร	ซิมสาร	๑๐. อาจารย์อัคริย์	เดชตานนท์
๔. นางสาววรรณษา	แสนลา	๑๑. นายภาณุวัฒน์	มิ่งจันทิก
๕. ผศ.ตุลา	คมกฤต มโนรัตน์	๑๒. นางสาวนัฐฐา	มณฑล
๖. อาจารย์ปราวตา	พรหมแสน	๑๓. นางรุจิรา	วิคารมย์
๗. นางสาวอัญชลี	พรามจร		

- หน้าที่
๑. กำหนดแนวทางการดำเนินงานให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อยและมีประสิทธิภาพ
 ๒. ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล
 ๓. ป้อนข้อมูล วิเคราะห์และเขียนรายงานผลการประเมิน
 ๔. กำกับ ติดตามให้การดำเนินงานเป็นไปด้วยความถูกต้อง เรียบร้อยและทันตามเวลาที่กำหนด
 ๕. รายงานผลการดำเนินงานต่อมหาวิทยาลัย

สั่ง ณ วันที่ ๓๔ เดือน สิงหาคม พ.ศ.๒๕๖๓

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ทวี วัชรเกียรติศักดิ์)
รองอธิการบดีปฏิบัติราชการแทน
อธิการบดี