

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน
ที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านยาง
อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดนครราชสีมา



สถาบันวิจัยและพัฒนา
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา

2568

บทสรุปผู้บริหาร

การประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานต่างๆ ภายในเทศบาลตำบลบ้านยาง จัดทำขึ้นเพื่อเป็นการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลบ้านยาง ให้สามารถตอบสนองความต้องการ และสามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในพื้นที่แก่ประชาชนที่มาใช้บริการในด้านกระบวนการและขั้นตอน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ โดยทำการประเมิน จำนวน 4 งาน ได้แก่ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานด้านการศึกษา งานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม กลุ่มตัวอย่างใช้การสุ่มตัวอย่างอย่างง่ายจากประชาชนที่มาใช้บริการที่หน่วยงานของเทศบาลตำบลบ้านยาง จำนวน 400 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้เป็นแบบประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านยาง แบบประเมินแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้ ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม อาชีพ และงานที่ประเมิน ลักษณะแบบประเมินเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List) จำนวน 5 ข้อ ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านยาง มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ จำนวน 25 ข้อ และส่วนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะ ซึ่งมีลักษณะเป็นคำถามปลายเปิด ดำเนินการประเมินใน 4 ด้าน คือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ ระยะเวลาดำเนินการเก็บข้อมูล ระหว่างวันที่ 25-27 สิงหาคม พ.ศ. 2568 จากนั้นนำข้อมูลที่ได้มาจัดกระทำข้อมูลเพื่อวิเคราะห์หาความถี่ และค่าร้อยละ ซึ่งผู้ประเมินนำเสนอด้วยตาราง และแผนภูมิประกอบคำบรรยาย ทั้งโดยภาพรวม จำแนกตามรายด้าน และรายชื่อผลการประเมินสามารถนำมาสรุปได้ดังนี้

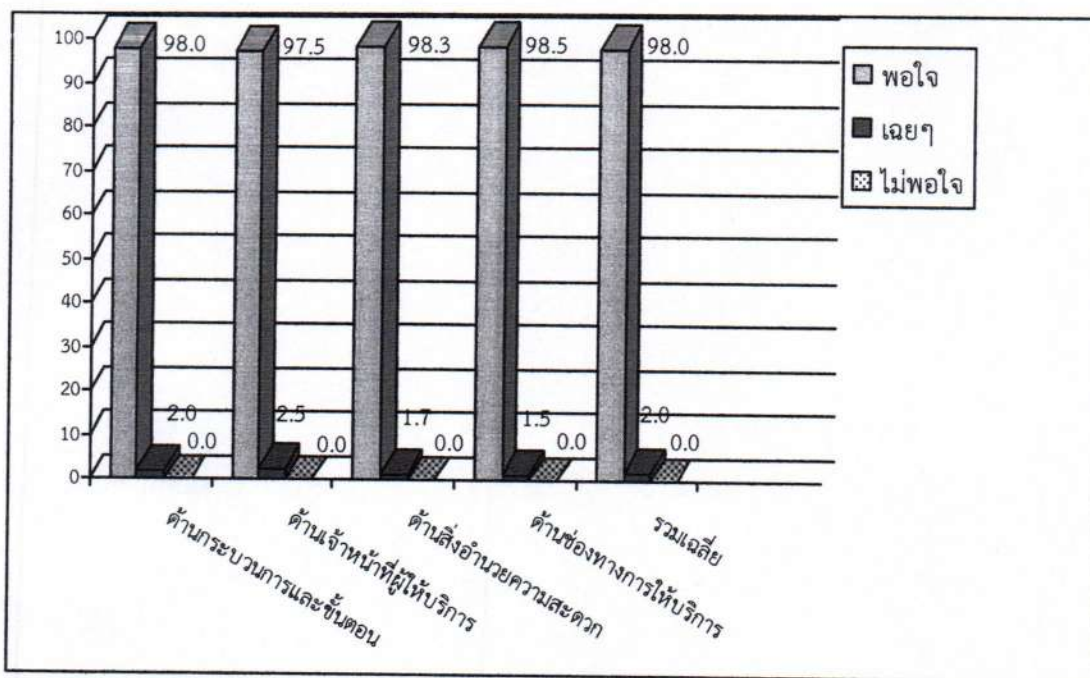
1. ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบประเมิน

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านยาง จากงานที่มาใช้บริการที่เทศบาลตำบลบ้านยาง ได้แก่ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานด้านการศึกษา งานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 52.5 เพศชาย 47.5 ร้อยละ มีอายุระหว่าง 31-45 ปีมากที่สุด ร้อยละ 45.8 รองลงมา คือ อายุระหว่าง 18-30 ปี ร้อยละ 27.3 จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษา มากที่สุด ร้อยละ 49.8 รองลงมา คือ ประถมศึกษา ร้อยละ 23.3 ด้านอาชีพ

กลุ่มตัวอย่างประกอบอาชีพค้าขาย/อาชีพอิสระ มากที่สุด ร้อยละ 31.0 รองลงมา คือ อาชีพเกษตรกร/ประมง ร้อยละ 22.8

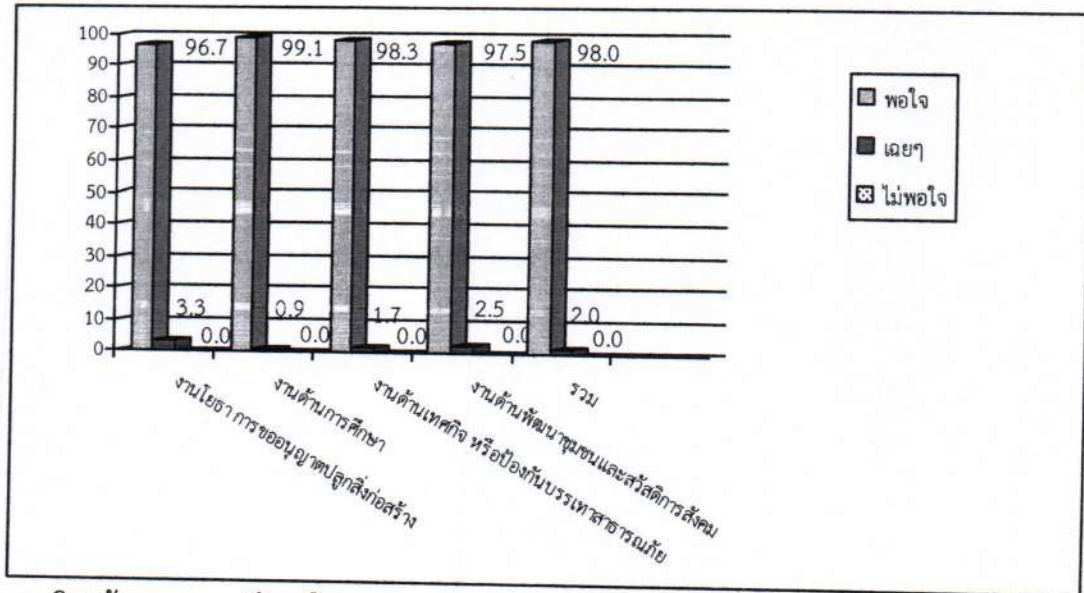
2. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านยางเมื่อพิจารณาโดยภาพรวมและรายด้าน

2.1 เมื่อพิจารณาโดยภาพรวม พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านยาง คิดเป็นร้อยละ 98.0 เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจ มากที่สุดคือ ด้านช่องทางการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 98.5 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 98.3 ด้านกระบวนการและขั้นตอน คิดเป็นร้อยละ 98.0 และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 97.5 ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิ 1



แผนภูมิ 1 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านยาง โดยภาพรวมและรายด้าน

2.2 เมื่อพิจารณาจำแนกตามงาน พบว่าประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจการให้บริการงานด้านการศึกษามากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 99.1 (10 คะแนน) รองลงมา คือ งานด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัยมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 98.3 (10 คะแนน) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม คิดเป็นร้อยละ 97.5 (10 คะแนน) และงานด้านงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง คิดเป็นร้อยละ 96.7 (10 คะแนน) ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิ 2

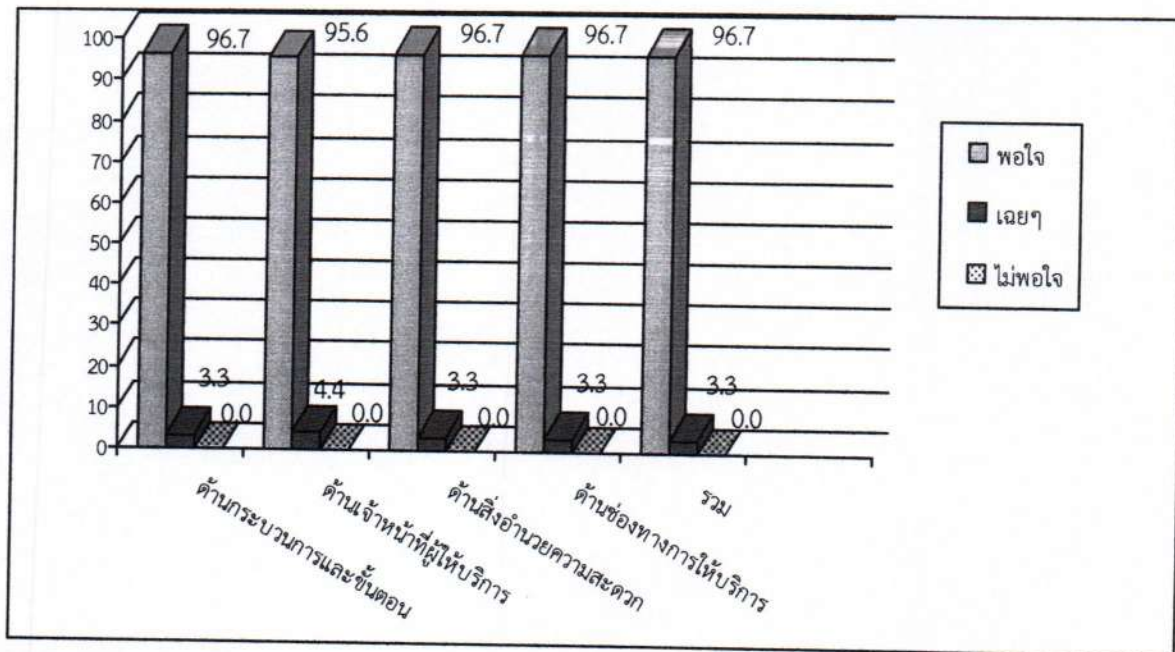


แผนภูมิ 2 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านยาง จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ

3. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านยาง จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ

3.1 งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

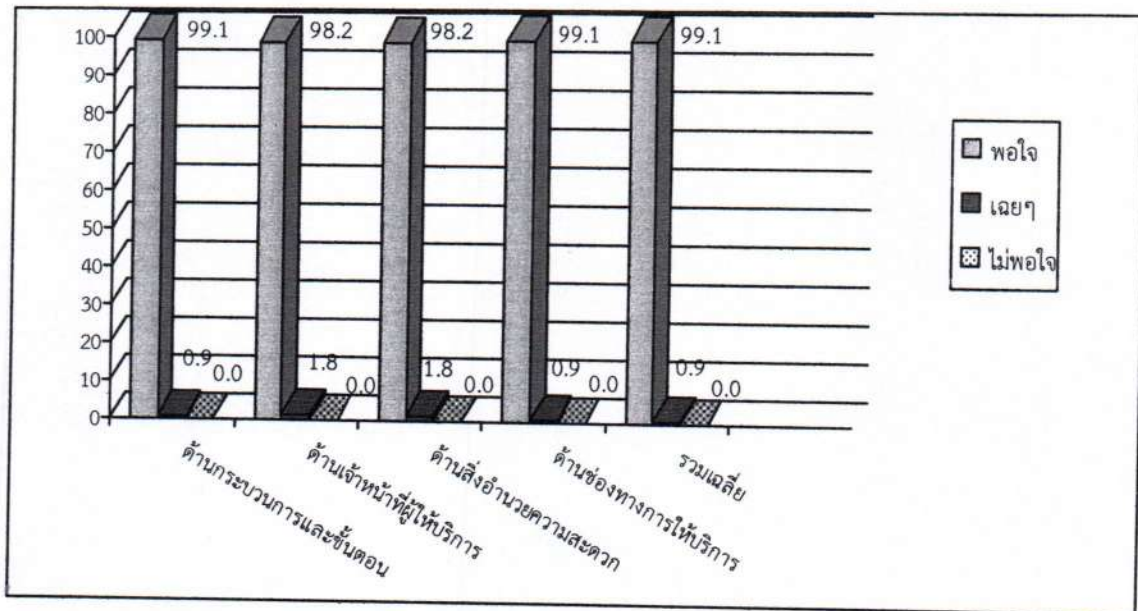
เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างของเทศบาลตำบลบ้านยาง พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านยาง คิดเป็นร้อยละ 96.7 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 96.7 เท่ากัน รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 95.6 ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิ 3



แผนภูมิ 3 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านยาง งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

3.2 งานด้านการศึกษา

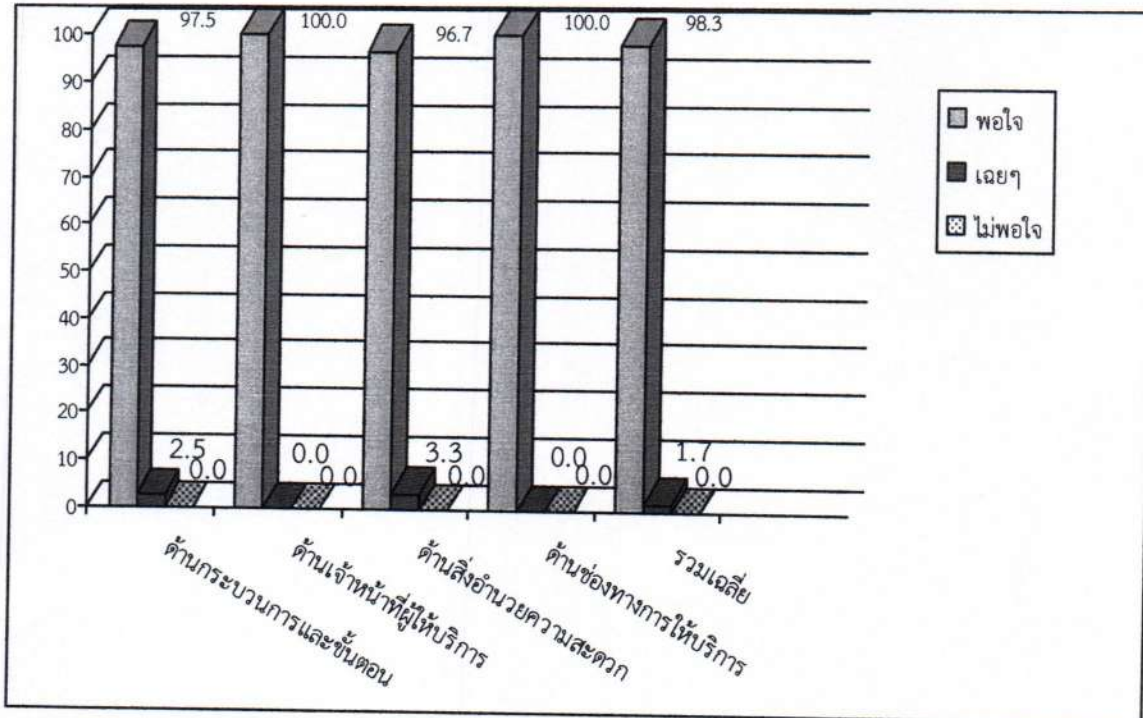
เมื่อพิจารณางานด้านการศึกษาโดยภาพรวม พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านยาง คิดเป็นร้อยละ 99.1 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ช่องทางการให้บริการ และด้านกระบวนการและขั้นตอน คิดเป็นร้อยละ 99.1 เท่ากัน รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 98.2 เท่ากัน ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิ 4



แผนภูมิ 4 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านยาง
งานด้านการศึกษา

3.3 งานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

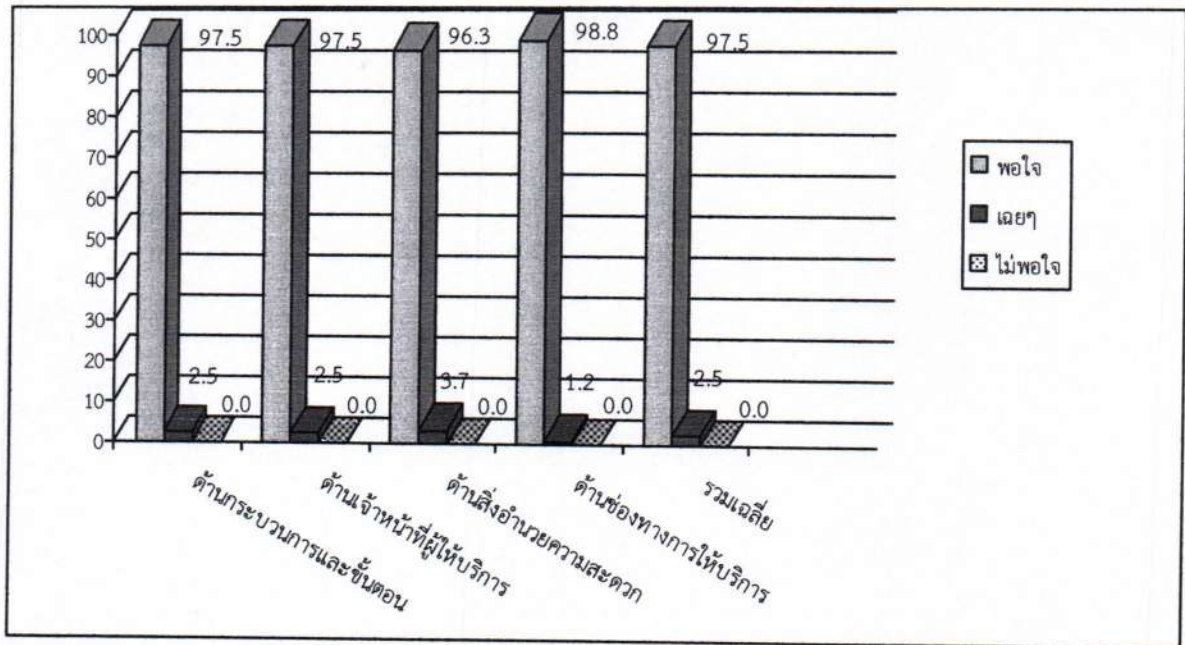
เมื่อพิจารณางานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย โดยภาพรวม พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านยาง คิดเป็นร้อยละ 98.3 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 100.0 เท่ากัน รองลงมา คือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน คิดเป็นร้อยละ 97.5 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 96.7 ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิ 5



แผนภูมิ 5 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านยาง
งานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

3.4 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

เมื่อพิจารณางานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมโดยภาพรวม พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านยาง คิดเป็นร้อยละ 97.5 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 98.8 รองลงมา คือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 97.5 เท่ากัน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 96.3 ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิ 6



แผนภูมิ 6 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านยาง
งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

4. ข้อเสนอแนะ

ผู้ประเมินได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาล ตำบลบ้านยาง อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดนครราชสีมา พบว่า ประชาชนได้ให้ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา พื้นที่ในเขตรับผิดชอบของเทศบาลตำบลบ้านยาง ดังนี้

4.1 งานด้านโยธา – การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

การขออนุญาตก่อสร้างยังมีขั้นตอนซับซ้อน ทำให้ประชาชนเสียเวลาและสับสนในกระบวนการ เอกสารและข้อกำหนดยังประชาสัมพันธ์ไม่ทั่วถึง ควรจัดทำคู่มือที่เข้าใจง่ายและเผยแพร่ในหลายช่องทาง ระบบการยื่นขออนุญาตควรพัฒนาเป็นแบบออนไลน์ ลดภาระการเดินทางของประชาชน ควรมี การตรวจสอบการก่อสร้างที่ไม่ได้รับอนุญาตอย่างจริงจังเพื่อป้องกันปัญหาตามมา บุคลากรที่เกี่ยวข้อง ต้องได้รับการพัฒนาองค์ความรู้ด้านกฎหมายอาคารและเทคโนโลยีใหม่ๆ การบริการควรเน้นความโปร่งใส รวดเร็ว และเป็นมิตร เพื่อสร้างความเชื่อมั่นแก่ประชาชน

4.2 งานด้านการศึกษา

ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กและโรงเรียนในพื้นที่ที่ยังขาดอุปกรณ์และสื่อการเรียนการสอนที่ทันสมัย เพียงพอ ครูผู้สอนจำเป็นต้องได้รับการพัฒนาองค์ความรู้ใหม่ๆ เช่น STEM หรือทักษะดิจิทัลอย่างต่อเนื่อง ควรปรับปรุงอาคารสถานที่ให้สะอาด ปลอดภัย และเหมาะสมกับการเรียนรู้ของเด็กทุกวัย การมีส่วนร่วม ของผู้ประกอบการยังไม่ชัดเจน จึงควรสร้างเวทีและกิจกรรมร่วมกันมากขึ้น ควรสนับสนุนกิจกรรมพัฒนาทักษะ ชีวิตและกิจกรรมสร้างสรรค์นอกห้องเรียน การศึกษาควรมุ่งเน้นการสร้างพื้นฐานคุณธรรม จริยธรรม ควบคู่ กับความรู้ทางวิชาการ

4.3 งานด้านเทศกิจ / ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

อุปกรณ์และยานพาหนะสำหรับงานกู้ภัยและดับเพลิงยังไม่เพียงพอและบางส่วนชำรุดล้าสมัย ควรมีการฝึกซ้อมและทดสอบแผนป้องกันสาธารณภัยร่วมกับชุมชนอย่างสม่ำเสมอ การประชาสัมพันธ์ ความรู้เรื่องการป้องกันอัคคีภัย น้ำท่วม และอุบัติเหตุยังไม่ทั่วถึง ควรใช้ช่องทางสื่อออนไลน์และ เสียงตามสายเพื่อเตือนภัยและเผยแพร่ข้อมูลเร่งด่วน ทีมอาสาสมัคร อปพร. ควรได้รับการอบรมเสริมทักษะ ให้พร้อมทำงานในทุกสถานการณ์งานเทศกิจต้องพัฒนาการประสานงานกับหน่วยงานภายนอกเพื่อเพิ่ม ประสิทธิภาพการช่วยเหลือ

4.4 งานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

การดูแลผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ด้อยโอกาสยังไม่ครอบคลุม จึงควรมีการลงพื้นที่เชิงรุกมากขึ้น การสนับสนุนอาชีพและการสร้างรายได้ให้ชุมชนยังไม่เพียงพอ ควรส่งเสริมวิสาหกิจและตลาดออนไลน์ ควรเพิ่มกิจกรรมที่เปิดโอกาสให้สตรีและเยาวชนเข้ามามีบทบาทร่วมในการพัฒนาชุมชน สวัสดิการสังคม ควรมุ่งเน้นทั้งด้านการเงิน สุขภาพ และการเข้าถึงบริการพื้นฐานอย่างทั่วถึง การประสานงานกับหน่วยงาน

ต่างๆ ยังไม่เข้มแข็ง ควรสร้างเครือข่ายเพื่อเสริมทรัพยากร การพัฒนาชุมชนควรมุ่งเน้นความยั่งยืน การมีส่วนร่วมและสอดคล้องกับวิถีชีวิตท้องถิ่น

คำนำ

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านยาง อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดนครราชสีมาครั้งนี้ มีเป้าหมายสำคัญ คือ การสะท้อนภาพการทำงานของหน่วยงานจากประชาชนที่มารับบริการทั้งในด้านกระบวนการและขั้นตอน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการด้าน สิ่งอำนวยความสะดวก รวมทั้งช่องทางการให้บริการ โดยในการดำเนินการประเมินได้ทำการประเมินจาก งานที่ให้บริการ จำนวน 4 งาน ได้แก่ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานด้านการศึกษา งานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

งานวิจัยครั้งนี้สำเร็จลุล่วงด้วยดี เนื่องจากได้รับความร่วมมือจากหลายฝ่าย สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา ในฐานะผู้ดำเนินการประเมินขอขอบคุณประชาชนที่เป็นกลุ่ม ตัวอย่างที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสำรวจด้วยดี และขอขอบคุณผู้นำชุมชนที่อำนวยความสะดวก ในการเข้าไปเก็บข้อมูลภาคสนามครั้งนี้

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าผลการประเมิน ดังกล่าว จะเป็นข้อมูลที่จะนำไปสู่การปรับปรุงและพัฒนาประสิทธิภาพของการให้บริการของเทศบาลตำบล บ้านยาง เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนต่อไป

สถาบันวิจัยและพัฒนา
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา

สารบัญ

	หน้า
บทสรุปสำหรับผู้บริหาร	ก
คำนำ	ญ
สารบัญ	ฎ
สารบัญตาราง	ฐ
สารบัญแผนภูมิ	ฒ
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาของการประเมิน	1
วัตถุประสงค์ของการประเมิน	3
ขอบเขตของการประเมิน	3
ระยะเวลาในการประเมิน	3
ผลที่คาดว่าจะได้รับ	3
บทที่ 2 สภาพทั่วไปของเทศบาลตำบลบ้านยาง	4
สภาพทั่วไปของเทศบาลตำบลบ้านยาง	4
บทที่ 3 วิธีประเมินผล	16
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	16
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล	18
การเก็บรวบรวมข้อมูล	18
ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล	18
การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล	18
บทที่ 4 ผลการประเมิน	20
ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน	20
ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านยาง โดยภาพรวม	22
ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านยาง จำแนกตามงานที่ให้บริการ	23

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 5 สรุปผลการประเมิน	44
ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบประเมิน	44
ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านยาง โดยภาพรวม	45
ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านยาง จำแนกตามงานที่ให้บริการ	45
ข้อเสนอแนะ	51
บรรณานุกรม	53
ภาคผนวก	54
ภาคผนวก ก เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	55
ภาคผนวก ข ภาพกิจกรรมลงพื้นที่เก็บรวบรวมข้อมูล	58

สารบัญตาราง

ตาราง		หน้า
1	จำนวนกลุ่มตัวอย่างเมื่อจำแนกตามหมู่บ้านที่เป็นพื้นที่รับผิดชอบของเทศบาลตำบลบ้านยาง	17
2	จำนวนและร้อยละของข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบประเมิน	21
3	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านยาง โดยภาพรวมและรายด้าน	22
4	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านยาง จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ	23
5	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างของเทศบาลตำบลบ้านยาง โดยภาพรวมและรายด้าน	24
6	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างของเทศบาลตำบลบ้านยาง ด้านกระบวนการและขั้นตอน	25
7	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างของเทศบาลตำบลบ้านยาง ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	26
8	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างของเทศบาลตำบลบ้านยาง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	27
9	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างของเทศบาลตำบลบ้านยาง ด้านช่องทางการให้บริการ	28
10	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านการศึกษาของเทศบาลตำบลบ้านยาง โดยภาพรวมและรายด้าน	29
11	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านการศึกษาของเทศบาลตำบลบ้านยาง ด้านกระบวนการและขั้นตอน	30
12	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านการศึกษาของเทศบาลตำบลบ้านยาง ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	31
13	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านการศึกษาของเทศบาลตำบลบ้านยาง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	32

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
14	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านการศึกษา ของเทศบาลตำบลบ้านยาง ด้านช่องทางการให้บริการ	33
15	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านเทศกิจ หรือ ป้องกันบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลตำบลบ้านยาง โดยภาพรวมและรายด้าน	34
16	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านเทศกิจ หรือ ป้องกันบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลตำบลบ้านยาง ด้านกระบวนการและขั้นตอน	35
17	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านเทศกิจ หรือ ป้องกันบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลตำบลบ้านยาง ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	36
18	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านเทศกิจ หรือ ป้องกันบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลตำบลบ้านยาง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	37
19	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านเทศกิจ หรือ ป้องกันบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลตำบลบ้านยาง ด้านช่องทางการให้บริการ	38
20	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลบ้านยาง โดยภาพรวมและรายด้าน	39
21	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลบ้านยาง ด้านกระบวนการและขั้นตอน	40
22	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลบ้านยาง ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	41
23	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลบ้านยาง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	42
24	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลบ้านยาง ด้านช่องทางการให้บริการ	43

สารบัญแนภูมิ

แผนภูมิ		หน้า
1	ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านยาง โดยภาพรวมและรายด้าน	22
2	ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านยาง จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ	23
3	ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านยาง งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	24
4	ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านยาง งานด้านการศึกษา	29
5	ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านยาง งานด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	34
6	ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านยาง งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	39

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาของการประเมิน

การบริหารราชการแผ่นดินของรัฐบาลในปัจจุบัน มุ่งเน้นการพัฒนาประเทศในด้านต่างๆ ให้ทันการเปลี่ยนแปลง เสริมสร้างความเข้มแข็งและแก้ไขปัญหาที่ยังดำรงอยู่ของภาคส่วนต่างๆ ภายในประเทศ เพื่อให้ประเทศไทยมีภูมิคุ้มกันและมีความแข็งแกร่งเพียงพอที่จะเผชิญกับสถานการณ์ความไม่แน่นอนจากปัจจัยต่างๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถก้าวไปข้างหน้าอย่างต่อเนื่อง และมีความเข้มแข็ง ในระยะยาว มุ่งพัฒนาให้ประชาชนมีรายได้เพิ่มมากขึ้น ดูแลประชาชนอย่างทั่วถึงแก้ไขปัญหาปากท้องสร้างรายได้ ลดความเหลื่อมล้ำให้กับประชาชนพร้อมสร้างหลักคิด คุณธรรม และจริยธรรม มีศักยภาพที่จะดำเนินชีวิตในศตวรรษที่ 21 ได้ ภายใต้การบูรณาการทางการบริหารทุกภาคส่วน โดยเฉพาะเทศบาลตำบลซึ่งรัฐ จะกระจายอำนาจ ความรับผิดชอบ และเพิ่มบทบาทการปกครองของเทศบาลตำบล ส่งเสริมบทบาทของ เอกชนและชุมชนในการให้บริการสาธารณะ โดยเร่งพัฒนาองค์กรและบุคลากรของเทศบาลตำบล ให้มี ศักยภาพ และมีความรับผิดชอบมากขึ้นทั้งในการบริหารและการใช้จ่ายงบประมาณ เพื่อให้เทศบาลตำบล สามารถบริหารจัดการตนเองตามหลักธรรมาภิบาล ได้อย่างมีประสิทธิภาพ พร้อมทั้งส่งเสริมบทบาทของ เอกชนและชุมชนท้องถิ่นรวมถึงภาคีอื่นๆ ในการแก้ไขปัญหาและพัฒนาพื้นที่รวมถึงการจัดให้มีบริการ สาธารณะต่าง ๆ ให้ตรงกับความต้องการของประชาชน เพื่อนำไปสู่การยกระดับมาตรฐานการให้บริการของ รัฐ ให้เทียบเท่ากับมาตรฐานสากล และสนับสนุนการพัฒนายุทธศาสตร์เชิงพื้นที่ ให้มีการขับเคลื่อนอย่าง เป็นระบบ (คำแถลงนโยบายของคณะรัฐมนตรี, 2562: 1-29) การปกครองในระบอบประชาธิปไตยของ ประเทศไทย ที่มีความใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุดมีความสำคัญอย่างมากต่อการพัฒนา และเข้าไปแก้ไข ปัญหาที่เกิดขึ้นนั้นได้อย่างทันท่วงที โดยให้สิทธิแก่ชุมชนในการตัดสินใจดำเนินการกิจต่างๆ ของท้องถิ่น การให้ความสำคัญต่อการเรียนรู้ และฝึกปฏิบัติการปกครองในระบอบประชาธิปไตยแบบมีส่วนร่วม โดยท้องถิ่นจึงสำคัญ (โกวิทย์ พวงงาม, 2550: 11) จะเห็นได้ว่าตั้งแต่เริ่มมีการดำเนินการกระจายอำนาจ ให้แก่เทศบาลตำบล ภายใต้พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจ ให้แก่เทศบาลตำบล พ.ศ. 2542 และแผนปฏิบัติการกำหนดแผน ขั้นตอนการกระจายอำนาจ ให้แก่เทศบาลตำบล ตลอดจนการ บัญญัติความสำคัญของเทศบาลตำบล ที่กำหนดไว้ในรัฐธรรมนูญของไทยแล้วนั้น ส่งผลให้เทศบาลตำบล มีอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบมากขึ้น ซึ่งจากการถ่ายโอนภารกิจดังกล่าว ส่งผลให้เทศบาลตำบล มีบทบาทเป็นองค์กรบริการสาธารณะเด่นชัดขึ้น โดยมีภารกิจหลักๆ แบ่งออกได้ 6 ด้าน คือ ด้านโครงสร้าง พื้นฐาน ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต ด้านการจัดระเบียบชุมชน และการรักษาความสงบเรียบร้อย ด้านการ วางแผน การส่งเสริมการลงทุน พานิชยกรรมและการท่องเที่ยว ด้านการบริหารจัดการและการอนุรักษ์

ทรัพยากรธรรมชาติสิ่งแวดล้อมและด้านศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น ด้วยความสำคัญของภารกิจดังกล่าวข้างต้นไม่ใช่เพียงหน้าที่ที่ครอบคลุมมากขึ้น หากยังเป็นภารกิจที่มีผลกระทบต่อประชาชนในทุกๆด้าน ซึ่งเทศบาลตำบลในปัจจุบันมีบทบาทที่หลากหลาย เป็นทั้งผู้ออกและการบังคับใช้กฎหมาย อาทิเช่น การออกข้อบัญญัติท้องถิ่น การออกหรือต่อใบอนุญาต การกำหนดเขตผังเมืองและการตัดสินใจให้เงินอุดหนุนแก่องค์กรต่างๆ ทางสังคม (อรทัย ก๊กผล, 2547: 3-5)

ทั้งนี้การบริหารของเทศบาลตำบล ภายใต้ความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในปัจจุบันจึงเกิดประเด็นคำถามที่มากขึ้นว่าเทศบาลตำบล จะสามารถให้บริการประชาชนได้อย่างมีคุณภาพ และตอบสนองความต้องการของประชาชนได้จริงหรือไม่ ก่อให้เกิดการตั้งประเด็นความเชื่อมั่นต่อเทศบาลตำบล ในเขตพื้นที่ในการจัดบริการสาธารณะให้กับหมู่บ้าน/ชุมชนในเขตพื้นที่นั้นๆ ถือเป็นความท้าทายอย่างมากต่อผู้บริหารท้องถิ่นที่ต้องบริหารภารกิจ จัดบริการสาธารณะเพื่อมุ่งตอบสนองความต้องการให้กับประชาชนให้กับประชาชน ให้ได้มากที่สุด

เมื่อประมาณสองชั่วอายุคน ได้มีประชาชนกลุ่มหนึ่งได้อพยพมาจากบริเวณอำเภอนาเชือก อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม เข้ามาตั้งรกรากทำมาหากินบริเวณที่ราบลุ่มซึ่งมีผืนป่าขนาดใหญ่และไม้ที่สำคัญในผืนป่านั้นคือ “ต้นไม้ยาง” ซึ่งอยู่บริเวณหนองน้ำ ชาวบ้านจึงใช้ลักษณะเด่นของพื้นที่ เรียกชื่อหมู่บ้านว่า “บ้านหนองยาง” บ้านหนองยางเดิมเป็นหมู่บ้านขนาดใหญ่ซึ่งยากแก่การปกครองจึงได้มีการแบ่งเขตการปกครองหมู่บ้านตามลักษณะปกครองท้องที่ พ.ศ. 2457 ได้แก่บ้านหนองยาง หมู่ 1 และบ้านยาง หมู่ 15 และเมื่อประมาณ พ.ศ. 2521 ตำบลบ้านยางได้ขอแบ่งเขตการปกครองตามลักษณะการปกครองท้องที่ พ.ศ. 2457 จากตำบลช่องแมว และได้ตั้งเป็นตำบลบ้านยางโดยเอาลักษณะเด่นของพื้นที่คือ “ต้นไม้ยาง” จึงเรียกชื่อตำบลว่า “ตำบลบ้านยาง” เทศบาลตำบลบ้านยางจัดตั้งเป็นเทศบาลตำบลตามประกาศกระทรวงมหาดไทย เมื่อวันที่ 6 กันยายน พ.ศ. 2556 และตำบลบ้านยางได้แบ่งเขตการปกครองตามลักษณะการปกครองท้องที่ จำนวน 17 หมู่บ้าน มีจำนวนประชากรในเขตเทศบาลมีทั้งสิ้น 7,058 คน สภาพพื้นที่เป็นที่ราบสูง ลักษณะดินเป็นดินร่วนปนทราย มีปริมาณทรายมาก พื้นที่ป่า เป็นป่าลักษณะป่าเบญจพรรณกระจัดกระจาย มีลำน้ำลำทะเลเมนชัยไหลมาจากอำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์ ซึ่งประชากรในเขตเทศบาลส่วนใหญ่ทำการเกษตร เช่น ข้าว อ้อย มันสำปะหลัง ปอแก้ว มะพร้าว มะม่วง เป็นต้น และมีปศุสัตว์ เช่น โคเนื้อ กระบือ สุกร ไก่ เป็ด เป็นต้น

เพื่อให้เป็นไปตามนโยบายของกระทรวงมหาดไทย ที่กำหนดให้หน่วยงานจะต้องทำการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานในด้านการให้บริการแก่ประชาชน รวมทั้งเพื่อเป็นการพัฒนาประสิทธิภาพของการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน เทศบาลตำบลบ้านยาง จึงมีความประสงค์ที่จะสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านยาง โดยจะทำการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการใน 4 งาน งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานด้านการศึกษา งานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัยและงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ซึ่งในการดำเนินการประเมินดังกล่าว ได้ขอความร่วมมือจากสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏ นครราชสีมา เป็นผู้ดำเนินการประเมินในครั้งนี้

วัตถุประสงค์ของการประเมิน

เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านยางในด้าน กระบวนการและขั้นตอน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ

ขอบเขตของการประเมิน

การประเมินความพึงพอใจในครั้งนี้ จะประเมินงานด้านต่างๆ ดังนี้

1. ด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
2. งานด้านการศึกษา
3. งานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย
4. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ระยะเวลาในการประเมิน

เก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างวันที่ 25 - 27 สิงหาคม พ.ศ. 2568

ผลที่คาดว่าจะได้รับ

1. เจ้าหน้าที่และหน่วยงานของเทศบาลตำบลบ้านยาง ได้รับข้อมูลในการดำเนินงานของตนเอง และสามารถนำข้อมูลจากการประเมินไปใช้ในการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการในหน่วยงานของตนเองได้
2. คณะผู้บริหารของเทศบาลตำบลบ้านยาง ได้ทราบข้อมูลด้านความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานต่าง ๆ และสามารถนำไปเป็นแนวทางในการกำหนดนโยบายในการบริหาร และจัดสรรงบประมาณสนับสนุนหน่วยงานด้านบริการของเทศบาลตำบลบ้านยางให้ตรงตามความต้องการของประชาชน
3. ผลจากการประเมินทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานทั้งในด้านกระบวนการขั้นตอนการบริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ ซึ่งจะเป็นข้อมูลพื้นฐานที่นำไปสู่การปรับปรุงคุณภาพการให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

บทที่ 2

สภาพทั่วไปของเทศบาลตำบลบ้านยาง

สภาพทั่วไปของเทศบาลตำบลบ้านยาง

1. ด้านกายภาพ

1.1 ที่ตั้งของหมู่บ้าน

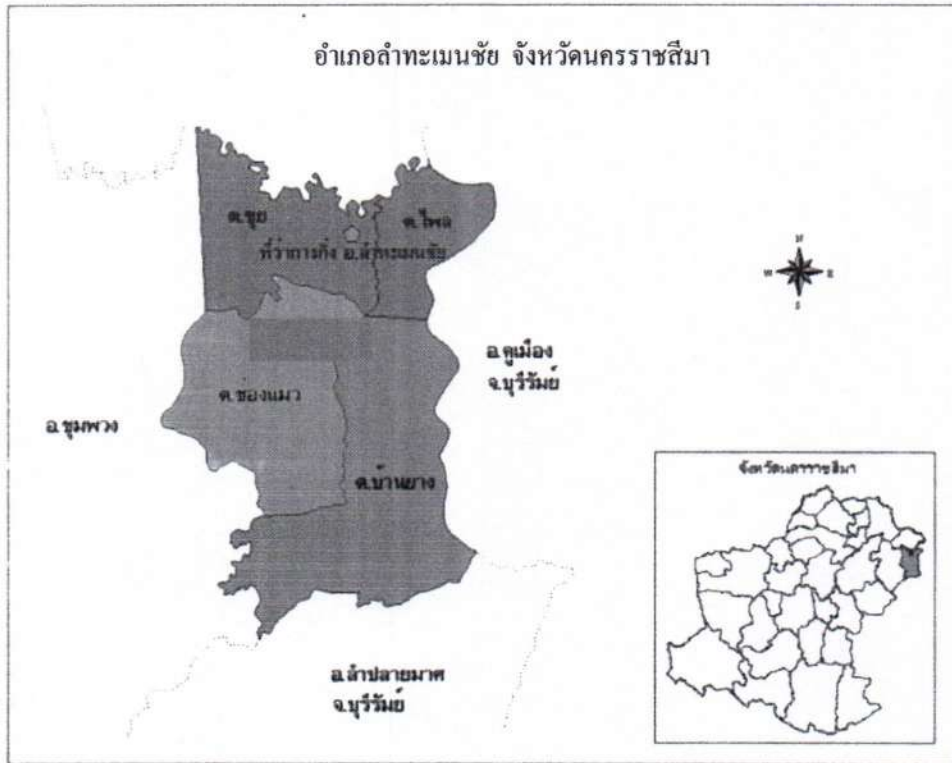
➤ ประวัติความเป็นมา

เมื่อประมาณสองชั่วอายุคน ได้มีประชาชนกลุ่มหนึ่งได้อพยพมาจากบริเวณอำเภอ ณาเชือก อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม เข้ามาตั้งรกรากทำมาหากินบริเวณที่ราบลุ่มซึ่งมีผืนป่าขนาดใหญ่และไม้ที่สำคัญในผืนป่านั้นคือ “ต้นไม้ยาง” ซึ่งอยู่บริเวณหนองน้ำ ชาวบ้านจึงใช้ลักษณะเด่นของพื้นที่เรียกชื่อหมู่บ้านว่า “บ้านหนองยาง” บ้านหนองยางเดิมเป็นหมู่บ้านขนาดใหญ่ซึ่งยากแก่การปกครองจึงได้มีการแบ่งเขตการปกครองหมู่บ้านตามลักษณะปกครองท้องที่ พ.ศ. 2457 ได้แก่วบ้านหนองยาง หมู่ 1 และบ้านยาง หมู่ 15 และเมื่อประมาณ พ.ศ.2521 ตำบลบ้านยางได้ขอแบ่งเขตการปกครองตามลักษณะการปกครองท้องที่ พ.ศ. 2457 จากตำบลช่องแมว และได้ตั้งเป็นตำบลบ้านยางโดยเอาลักษณะเด่นของพื้นที่คือ “ต้นไม้ยาง” จึงเรียกชื่อตำบลว่า “ตำบลบ้านยาง”

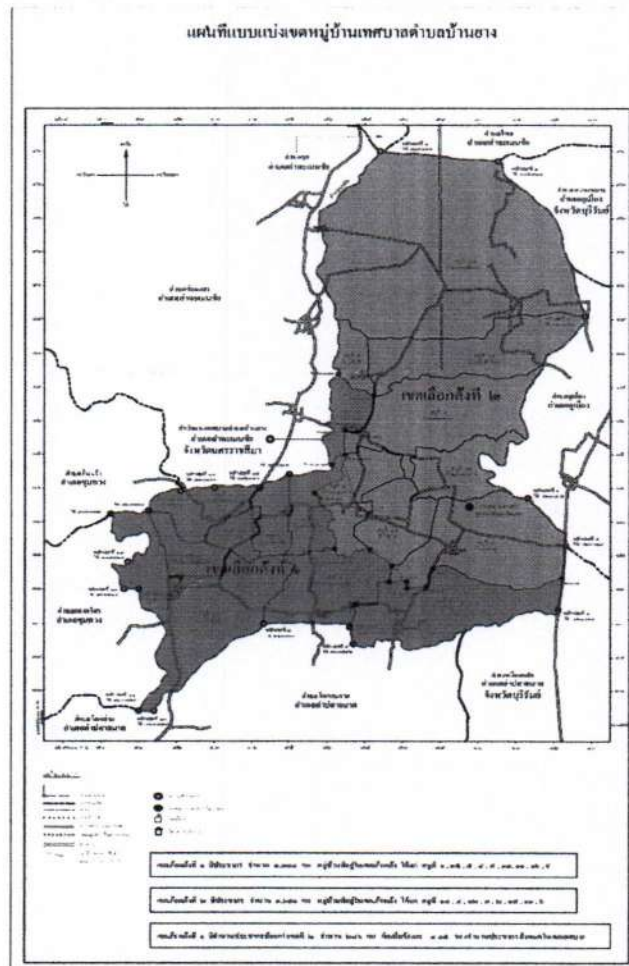
เทศบาลตำบลบ้านยางจัดตั้งเป็นเทศบาลตำบลตามประกาศกระทรวงมหาดไทย เมื่อวันที่ 6 กันยายน พ.ศ. 2556 และตำบลบ้านยางได้แบ่งเขตการปกครองตามลักษณะการปกครองท้องที่จำนวน 17 หมู่บ้าน ได้แก่

หมู่ที่ 1	บ้านหนองยาง	หมู่ที่ 10	บ้านหนองคู
หมู่ที่ 2	บ้านหัวขัว	หมู่ที่ 11	บ้านอรุณพัฒนา
หมู่ที่ 3	บ้านหนองม่วง	หมู่ที่ 12	บ้านม่วงเหนือ
หมู่ที่ 4	บ้านโสกคู	หมู่ที่ 13	บ้านอ้อ
หมู่ที่ 5	บ้านหนองเชือก	หมู่ที่ 14	บ้านหนองตาด
หมู่ที่ 6	บ้านหินแร่	หมู่ที่ 15	บ้านยาง
หมู่ที่ 7	บ้านห้วยผักหนาม	หมู่ที่ 16	บ้านหนองคูน้อย
หมู่ที่ 8	บ้านหนองอ้อ	หมู่ที่ 17	บ้านหัวขัวใหม่
หมู่ที่ 9	บ้านหนองนกเป็ด		

➤ แผนที่อำเภอท่ามะเฒ่า จังหวัดนครราชสีมา



➤ แผนที่ตำบลบ้านยาง อำเภอท่ามะเฒ่า จังหวัดนครราชสีมา



➤ ลักษณะที่ตั้ง

ตำบลบ้านยาง ตั้งอยู่ทางทิศใต้ของอำเภอลำทะเมนชัย ห่างจากที่ว่าการอำเภอ ประมาณ 20 กิโลเมตร ถึงที่ทำการเทศบาลตำบลบ้านยาง ตำบลบ้านยางมีเนื้อที่ทั้งสิ้น 69,177 ไร่ หรือ 110.96 ตารางกิโลเมตร

ทิศเหนือ	ติดต่อกับบ้านใหม่ทะเมนชัย บ้านกุดน้ำใสและบ้านหนองแวง ตำบลไพลอำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดนครราชสีมา
ทิศใต้	ติดต่อกับตำบลโคกสะอาด และตำบลโคกล่าม อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์
ทิศตะวันออก	ติดต่อกับตำบลคูเมือง อำเภอคูเมือง จังหวัดบุรีรัมย์
ทิศตะวันตก	ติดต่อกับตำบลช่องแมว อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดนครราชสีมา และตำบลลาดไทร อำเภอชุมพวง จังหวัดนครราชสีมา

1.2 ลักษณะภูมิประเทศ

สภาพพื้นที่เป็นที่ราบสูง ลักษณะดินเป็นดินร่วนปนทราย มีปริมาณทรายมาก พื้นที่ป่า เป็นป่าลักษณะป่าเบญจพรรณกระจาย มีลำน้ำลำทะเมนชัย ไหลมาจากอำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์ เข้าเขตตำบลบ้านยาง ทางทิศใต้ ผ่านบ้านหนองนกเป็ด บ้านหนองเชือก บ้านม่วงเหนือ บ้านหนองยาง และบ้านหัวขัว บ้านอรุณพัฒนา ผ่านเขตติดต่อระหว่างตำบลบ้านยางกับตำบลช่องแมว ไหลลงสู่แม่น้ำมูล ทางทิศเหนือทางตำบลไพล อำเภอลำทะเมนชัย

1.3 ลักษณะภูมิอากาศ

ลักษณะภูมิอากาศ เป็นแบบมรสุม มี 3 ฤดู คือ

- ฤดูร้อน เริ่มตั้งแต่เดือนกุมภาพันธ์ ถึง เดือนพฤษภาคม
- ฤดูฝน เริ่มตั้งแต่เดือนมิถุนายน ถึง เดือนตุลาคม
- ฤดูหนาว เริ่มตั้งแต่เดือนพฤศจิกายน ถึง เดือนมกราคม

1.4 ลักษณะของดิน

ตำบลบ้านยางมีลักษณะดินโดยทั่วไป แบ่งตามบริเวณพื้นที่ของตำบลออกเป็น 2 ส่วน คือ พื้นที่บริเวณทางด้านทิศเหนือ เป็นดินเหนียวแดงปนทราย มีการระบายน้ำเร็ว เนื้อดินเป็นดินทรายปนกรวด ปฏิกริยาของดินเป็นกลางถึงกรด ลักษณะพื้นที่เป็นที่ราบสูง พื้นที่บริเวณทางทิศใต้เป็นดินลึก มีการระบายน้ำค่อนข้างเร็ว เนื้อดินส่วนใหญ่ชั้นบนเป็นดินร่วนปนทรายสีน้ำตาลอ่อนหรือสีน้ำตาลปนเทา ใต้ชั้นบนหรือกลางเป็นดินร่วนหรือดินร่วนปนทรายสีน้ำตาลถึงสีชมพู ชั้นล่างเป็นดินดินร่วนปนดินเหนียว หรือดินเหนียวสีเทาอ่อนหรือสีเทามีจุดประตลอดชั้นดิน ดินนี้เกิดจากตะกอนลำน้ำที่มีอายุ พบอยู่บริเวณตะพักลำน้ำระดับต่ำ พื้นที่มีลักษณะเกือบจะราบเรียบ ปฏิกริยาของดินเป็นกรดปานกลาง ตอนบน และเป็นกรดแก่ถึงเป็นกรดจัดตอนล่าง ความเหมาะสมของดินมีความเหมาะสมสำหรับการปลูกข้าวในฤดูฝน

1.5 พื้นที่และการใช้ประโยชน์

➤ พื้นที่แหล่งน้ำ	1,619	ไร่
➤ พื้นที่อยู่อาศัย	869	ไร่
➤ พื้นที่ปศุสัตว์	1,847	ไร่
➤ พื้นที่ประมง	260	ไร่
➤ พื้นที่การเกษตร	36,815	ไร่
➤ พื้นที่สาธารณะ	5,539	ไร่

2. ด้านการเมือง/การปกครอง

2.1 เขตการปกครอง

เทศบาลตำบลบ้านยางจัดตั้งเป็นเทศบาลตำบลตามประกาศกระทรวงมหาดไทย เมื่อวันที่ 6 กันยายน พ.ศ. 2556 และตำบลบ้านยางได้แบ่งเขตการปกครองตามลักษณะการปกครองท้องถิ่น จำนวน 17 หมู่บ้าน ได้แก่

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	ชื่อผู้ใหญ่บ้าน	หมายเหตุ
หมู่ที่ 1	บ้านหนองยาง	นายสุทธิชัย ทองลาด	
หมู่ที่ 2	บ้านหัวขัว	นายทอง ตลาดทรัพย์	
หมู่ที่ 3	บ้านหนองม่วง	นายวรโชติ โรงเรียน	
หมู่ที่ 4	บ้านโสกคู	นายอภิชัย ปักกระ	
หมู่ที่ 5	บ้านหนองเชือก	นายสุรนนท์ ศาลาแดง	
หมู่ที่ 6	บ้านหินแร่	นายคำพันธ์ ประทุมศิริ	
หมู่ที่ 7	บ้านห้วยผักหนาม	นายอุดร รัฐนีย์	
หมู่ที่ 8	บ้านหนองอ้อ	นายวิชัย จันทรดิษ	
หมู่ที่ 9	บ้านหนองนกเป็ด	นายสมปอง อินทร์มา	(กำนัน)
หมู่ที่ 10	บ้านหนองดู่	นายสุรียา บุญเที่ยง	
หมู่ที่ 11	บ้านอรุณพัฒนา	นายณรงค์ พงษ์นุรักษ์	
หมู่ที่ 12	บ้านม่วงเหนือ	นายสว่าง ปรีกโรสง	
หมู่ที่ 13	บ้านอ้อ	นายสมมาศ แสนกล้า	
หมู่ที่ 14	บ้านหนองตาด	นายบุญหลาย แสนโคตร	
หมู่ที่ 15	บ้านยาง	นายบุญมี เจือทอง	
หมู่ที่ 16	บ้านหนองดู่น้อย	นายนริศศักดิ์ ฤทธิโรสง	
หมู่ที่ 17	บ้านหัวขัวใหม่	นายประเสริฐ ปักโต	

2.2 การเลือกตั้ง

หมู่	ตำบล/หมู่บ้าน	จำนวนผู้มีสิทธิ์เลือกตั้ง		
		ชาย	หญิง	รวม
หมู่ที่ 1	บ้านหนองยาง	314	314	628
หมู่ที่ 2	บ้านหัวขัว	98	89	187
หมู่ที่ 3	บ้านหนองม่วง	258	238	496
หมู่ที่ 4	บ้านโสกตุ้	217	246	463
หมู่ที่ 5	บ้านหนองเชือก	71	83	154
หมู่ที่ 6	บ้านหินแร่	252	240	492
หมู่ที่ 7	บ้านห้วยฝักหนาม	126	168	294
หมู่ที่ 8	บ้านหนองอ้อ	193	189	382
หมู่ที่ 9	บ้านหนองนกเป็ด	150	158	308
หมู่ที่ 10	บ้านหนองคู	278	265	543
หมู่ที่ 11	บ้านอรุณพัฒนา	130	137	267
หมู่ที่ 12	บ้านม่วงเหนือ	270	266	536
หมู่ที่ 13	บ้านอ้อ	30	31	61
หมู่ที่ 14	บ้านหนองตาต	63	56	119
หมู่ที่ 15	บ้านยาง	130	122	252
หมู่ที่ 16	บ้านหนองคูน้อย	51	55	106
หมู่ที่ 17	บ้านหัวขัวใหม่	157	174	331
รวม		2,788	2,831	5,619

3. ประชากร

3.1 ข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนประชากร

หมู่	หมู่บ้าน	จำนวนครัวเรือน	จำนวนประชากร		
			ชาย	หญิง	รวม
หมู่ที่ 1	บ้านหนองยาง	201	365	370	735
หมู่ที่ 2	บ้านหัวขัว	64	129	116	245
หมู่ที่ 3	บ้านหนองม่วง	133	326	305	631
หมู่ที่ 4	บ้านโสกตุ้	138	273	292	565
หมู่ที่ 5	บ้านหนองเชือก	48	86	102	188
หมู่ที่ 6	บ้านหินแร่	148	306	294	600
หมู่ที่ 7	บ้านห้วยฝักหนาม	91	166	211	377
หมู่ที่ 8	บ้านหนองอ้อ	111	243	243	486
หมู่ที่ 9	บ้านหนองนกเป็ด	96	200	194	394
หมู่ที่ 10	บ้านหนองคู	160	328	315	643
หมู่ที่ 11	บ้านอรุณพัฒนา	117	176	175	351
หมู่ที่ 12	บ้านม่วงเหนือ	163	358	367	725
หมู่ที่ 13	บ้านอ้อ	21	37	39	76
หมู่ที่ 14	บ้านหนองตาด	35	82	67	149
หมู่ที่ 15	บ้านยาง	80	168	150	318
หมู่ที่ 16	บ้านหนองดู่น้อย	28	70	69	139
หมู่ที่ 17	บ้านหัวขัวใหม่	105	202	234	436
รวม		1,739	3,515	3,543	7,058

4. สภาพทางสังคม

4.1 การศึกษา

4.1.1 โรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครราชสีมา (สพฐ.) เขต 7 จำนวน 6 แห่ง ได้แก่

- โรงเรียนบ้านหนองยาง
- โรงเรียนบ้านหนองม่วงวิทยาคาร
- โรงเรียนหนองอ้อวิทยาคม

- โรงเรียนบ้านหนองคู
- โรงเรียนบ้านหินแร่หนองนกเป็ดวิทยา
- โรงเรียนบ้านโสกคู

4.1.2 ที่อ่านหนังสือประจำหมู่บ้าน จำนวน 7 แห่ง

4.1.3 ศูนย์การเรียนรู้ชุมชน จำนวน 1 แห่ง

4.1.4 ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก จำนวน 5 แห่ง ได้แก่

- ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านหนองยาง
- ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านหนองอ้อ
- ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านหนองคู
- ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านหินแร่
- ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านหนองม่วง

4.2 สาธารณสุข

4.2.1 โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านยาง/หมู่บ้าน 1 แห่ง (คนไข้เฉลี่ย 820 คน/

เดือน)

4.2.2 อัตราการมีและใช้ส้วมราดน้ำ 100 เปอร์เซ็นต์

4.3 การสังคมสงเคราะห์

4.3.1 เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ จำนวน 1,047 ราย

4.3.2 เบี้ยยังชีพคนพิการ จำนวน 737 ราย

4.3.3 เบี้ยยังชีพผู้ป่วยเอดส์ จำนวน 5 ราย

5. ระบบบริการพื้นฐาน

5.1 การคมนาคมขนส่ง

5.1.1 การคมนาคมติดต่อกับตำบล และอำเภอ

มีเส้นทางหลักคือถนนลาดยางจากอำเภอลำทะเมนชัย ผ่านตำบลช่องแมว ถึงตำบลบ้านยาง ระยะทาง 20 กิโลเมตร ใช้ติดต่อกับอำเภอลำทะเมนชัย กับตำบลใกล้เคียง

5.1.2 การคมนาคมติดต่อระหว่างหมู่บ้าน ตำบล

สภาพถนนส่วนใหญ่ยังเป็นถนนลูกรังและหินคลุก ร้อยละ 90 ทำให้การเดินทางไม่สะดวก โดยเฉพาะในฤดูฝน ประชาชนได้รับความลำบากมาก ในหมู่บ้านบางหมู่บ้านมีถนนคอนกรีตเสริมเหล็ก แต่ยังไม่เพียงพอที่จะอำนวยความสะดวกให้กับประชาชน สามารถสรุปถนนภายในตำบล ดังนี้

- ถนนลูกรัง/หินคลุก จำนวน 18 สาย
- ถนนลาดยาง จำนวน 1 สาย
- ถนนคอนกรีตเสริมเหล็ก จำนวน 9 สาย

5.2 การไฟฟ้า

- มีไฟฟ้าใช้	จำนวน 1,739	ครัวเรือน
- ไม่มีไฟฟ้าใช้	จำนวน -	ครัวเรือน

5.3 การประปา

- ประปา	จำนวน 7	แห่ง
---------	---------	------

5.4 ไปรษณีย์หรือการสื่อสารหรือการขนส่ง และวัสดุครุภัณฑ์

- อาคารที่ทำการเทศบาลตำบล	จำนวน 1	หลัง
- อาคารเอนกประสงค์	จำนวน 1	หลัง
- รถยนต์ (ปิคอัพ) แบบดับเบิลแคบ	จำนวน 3	คัน
- รถบรรทุกน้ำ	จำนวน 1	คัน
- คอมพิวเตอร์สำนักงาน	จำนวน 25	ชุด
- คอมพิวเตอร์กระเป๋าหิ้ว (Notebook)	จำนวน 15	เครื่อง

6. ระบบเศรษฐกิจ

6.1 การเกษตร

ตำบลบ้านยางมีพื้นที่การเกษตรทั้งสิ้น 36,915 ไร่ ครอบคลุมครัวเรือน จำนวน 1,551 ครัวเรือน

สภาพการผลิตพืชเศรษฐกิจที่สำคัญๆ แยกได้ดังนี้

ที่	พืชเศรษฐกิจ	พื้นที่ปลูก (ไร่)	ผลผลิตเฉลี่ย (ตัน/ปี)	จำนวนครัวเรือน
1	ข้าว	15,855	6,167	1,345
2	อ้อย	1,627	560	70
3	มันสำปะหลัง	1,100	1,180	47
4	ปอแก้ว	651	-	28
5	มะพร้าว	26	29	30
6	มะม่วง	49	168	30
รวม		19,306	8,104	1,551

6.2 การปศุสัตว์

ที่	สัตว์เลี้ยง	จำนวน (ตัว)	เกษตรกร (ราย)
1	โคเนื้อ	1,853	289
2	กระบือ	700	203
3	สุกร	317	44

ที่	สัตว์เลี้ยง	จำนวน (ตัว)	เกษตรกร (ราย)
4	ไก่	12,403	515
5	เป็ด	1,016	115
	รวม	16,299	1,166

6.3 การบริการ

- มีร้านค้าเบ็ดเตล็ด / ของชำ จำนวน 30 ร้าน
- ศูนย์สาธิตการตลาด/ศูนย์จำหน่ายสินค้าชุมชน จำนวน 2 แห่ง
- โรงเรียนขนาดเล็ก จำนวน 47 แห่ง
- หล่อเสาปูน จำนวน 1 แห่ง

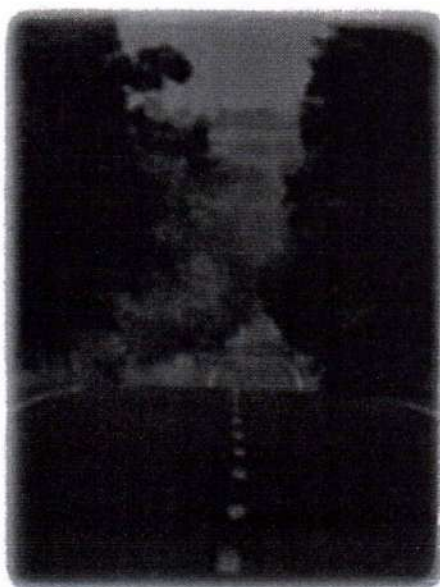
6.4 การท่องเที่ยว



พระพุทธรูปหินทรายแกะสลักลงสี
โรงเรียนบ้านหินแร่



พระพุทธรูปหินทรายแกะสลักวัดศิริวิชัยวิทยาราม
บ้านหินแร่ หมู่ที่ 6



ถนนสายบ้านหนองจาน ไปบ้านอรุณพัฒนา

6.5 การพาณิชย์และกลุ่มอาชีพ

➤ กลุ่มอาชีพ	จำนวน	20	กลุ่ม
➤ กลุ่มออมทรัพย์	จำนวน	6	กลุ่ม
➤ กองทุนหมู่บ้าน	จำนวน	17	กองทุน
➤ ฌาปนกิจหมู่บ้าน	จำนวน	10	กลุ่ม
➤ กลุ่มกีฬาเพื่อเยาวชน	จำนวน	2	กลุ่ม
➤ ศูนย์กีฬาตำบล	จำนวน	1	แห่ง
➤ ศูนย์สงเคราะห์ราษฎรประจำหมู่บ้าน	จำนวน	17	ศูนย์
➤ ศูนย์บริการและถ่ายทอดเทคโนโลยีการเกษตร	จำนวน	1	ศูนย์

7. ศาสนา ประเพณี วัฒนธรรม

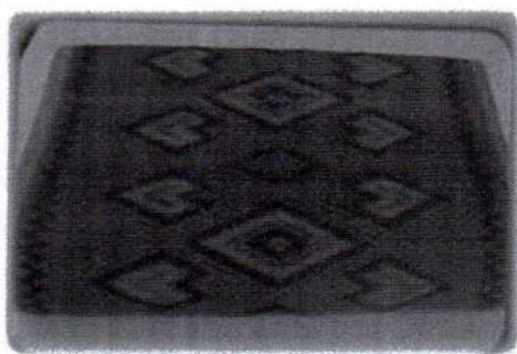
7.1 การนับถือศาสนา

ประชากรส่วนใหญ่นับถือศาสนาพุทธ วัดในพุทธศาสนา จำนวน 12 แห่ง

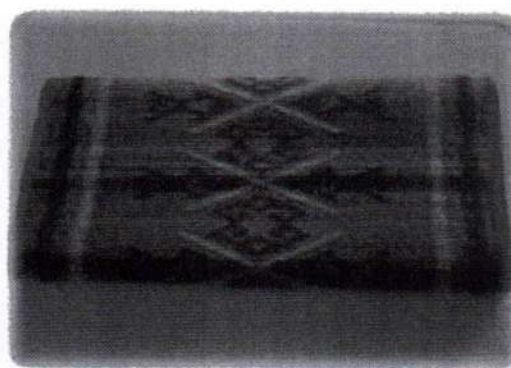
7.2 ประเพณีและงานประจำปี

ประชากรตำบลบ้านยาง ส่วนใหญ่นับถือศาสนาพุทธ มีประเพณีแห่เทียนเข้าพรรษา ตักบาตรเทโวโรหณะ ประเพณีงานสงกรานต์ ประเพณีลอยกระทง วันสำคัญทางศาสนาต่างๆ และการทำบุญตาม ฮีตสิบสองคองสิบสี่

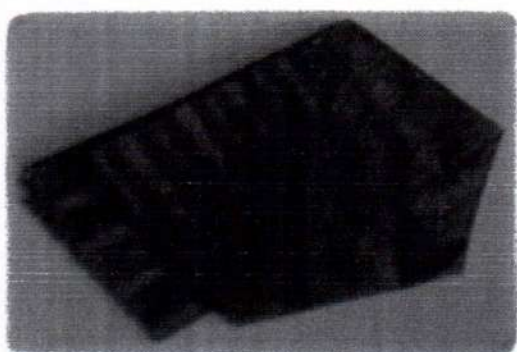
7.3 สินค้าพื้นเมืองและของที่ระลึก



เสื่อกก บ้านโสกตุ้ม หมู่ที่ 4



เสื่อกก บ้านหนองตุ้ม หมู่ที่ 10



ผ้าไหม บ้านหนองตุ้ม หมู่ที่ 10



ผ้าไหม บ้านโสกตุ้ม หมู่ที่ 4



ตะกร้าราตรี บ้านหนองยาง หมู่ที่ 4



งานฝีมือ เซียนหมากโบราณ บ้านหินแร่

8. ทรัพยากรธรรมชาติ

8.1 น้ำ

➤ แหล่งน้ำธรรมชาติ

บ้านยางอยู่ในลุ่มน้ำลำทะเมนชัย ปริมาณน้ำจะหลากในฤดูฝน ฤดูร้อนจะไม่มีน้ำในลำห้วย และมีแหล่งน้ำในพื้นที่ดังนี้

- ลำน้ำ ลำห้วย จำนวน 9 สาย
- บึง หนอง และอื่น ๆ จำนวน 16 แห่ง

➤ แหล่งน้ำที่สร้างขึ้น

- ฝาย จำนวน 7 แห่ง
- บ่อน้ำตื้น จำนวน 6 แห่ง
- ประปาหมู่บ้าน จำนวน 17 แห่ง
- ถังเก็บน้ำ จำนวน 10 แห่ง
- สะพาน คสล. จำนวน 3 แห่ง

8.2 ป่าไม้

เทศบาลตำบลบ้านยาง มีพื้นที่ป่าไม้ 7,478 ไร่ เป็นพื้นที่ป่าชุมชน 6 แปลง รวมพื้นที่ 2,989 ไร่ 1 งาน 151 ตารางวา ครอบคลุมพื้นที่ หมู่ที่ 1 หมู่ที่ 3 หมู่ที่ 5 หมู่ที่ 6 หมู่ที่ 8 หมู่ที่ 9 หมู่ที่ 10 และหมู่ที่ 13

บทที่ 3

วิธีประเมินผล

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านยาง มีรายละเอียดวิธีการดำเนินการประเมิน ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่รับผิดชอบของเทศบาลตำบลบ้านยาง จำนวน 17 หมู่บ้าน จำนวนประชากร 7,058 คน

2. กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ ได้แก่ ประชากรในพื้นที่รับผิดชอบของเทศบาลตำบลบ้านยาง ขนาดกลุ่มตัวอย่างใช้สูตรของยามาเน (Yamane, 1970, pp.580 – 581) โดยยอมให้เกิดความคลาดเคลื่อน ร้อยละ 5 กำหนดระดับความเชื่อมั่น ร้อยละ 95 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม จำนวน 378.55 คน ทั้งนี้เพื่อความสะดวกต่อการคำนวณ และกลุ่มตัวอย่างที่ได้สามารถเป็นตัวแทนที่ดีของประชากรได้อย่างสมบูรณ์ยิ่งขึ้น จึงใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน

สำหรับการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากประชากร ใช้สูตรของ Taro Yamane กำหนดให้ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมให้เกิดขึ้นคือ ร้อยละ 5 ตามสูตร ดังนี้

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

n หมายถึง ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N หมายถึง ขนาดของประชากรทั้งหมด (7,058 คน)

e หมายถึง ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่าง (0.05)

ตาราง 1 จำนวนกลุ่มตัวอย่างเมื่อจำแนกตามหมู่บ้านที่เป็นพื้นที่รับผิดชอบของเทศบาลตำบลบ้านยาง

หมู่	หมู่บ้าน	จำนวนประชากร (คน)	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง(คน)
หมู่ที่ 1	บ้านหนองยาง	735	40
หมู่ที่ 2	บ้านหัวขัว	245	10
หมู่ที่ 3	บ้านหนองม่วง	631	40
หมู่ที่ 4	บ้านโสกตุ้	565	30
หมู่ที่ 5	บ้านหนองเชือก	188	10
หมู่ที่ 6	บ้านหินแร่	600	40
หมู่ที่ 7	บ้านห้วยผักหนาม	377	20
หมู่ที่ 8	บ้านหนองอ้อ	486	20
หมู่ที่ 9	บ้านหนองนกเปิด	394	20
หมู่ที่ 10	บ้านหนองตุ้	643	40
หมู่ที่ 11	บ้านอรุณพัฒนา	351	20
หมู่ที่ 12	บ้านม่วงเหนื่อ	725	40
หมู่ที่ 13	บ้านอ้อ	76	10
หมู่ที่ 14	บ้านหนองตาด	149	10
หมู่ที่ 15	บ้านยาง	318	20
หมู่ที่ 16	บ้านหนองคูน้อย	139	10
หมู่ที่ 17	บ้านหัวขัวใหม่	436	20
	รวม	7,058	400

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้ เป็นแบบประเมินความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการในงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานด้านการศึกษา งานด้านเทคนิค หรือ ป้องกันบรรเทาสาธารณภัย และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยแบ่งเป็น จำนวน 3 ส่วน คือ

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

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านยาง มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ดังนี้

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

ซึ่งประเมินใน 4 ด้าน คือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ รวม 25 ข้อ

ส่วนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะ ซึ่งมีลักษณะเป็นคำถามปลายเปิด

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อศึกษาในครั้งนี้ ใช้วิธีการแจกแบบประเมินให้กับกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา โดยเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม ณ พื้นที่ที่เป็นพื้นที่รับผิดชอบของเทศบาลตำบลบ้านยาง

ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บข้อมูลระหว่างวันที่ 25 - 27 สิงหาคม พ.ศ. 2568

การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการจัดทำและการวิเคราะห์ข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้จากแบบประเมิน ทำการตรวจสอบ ความสมบูรณ์ของแบบสอบถามทุกฉบับที่ได้รับคืน มาวิเคราะห์ด้วยคอมพิวเตอร์โดยโปรแกรมสำเร็จรูป

1. ข้อมูลที่ได้จากแบบประเมินผลที่เป็นแบบตรวจสอบรายการ (Checklist) ใช้การหาค่าร้อยละ (Percentage)

2. ข้อมูลที่ได้จากแบบประเมินผลที่เป็นแบบประเมินค่า 5 ระดับนั้น เพื่อใช้ในการหาค่าร้อยละระดับความพึงพอใจนั้นใช้เกณฑ์ ดังนี้

ถ้าตอบระดับความพึงพอใจ ไม่ค่อยพอใจ และไม่พอใจ แสดงว่า ไม่พอใจ

ถ้าตอบระดับความพึงพอใจ เฉยๆ แสดงว่า เฉย ๆ

ถ้าตอบระดับความพึงพอใจ ค่อนข้างพอใจ และพอใจ แสดงว่า พพอใจ

สำหรับ หลักเกณฑ์การให้คะแนนร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ (ตามประกาศพนักงานส่วนตำบล/เทศบาล จังหวัดนครราชสีมา, 2558) มีดังนี้

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

บทที่ 4

ผลการประเมิน

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านยาง ดังนี้

1. ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบประเมิน
2. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านยาง โดยภาพรวม
3. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านยาง เมื่อจำแนกตามงาน ได้แก่ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานด้านการศึกษา งานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ผลการประเมิน

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านยาง จากงานที่ใช้บริการที่เทศบาลตำบลบ้านยาง ได้แก่ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานด้านการศึกษา งานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 52.5 เพศชาย 47.5 ร้อยละ มีอายุระหว่าง 31-45 ปี มากที่สุด ร้อยละ 45.8 รองลงมา คือ อายุระหว่าง 18-30 ปี ร้อยละ 27.3 จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษา มากที่สุด ร้อยละ 49.8 รองลงมา คือ ประถมศึกษา ร้อยละ 23.3 ด้านอาชีพกลุ่มตัวอย่างประกอบอาชีพค้าขาย/อาชีพอิสระ มากที่สุด ร้อยละ 31.0 รองลงมา คือ อาชีพเกษตรกร/ประมง ร้อยละ 22.8 รายละเอียดดังตาราง 2

ตาราง 2 จำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบประเมิน

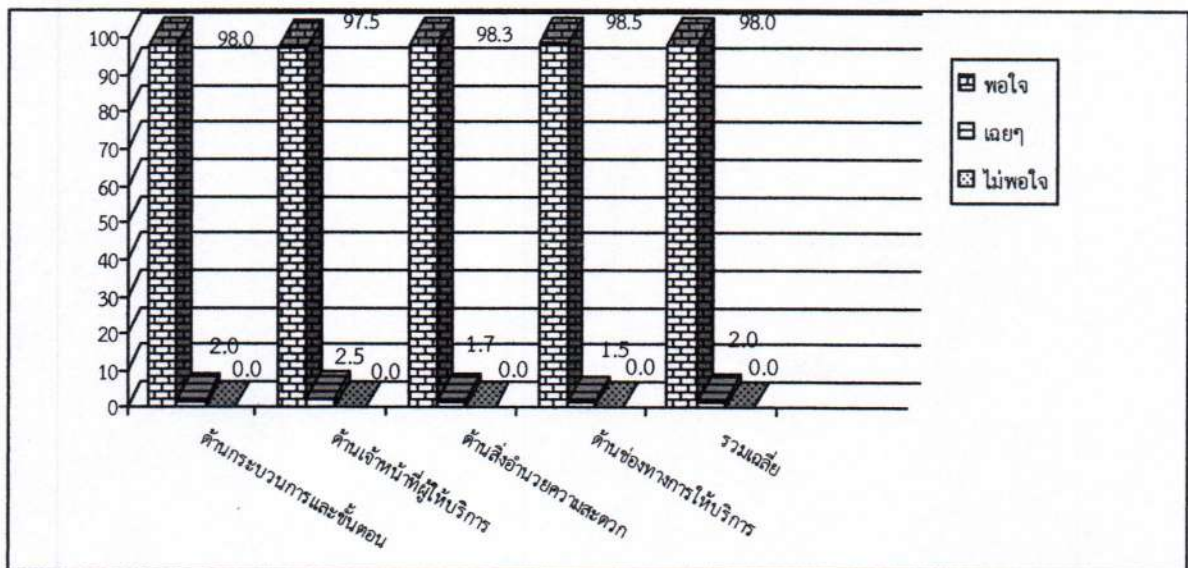
รายการ		จำนวน (N = 400 คน)	ร้อยละ (100.0)
เพศ	ชาย	190	47.5
	หญิง	210	52.5
อายุ	ต่ำกว่า 18 ปี	36	9.0
	18-30 ปี	109	27.3
	31-45 ปี	183	45.8
	46-60 ปี	72	18.0
	61 ปีขึ้นไป	0	0.0
การศึกษา	ไม่ได้เรียนหรือต่ำกว่าประถมศึกษา	0	0.0
	ประถมศึกษา	93	23.3
	มัธยมศึกษา	199	49.8
	อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	58	14.5
	ปริญญาตรี	50	12.5
	สูงกว่าปริญญาตรี	0	0.0
อาชีพ	ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	30	7.5
	ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	36	9.0
	ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ	28	7.0
	ค้าขาย/อาชีพอิสระ	124	31.0
	นักเรียน/นักศึกษา	16	4.0
	รับจ้างทั่วไป	30	7.5
	แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	45	11.3
	เกษตรกร/ประมง	91	22.8
	ว่างงาน	0	0.0
	อื่นๆ	0	0.0
งานที่มาใช้บริการ	งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	90	22.5
	งานด้านการศึกษา	110	27.5
	งานด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	120	30.0
	งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	80	20.0

2. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านยาง โดยภาพรวม

2.1 เมื่อพิจารณาโดยภาพรวม พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านยาง คิดเป็นร้อยละ 98.0 เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านช่องทางการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 98.5 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 98.3 ด้านกระบวนการและขั้นตอน คิดเป็นร้อยละ 98.0 และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 97.5 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 3 และแผนภูมิ 1

ตาราง 3 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านยาง โดยภาพรวมและรายด้าน

รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ (N = 400)					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านกระบวนการและขั้นตอน	392	98.0	8	2.0	0	0.0
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	390	97.5	10	2.5	0	0.0
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	393	98.3	7	1.7	0	0.0
ด้านช่องทางการให้บริการ	394	98.5	6	1.5	0	0.0
รวมเฉลี่ย	392	98.0	8	2.0	0	0.0

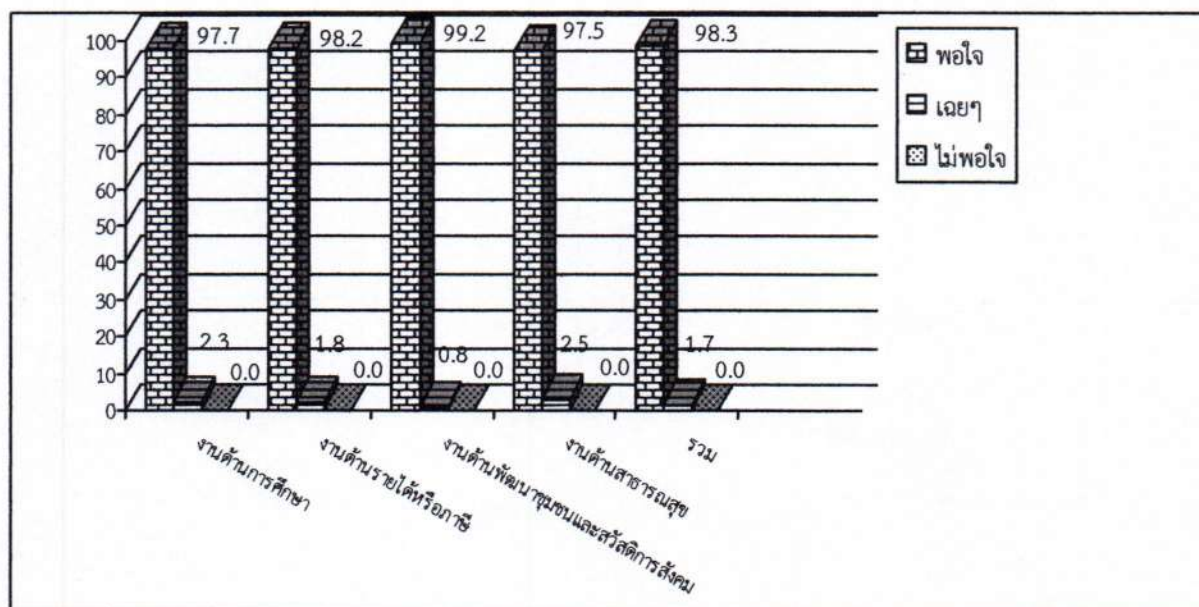


แผนภูมิ 1 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านยาง โดยภาพรวมและรายด้าน

2.2 เมื่อพิจารณาจำแนกตามงาน พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจการให้บริการงานด้านการศึกษามากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 99.1 (10 คะแนน) รองลงมา คือ งานด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัยมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 98.3 (10 คะแนน) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม คิดเป็นร้อยละ 97.5 (10 คะแนน) และงานด้านงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง คิดเป็นร้อยละ 96.7 (10 คะแนน) ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 4 และแผนภูมิ 2

ตาราง 4 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านยาง จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ

รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ						
	พอใจ		คะแนน ที่ได้	เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	87	96.7	10	3	3.3	0	0.0
งานด้านการศึกษา	109	99.1	10	1	0.9	0	0.0
งานด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	118	98.3	10	2	1.7	0	0.0
งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	78	97.5	10	2	2.5	0	0.0
รวม	392	98.0	10	8	2.0	0	0.0



แผนภูมิ 2 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านยาง จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ

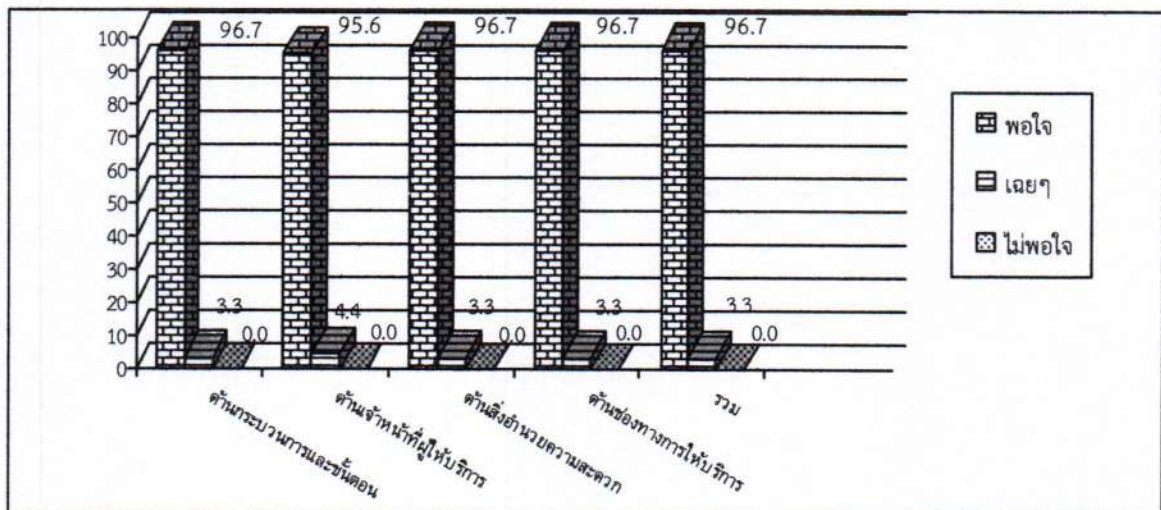
3. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านยาง จำแนกตามงานที่ให้บริการ

3.1 งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

3.1.1 เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างของเทศบาลตำบลบ้านยาง พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านยาง คิดเป็นร้อยละ 96.7 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 96.7 เท่ากัน รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 95.6 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 5 และแผนภูมิ 3

ตาราง 5 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างของเทศบาลตำบลบ้านยาง โดยภาพรวมและรายด้าน

งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูก สิ่งก่อสร้าง	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านกระบวนการและขั้นตอน	87	96.7	3	3.3	0	0.0
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	86	95.6	4	4.4	0	0.0
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	87	96.7	3	3.3	0	0.0
ด้านช่องทางการให้บริการ	87	96.7	3	3.3	0	0.0
รวมเฉลี่ย	87	96.7	3	3.3	0	0.0



แผนภูมิ 3 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านยาง งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

3.1.2 งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง จำแนกเป็นรายด้าน

1) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างของเทศบาลตำบลบ้านยาง ด้านกระบวนการและขั้นตอน โดยภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 96.7 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อความเร็วในการให้บริการ ร้อยละ 97.8 รองลงมา คือ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว และความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน ร้อยละ 96.7 เท่ากัน ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ และ ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน ร้อยละ 95.6 และระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการ ร้อยละ 94.4 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 6

ตาราง 6 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างของเทศบาลตำบลบ้านยาง ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ด้านกระบวนการและขั้นตอน	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	87	96.7	3	3.3	0	0.0
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	88	97.8	2	2.2	0	0.0
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	86	95.6	4	4.4	0	0.0
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน	86	95.6	4	4.4	0	0.0
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	87	96.7	3	3.3	0	0.0
6. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการ	85	94.4	5	5.6	0	0.0
รวมเฉลี่ย	87	96.7	3	3.3	0	0.0

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างของเทศบาลตำบลบ้านยาง ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 95.6 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 96.7 รองลงมา คือ ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ และความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ร้อยละ 95.6 เท่ากัน เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาให้ และเจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการ เหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ ร้อยละ 94.4 เท่ากัน และความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ร้อยละ 93.3 ตามลำดับ แสดงดังตาราง 7

ตาราง 7 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างของเทศบาลตำบลบ้านยาง ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	87	96.7	3	3.3	0	0.0
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	86	95.6	4	4.4	0	0.0
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	86	95.6	4	4.4	0	0.0
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาให้	85	94.4	5	5.6	0	0.0
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการ เหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	85	94.4	5	5.6	0	0.0
6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่	84	93.3	6	6.7	0	0.0
รวมเฉลี่ย	86	95.6	4	4.4	0	0.0

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูก สิ่งก่อสร้างของประชาชน ของเทศบาลตำบลบ้านยาง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 96.7 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายชื่อ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเรียบร้อย สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ มากที่สุด ร้อยละ 97.8 รองลงมา คือ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ และป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย ร้อยละ 96.7 เท่ากัน สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ และความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารการให้ความรู้ ร้อยละ 95.6 เท่ากัน และความพอเพียงของสิ่งอำนวยความสะดวก คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ ร้อยละ 94.4 เท่ากัน ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 8

ตาราง 8 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูก สิ่งก่อสร้างของเทศบาลตำบลบ้านยาง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ	86	95.6	4	4.4	0	0.0
2. ความพอเพียงของสิ่งอำนวยความสะดวก	85	94.4	5	5.6	0	0.0
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	87	96.7	3	3.3	0	0.0
4. ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	87	96.7	3	3.3	0	0.0
5. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ	85	94.4	5	5.6	0	0.0
6. การจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเรียบร้อย สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	88	97.8	2	2.2	0	0.0
7. ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	87	96.7	3	3.3	0	0.0
8. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารการให้ความรู้	86	95.6	4	4.4	0	0.0
รวมเฉลี่ย	87	96.7	3	3.3	0	0.0

4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงาน ด้านโยธา การขออนุญาต ปลูกสิ่งก่อสร้างของเทศบาลตำบลบ้านยาง ด้านช่องทางการให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็น ร้อยละ 96.7 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ มีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์ มากที่สุด ร้อยละ 97.8 รองลงมา คือ ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ และคุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม ร้อยละ 96.7 เท่ากัน และความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 95.6 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 9

ตาราง 9 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาต ปลูกสิ่งก่อสร้างของเทศบาลตำบลบ้านยาง ด้านช่องทางการให้บริการ

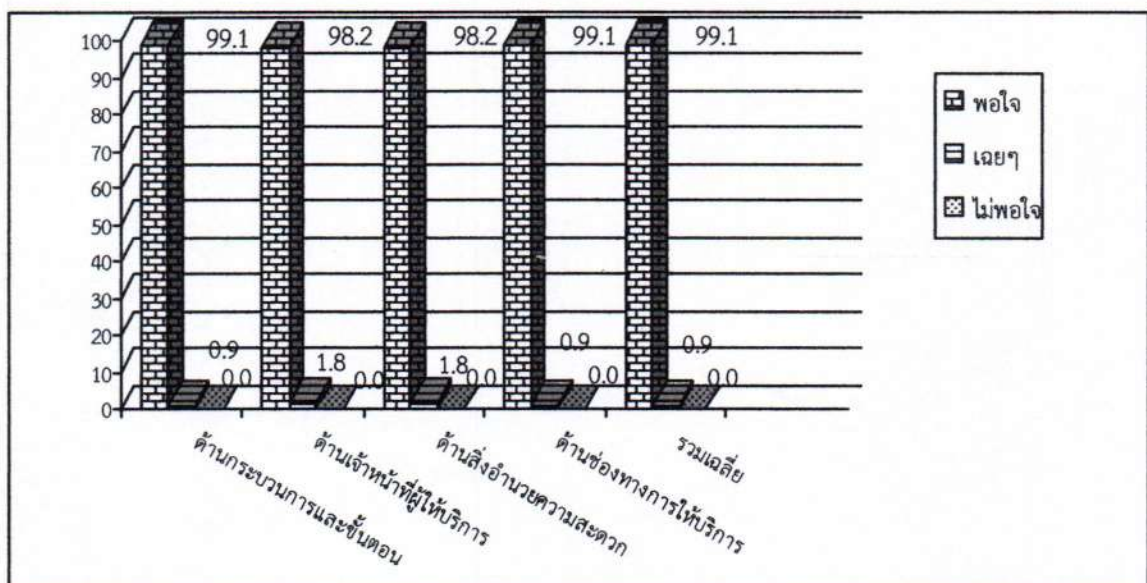
ด้านช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์	88	97.8	2	2.2	0	0.0
2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ	87	96.7	3	3.3	0	0.0
3. ความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ	86	95.6	4	4.4	0	0.0
4. ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ	87	96.7	3	3.3	0	0.0
5. คุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม	87	96.7	3	3.3	0	0.0
รวมเฉลี่ย	87	96.7	3	3.3	0	0.0

3.2 งานด้านการศึกษา

3.2.1 เมื่อพิจารณางานด้านการศึกษาโดยภาพรวม พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านยาง คิดเป็นร้อยละ 99.1 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ช่องทางการให้บริการ และด้านกระบวนการและขั้นตอน คิดเป็นร้อยละ 99.1 เท่ากัน รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 98.2 เท่ากัน ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 10 แผนภูมิ 4

ตาราง 10 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านการศึกษาของเทศบาลตำบลบ้านยาง โดยภาพรวมและรายด้าน

งานด้านการศึกษา	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านกระบวนการและขั้นตอน	109	99.1	1	0.9	0	0.0
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	108	98.2	2	1.8	0	0.0
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	108	98.2	2	1.8	0	0.0
ด้านช่องทางการให้บริการ	109	99.1	1	0.9	0	0.0
รวมเฉลี่ย	109	99.1	1	0.9	0	0.0



แผนภูมิ 4 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านยาง
งานด้านการศึกษา

3.2.2 งานด้านการศึกษา จำแนกเป็นรายด้าน

1) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงาน ด้านการศึกษาของเทศบาลตำบลบ้านยาง ด้านกระบวนการและขั้นตอน โดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 99.1 พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ความรวดเร็วในการให้บริการ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการ ร้อยละ 99.1 เท่ากัน รองลงมา คือ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว ร้อยละ 98.2 และความเป็นธรรมของขั้นตอนวิธีการให้บริการ เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน ร้อยละ 97.3 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 11

ตาราง 11 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านการศึกษาของเทศบาลตำบลบ้านยาง ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ด้านกระบวนการและขั้นตอน	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	108	98.2	2	1.8	0	0.0
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	109	99.1	1	0.9	0	0.0
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	109	99.1	1	0.9	0	0.0
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน	107	97.3	3	2.7	0	0.0
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	109	99.1	1	0.9	0	0.0
6. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการ	109	99.1	1	0.9	0	0.0
รวมเฉลี่ย	109	99.1	1	0.9	0	0.0

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงาน ด้านการศึกษาของเทศบาลตำบลบ้านยาง ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 98.2 พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 99.1 เท่ากัน รองลงมา คือ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาให้ และเจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ ร้อยละ 98.2 เท่ากัน และความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ร้อยละ 97.3 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 12

ตาราง 12 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านการศึกษาของเทศบาลตำบลบ้านยาง ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	109	99.1	1	0.9	0	0.0
2. ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	109	99.1	1	0.9	0	0.0
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	108	98.2	2	1.8	0	0.0
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาให้	108	98.2	2	1.8	0	0.0
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	108	98.2	2	1.8	0	0.0
6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่	107	97.3	3	2.7	0	0.0
รวมเฉลี่ย	108	98.2	2	1.8	0	0.0

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านการศึกษาของเทศบาลตำบลบ้านยาง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 98.2 พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจ มากที่สุด คือ สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ ความพอเพียงของสิ่งอำนวยความสะดวก ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม และความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ ร้อยละ 99.1 เท่ากัน รองลงมา คือ คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ การจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเรียบร้อย สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย และความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารการให้ความรู้ ร้อยละ 98.2 เท่ากัน ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 13

ตาราง 13 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านการศึกษาของเทศบาลตำบลบ้านยาง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ	109	99.1	1	0.9	0	0.0
2. ความพอเพียงของสิ่งอำนวยความสะดวก	109	99.1	1	0.9	0	0.0
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	109	99.1	1	0.9	0	0.0
4. ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	109	99.1	1	0.9	0	0.0
5. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ	108	98.2	2	1.8	0	0.0
6. การจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเรียบร้อย สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	108	98.2	2	1.8	0	0.0
7. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	108	98.2	2	1.8	0	0.0
8. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารการให้ความรู้	108	98.2	2	1.8	0	0.0
รวมเฉลี่ย	108	98.2	2	1.8	0	0.0

4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านการศึกษาระดับของเทศบาลตำบลบ้านยาง ด้านช่องทางการให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 99.1 พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจ มากที่สุด คือ ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ และความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 100.0 รองลงมา คือ ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 99.1 ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์ และคุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม ร้อยละ 98.2 เท่ากัน ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 14

ตาราง 14 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านการศึกษาระดับของเทศบาลตำบลบ้านยาง ด้านช่องทางการให้บริการ

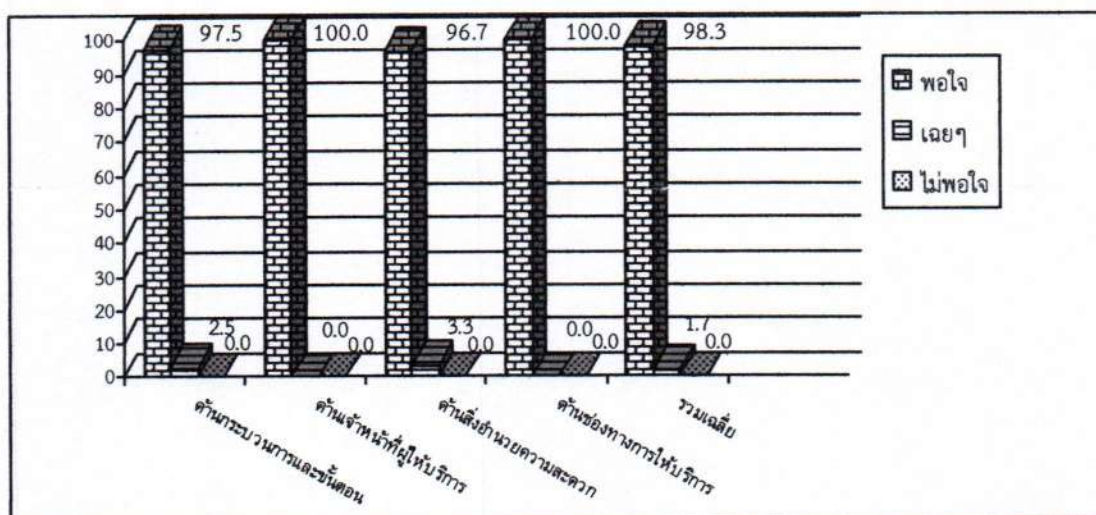
ด้านช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์	108	98.2	2	1.8	0	0.0
2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ	110	100.0	0	0.0	0	0.0
3. ความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ	110	100.0	0	0.0	0	0.0
4. ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ	109	99.1	1	0.9	0	0.0
5. คุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม	108	98.2	2	1.8	0	0.0
รวมเฉลี่ย	109	99.1	1	0.9	0	0.0

3.3 งานด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

3.3.1 เมื่อพิจารณางานด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย โดยภาพรวม พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านยาง คิดเป็นร้อยละ 98.3 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 100.0 เท่ากัน รองลงมา คือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน คิดเป็นร้อยละ 97.5 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 96.7 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 15 แผนภูมิ 5

ตาราง 15 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลตำบลบ้านยาง โดยภาพรวมและรายด้าน

งานด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านกระบวนการและขั้นตอน	117	97.5	3	2.5	0	0.0
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	120	100.0	0	0.0	0	0.0
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	116	96.7	4	3.3	0	0.0
ด้านช่องทางการให้บริการ	120	100.0	0	0.0	0	0.0
รวมเฉลี่ย	118	98.3	2	1.7	0	0.0



แผนภูมิ 5 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านยาง งานด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

3.3.2 งานด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย เป็นรายด้าน

1) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ งานด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลตำบลบ้านยาง ด้านกระบวนการและขั้นตอนโดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 97.5 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อความเร็วในการให้บริการ และความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน มากที่สุด ร้อยละ 99.2 เท่ากัน รองลงมาคือ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว ร้อยละ 97.5 ความชัดเจนในการอธิบายชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ และระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการ ร้อยละ 96.7 เท่ากันและความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกันร้อยละ 95.8 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 16

ตาราง 16 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลตำบลบ้านยาง ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ด้านกระบวนการและขั้นตอน	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	117	97.5	3	2.5	0	0.0
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	119	99.2	1	0.8	0	0.0
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	116	96.7	4	3.3	0	0.0
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน	115	95.8	5	4.2	0	0.0
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	119	99.2	1	0.8	0	0.0
6. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการ	116	96.7	4	3.3	0	0.0
รวมเฉลี่ย	117	97.5	3	2.5	0	0.0

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลตำบลบ้านยาง ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 100.0 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาให้ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ และความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ร้อยละ 100.0 เท่ากัน รายละเอียดดังตาราง 17

ตาราง 17 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลตำบลบ้านยาง ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	120	100.0	0	0.0	0	0.0
2. ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	120	100.0	0	0.0	0	0.0
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	120	100.0	0	0.0	0	0.0
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาให้	120	100.0	0	0.0	0	0.0
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	120	100.0	0	0.0	0	0.0
6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่	120	100.0	0	0.0	0	0.0
รวมเฉลี่ย	120	100.0	0	0.0	0	0.0

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลตำบลบ้านยาง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 96.7 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายชื่อ พบว่า ประชาชนพึงพอใจต่อการจัดสถานที่และอุปกรณ์ มีความเรียบร้อย สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ ร้อยละ 100.0 รองลงมา คือ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม และคุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ ร้อยละ 99.2 เท่ากัน ความพอเพียงของสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 97.5 ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ และความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารการให้ความรู้ ร้อยละ 96.7 เท่ากัน และสถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ และป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย ร้อยละ 95.8 เท่ากัน ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 18

ตาราง 18 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลตำบลบ้านยาง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ	115	95.8	5	4.2	0	0.0
2. ความพอเพียงของสิ่งอำนวยความสะดวก	117	97.5	3	2.5	0	0.0
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	119	99.2	1	0.8	0	0.0
4. ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	116	96.7	4	3.3	0	0.0
5. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ	119	99.2	1	0.8	0	0.0
6. การจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเรียบร้อย สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	120	100.0	0	0.0	0	0.0
7. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	115	95.8	5	4.2	0	0.0
8. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารการให้ความรู้	116	96.7	4	3.3	0	0.0
รวมเฉลี่ย	116	96.7	4	3.3	0	0.0

4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลตำบลบ้านยาง ด้านช่องทางการให้บริการโดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 100.0 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายชื่อ พบว่า ประชาชนพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์ ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ ความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ และคุณภาพของช่องทางการให้บริการ โดยรวม คิดเป็น ร้อยละ 100.0 เท่ากัน รายละเอียดดังตาราง 19

ตาราง 19 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลตำบลบ้านยาง ด้านช่องทางการให้บริการ

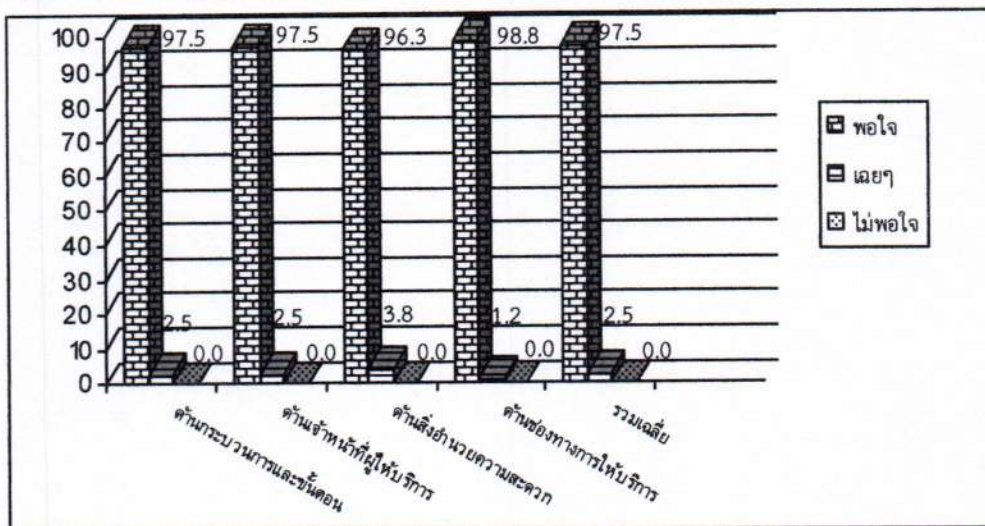
ด้านช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์	120	100.0	0	0.0	0	0.0
2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ	120	100.0	0	0.0	0	0.0
3. ความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ	120	100.0	0	0.0	0	0.0
4. ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ	120	100.0	0	0.0	0	0.0
5. คุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม	120	100.0	0	0.0	0	0.0
รวมเฉลี่ย	120	100.0	0	0.0	0	0.0

3.4 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

3.4.1 เมื่อพิจารณางานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมโดยภาพรวม พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านยาง คิดเป็นร้อยละ 97.5 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 98.8 รองลงมา คือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 97.5 เท่ากัน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 96.3 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 20 และแผนภูมิ 6

ตาราง 20 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลบ้านยาง โดยภาพรวมและรายด้าน

งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านกระบวนการและขั้นตอน	78	97.5	2	2.5	0	0.0
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	78	97.5	2	2.5	0	0.0
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	77	96.3	3	3.8	0	0.0
ด้านช่องทางการให้บริการ	79	98.8	1	1.2	0	0.0
รวมเฉลี่ย	78	97.5	2	2.5	0	0.0



แผนภูมิ 6 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านยาง งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

3.4.2 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม เป็นรายด้าน

1) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลบ้านยาง ด้านกระบวนการและขั้นตอน โดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 97.5 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อ ความรวดเร็วในการให้บริการมากที่สุด ร้อยละ 100.0 รองลงมา คือ ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน ร้อยละ 98.8 ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ และระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการ ร้อยละ 97.5 เท่ากัน และความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ เรียงลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน ร้อยละ 93.8 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 21

ตาราง 21 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลบ้านยาง ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ด้านกระบวนการและขั้นตอน	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	78	97.5	2	2.5	0	0.0
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	80	100.0	0	0.0	0	0.0
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	78	97.5	2	2.5	0	0.0
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน	75	93.8	5	6.2	0	0.0
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	79	98.8	1	1.2	0	0.0
6. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการ	78	97.5	2	2.5	0	0.0
รวมเฉลี่ย	78	97.5	2	2.5	0	0.0

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 97.5 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชน มีความพึงพอใจต่อความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและความเหมาะสม ในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 100.0 เท่ากัน รองลงมาคือ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ร้อยละ 98.8 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ร้อยละ 97.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ ร้อยละ 96.3 และเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาให้ ร้อยละ 95.0 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 22

ตาราง 22 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลบ้านยาง ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	80	100.0	0	0.0	0	0.0
2. ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	80	100.0	0	0.0	0	0.0
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	79	98.8	1	1.2	0	0.0
4. เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาให้	76	95.0	4	5.0	0	0.0
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	77	96.3	3	3.7	0	0.0
6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่	78	97.5	2	2.5	0	0.0
รวมเฉลี่ย	78	97.5	2	2.5	0	0.0

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการทำงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลบ้านยาง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 96.3 เมื่อพิจารณาจำแนก เป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อความสะอาดของสถานที่ให้บริการ โดยรวม มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 98.8 รองลงมา คือ ความพอเพียงของสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 97.5 ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ การจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเรียบร้อย สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ และป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย คิดเป็นร้อยละ 96.3 เท่ากัน และสถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารการให้ความรู้ คิดเป็นร้อยละ 95.0 เท่ากัน ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 23

ตาราง 23 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลบ้านยาง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ	76	95.0	4	5.0	0	0.0
2. ความพอเพียงของสิ่งอำนวยความสะดวก	78	97.5	2	2.5	0	0.0
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	79	98.8	1	1.2	0	0.0
4. ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	77	96.3	3	3.7	0	0.0
5. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ	76	95.0	4	5.0	0	0.0
6. การจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเรียบร้อย สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	77	96.3	3	3.7	0	0.0
7. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	77	96.3	3	3.7	0	0.0
8. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารการให้ความรู้	76	95.0	4	5.0	0	0.0
รวมเฉลี่ย	77	96.3	3	3.7	0	0.0

4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลบ้านยาง ด้านช่องทางการให้บริการโดยภาพรวม มีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 98.8 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายชื่อ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม มากที่สุด ร้อยละ 100.0 รองลงมา คือ ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์ และความเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 98.8 เท่ากัน ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 97.5 และช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ ร้อยละ 96.3 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 24

ตาราง 24 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลบ้านยาง ด้านช่องทางการให้บริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์	79	98.8	1	1.2	0	0.0
2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ	77	96.3	3	3.7	0	0.0
3. ความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ	79	98.8	1	1.2	0	0.0
4. ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ	78	97.5	2	2.5	0	0.0
5. คุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม	80	100.0	0	0.0	0	0.0
รวมเฉลี่ย	79	98.8	1	1.2	0	0.0

บทที่ 5

สรุปผลการประเมิน

การประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานต่างๆ ภายในเทศบาลตำบลบ้านยาง จัดทำขึ้นเพื่อเป็นการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลบ้านยาง ให้สามารถตอบสนองความต้องการ และสามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น ในพื้นที่แก่ประชาชนที่มาใช้บริการใน ด้านกระบวนการและขั้นตอน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ โดยทำการประเมิน จำนวน 4 งาน ได้แก่ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานด้านการศึกษา งานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม กลุ่มตัวอย่างใช้การสุ่มตัวอย่างอย่างง่ายจากประชาชนที่มาใช้บริการที่หน่วยงานของเทศบาลตำบลบ้านยาง จำนวน 400 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้เป็นแบบประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านยาง แบบประเมินแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้ ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม อาชีพ และงานที่ประเมิน ลักษณะแบบประเมินเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List) จำนวน 5 ข้อ ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านยาง มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ จำนวน 25 ข้อ และส่วนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะ ซึ่งมีลักษณะเป็นคำถามปลายเปิด ดำเนินการประเมินใน 4 ด้าน คือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ ระยะเวลาดำเนินการเก็บข้อมูลระหว่างวันที่ 25 - 27 สิงหาคม พ.ศ. 2568 จากนั้นนำข้อมูลที่ได้มาจัดกระทำข้อมูลเพื่อวิเคราะห์หาความถี่ และค่าร้อยละ ซึ่งผู้ประเมินนำเสนอด้วยตาราง และแผนภูมิประกอบคำบรรยาย ทั้งโดยภาพรวม จำแนกตามรายด้าน และรายข้อผลการประเมินสามารถนำมาสรุปได้ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบประเมิน

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านยาง จากงานที่มาใช้บริการที่เทศบาลตำบลบ้านยาง ได้แก่ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานด้านการศึกษา งานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน พบว่า พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 52.5 เพศชาย 47.5 ร้อยละ มีอายุระหว่าง 31-45 ปีมากที่สุด ร้อยละ 45.8 รองลงมา คือ อายุระหว่าง 18-30 ปี ร้อยละ 27.3 จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษา มากที่สุด ร้อยละ 49.8 รองลงมา คือ ประถมศึกษา ร้อยละ 23.3 ด้านอาชีพกลุ่มตัวอย่าง

ประกอบอาชีพค้าขาย/อาชีพอิสระ มากที่สุด ร้อยละ 31.0 รองลงมา คือ อาชีพเกษตรกร/ประมง ร้อยละ 22.8

2. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านยาง โดยภาพรวม

2.1 เมื่อพิจารณาโดยภาพรวม พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านยาง คิดเป็นร้อยละ 98.0 เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านช่องทางการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 98.5 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 98.3 ด้านกระบวนการและขั้นตอน คิดเป็นร้อยละ 98.0 และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 97.5 ตามลำดับ

2.2 เมื่อพิจารณาจำแนกตามงาน พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจการให้บริการงานด้านการศึกษามากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 99.1 (10 คะแนน) รองลงมา คือ งานด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัยมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 98.3 (10 คะแนน) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม คิดเป็นร้อยละ 97.5 (10 คะแนน) และงานด้านงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง คิดเป็นร้อยละ 96.7 (10 คะแนน) ตามลำดับ

3. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านยาง จำแนกตามงาน

3.1 งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

3.1.1 เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างของเทศบาลตำบลบ้านยาง พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านยาง คิดเป็นร้อยละ 96.7 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 96.7 เท่ากัน รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 95.6 ตามลำดับ

3.1.2 งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง จำแนกเป็นรายด้าน

1) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างของเทศบาลตำบลบ้านยาง ด้านกระบวนการและขั้นตอน โดยภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 96.7 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อความเร็วในการให้บริการ ร้อยละ 97.8 รองลงมา คือ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว และความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน ร้อยละ 96.7 เท่ากัน ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ และความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาค

เท่าเทียมกัน ร้อยละ 95.6 และระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการ ร้อยละ 94.4 ตามลำดับ

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างของเทศบาลตำบลบ้านยาง ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 95.6 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 96.7 รองลงมา คือ ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ และความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ร้อยละ 95.6 เท่ากัน เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาให้ และเจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการ เหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ ร้อยละ 94.4 เท่ากัน และความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ร้อยละ 93.3 ตามลำดับ

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างของประชาชน ของเทศบาลตำบลบ้านยาง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 96.7 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเรียบร้อย สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ มากที่สุด ร้อยละ 97.8 รองลงมา คือ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ และป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย ร้อยละ 96.7 เท่ากัน สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ และความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารการให้ความรู้ ร้อยละ 95.6 เท่ากัน และความพอเพียงของสิ่งอำนวยความสะดวก คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ ร้อยละ 94.4 เท่ากัน ตามลำดับ

4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงาน ด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างของเทศบาลตำบลบ้านยาง ด้านช่องทางการให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 96.7 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ มีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์ มากที่สุด ร้อยละ 97.8 รองลงมา คือ ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ และคุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม ร้อยละ 96.7 เท่ากัน และความเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 95.6 ตามลำดับ

3.2 งานด้านการศึกษา

3.2.1 เมื่อพิจารณางานด้านการศึกษาโดยภาพรวม พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านยาง คิดเป็นร้อยละ 99.1 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ช่องทางการให้บริการ และด้านกระบวนการและขั้นตอน คิดเป็นร้อยละ 99.1 เท่ากัน รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 98.2 เท่ากัน ตามลำดับ

3.2.2 งานด้านการศึกษา จำแนกเป็นรายด้าน

1) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงาน ด้านการศึกษาของเทศบาลตำบลบ้านยาง ด้านกระบวนการและขั้นตอน โดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 99.1 พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ความรวดเร็วในการให้บริการ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการ ร้อยละ 99.1 เท่ากัน รองลงมา คือ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว ร้อยละ 98.2 และความเป็นธรรมของขั้นตอนวิธีการให้บริการ เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน ร้อยละ 97.3 ตามลำดับ

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงาน ด้านการศึกษาของเทศบาลตำบลบ้านยาง ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 98.2 พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 99.1 เท่ากัน รองลงมา คือ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาให้ และเจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ ร้อยละ 98.2 เท่ากัน และความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ร้อยละ 97.3 ตามลำดับ

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านการศึกษาของเทศบาลตำบลบ้านยาง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 98.2 พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจ มากที่สุด คือ สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ ความพอเพียงของสิ่งอำนวยความสะดวก ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม และความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ ร้อยละ 99.1 เท่ากัน รองลงมา คือ คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ การจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเรียบร้อย สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ

ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย และความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารการให้ความรู้ ร้อยละ 98.2 เท่ากัน ตามลำดับ

4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านการศึกษาของเทศบาลตำบลบ้านยาง ด้านช่องทางการให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 99.1 พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจ มากที่สุด คือ ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ และความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 100.0 รองลงมา คือ ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 99.1 ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์ และคุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม ร้อยละ 98.2 เท่ากัน ตามลำดับ

3.3 งานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

3.3.1 เมื่อพิจารณางานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย โดยภาพรวม พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านยาง คิดเป็นร้อยละ 98.3 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 100.0 เท่ากัน รองลงมา คือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน คิดเป็น ร้อยละ 97.5 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 96.7 ตามลำดับ

3.3.2 งานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย จำแนกเป็นรายด้าน

1) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ งานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลตำบลบ้านยาง ด้านกระบวนการและขั้นตอนโดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 97.5 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อความรวดเร็วในการให้บริการ และความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน มากที่สุด ร้อยละ 99.2 เท่ากัน รองลงมา คือ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว ร้อยละ 97.5 ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ และระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการ ร้อยละ 96.7 เท่ากัน และความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกันร้อยละ 95.8 ตามลำดับ

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลตำบลบ้านยาง ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 100.0 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาให้ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ และความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ร้อยละ 100.0 เท่ากัน

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลตำบลบ้านยาง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 96.7 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนพึงพอใจต่อการจัดสถานที่และอุปกรณ์ มีความเรียบร้อย สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ ร้อยละ 100.0 รองลงมา คือ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม และคุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ ร้อยละ 99.2 เท่ากัน ความพอเพียงของสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 97.5 ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ และความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารการให้ความรู้ ร้อยละ 96.7 เท่ากัน และสถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ และป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย ร้อยละ 95.8 เท่ากัน

4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลตำบลบ้านยาง ด้านช่องทางการให้บริการโดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 100.0 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์ ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ ความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ และคุณภาพของช่องทางการให้บริการ โดยรวม คิดเป็น ร้อยละ 100.0 เท่ากัน

3.4 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

3.4.1 เมื่อพิจารณางานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมโดยภาพรวม พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านยาง คิดเป็นร้อยละ 97.5 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 98.8 รองลงมา คือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 97.5 เท่ากัน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 96.3 ตามลำดับ

3.4.2 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม จำแนกเป็นรายด้าน

1) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลบ้านยาง ด้านกระบวนการและขั้นตอน โดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 97.5 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อ ความรวดเร็วในการให้บริการ มากที่สุด ร้อยละ 100.0 รองลงมา คือ ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน ร้อยละ 98.8 ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ และระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการ ร้อยละ 97.5 เท่ากัน และความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ เรียงลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน ร้อยละ 93.8 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 21

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 97.5 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชน มีความพึงพอใจต่อความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 100.0 เท่ากัน รองลงมาคือ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ร้อยละ 98.8 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ร้อยละ 97.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ ร้อยละ 96.3 และเจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาให้ ร้อยละ 95.0 ตามลำดับ

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลบ้านยาง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 96.3 เมื่อพิจารณาจำแนก เป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อความสะอาดของสถานที่ให้บริการ โดยรวม มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 98.8 รองลงมา คือ ความพอเพียงของสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 97.5 ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ การจัดสถานที่และอุปกรณ์มี

ความเรียบร้อย สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ และป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย คิดเป็นร้อยละ 96.3 เท่ากัน และสถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารการให้ความรู้ คิดเป็นร้อยละ 95.0 เท่ากัน ตามลำดับ

4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลบ้านยาง ด้านช่องทางการให้บริการโดยภาพรวม มีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 98.8 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายชื่อ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม มากที่สุด ร้อยละ 100.0 รองลงมา คือ ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์ และความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 98.8 เท่ากัน ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 97.5 และช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ ร้อยละ 96.3 ตามลำดับ

4. ข้อเสนอแนะ

ผู้ประเมินได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านยาง อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดนครราชสีมา พบว่า ประชาชนได้ให้ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาพื้นที่ในเขตรับผิดชอบของเทศบาลตำบลบ้านยาง ดังนี้

4.1 งานด้านโยธา – การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

การขออนุญาตก่อสร้างยังมีขั้นตอนซับซ้อน ทำให้ประชาชนเสียเวลาและสับสนในกระบวนการเอกสารและข้อกำหนดยังประชาสัมพันธ์ไม่ทั่วถึง ควรจัดทำคู่มือที่เข้าใจง่ายและเผยแพร่ในหลายช่องทาง ระบบการยื่นขออนุญาตควรพัฒนาเป็นแบบออนไลน์ ลดภาระการเดินทางของประชาชน ควรมีการตรวจสอบการก่อสร้างที่ไม่ได้รับอนุญาตอย่างจริงจังเพื่อป้องกันปัญหาตามมา บุคลากรที่เกี่ยวข้องต้องได้รับการพัฒนาองค์ความรู้ด้านกฎหมายอาคารและเทคโนโลยีใหม่ๆ การบริการควรเน้นความโปร่งใส รวดเร็ว และเป็นมิตร เพื่อสร้างความเชื่อมั่นแก่ประชาชน

4.2 งานด้านการศึกษา

ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กและโรงเรียนในพื้นที่ยังขาดอุปกรณ์และสื่อการเรียนการสอนที่ทันสมัยเพียงพอ ครูผู้สอนจำเป็นต้องได้รับการพัฒนาองค์ความรู้ใหม่ๆ เช่น STEM หรือทักษะดิจิทัลอย่างต่อเนื่อง ควรปรับปรุงอาคารสถานที่ให้สะอาด ปลอดภัย และเหมาะสมกับการเรียนรู้ของเด็กทุกวัย การมีส่วนร่วมของผู้ปกครองยังไม่ชัดเจน จึงควรสร้างเวทีและกิจกรรมร่วมกันมากขึ้น ควรสนับสนุนกิจกรรมพัฒนาทักษะ

ชีวิตและกิจกรรมสร้างสรรค์นอกห้องเรียน การศึกษาควรมุ่งเน้นการสร้างพื้นฐานคุณธรรม จริยธรรม ควบคู่กับความรู้ทางวิชาการ

4.3 งานด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

อุปกรณ์และยานพาหนะสำหรับงานกู้ภัยและดับเพลิงยังไม่เพียงพอและบางส่วนชำรุดล้าสมัย ควรมีการฝึกซ้อมและทดสอบแผนป้องกันสาธารณภัยร่วมกับชุมชนอย่างสม่ำเสมอ การประชาสัมพันธ์ความรู้เรื่องการป้องกันอัคคีภัย น้ำท่วม และอุบัติเหตุยังไม่ทั่วถึง ควรใช้ช่องทางสื่อออนไลน์และเสียงตามสายเพื่อเตือนภัยและเผยแพร่ข้อมูลเร่งด่วน ทีมอาสาสมัคร อปพร. ควรได้รับการอบรมเสริมทักษะให้พร้อมทำงานในทุกสถานการณ์งานเทคนิคต้องพัฒนาการประสานงานกับหน่วยงานภายนอกเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการช่วยเหลือ

4.4 งานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

การดูแลผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ด้อยโอกาสยังไม่ครอบคลุม จึงควรมีการลงพื้นที่เชิงรุกมากขึ้น การสนับสนุนอาชีพและการสร้างรายได้ให้ชุมชนยังไม่เพียงพอ ควรส่งเสริมวิสาหกิจและตลาดออนไลน์ ควรเพิ่มกิจกรรมที่เปิดโอกาสให้สตรีและเยาวชนเข้ามามีบทบาทร่วมในการพัฒนาชุมชน สวัสดิการสังคมควรมุ่งเน้นทั้งด้านการเงิน สุขภาพ และการเข้าถึงบริการพื้นฐานอย่างทั่วถึง การประสานงานกับหน่วยงานต่างๆ ยังไม่เข้มแข็ง ควรสร้างเครือข่ายเพื่อเสริมทรัพยากร การพัฒนาชุมชนควรมุ่งเน้นความยั่งยืน มีการมีส่วนร่วม และสอดคล้องกับวิถีชีวิตท้องถิ่น

บรรณานุกรม

- โกวิทย์ พวงงาม. 2550. การปกครองท้องถิ่นไทย: เอกสารตำราหลักประกอบการเรียนการสอนหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต สาขาการปกครองท้องถิ่น วิชาการเมือง การปกครองส่วนท้องถิ่น ไทย. กรุงเทพฯ: เอ็กซ์เปอร์เน็ท.
- กัลยา วานิชบัญชา. 2548. การวิเคราะห์สถิติ: สถิติสำหรับการบริหารและวิจัย. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- คำแถลงนโยบายของคณะรัฐมนตรี. (2562, 25 กรกฎาคม). ราชกิจจานุเบกษา. เล่ม 136 ตอนพิเศษ 186 ง. หน้า 1-29.
- บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์. 2549. เทคนิคการสร้างเครื่องมือรวบรวมข้อมูลสำหรับการวิจัย. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ: ศรีอนันต์การพิมพ์.
- สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา. 2567. การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านยาง อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดนครราชสีมา. นครราชสีมา.
- สรชัย พิศาลบุตร เสาวรส ใหญ่สว่าง และปรีชา อัสวเดชาบุตร. 2549. การสร้างและประมวลผลข้อมูลจากแบบสอบถาม. กรุงเทพฯ: บริษัทวิทยพัฒน์ จำกัด.
- เทศบาลตำบลบ้านยาง. 2568. ข้อมูลพื้นฐานของเทศบาลตำบลบ้านยาง อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดนครราชสีมา. (เอกสารอัดสำเนา).
- อรรถัย ก๊กผล. 2547. Best practices ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. นนทบุรี: สถาบันพระปกเกล้า.
- Taro Yamane. 1970. Elementary Sampling Theory. London: Prentice-Hall, Inc.

ภาคผนวก ก
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

แบบประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านยาง
จังหวัดนครราชสีมา ประจำปี พ.ศ. 2568

สถานที่สำรวจ.....วันที่สำรวจ.....

คำชี้แจง

มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา โดยสถาบันวิจัยและพัฒนาได้รับมอบหมายให้ดำเนินการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการ เพื่อนำไปพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่และผู้บริหาร รวมทั้งการสนับสนุนสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการข้อมูลของท่านจะเป็นประโยชน์ต่อตัวท่านและส่วนรวมเป็นอย่างยิ่ง 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. <input type="checkbox"/> งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง | |
| | 2. <input type="checkbox"/> งานด้านการศึกษา | |
| | 3. <input type="checkbox"/> งานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย | |
| | 4. <input type="checkbox"/> งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม | |

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในการให้บริการ (กรุณาทำเครื่องหมาย / หน้าข้อความที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด)

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

5. ปัญหาและข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง

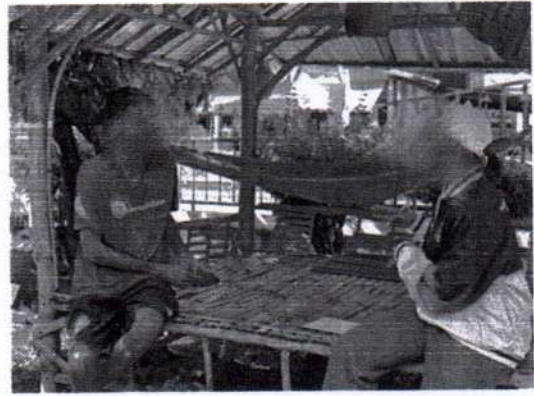
5.1 ปัญหาในการให้บริการ.....

5.2 ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง.....

ภาคผนวก ข
ภาพลงพื้นที่เก็บรวบรวมข้อมูล

ภาพประกอบการลงพื้นที่สำรวจแบบสอบถาม
เทศบาลตำบลบ้านยาง อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดนครราชสีมา







คำสั่งมหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา

ที่ ๓๑๘๘ / ๒๕๖๘

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการประเมินความพึงพอใจในการบริการของหน่วยงาน
องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๘

ด้วยมหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา มีพันธกิจในการส่งเสริมการวิจัยและบริการวิชาการแก่ท้องถิ่น ซึ่งเป็นภารกิจที่สำคัญของมหาวิทยาลัยราชภัฏ ดังนั้นเพื่อให้การประเมินความพึงพอใจในการบริการของหน่วยงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๘ ดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและบรรลุวัตถุประสงค์

อาศัยอำนาจตามมาตรา ๓๑ แห่งพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยราชภัฏ พ.ศ. ๒๕๔๗ มหาวิทยาลัยจึงออกคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการประเมินความพึงพอใจฯ ดังนี้

๑. รองศาสตราจารย์ ดร.อดิสร	เนาวนนท์	ที่ปรึกษา
๒. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.รัฐกรณ์	คิดการ	ประธานกรรมการ
๓. รองศาสตราจารย์ ดร.วราวุธ	ธนะมูล	กรรมการ
๔. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นิรันดร์	คงฤทธิ	กรรมการ
๕. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จิรัฐิพร	ไทยงเหลือม	กรรมการ
๖. รองศาสตราจารย์ ว่าที่ร้อยตรีพงษ์ศักดิ์	จิตตบุตร	กรรมการ
๗. รองศาสตราจารย์ ดร.เอกรัตน์	เอกศาสตร์	กรรมการ
๘. รองศาสตราจารย์ ดร.ธนิดา	ผาติเสนะ	กรรมการ
๙. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุรีย์	ธรรมิกบวร	กรรมการ
๑๐. ดร.สุรัชย์	วงศ์ฟูเกียรติ	กรรมการ
๑๑. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชยพล	จงภักดี	กรรมการ
๑๒. รองศาสตราจารย์ ดร.อนุจิตร	ชินสาร	กรรมการ
๑๓. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ภาควงิมิ	บวบทอง	กรรมการ
๑๔. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วาสนา	ภานุรักษ์	กรรมการและเลขานุการ
๑๕. นางสาววรรณษา	แสนลำ	กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ

หน้าที่ ๑. วางแผนการดำเนินงานประเมินความพึงพอใจในการบริการของหน่วยงาน
องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

๒. ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลในพื้นที่

๓. ป้อนข้อมูล วิเคราะห์และเขียนรายงานผลการประเมิน

๔. ตรวจสอบรูปเล่ม พิสูจน์อักษรให้มีความถูกต้อง แม่นยำ

๕. ออกแบบปกรายงานผลการประเมินความพึงพอใจในการบริการของหน่วยงาน

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

๖. ตรวจสอบเอกสารการเบิกจ่ายให้เป็นไปตามระเบียบราชการ

๗. กำกับ ติดตามให้การดำเนินงานเป็นไปด้วยความถูกต้อง เรียบร้อยและทันตามเวลาที่กำหนด

๘. รายงานผลการดำเนินงานต่อมหาวิทยาลัย

สั่ง ณ วันที่ ๒๘ เดือนพฤษภาคม พ.ศ.๒๕๖๘

(รองศาสตราจารย์ ดร.อดิสร เนาวนนท์)
อธิการบดี