



รายงานผลการประเมิน ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ

เทศบาลตำบลบ้านยาง
อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดนครราชสีมา



มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา
ประจำปีพุทธศักราช 2569

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน
ที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านยาง
อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดนครราชสีมา

สถาบันวิจัยและพัฒนา
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา

2569

บทสรุปผู้บริหาร

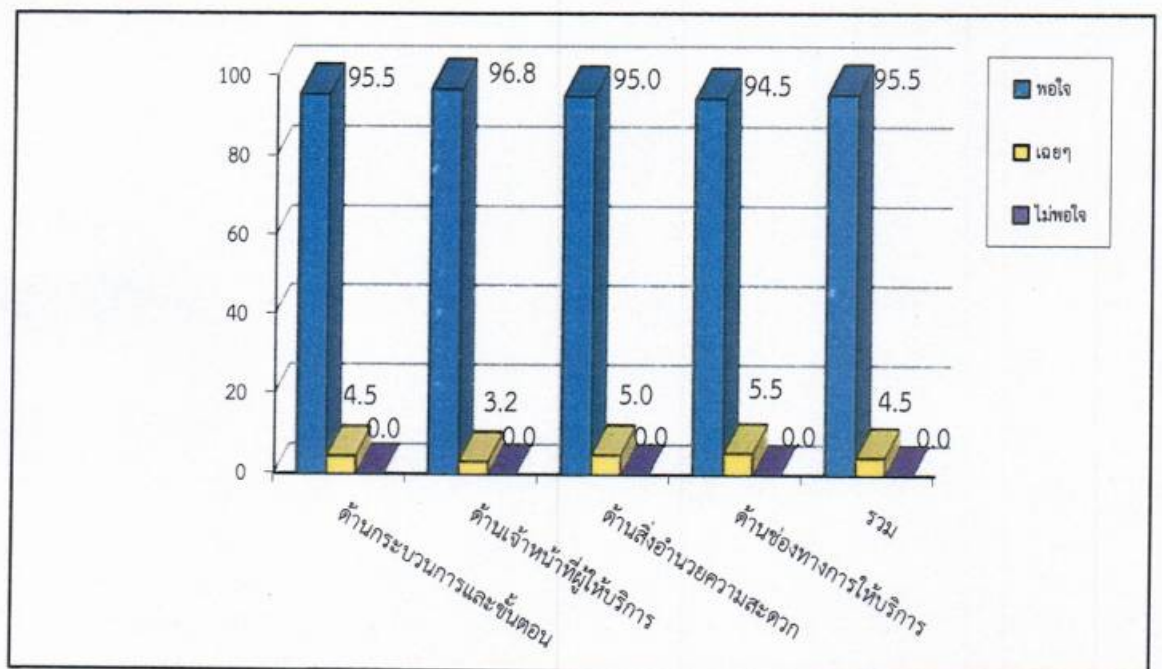
การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านยาง อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดนครราชสีมา มีวัตถุประสงค์สำคัญ เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านยาง อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดนครราชสีมา ในด้านกระบวนการและขั้นตอน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ กลุ่มตัวอย่างในการประเมิน ได้แก่ ประชาชนที่มาใช้บริการเทศบาลตำบลบ้านยาง ใน 4 งาน ได้แก่ งานด้านบริการกฎหมาย งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ งานด้านรายได้หรือภาษี และงานด้านสาธารณสุข ซึ่งได้มาจากการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของ Taro Yamane (1970) ได้กลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำเท่ากับ 379 คน เพื่อให้การประเมินมีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น ผู้ประเมินจึงใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน ตามสัดส่วนของงานที่ขอรับบริการ โดยเลือกหมู่บ้านทั้งหมด 17 หมู่บ้าน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้เป็นแบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านยาง ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ และมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ เพื่อแสดงระดับความพึงพอใจการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม ณ ชุมชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ในเขตพื้นที่บริการของเทศบาลตำบลบ้านยาง ระหว่างวันที่ 5 - 6 กันยายน 2569 การวิเคราะห์ข้อมูลใช้การวิเคราะห์ หาค่าความถี่ และร้อยละ เพื่อแสดงความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านยาง โดยวิเคราะห์ในภาพรวมและแยกตามงานที่มาใช้บริการ สรุปผลการประเมินได้ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านยาง จากงานด้านบริการกฎหมาย งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ งานด้านรายได้หรือภาษี และงานด้านสาธารณสุข กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 55.7 และ เพศชาย ร้อยละ 44.3 มีอายุระหว่าง 46-60 ปีมากที่สุด ร้อยละ 64.3 รองลงมา คือ อายุระหว่าง 31-45 ปี ร้อยละ 25.2 จบการศึกษาระดับประถมศึกษา มากที่สุด ร้อยละ 43.0 รองลงมา คือระดับมัธยมศึกษา ร้อยละ 29.8 ด้านอาชีพ กลุ่มตัวอย่างประกอบอาชีพ ค้าขายมากที่สุด ร้อยละ 24.3 รองลงมา คือ รับจ้างทั่วไป ร้อยละ 21.0

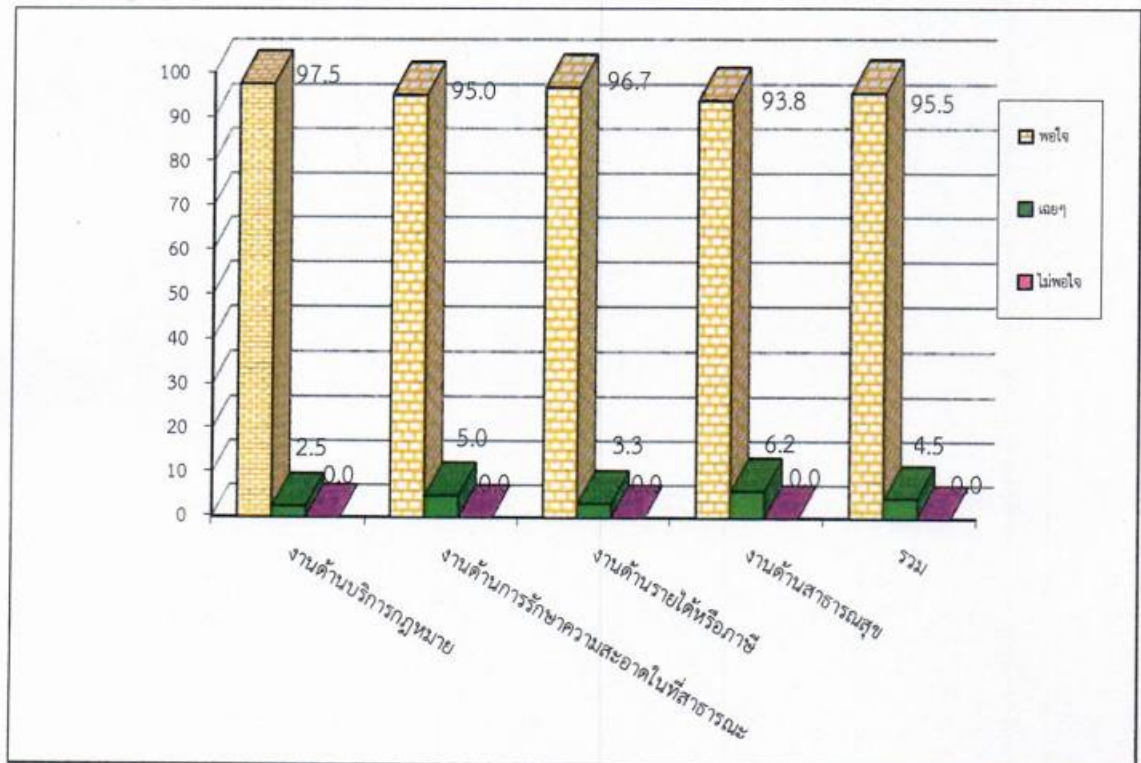
2. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านยาง โดยภาพรวมและรายด้าน

2.1 โดยภาพรวมประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านยางคิดเป็นร้อยละ 95.5 เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.8 รองลงมา คือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน คิดเป็นร้อยละ 95.5 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 95.0 และด้านช่องทางการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 94.5 ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิ 1



แผนภูมิ 1 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านยาง
โดยภาพรวมและรายด้าน

2.2 เมื่อพิจารณาจำแนกตามงาน พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านบริการกฎหมาย มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.5 (10 คะแนน) รองลงมา คือ งานด้านรายได้หรือภาษี ร้อยละ 96.7 (10 คะแนน) งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ร้อยละ 95.0 (9 คะแนน) และงานด้านสาธารณสุข ร้อยละ 93.8 (9 คะแนน) ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิ 2

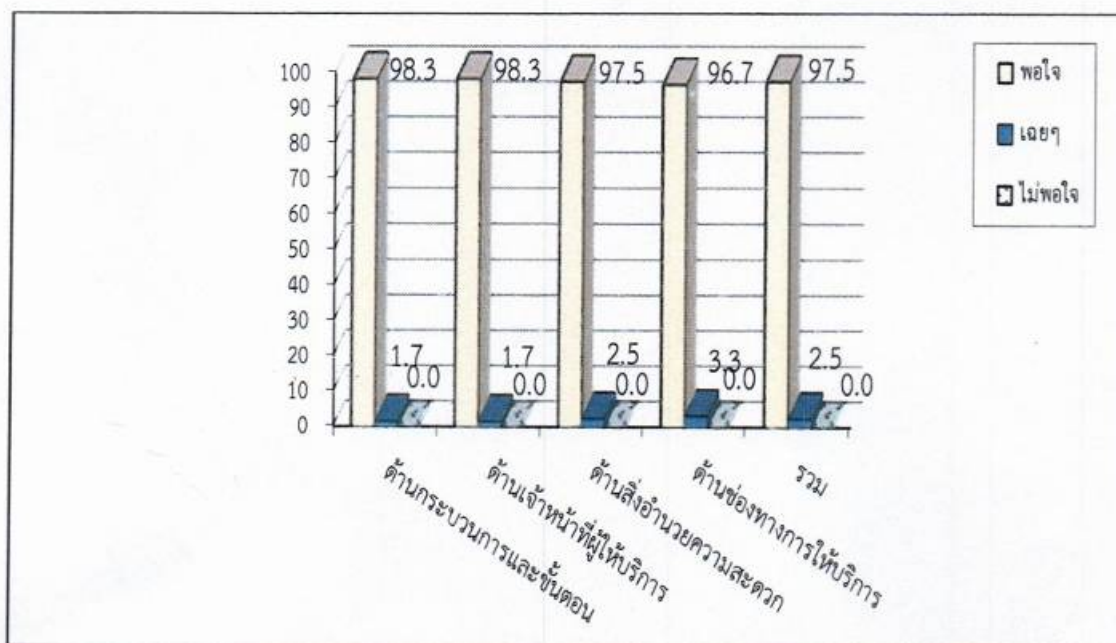


แผนภูมิ 2 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านยาง
จำแนกตามงานที่มารับบริการ

3. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านยาง จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ

3.1 งานด้านบริการกฎหมาย

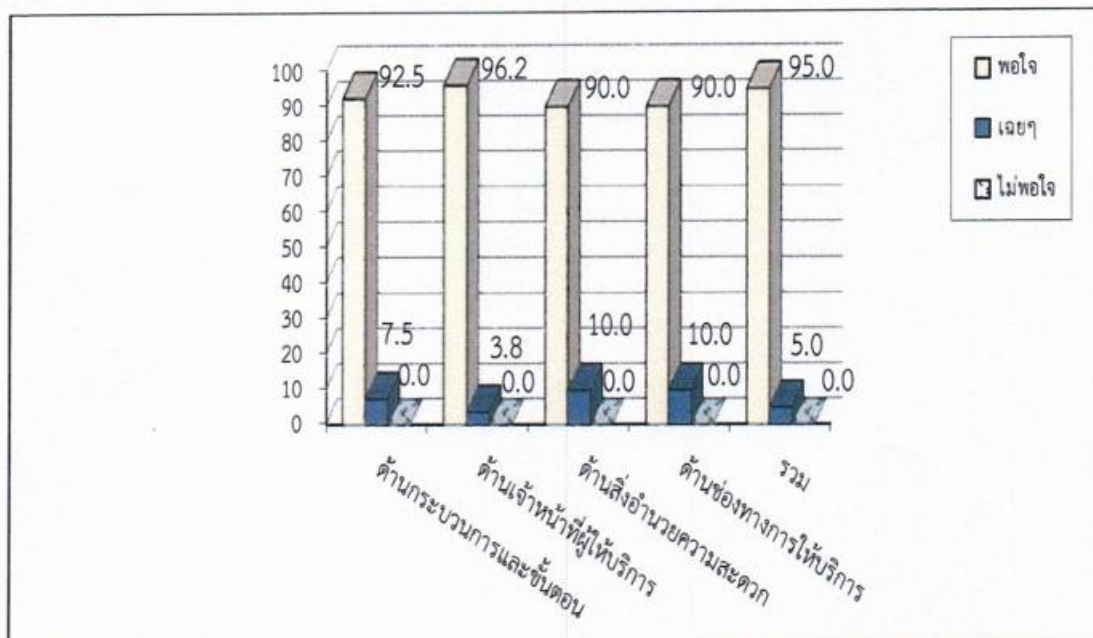
เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมงานด้านบริการกฎหมายของเทศบาลตำบลบ้านยาง พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านยาง คิดเป็น ร้อยละ 97.5 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจ ด้านกระบวนการและ ขั้นตอน และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มากที่สุด ร้อยละ 98.3 รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 97.5 และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 96.7 ตามลำดับ รายละเอียด ดังแผนภูมิ 3



แผนภูมิ 3 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านยาง
งานด้านบริการกฎหมาย

3.2 งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ

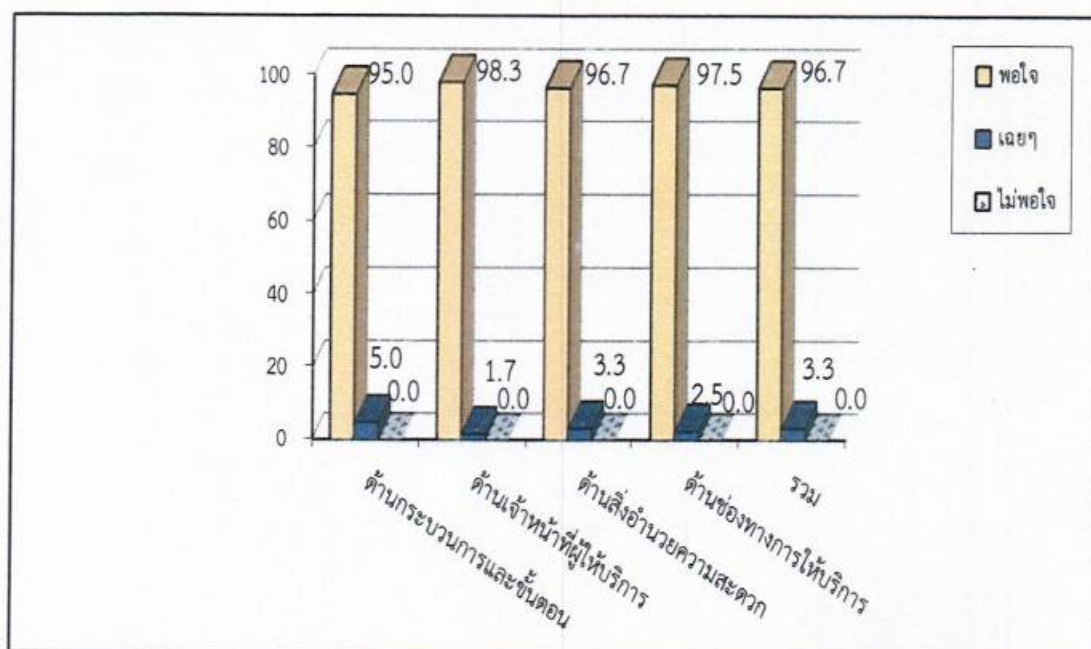
เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะของเทศบาลตำบลบ้านยาง พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านยางคิดเป็น ร้อยละ 95.0 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.2 รองลงมา คือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน คิดเป็นร้อยละ 92.5 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 90.0 ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิ 4



แผนภูมิ 4 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านยาง
งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ

3.3 งานด้านรายได้หรือภาษี

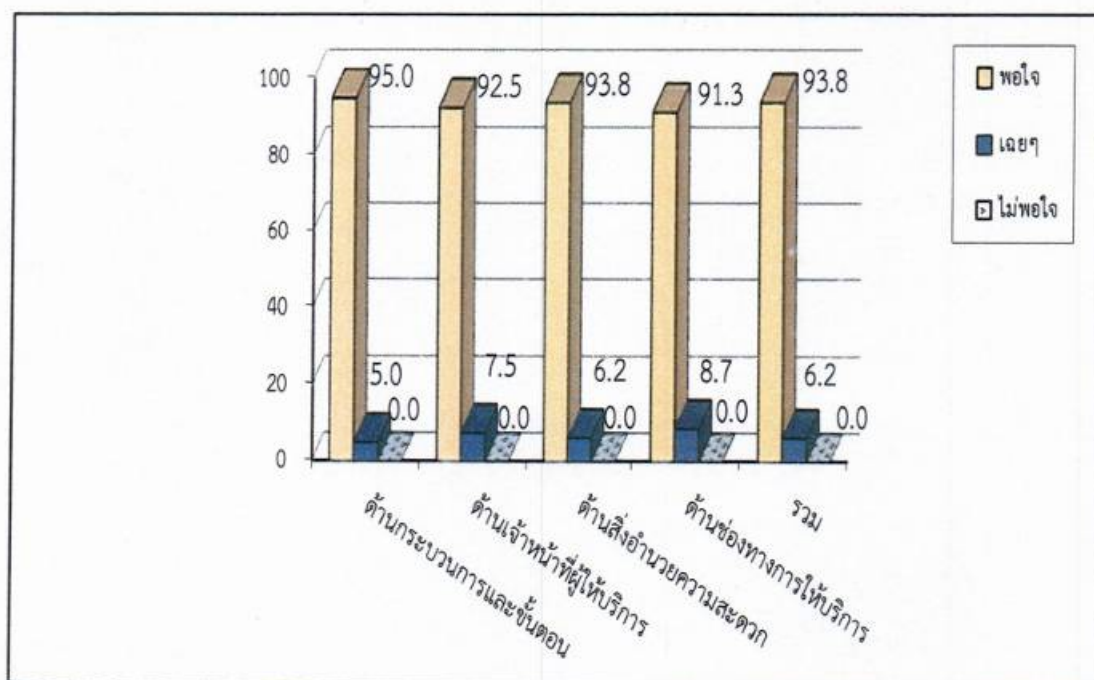
เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ของเทศบาล ตำบลบ้านยางพบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจ ต่อการให้บริการของเทศบาล ตำบลบ้านยางคิดเป็นร้อยละ 96.7 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 98.3 รองลงมา คือ ด้านช่องทางการให้บริการ คิดเป็น ร้อยละ 97.5 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 96.7 และด้านกระบวนการและ ขั้นตอน คิดเป็นร้อยละ 95.0 ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิ 5



แผนภูมิ 5 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านยาง
งานด้านรายได้หรือภาษี

3.4 งานด้านสาธารณสุข

เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมงานด้านสาธารณสุข ของเทศบาลตำบลบ้านยางพบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านยาง คิดเป็น ร้อยละ 93.8 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านกระบวนการ และขั้นตอน มากที่สุดคิดเป็น ร้อยละ 95.0 รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 93.8 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 92.5 และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 91.3 ตามลำดับ รายละเอียด ดังแผนภูมิ 6



แผนภูมิ 6 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านยาง
งานด้านสาธารณสุข

4. ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ

ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อเทศบาลตำบลบ้านยางควรดำเนินการเพิ่มเติม ดังนี้

4.1 งานด้านบริการกฎหมาย โดยรวมเจ้าหน้าที่ให้บริการดี เวลาชาวบ้านมีข้อสงสัยเรื่องกฎหมายก็สามารถเข้ามาสอบถามและขอคำแนะนำได้ เจ้าหน้าที่อธิบายให้เข้าใจง่ายและให้คำแนะนำตามเรื่องที่มาปรึกษา ทำให้ชาวบ้านรู้ว่าควรดำเนินการอย่างไร สิ่งที่ควรพัฒนา คือ ควรมีการประชาสัมพันธ์ความรู้ด้านกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับชีวิตประจำวันของชาวบ้านมากขึ้น และมีช่องทางให้สอบถามข้อมูลได้สะดวกสำหรับคนที่ไม่สามารถเดินทางมาติดต่อด้วยตัวเอง

4.2 งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ โดยรวมดูแลความสะอาดในชุมชนดีมีการดูแลพื้นที่สาธารณะ ทำให้บริเวณหมู่บ้านน่าอยู่และเป็นระเบียบมากขึ้น สิ่งที่ควรพัฒนา คือ ควรเพิ่มการดูแลความสะอาดในจุดที่มีคนใช้บริการจำนวนมาก และเพิ่มการประชาสัมพันธ์ให้ชาวบ้านช่วยกันรักษาความสะอาด ไม่ทิ้งขยะในพื้นที่สาธารณะ

4.3 งานด้านรายได้หรือภาษี เจ้าหน้าที่ให้บริการดี ให้คำแนะนำเรื่องการชำระภาษีและเอกสารต่าง ๆ ได้ชัดเจน ถ้าชาวบ้านไม่เข้าใจก็สามารถสอบถามได้ ทำให้การมาติดต่อเรื่องภาษีไม่ยุ่งยากสิ่งที่ควรพัฒนา คือ ควรประชาสัมพันธ์กำหนดการชำระภาษีและเอกสารที่ต้องใช้ให้ชาวบ้านทราบล่วงหน้าและทั่วถึง โดยเฉพาะผู้สูงอายุจะได้มีการเตรียมตัวและเอกสารมาให้พร้อมกัน

4.4 งานด้านสาธารณสุข เจ้าหน้าที่ด้านสาธารณสุขควรดำเนินการฉีดพ่นยาป้องกันยุงลายในช่วงที่จะมีการระบาดใช้เลือดออก เนื่องจากเจ้าหน้าที่ดำเนินการฉีดพ่นหลังจากมีการระบาดแล้ว และต้องการให้เจ้าหน้าที่ด้านสาธารณสุขประสานงานด้านประปาให้ข้อมูลผลกระทบจากการใช้น้ำประปาที่ไม่มีคุณภาพ เนื่องจากน้ำประปาขุนกั้วลอาจมีสารตกค้างส่งผลต่อสุขภาพ

คำนำ

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านยางครั้งนี้มีเป้าหมายสำคัญ คือ การสะท้อนภาพการทำงานของหน่วยงานจากประชาชนที่มาใช้บริการทั้งในด้านกระบวนการและขั้นตอน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ โดยในการดำเนินการประเมินได้ทำการประเมินงานที่ให้บริการ 4 งาน ได้แก่ งานด้านบริการกฎหมาย งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ งานด้านรายได้หรือภาษี และงานด้านสาธารณสุข การประเมินความพึงพอใจครั้งนี้ สำเร็จลุล่วงด้วยดีเนื่องจากได้รับความร่วมมือจากหลายฝ่าย สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา ในฐานะผู้ดำเนินการประเมินขอขอบคุณประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสำรวจด้วยดี และขอขอบคุณผู้นำชุมชนที่อำนวยความสะดวกในการเข้าไปเก็บข้อมูลภาคสนามครั้งนี้

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าผลการประเมินดังกล่าวจะเป็นข้อมูลที่จะนำไปสู่การปรับปรุงและพัฒนาประสิทธิภาพ ในการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านยางเพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนต่อไป

สถาบันวิจัยและพัฒนา

มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา

สารบัญ

	หน้า
บทสรุปสำหรับผู้บริหาร	ก
คำนำ	ข
สารบัญ	ช
สารบัญตาราง	ญ
สารบัญแผนภูมิ	ฎ
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาของการประเมิน.....	1
วัตถุประสงค์ของการประเมิน.....	3
ขอบเขตของการประเมิน.....	3
ระยะเวลาในการประเมิน.....	3
ผลที่คาดว่าจะได้รับ.....	4
บทที่ 2 สภาพทั่วไปของเทศบาลตำบลบ้านยาง อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดนครราชสีมา	5
สภาพทั่วไป.....	5
ด้านการเมือง/การปกครอง.....	8
ประชากร.....	10
สภาพทางสังคม.....	11
ระบบบริการพื้นฐาน.....	12
ระบบเศรษฐกิจ.....	13
ศาสนา ประเพณี วัฒนธรรม.....	15
ทรัพยากรธรรมชาติ.....	16
บทที่ 3 วิธีดำเนินการประเมิน	18
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	18
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล.....	19
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	20
การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล.....	20

สารบัญ (ต่อ)

หน้า

บทที่ 4	ผลการประเมิน	22
	ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน.....	22
	ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ เทศบาลตำบลบ้านยาง	
	โดยภาพรวมและรายด้าน.....	24
	ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านยาง	
	จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ.....	26
	ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ.....	46
บทที่ 5	สรุปผลการประเมิน	47
	ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบประเมิน.....	47
	ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านยาง	
	โดยภาพรวมและรายด้าน.....	48
	ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านยาง	
	จำแนกตามงานที่ให้บริการ.....	48
	ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ.....	53
	เอกสารอ้างอิง	54
	ภาคผนวก	55
	ภาคผนวก ก เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	56
	ภาคผนวก ข ภาพประกอบการเก็บข้อมูล	59
	คณะกรรมการประเมิน	61

สารบัญตาราง

ตาราง		หน้า
1	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามหมู่บ้านที่เป็นพื้นที่รับผิดชอบของเทศบาลตำบลบ้านยาง	19
2	จำนวนและร้อยละของข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบประเมิน.....	23
3	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านยาง โดยภาพรวมและรายด้าน.....	24
4	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านยาง จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ.....	25
5	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านบริการกฎหมายของเทศบาลตำบลบ้านยาง โดยภาพรวมและรายด้าน.....	26
6	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านบริการกฎหมายของเทศบาลตำบลบ้านยาง ด้านกระบวนการและขั้นตอน.....	27
7	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านบริการกฎหมายของเทศบาลตำบลบ้านยาง ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ.....	28
8	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านบริการกฎหมายของเทศบาลตำบลบ้านยาง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก.....	29
9	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านบริการกฎหมายของเทศบาลตำบลบ้านยาง ด้านช่องทางการให้บริการ.....	30
10	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ของเทศบาลตำบลบ้านยาง โดยภาพรวมและรายด้าน	31
11	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ของเทศบาลตำบลบ้านยาง ด้านกระบวนการและขั้นตอน.....	32
12	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ของเทศบาลตำบลบ้านยาง ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ.....	33
13	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ของเทศบาลตำบลบ้านยาง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก.....	34
14	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ของเทศบาลตำบลบ้านยาง ด้านช่องทางการให้บริการ.....	35

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
15 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี ของเทศบาลตำบลบ้านยาง โดยภาพรวมและรายด้าน.....	36
16 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี ของเทศบาลตำบลบ้านยาง ด้านกระบวนการและขั้นตอน.....	37
17 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี ของเทศบาลตำบลบ้านยาง ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ.....	38
18 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี ของเทศบาลตำบลบ้านยาง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก.....	39
19 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี ของเทศบาลตำบลบ้านยาง ด้านช่องทางการให้บริการ.....	40
20 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุข ของเทศบาลตำบลบ้านยาง โดยภาพรวมและรายด้าน.....	41
21 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุข ของเทศบาลตำบลบ้านยาง ด้านกระบวนการและขั้นตอน.....	42
22 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุข ของเทศบาลตำบลบ้านยาง ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ.....	43
23 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุข ของเทศบาลตำบลบ้านยาง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก.....	44
24 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุข ของเทศบาลตำบลบ้านยาง ด้านช่องทางการให้บริการ.....	45

สารบัญแผนภูมิ

แผนภูมิ		หน้า
1	ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านยาง โดยภาพรวมและรายด้าน.....	24
2	ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านยาง จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ.....	25
3	ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านยาง งานด้านบริการกฎหมาย.....	26
4	ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านยาง งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ.....	31
5	ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านยาง งานด้านรายได้หรือภาษี.....	36
6	ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านยาง งานด้านสาธารณสุข.....	41

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาของการประเมิน

การบริหารราชการแผ่นดินของรัฐบาลในปัจจุบันมุ่งเน้นการพัฒนาประเทศในด้านต่าง ๆ ให้ทันการเปลี่ยนแปลง เสริมสร้างความเข้มแข็งและแก้ไขปัญหาที่ยังดำรงอยู่ของภาคส่วนต่าง ๆ ภายในประเทศ เพื่อให้ประเทศไทยมีภูมิคุ้มกันและความแข็งแกร่งเพียงพอที่จะเผชิญกับสถานการณ์ความไม่แน่นอนจากปัจจัยต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถก้าวไปข้างหน้าอย่างต่อเนื่อง และมีความเข้มแข็ง ในระยะยาว มุ่งพัฒนาให้ประชาชนมีรายได้เพิ่มมากขึ้น ดูแลประชาชนอย่างทั่วถึงแก้ไขปัญหาปากท้องสร้างรายได้ ลดความเหลื่อมล้ำให้กับประชาชนพร้อมสร้างหลักคิด คุณธรรม และจริยธรรมและมีศักยภาพที่จะดำเนินชีวิตในศตวรรษที่ 21 ได้ภายใต้การบูรณาการทางการบริหารทุกภาคส่วนโดยเฉพาะองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งรัฐจะกระจายอำนาจ ความรับผิดชอบ และเพิ่มบทบาทการปกครองขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และส่งเสริมบทบาทของเอกชนและชุมชนในการให้บริการสาธารณะ โดยเร่งพัฒนาองค์กรและบุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้มีศักยภาพและมีความรับผิดชอบมากขึ้นทั้งในการบริหารและการใช้จ่ายงบประมาณ เพื่อให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถบริหารจัดการตนเองตามหลักธรรมาภิบาลได้อย่างมีประสิทธิภาพ พร้อมทั้งส่งเสริมบทบาทของเอกชน ชุมชนท้องถิ่นและภาคีอื่น ๆ ในการแก้ไขปัญหาและพัฒนาพื้นที่รวมถึงการจัดให้มีบริการสาธารณะต่าง ๆ ให้ตรงกับความต้องการของประชาชน เพื่อนำไปสู่การยกระดับมาตรฐานการให้บริการของรัฐให้เทียบเท่ากับมาตรฐานสากล และสนับสนุนการพัฒนายุทธศาสตร์เชิงพื้นที่ ให้มีการขับเคลื่อนอย่างเป็นระบบ (คำแถลงนโยบายของคณะรัฐมนตรี, 2562 : 1-29)

สำหรับการปกครองส่วนท้องถิ่น (Local Government) ถือเป็นการบริหารราชการรูปแบบหนึ่งที่เป็นพื้นฐานการพัฒนาประเทศและการปกครองในระบอบประชาธิปไตยของประเทศไทยที่มีความใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุดมีความสำคัญอย่างมากต่อการพัฒนา และเข้าไปแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นนั้นได้อย่างทันท่วงที โดยให้สิทธิแก่ชุมชนในการตัดสินใจดำเนินการกิจต่าง ๆ ของท้องถิ่น การให้ความสำคัญต่อการเรียนรู้ และฝึกปฏิบัติการปกครองในระบอบประชาธิปไตยแบบมีส่วนร่วมโดยท้องถิ่นจึงสำคัญ (โกวิทย์ พวงงาม, 2550 :11) จะเห็นได้ว่าตั้งแต่เริ่มมีการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภายใต้พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 และแผนปฏิบัติการกำหนดแผนขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กร

ปกครองส่วนท้องถิ่น ตลอดจนการบัญญัติความสำคัญขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่กำหนดไว้ในรัฐธรรมนูญของไทยแล้วนั้น ส่งผลให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบมากขึ้น ซึ่งจากการถ่ายโอนภารกิจดังกล่าวส่งผลให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีบทบาทเป็นองค์กรบริการสาธารณะเด่นชัดขึ้น โดยมีภารกิจหลัก ๆ แบ่งออกได้ 6 ด้าน คือ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต ด้านการจัดระเบียบชุมชน และการรักษาความสงบเรียบร้อย ด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรม และการท่องเที่ยว ด้านการบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม ด้านศิลปะ วัฒนธรรม จารีตประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น

ทั้งนี้การบริหารขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นภายใต้ความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน จึงเกิดประเด็นคำถามที่มากขึ้นว่าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จะสามารถให้บริการประชาชนได้อย่างมีคุณภาพและตอบสนองความต้องการของประชาชนได้จริงหรือไม่ ก่อให้เกิดการตั้งประเด็นความเชื่อมั่นต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่ ในการจัดบริการสาธารณะให้กับหมู่บ้าน/ชุมชนในเขตพื้นที่นั้น ๆ ถือเป็นความท้าทายอย่างมากต่อผู้บริหารท้องถิ่นที่ต้องบริหารภารกิจ จัดบริการสาธารณะเพื่อมุ่งตอบสนองความต้องการให้กับประชาชนให้ได้มากที่สุด ยิ่งเป็นหน่วยงานที่ใกล้ชิดกับประชาชนก็ยิ่งต้องทำงานที่ถูกต้องตามกฎหมายและตรงใจประชาชนด้วยสถานการณ์ดังกล่าวองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จึงจำเป็นต้องพิสูจน์ตนเองด้วยการสร้างผลงานและบริการประชาชนอย่างมีคุณภาพ และตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้นความสามารถทางการบริหารจัดการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการจัดบริการสาธารณะ และสร้างความพึงพอใจแก่ประชาชน จะเป็นสิ่งที่ทุกฝ่ายเฝ้ามองเพื่อประเมินความสำเร็จของการบริหารงาน

เทศบาลตำบลบ้านยาง จัดตั้งเป็นเทศบาลตำบลตามประกาศกระทรวงมหาดไทยเมื่อวันที่ 6 กันยายน 2556 เทศบาลตำบลบ้านยาง มีสภาพพื้นที่ เป็นที่ราบสูง ลักษณะดินเป็นดินร่วนปนทราย มีปริมาณทรายมาก พื้นที่ป่า เป็นป่าลักษณะป่าเบญจพรรณกระจาย มีลำน้ำลำทะเมนชัย ไหลมาจากอำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์ ตั้งอยู่ทางทิศใต้ของอำเภอลำทะเมนชัยห่างจากที่ว่าการอำเภอประมาณ 20 กิโลเมตร ถึงที่ทำการเทศบาลตำบลบ้านยาง ตำบลบ้านยางมีเนื้อที่ทั้งสิ้น 69,177 ไร่ หรือ 110.96 ตารางกิโลเมตร เทศบาลตำบลบ้านยางได้แบ่งเขตการปกครองตามลักษณะการปกครองท้องที่จำนวน 17 หมู่บ้าน มีประชากร จำนวนทั้งสิ้น 7,058 คน จำแนกเป็นชาย 3,521 คน หญิง 3,537 คน และมีจำนวน ครวเรือนทั้งสิ้น จำนวน 1,691 ครวเรือน ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพทำการเกษตร โดยมีครอบครัวเกษตรกร จำนวน 1,510 ครอบครัว ในหน่วยงานเทศบาลตำบลบ้านยาง แบ่งออกเป็นสำนักปลัดเทศบาล กองคลัง กองช่าง กองการศึกษา และหน่วยตรวจสอบภายใน

ดังนั้นเพื่อให้เป็นไปตามนโยบายของกระทรวงมหาดไทย หน่วยงานจะต้องทำการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงาน ของหน่วยงานในด้านการให้บริการ ซึ่งในการปฏิบัติงาน หน่วยงานจะต้องให้บริการแก่ประชาชน ที่อยู่ในเขตพื้นที่บริการเป็นจำนวนมาก เพื่อเป็นการพัฒนาประสิทธิภาพของการให้บริการในแต่ละหน่วยงาน เทศบาลตำบลบ้านยาง อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดนครราชสีมา จึงมีความประสงค์ที่จะสำรวจความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการของเทศบาลตำบลบ้านยาง โดยจะทำการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการใน 4 งาน ได้แก่ งานด้านบริการกฎหมาย งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ งานด้านรายได้หรือภาษี และงานด้านสาธารณสุข โดยขอความร่วมมือกับสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา เป็นผู้ดำเนินการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในครั้งนี้ ซึ่งข้อมูลดังกล่าวจะเป็นประโยชน์ สำหรับการปรับปรุงและพัฒนาขั้นตอนการให้บริการ ให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนในเขตพื้นที่รับผิดชอบให้มากยิ่งขึ้นต่อไป

วัตถุประสงค์ของการประเมิน

เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านยาง อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดนครราชสีมา ในด้านกระบวนการและขั้นตอน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ

ขอบเขตของการประเมิน

การประเมินความพึงพอใจในครั้งนี้ จะประเมินงานดังนี้

1. งานด้านบริการกฎหมาย
2. งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ
3. งานด้านรายได้หรือภาษี
4. งานด้านสาธารณสุข

ระยะเวลาในการประเมิน

เก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างวันที่ 5 - 6 กันยายน 2569

ผลที่คาดว่าจะได้รับ

1. คณะผู้บริหารของเทศบาลตำบลบ้านยาง ได้ทราบข้อมูลด้านความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานต่าง ๆ ของเทศบาลตำบลบ้านยาง และสามารถนำไปเป็นแนวทางในการกำหนดนโยบายในการบริหารและจัดสรรงบประมาณสนับสนุนหน่วยงานให้ตรงตามความต้องการของประชาชนได้อย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ

2. เจ้าหน้าที่และหน่วยงานของเทศบาลตำบลบ้านยาง ได้รับข้อมูลในการดำเนินงานของตนเอง และสามารถนำข้อมูลจากการประเมินไปใช้ในการพัฒนา และปรับปรุงการให้บริการในหน่วยงานของตนเองได้

3. ผลจากการประเมินทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านยาง ทั้งในด้านกระบวนการขั้นตอน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ ซึ่งจะเป็นข้อมูลพื้นฐานที่นำไปสู่การปรับปรุงคุณภาพการให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

4. ผลจากการประเมินในทุกด้านสามารถเป็นข้อมูล เพื่อสนับสนุนการตัดสินใจของผู้บริหาร ในการดำเนินการพัฒนางานให้ตรงกับความต้องการของประชาชน พร้อมทั้งเป็นแนวทางในการกำหนดรูปแบบการสื่อสารข้อมูลงานด้านต่าง ๆ ให้ประชาชนได้รับทราบและเข้าใจการทำงานของหน่วยงานมากยิ่งขึ้น

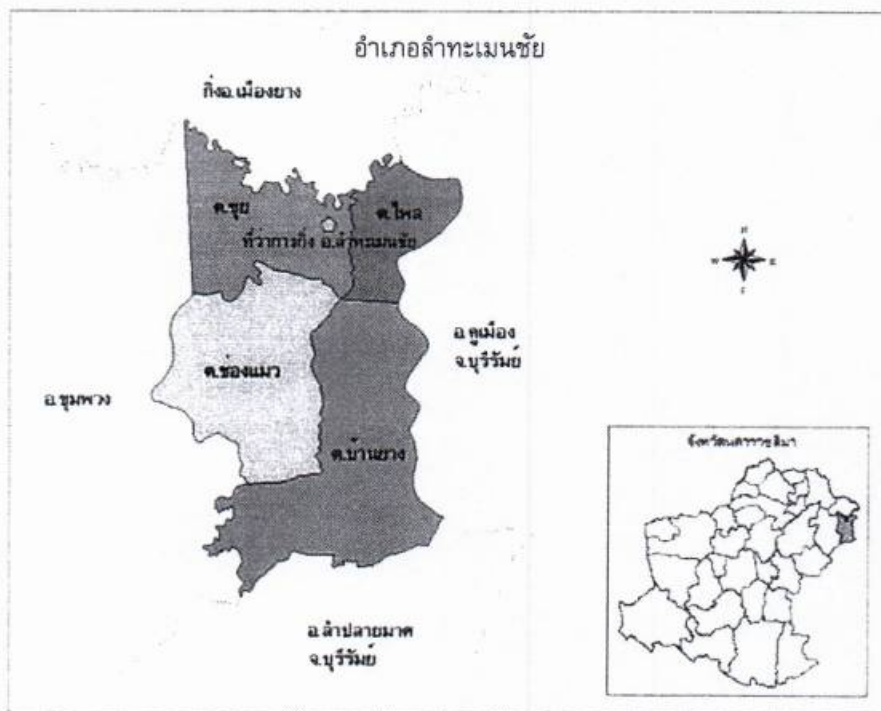
บทที่ 2

สภาพทั่วไปของเทศบาลตำบลบ้านยาง อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดนครราชสีมา

สภาพทั่วไปของเทศบาลตำบลบ้านยาง อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดนครราชสีมา

สภาพทั่วไป

ที่ตั้งของหมู่บ้าน



ประวัติความเป็นมา

เมื่อประมาณสองชั่วอายุคน ได้มีประชาชนกลุ่มหนึ่งได้อพยพมาจากบริเวณอำเภอนาเชือก อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม เข้ามาตั้งรกรากทำมาหากินบริเวณที่ราบลุ่มซึ่งมีพื้นที่ขนาดใหญ่และไม้ที่สำคัญในผืนป่านั้นคือ “ต้นไม้ยาง” ซึ่งอยู่บริเวณหนองน้ำ ชาวบ้านจึงใช้ลักษณะเด่นของพื้นที่เรียกชื่อหมู่บ้านว่า “บ้านหนองยาง”

บ้านหนองยางเดิมเป็นหมู่บ้านขนาดใหญ่ซึ่งยากแก่การปกครองจึงได้มีการแบ่งเขตการปกครองหมู่บ้านตามลักษณะปกครองท้องที่ พ.ศ.2457 ได้แก่อำเภอหนองยาง หมู่ 1 และบ้านยาง

หมู่ที่ 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 ได้แก่

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

ลักษณะที่ตั้ง

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

ทิศเหนือ	ติดต่อกับบ้านใหม่ทะเมนชัย บ้านกุดน้ำใส และบ้านหนองแขวง ตำบลไพล อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดนครราชสีมา
ทิศใต้	ติดต่อกับตำบลโคกสะอาด และตำบลโคกลำม อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์

ทิศตะวันออก ติดต่อกับตำบลคูเมือง อำเภอคูเมือง จังหวัดบุรีรัมย์
 ทิศตะวันตก ติดต่อกับตำบลช่องแมว อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดนครราชสีมา
 และตำบลตลาดไทร อำเภอชุมพวง จังหวัดนครราชสีมา

ลักษณะภูมิประเทศ

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

ลักษณะภูมิอากาศ

ลักษณะภูมิอากาศ เป็นแบบมรสุม มี 3 ฤดู คือ

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

ลักษณะของดิน

ตำบลบ้านยางมีลักษณะดินโดยทั่วไป แบ่งตามบริเวณพื้นที่ของตำบลออกเป็น 2 ส่วน คือ พื้นที่บริเวณทางด้านทิศเหนือ เป็นดินเหนียวแดงปนทราย มีการระบายน้ำเร็ว เนื้อดินเป็นดินทรายปนกรวด ปฏิกิริยาของดินเป็นกลางถึงกรด ลักษณะพื้นที่เป็นที่ราบสูง

พื้นที่บริเวณทางทิศใต้เป็นดินลึก มีการระบายน้ำค่อนข้างเร็ว เนื้อดินส่วนใหญ่ชั้นบนเป็นดินร่วนปนทรายสีน้ำตาลอ่อนหรือสีน้ำตาลปนเทา ใต้ชั้นบนหรือกลางเป็นดินร่วนหรือดินร่วนปนทรายสีน้ำตาลถึงสีชมพู ชั้นล่างเป็นดินดินร่วนปนดินเหนียว หรือดินเหนียวสีเทาอ่อนหรือสีเทามีจุดประตลอดชั้นดิน ดินนี้เกิดจากตะกอนลำน้ำที่มีอายุ พบอยู่บริเวณตะพักลำน้ำระดับต่ำ พื้นที่มีลักษณะเกือบจะราบเรียบ ปฏิกิริยาของดินเป็นกรดปานกลางตอนบน และเป็นกรดแก่ถึงเป็นกรดจัดตอนล่าง ความเหมาะสมของดินมีความเหมาะสมสำหรับการปลูกข้าวในฤดูฝน

ด้านการเมือง/การปกครอง

เขตการปกครอง

เทศบาลตำบลบ้านยางจัดตั้งเป็นเทศบาลตำบลตามประกาศกระทรวงมหาดไทย เมื่อวันที่ 6 กันยายน พ.ศ.2556 และตำบลบ้านยางได้แบ่งเขตการปกครองตามลักษณะการปกครองท้องที่ 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	บ้านโสกตู๋	นายณรงค์ มธูว์จน์	
หมู่ที่ 5	บ้านหนองเชือก	นายสุรนนท์ ศาลาแดง	
หมู่ที่ 6	บ้านหินแร่	นายคำพันธ์ ประทุมศิริ	
หมู่ที่ 7	บ้านห้วยผักหนาม	นายอุดร รัฐธนี	
หมู่ที่ 8	บ้านหนองอ้อ	นายวิชัย จันทรดิษฐ์	
หมู่ที่ 9	บ้านหนองนกเป็ด	นายสมปอง อินทร์มา	(กำนัน)
หมู่ที่ 10	บ้านหนองตู๋	นายสุริยา บุญเที่ยง	
หมู่ที่ 11	บ้านอรุณพัฒนา	นายณรงค์ พงษ์นุรักษ์	
หมู่ที่ 12	บ้านม่วงเหนือ	นายสว่าง ปรีกโธสง	
หมู่ที่ 13	บ้านอ้อ	นายอนุชิต บุญกอง	
หมู่ที่ 14	บ้านหนองตาต	นายบุญหลาย แสนโคตร	
หมู่ที่ 15	บ้านยาง	นายบุญมี เจือทอง	
หมู่ที่ 16	บ้านหนองดู่น้อย	นายนริศศักดิ์ ฤทธิไธสง	
หมู่ที่ 17	บ้านหัวขัวใหม่	นายประเสริฐ ปักโต	

การเลือกตั้ง

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	จำนวนผู้มีสิทธิเลือกตั้ง
หมู่ที่ 1	บ้านหนองยาง	634
หมู่ที่ 2	บ้านหัวขัว	170
หมู่ที่ 3	บ้านหนองม่วง	448
หมู่ที่ 4	บ้านโสกคู่	438
หมู่ที่ 5	บ้านหนองเชือก	141
หมู่ที่ 6	บ้านหินแร่	493
หมู่ที่ 7	บ้านห้วยผักหนาม	276
หมู่ที่ 8	บ้านหนองอ้อ	375
หมู่ที่ 9	บ้านหนองนกเป็ด	281
หมู่ที่ 10	บ้านหนองคู่	527
หมู่ที่ 11	บ้านอรุณพัฒนา	232
หมู่ที่ 12	บ้านม่วงเหนือ	544
หมู่ที่ 13	บ้านอ้อ	48
หมู่ที่ 14	บ้านหนองตาด	113
หมู่ที่ 15	บ้านยาง	230
หมู่ที่ 16	บ้านหนองคูน้อย	91
หมู่ที่ 17	บ้านหัวขัวใหม่	291
รวม		5,332

ประชากร

ข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนประชากร

หมู่	ตำบล/หมู่บ้าน	จำนวนครัวเรือน	จำนวนประชากร		
			ชาย	หญิง	รวม
หมู่ที่ 1	บ้านหนองยาง	201	383	370	753
หมู่ที่ 2	บ้านหัวขัว	61	134	114	248
หมู่ที่ 3	บ้านหนองม่วง	129	316	301	617
หมู่ที่ 4	บ้านโสกตุ้	136	273	288	561
หมู่ที่ 5	บ้านหนองเชือก	47	78	100	178
หมู่ที่ 6	บ้านหินแร่	146	319	303	622
หมู่ที่ 7	บ้านห้วยผักหนาม	90	165	214	379
หมู่ที่ 8	บ้านหนองอ้อ	107	249	250	499
หมู่ที่ 9	บ้านหนองนกเป็ด	92	189	193	382
หมู่ที่ 10	บ้านหนองตุ้	156	333	312	645
หมู่ที่ 11	บ้านอรุณพัฒนา	110	177	183	360
หมู่ที่ 12	บ้านม่วงเหนือ	158	357	354	711
หมู่ที่ 13	บ้านอ้อ	20	33	35	68
หมู่ที่ 14	บ้านหนองตาต	33	76	69	145
หมู่ที่ 15	บ้านยาง	77	162	146	308
หมู่ที่ 16	บ้านหนองดู่น้อย	26	72	72	144
หมู่ที่ 17	บ้านหัวขัวใหม่	102	205	233	738
รวม		1,691	3,521	3,537	7,058

สภาพทางสังคม

การศึกษา

โรงเรียนสังกัด สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน จำนวน 6 แห่ง

โรงเรียนบ้านหนองยาง

โรงเรียนบ้านหนองม่วงวิทยา

โรงเรียนหนองอ้อวิทยาคม

โรงเรียนบ้านหนองดู่

โรงเรียนบ้านหินแร่หนองนกเป็ดวิทยา

โรงเรียนบ้านโสกดู่

ที่อ่านหนังสือประจำหมู่บ้าน จำนวน 7 แห่ง

ศูนย์การเรียนรู้ชุมชน จำนวน 1 แห่ง

ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก จำนวน 5 แห่ง

ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านหนองยาง

ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านหนองอ้อ

ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านหนองดู่

ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านหินแร่

ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านหนองม่วง

สาธารณสุข

โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านยาง/ หมู่บ้าน จำนวน 1 แห่ง

(คนไข้เฉลี่ย 820 คน/เดือน)

อัตราการมีและใช้ส้วมราดน้ำ 100 เปอร์เซ็นต์

การสังคมสงเคราะห์

เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ จำนวน 1,047 ราย

เบี้ยยังชีพคนพิการ จำนวน 737 ราย

ระบบบริการพื้นฐาน

การคมนาคมขนส่ง

การคมนาคมติดต่อกับตำบล และกิ่งอำเภอ

มีเส้นทางหลักคือถนนลาดยางจากอำเภอลำทะเมนชัย ผ่านตำบลช่องแมว ถึงตำบลบ้านยาง ระยะทาง 20 กิโลเมตร ใช้ติดต่อกับอำเภอลำทะเมนชัย กับตำบลใกล้เคียง

การคมนาคมติดต่อระหว่างหมู่บ้าน ตำบล

สภาพถนนส่วนใหญ่ยังเป็นถนนลูกรังและหินคลุก ร้อยละ 90 ทำให้การเดินทางไม่สะดวก โดยเฉพาะในฤดูฝน ประชาชนได้รับความลำบากมาก

ในหมู่บ้านบางหมู่บ้านมีถนนคอนกรีตเสริมเหล็ก แต่ยังไม่เพียงพอที่จะอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนสรุปถนนภายในตำบล

ถนนลูกรัง/หินคลุก	จำนวน	18	สาย
-------------------	-------	----	-----

ถนนลาดยาง	จำนวน	1	สาย
-----------	-------	---	-----

ถนนคอนกรีตเสริมเหล็ก	จำนวน	9	สาย
----------------------	-------	---	-----

การไฟฟ้า

มีไฟฟ้าใช้	จำนวน	1,404	ครัวเรือน
------------	-------	-------	-----------

ไม่มีไฟฟ้าใช้	จำนวน	-	ครัวเรือน
---------------	-------	---	-----------

การประปา

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

โทรศัพท์

ตู้โทรศัพท์สาธารณะ	จำนวน	15	แห่ง
--------------------	-------	----	------

โทรศัพท์บ้าน	จำนวน	18	แห่ง
--------------	-------	----	------

ไปรษณีย์หรือการสื่อสารหรือการขนส่ง และวัสดุครุภัณฑ์

อาคารที่ทำการเทศบาลตำบล	จำนวน	1	หลัง
-------------------------	-------	---	------

อาคารเอนกประสงค์	จำนวน	1	หลัง
------------------	-------	---	------

รถยนต์ (ปิกอัพ) แบบดับเบิลแคบ (4 ประตู)	จำนวน	2	คัน
---	-------	---	-----

คอมพิวเตอร์สำนักงาน	จำนวน	17	ชุด
---------------------	-------	----	-----

คอมพิวเตอร์กระเป๋าหิ้ว (Notebook)	จำนวน	5	เครื่อง
-----------------------------------	-------	---	---------

ระบบเศรษฐกิจ

การเกษตร

ตำบลบ้านยางมีพื้นที่การเกษตรทั้งสิ้น 36,915 ไร่ ครอบคลุมเกษตร จำนวน 1,510 ครัวเรือน สภาพการ
ผลิตพืชเศรษฐกิจที่สำคัญ ๆ 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

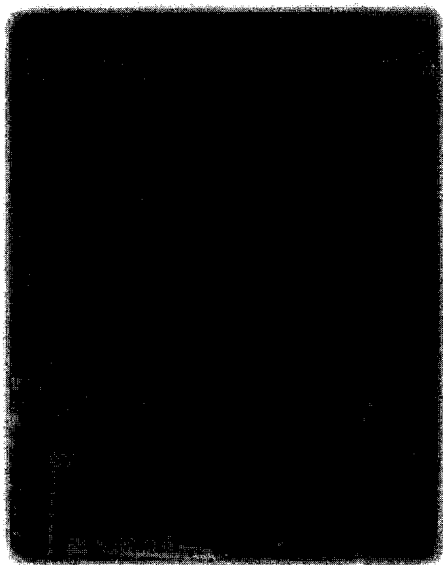
การปศุสัตว์

ที่	สัตว์เลี้ยง	จำนวน (ตัว)	เกษตรกร (ราย)
1	โคเนื้อ	1,853	289
2	กระบือ	700	203
3	สุกร	317	44
4	ไก่	12,403	515
5	เป็ด	1,016	115
รวม		16,299	1,166

การบริการ

มีร้านค้าเบ็ดเตล็ด ของชำ	จำนวน 30 ร้าน
ขายน้ำมัน (มือหมุน)	จำนวน 17 แห่ง
ศูนย์สาธิตการตลาด/ศูนย์จำหน่ายสินค้าชุมชน	จำนวน 2 แห่ง
โรงเรียนขนาดเล็ก	จำนวน 47 แห่ง
หล่อเสาปูน	จำนวน 1 แห่ง

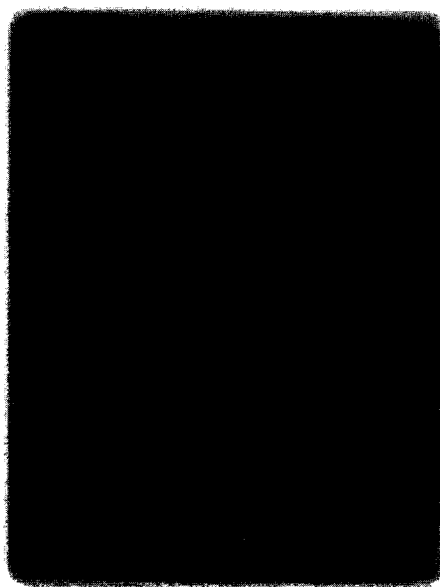
การท่องเที่ยว



พระพุทธรูปหินทรายแกะสลักวัดศิริวิชัยวิทยาราม
บ้านหินแร่ หมู่ที่ 6



พระพุทธรูปหินทรายแกะสลักลงสี
โรงเรียนบ้านหินแร่



ถนนสายบ้านหนองจาน ไปบ้านอรุณพัฒนา

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
ศูนย์ส่งเสริมสหกรณ์ราษฎรประจำหมู่บ้าน	จำนวน	17	ศูนย์
ศูนย์บริการและถ่ายทอดเทคโนโลยีการเกษตร	จำนวน	1	ศูนย์

ศาสนา ประเพณี วัฒนธรรม

การนับถือศาสนา

ประชากรส่วนใหญ่นับถือศาสนาพุทธ วัดในพุทธศาสนา จำนวน 12 แห่ง

ประเพณีและงานประจำปี

ขนบธรรมเนียมประเพณี ประชากรตำบลบ้านยาง นับถือศาสนาพุทธ มีประเพณีแห่เทียนเข้าพรรษา ตักบาตรเทโวโรหณะ ประเพณีงานสงกรานต์ ประเพณีลอยกระทง วันสำคัญทางศาสนาต่างๆ และการทำบุญตามฮีตสิบสองคองสิบสี่

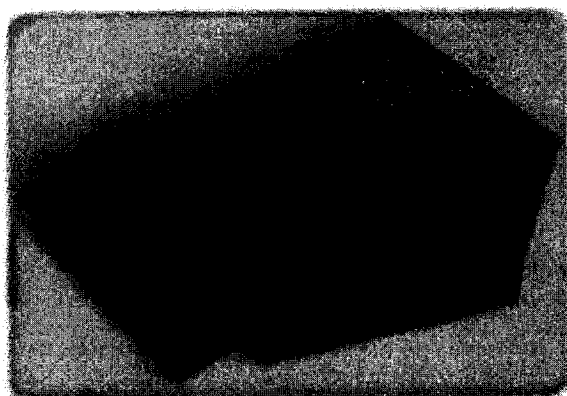
สินค้าพื้นเมืองและของที่ระลึก



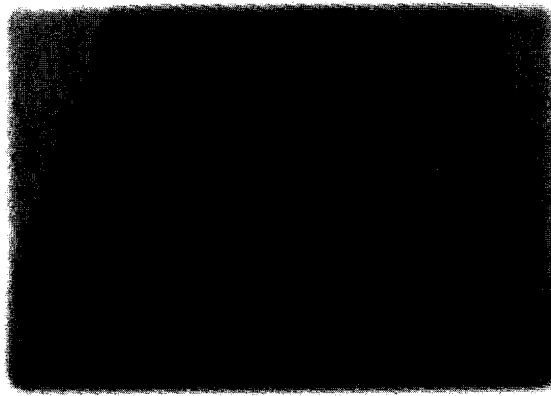
เลือกก บ้านโสกตุ้ หมู่ที่ 4



เลือกก บ้านหนองตุ้ หมู่ที่ 10



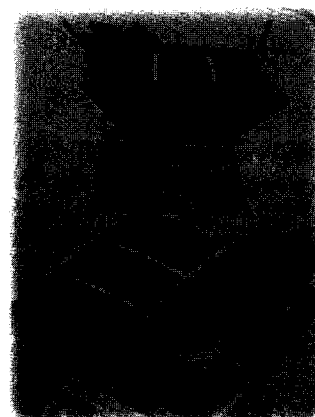
ผ้าไหม บ้านหนองคู หมู่ที่ 10



ผ้าไหม บ้านโสกตุ้ หมู่ที่ 4



ตะกร้าราตรี บ้านหนองยาง หมู่ที่ 1



งานฝีมือ เขียนหมากโบราณ บ้านหินแร่

ทรัพยากรธรรมชาติ

น้ำ

แหล่งน้ำธรรมชาติ

บ้านยางอยู่ในลุ่มน้ำลำทะเมนชัย ปริมาณน้ำจะหลากในฤดูฝน ฤดูร้อนจะไม่มีน้ำในลำห้วย และมีแหล่งน้ำในพื้นที่ดังนี้

ลำน้ำ ลำห้วย จำนวน 9 สาย

บึง หนอง และอื่น ๆ จำนวน 16 แห่ง

แหล่งน้ำที่สร้างขึ้น

ฝาย	จำนวน	7 แห่ง (ใช้การได้ 2 แห่ง)
บ่อน้ำตื้น	จำนวน	6 แห่ง
บ่อโยก	จำนวน	- แห่ง
ประปาหมู่บ้าน	จำนวน	17 แห่ง
ถังเก็บน้ำ	จำนวน	10 แห่ง
สะพาน คสล.	จำนวน	4 แห่ง

ป่าไม้

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

บทที่ 3

วิธีดำเนินการประเมิน

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านยาง มีรายละเอียดวิธีการดำเนินการประเมิน ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา
3. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล
4. 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 5% กำหนดระดับความเชื่อมั่น 95% กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาจำนวน 379 คน ทั้งนี้เพื่อความสะดวกต่อการคำนวณและกลุ่มตัวอย่างที่ได้สามารถเป็นตัวแทนที่ดีของประชากรได้อย่างสมบูรณ์ยิ่งขึ้น จึงใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน

สำหรับการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากประชากร ใช้สูตรของ Taro Yamane กำหนดให้ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมให้เกิดขึ้นคือ ร้อยละ 5 ตามสูตรดังนี้

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

n หมายถึง ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N หมายถึง ขนาดของประชากรทั้งหมด (7,058 คน)

e หมายถึง ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่าง (0.05)

สำหรับการเลือกกลุ่มตัวอย่าง โดยเลือกหมู่บ้านทั้งหมด จำนวน 17 หมู่บ้าน สุ่มจำนวนประชาชนในแต่ละหมู่บ้าน โดยได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามหมู่บ้านที่เป็นพื้นที่รับผิดชอบของเทศบาลตำบลบ้านยาง ดังรายละเอียดตามตาราง 1

ตาราง 1 จำนวนกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามหมู่บ้านที่เป็นพื้นที่รับผิดชอบของเทศบาลตำบลบ้านยาง

ชื่อหมู่บ้าน	จำนวนประชากร (คน)	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง (คน)
1.บ้านหนองยาง	753	40
2.บ้านหัวขัว	248	20
3.บ้านหนองม่วง	617	30
4.บ้านโสกตุ้	561	25
5.บ้านหนองเชือก	178	10
6.บ้านหินแร่	622	30
7.บ้านห้วยผักหนาม	379	20
8.บ้านหนองอ้อ	499	25
9.บ้านหนองนกเป็ด	382	20
10.บ้านหนองคู	645	30
11.บ้านอรุณพัฒนา	360	25
12.บ้านม่วงเหนือ	711	40
13.บ้านอ้อ	68	5
14.บ้านหนองตาด	145	10
15.บ้านยาง	308	20
16.บ้านหนองคูน้อย	144	10
17.บ้านหัวขัวใหม่	738	40
รวม	7,058	400

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้เป็นแบบประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่องานด้านบริการกฎหมาย งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ งานด้านรายได้หรือภาษี และงานด้านสาธารณสุข โดยแบ่งออกเป็น 2 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และงานที่ประเมิน ลักษณะแบบประเมินเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List) จำนวน 5 ข้อ

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านยาง มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ประกอบด้วย ไม่พอใจ ไม่ค่อยพอใจ เฉยๆ ค่อนข้างพอใจ และพอใจ ซึ่งประเมินใน 4 ด้าน คือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ รวม 25 ข้อ และเติมคำในช่องว่าง 2 ข้อ โดยสอบถามเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะ ซึ่งมีลักษณะเป็นคำถามปลายเปิด

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อศึกษาในครั้งนี้ ใช้วิธีการแจกแบบประเมินให้กับกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาโดยเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม ณ พื้นที่ที่เป็นพื้นที่รับผิดชอบของเทศบาลตำบลบ้านยาง อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดนครราชสีมา โดยเก็บข้อมูลระหว่างวันที่ 5 - 6 กันยายน 2569

การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการจัดทำและการวิเคราะห์ข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้จากแบบสอบถาม ทำการตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามทุกฉบับที่ได้รับคืน มาวิเคราะห์ด้วยคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป

1. ข้อมูลที่ได้จากแบบประเมินผลที่เป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List) ใช้การหาค่าร้อยละ (Percentage)

2. ข้อมูลที่ได้จากแบบประเมินผลที่เป็นแบบประเมินค่า 5 ระดับ นั้น เพื่อใช้การหาค่าร้อยละ ระดับความพึงพอใจนั้นใช้เกณฑ์ ดังนี้

ถ้าตอบระดับความพึงพอใจ ไม่ค่อยพอใจ และไม่พอใจ	แสดงว่า	ไม่พอใจ
ถ้าตอบระดับความพึงพอใจ เฉยๆ	แสดงว่า	เฉยๆ
ถ้าตอบระดับความพึงพอใจ ค่อนข้างพอใจ และพอใจ	แสดงว่า	พอใจ

เกณฑ์ให้คะแนนร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ (ตามประกาศพนักงานส่วนตำบล/เทศบาล จังหวัดนครราชสีมา, 2558)

ร้อยละ	คะแนน
มากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป	10
ไม่เกินร้อยละ 95	9
ไม่เกินร้อยละ 90	8
ไม่เกินร้อยละ 85	7

ไม่เกินร้อยละ	80	6
ไม่เกินร้อยละ	75	5
ไม่เกินร้อยละ	70	4
ไม่เกินร้อยละ	65	3
ไม่เกินร้อยละ	60	2
ไม่เกินร้อยละ	55	1
ไม่เกินร้อยละ	50	0

บทที่ 4

ผลการประเมิน

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านยาง อำเภอ ลำทะเมนชัย จังหวัดนครราชสีมา คณะผู้ประเมินได้นำเสนอด้วยตาราง และแผนภูมิประกอบ คำบรรยาย ผลการประเมินนำเสนอตามลำดับดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน
2. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านยาง โดยภาพรวม
3. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านยาง จำแนกตามงาน ได้แก่ งานด้านบริการกฎหมาย งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ งานด้านรายได้หรือภาษี และงานด้านสาธารณสุข
4. ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ

ผลการประเมิน

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านยาง จากงานด้าน บริการกฎหมาย งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ งานด้านรายได้หรือภาษี และงานด้าน สาธารณสุข กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 55.7 และเพศชาย ร้อยละ 44.3 มีอายุระหว่าง 46-60 ปีมากที่สุด ร้อยละ 64.3 รองลงมา คือ อายุระหว่าง 31-45 ปี ร้อยละ 25.2 จบการศึกษาระดับประถมศึกษา มากที่สุด ร้อยละ 43.0 รองลงมา คือระดับมัธยมศึกษา ร้อยละ 29.8 ด้านอาชีพกลุ่มตัวอย่างประกอบอาชีพ ค้าขายมากที่สุด ร้อยละ 24.3 รองลงมา คือ รับจ้างทั่วไป ร้อยละ 21.0 รายละเอียด ดังตาราง 2

ตาราง 2 จำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

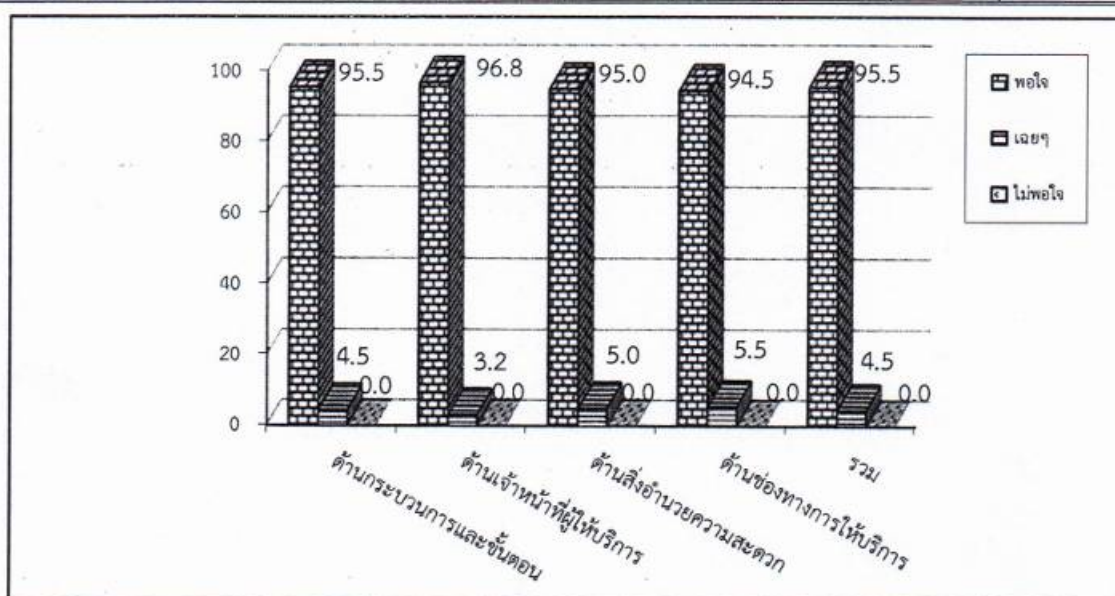
รายการ		จำนวน (N = 400 คน)	ร้อยละ (100.0)
เพศ	ชาย	177	44.3
	หญิง	223	55.7
อายุ	ต่ำกว่า 18 ปี	12	3.0
	18-30 ปี	14	3.5
	31-45 ปี	101	25.2
	46-60 ปี	257	64.3
	61 ปีขึ้นไป	16	4.0
ระดับการศึกษา	ไม่ได้เรียนหรือต่ำกว่าประถมศึกษา	23	5.7
	ประถมศึกษา	172	43.0
	มัธยมศึกษา	119	29.8
	อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	46	11.5
	ปริญญาตรี	34	8.5
	สูงกว่าปริญญาตรี	6	1.5
อาชีพ	ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	15	3.7
	ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	29	7.3
	ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ	38	9.5
	ค้าขาย/อาชีพอิสระ	97	24.3
	นักเรียน/นักศึกษา	12	3.0
	รับจ้างทั่วไป	84	21.0
	แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	35	8.7
	เกษตรกร	80	20.0
	ว่างงาน	10	2.5
	อื่นๆ	0	0.0
งานที่ใช้บริการ	งานด้านบริการกฎหมาย	120	30.0
	งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ	80	20.0
	งานด้านรายได้หรือภาษี	120	30.0
	งานด้านสาธารณสุข	80	20.0

2. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านยาง โดยภาพรวม และรายด้าน

2.1 โดยภาพรวมประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านยาง คิดเป็นร้อยละ 95.5 เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.8 รองลงมา คือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน คิดเป็นร้อยละ 95.5 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 95.0 และด้านช่องทางการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 94.5 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 3 และแผนภูมิ 1

ตาราง 3 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านยาง โดยภาพรวมและรายด้าน

รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ (N = 400)					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านกระบวนการและขั้นตอน	382	95.5	18	4.5	0	0.0
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	387	96.8	13	3.2	0	0.0
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	380	95.0	20	5.0	0	0.0
ด้านช่องทางการให้บริการ	378	94.5	22	5.5	0	0.0
รวมเฉลี่ย	382	95.5	18	4.5	0	0.0

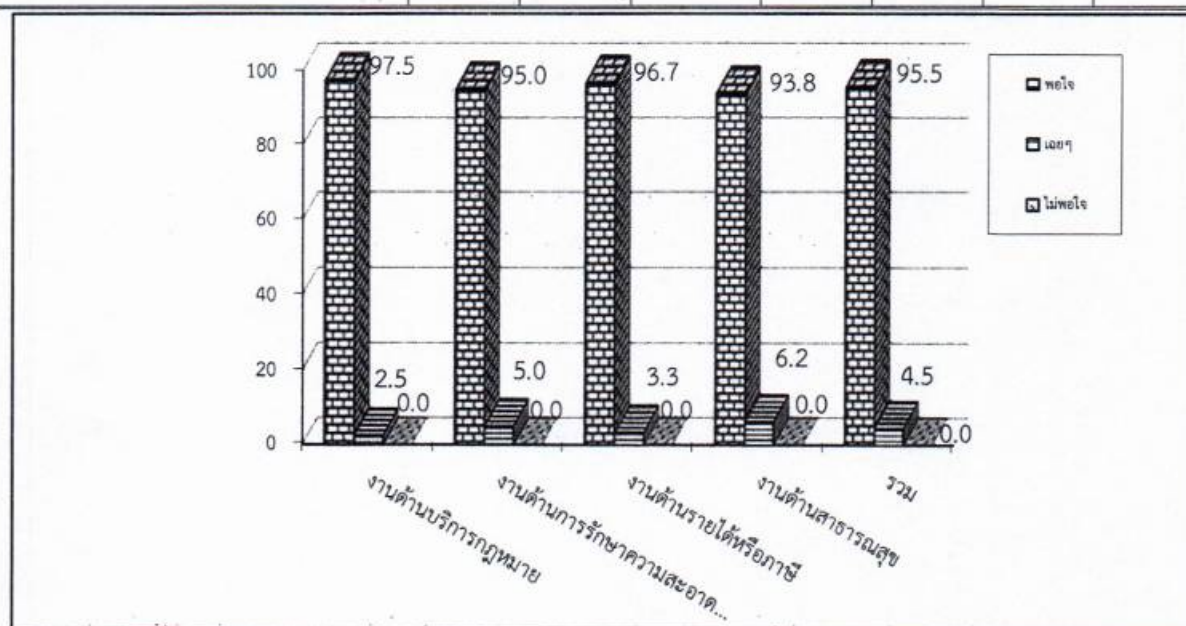


แผนภูมิ 1 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านยาง โดยภาพรวมและรายด้าน

2.2 เมื่อพิจารณาจำแนกตามงาน พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านบริการกฎหมาย มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.5 (10 คะแนน) รองลงมา คือ งานด้านรายได้หรือภาษี ร้อยละ 96.7 (10 คะแนน) งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ร้อยละ 95.0 (9 คะแนน) และงานด้านสาธารณสุข ร้อยละ 93.8 (9 คะแนน) ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 4 และแผนภูมิ 2

ตาราง 4 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านยาง จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ

งานที่ประเมิน	ระดับความพึงพอใจ						
	พอใจ		คะแนน ที่ได้	เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
งานด้านบริการกฎหมาย	117	97.5	10	3	2.5	0	0.0
งานด้านการรักษาความสะอาด ในที่สาธารณะ	76	95.0	9	4	5.0	0	0.0
งานด้านรายได้หรือภาษี	116	96.7	10	4	3.3	0	0.0
งานด้านสาธารณสุข	75	93.8	9	5	6.2	0	0.0
รวม	382	95.5	10	18	4.5	0	0.0



แผนภูมิ 2 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านยาง จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ

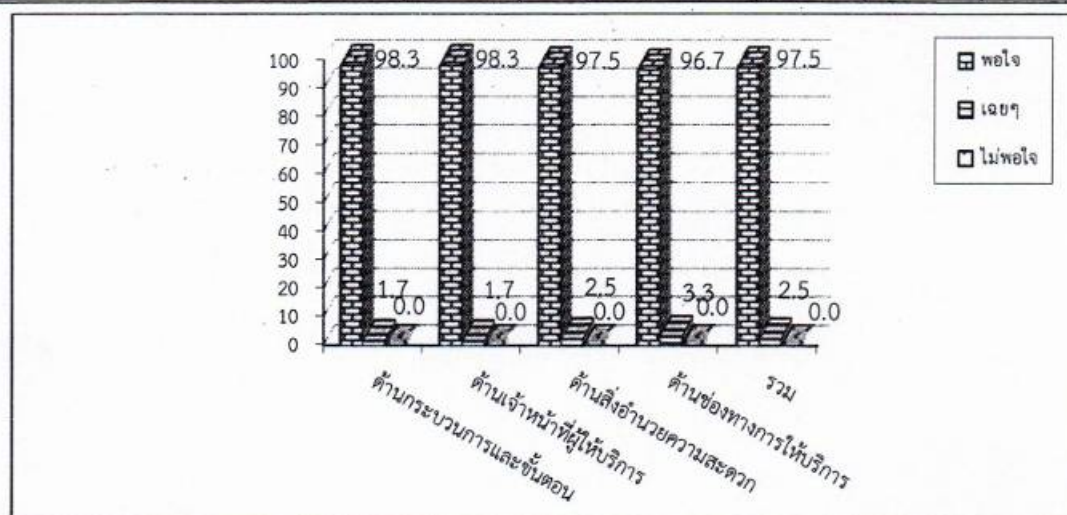
3. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านยาง จำแนกตามงานที่นำมาใช้บริการ

3.1 งานด้านบริการกฎหมาย

3.1.1 เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมงานด้านบริการกฎหมาย ของเทศบาลตำบลบ้านยาง พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านยาง คิดเป็นร้อยละ 97.5 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจ ด้านกระบวนการและขั้นตอน และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มากที่สุด ร้อยละ 98.3 รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 97.5 และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 96.7 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 5 และแผนภูมิ 3

ตาราง 5 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านยาง งานด้านบริการกฎหมาย

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



แผนภูมิ 3 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านยาง งานด้านบริการกฎหมาย

3.1.2 งานด้านบริการกฎหมาย จำแนกเป็นรายด้าน

1) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านบริการกฎหมาย ของเทศบาล ตำบลบ้านยาง ด้านกระบวนการและขั้นตอน โดยภาพรวมคิดเป็นร้อยละ 98.3 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 100 รองลงมา คือ ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน ร้อยละ 99.2 และความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ร้อยละ 98.3 ตามลำดับ รายละเอียด ดังตาราง 6

ตาราง 6 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานด้านบริการกฎหมาย ของเทศบาลตำบลบ้านยาง ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ด้านกระบวนการและขั้นตอน	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อนและมีความคล่องตัว	116	96.7	4	3.3	0	0.0
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	117	97.5	3	2.5	0	0.0
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	118	98.3	2	1.7	0	0.0
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน	119	99.2	1	0.8	0	0.0
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	120	100.0	0	0.0	0	0.0
6. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการ	116	96.7	4	3.3	0	0.0
รวมเฉลี่ย	118	98.3	2	1.7	0	0.0

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านบริการกฎหมาย ของเทศบาลตำบลบ้านยาง ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 98.3 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 100 รองลงมาคือ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 99.2 และความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และเจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้ มีความพึงพอใจเท่ากัน ร้อยละ 98.3 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 7

ตาราง 7 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานด้านบริการกฎหมาย ของเทศบาลตำบลบ้านยาง ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	119	99.2	1	0.8	0	0.0
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพ ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	120	100.0	0	0.0	0	0.0
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	118	98.3	2	1.7	0	0.0
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่นการตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้	118	98.3	2	1.7	0	0.0
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการ เหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	117	97.5	3	2.5	0	0.0
6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่	117	97.5	3	2.5	0	0.0
รวมเฉลี่ย	118	98.3	2	1.7	0	0.0

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านบริการกฎหมาย ของเทศบาล ตำบลบ้านยาง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมมีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 97.5 เมื่อพิจารณา จำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 99.2 รองลงมา คือ ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย ร้อยละ 98.3 คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือและการจัด สถานที่และอุปกรณ์มีความเรียบร้อย สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ มีความพึงพอใจเท่ากัน ร้อยละ 97.5 ตามลำดับ รายละเอียด ดังตาราง 8

ตาราง 8 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานด้านบริการกฎหมาย ของเทศบาลตำบลบ้านยาง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ	116	96.7	4	3.3	0	0.0
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ ฯลฯ	116	96.7	4	3.3	0	0.0
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	116	96.7	4	3.3	0	0.0
4. ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	119	99.2	1	0.8	0	0.0
5. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ	117	97.5	3	2.5	0	0.0
6. การจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเรียบร้อย สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	117	97.5	3	2.5	0	0.0
7. ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	118	98.3	2	1.7	0	0.0
8. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสารต่างๆ	113	94.2	7	5.8	0	0.0
รวมเฉลี่ย	117	97.5	3	2.5	0	0.0

4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ งานด้านบริการกฎหมายของเทศบาล ตำบลบ้านยาง ด้านช่องทางการให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 96.7 เมื่อพิจารณา จำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ คิดเป็น ร้อยละ 99.2 รองลงมา คือ ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ ร้อยละ 98.3 และคุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม ร้อยละ 97.5 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 9

ตาราง 9 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานด้านบริการกฎหมาย ของเทศบาลตำบลบ้านยาง ด้านช่องทางการให้บริการ

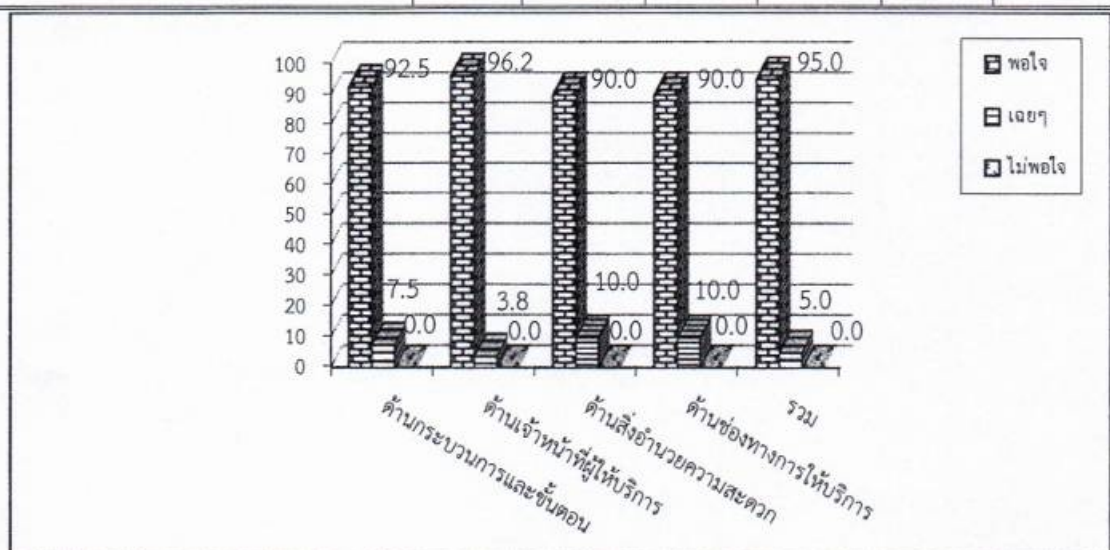
ด้านช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/ โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์ ฯลฯ	113	94.2	7	5.8	0	0.0
2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ	118	98.3	2	1.7	0	0.0
3. ความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ	113	94.2	7	5.8	0	0.0
4. ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ	119	99.2	1	0.8	0	0.0
5. คุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม	117	97.5	3	2.5	0	0.0
รวมเฉลี่ย	116	96.7	4	3.3	0	0.0

3.2 งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ

3.2.1 เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ของเทศบาลตำบลบ้านยาง พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ของเทศบาลตำบลบ้านยาง คิดเป็นร้อยละ 95.0 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.2 รองลงมา คือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 92.5 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจเท่ากัน ร้อยละ 90.0 ตามลำดับรายละเอียดดังตาราง 10 และแผนภูมิ 4

ตาราง 10 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านยาง
งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ

งานด้านการรักษาความสะอาด ในที่สาธารณะ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านกระบวนการและขั้นตอน	74	92.5	6	7.5	0	0.0
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	77	96.2	3	3.8	0	0.0
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	72	90.0	8	10.0	0	0.0
ด้านช่องทางการให้บริการ	72	90.0	8	10.0	0	0.0
รวมเฉลี่ย	76	95.0	4	5.0	0	0.0



แผนภูมิ 4 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านยาง
งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ

3.2.2 งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ จำแนกเป็นรายด้าน

1) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะของเทศบาลตำบลบ้านยาง ด้านกระบวนการและขั้นตอนโดยภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 92.5 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว และความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน มีความพึงพอใจเท่ากัน มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.0 รองลงมา คือ ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ เรียงลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกันร้อยละ 93.8 และความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ร้อยละ 92.5 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 11

ตาราง 11 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ของเทศบาลตำบลบ้านยาง ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ด้านกระบวนการและขั้นตอน	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	76	95.0	4	5.0	0	0.0
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	71	88.8	9	11.2	0	0.0
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	74	92.5	6	7.5	0	0.0
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน	75	93.8	5	6.2	0	0.0
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	76	95.0	4	5.0	0	0.0
6. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการ	73	91.2	7	8.8	0	0.0
รวมเฉลี่ย	74	92.5	6	7.5	0	0.0

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ของเทศบาลตำบลบ้านยาง ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยรวม มีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 96.2 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 98.8 รองลงมา คือ ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 97.5 และเจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่นการตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหาได้ ร้อยละ 96.2 ตามลำดับ รายละเอียด ดังตาราง 12

ตาราง 12 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ของเทศบาลตำบลบ้านยาง ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	76	95.0	4	5.0	0	0.0
2. ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพ ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	78	97.5	2	2.5	0	0.0
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	79	98.8	1	1.2	0	0.0
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้	77	96.2	3	3.8	0	0.0
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	74	92.5	6	7.5	0	0.0
6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่	75	93.8	5	6.2	0	0.0
รวมเฉลี่ย	77	96.2	3	3.8	0	0.0

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะของเทศบาลตำบลบ้านยาง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมมีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 90.0 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนพึงพอใจต่อสถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 93.8 รองลงมา คือ ความพอใจต่อความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม ร้อยละ 92.5 คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือและความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่างๆ มีความพึงพอใจเท่ากัน ร้อยละ 90.0 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 13

ตาราง 13 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานด้านทะเบียน
ของเทศบาลตำบลบ้านยาง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ	75	93.8	5	6.2	0	0.0
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ ฯลฯ	70	87.5	10	12.5	0	0.0
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	74	92.5	6	7.5	0	0.0
4. ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	68	85.0	12	15.0	0	0.0
5. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ	72	90.0	8	10.0	0	0.0
6. การจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเรียบร้อย สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	70	87.5	10	12.5	0	0.0
7. ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	71	88.8	9	11.2	0	0.0
8. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่างๆ	72	90.0	8	10.0	0	0.0
รวมเฉลี่ย	72	90.0	8	10.0	0	0.0

4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะของเทศบาลตำบลบ้านยาง ด้านช่องทางการให้บริการโดยภาพรวม มีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 90.0 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายชื่อ พบว่า ประชาชนพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์ มากที่สุด คิดเป็น ร้อยละ 96.2 รองลงมา คือ ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 92.5 และคุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม ร้อยละ 90.0 ตามลำดับ รายละเอียด ดังตาราง 14

ตาราง 14 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะของเทศบาลตำบลบ้านยาง ด้านช่องทางการให้บริการ

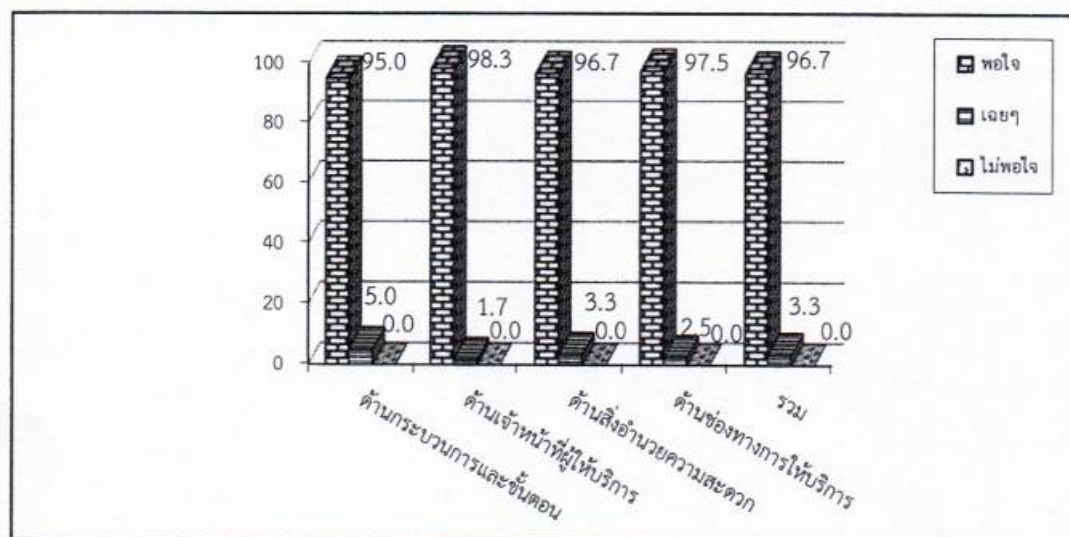
ด้านช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์	77	96.2	3	3.8	0	0.0
2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ	70	87.5	10	12.5	0	0.0
3. ความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ	70	87.5	10	12.5	0	0.0
4. ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ	74	92.5	6	7.5	0	0.0
5. คุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม	72	90.0	8	10.0	0	0.0
รวมเฉลี่ย	72	90.0	8	10.0	0	0.0

3.3 งานด้านรายได้หรือภาษี

3.3.1 เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมงานด้านรายได้หรือภาษีของเทศบาลตำบลบ้านยาง พบว่าประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจ ต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านยาง คิดเป็นร้อยละ 96.7 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด ร้อยละ 98.3 รองลงมา คือ ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 97.5 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 96.7 และด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 95.0 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 15 และแผนภูมิ 5

ตาราง 15 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านยาง
งานด้านรายได้หรือภาษี

งานด้านรายได้หรือภาษี	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านกระบวนการและขั้นตอน	114	95.0	6	5.0	0	0.0
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	118	98.3	2	1.7	0	0.0
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	116	96.7	4	3.3	0	0.0
ด้านช่องทางการให้บริการ	117	97.5	3	2.5	0	0.0
รวมเฉลี่ย	116	96.7	4	3.3	0	0.0



แผนภูมิ 5 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านยาง
งานด้านรายได้หรือภาษี

3.3.2 งานด้านรายได้หรือภาษี จำแนกเป็นรายด้าน

1) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี ของเทศบาลตำบลบ้านยาง ด้านกระบวนการและขั้นตอน โดยภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 95.0 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อความรวดเร็วในการให้บริการ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 98.3 รองลงมา คือ ความสะดวกที่รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน ร้อยละ 96.7 และความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ร้อยละ 94.2 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 16

ตาราง 16 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี ของเทศบาลตำบลบ้านยาง ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ด้านกระบวนการและขั้นตอน	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อนและมีความคล่องตัว	111	92.5	9	7.5	0	0.0
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	118	98.3	2	1.7	0	0.0
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	113	94.2	7	5.8	0	0.0
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน	112	93.3	8	6.7	0	0.0
5. ความสะดวกที่รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	116	96.7	4	3.3	0	0.0
6.ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการ	112	93.3	8	6.7	0	0.0
รวมเฉลี่ย	114	95.0	6	5.0	0	0.0

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี ของเทศบาลตำบลบ้านยาง ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 98.3 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 100 รองลงมา คือ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 99.2 และความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้ มีความพึงพอใจเท่ากัน ร้อยละ 98.3 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 17

ตาราง 17 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี ของเทศบาลตำบลบ้านยาง ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	119	99.2	1	0.8	0	0.0
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพ ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	120	100.0	0	0.0	0	0.0
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	118	98.3	2	1.7	0	0.0
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่นการตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาให้	118	98.3	2	1.7	0	0.0
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	117	97.5	3	2.5	0	0.0
6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่	117	97.5	3	2.5	0	0.0
รวมเฉลี่ย	118	98.3	2	1.7	0	0.0

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษีของเทศบาลตำบลบ้านยาง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 96.7 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 99.2 รองลงมา คือ ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย ร้อยละ 98.3 และความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ และคุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ มีความพึงพอใจเท่ากัน ร้อยละ 97.5 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 18

ตาราง 18 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษีของเทศบาลตำบลบ้านยาง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ	116	96.7	4	3.3	0	0.0
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	117	97.5	3	2.5	0	0.0
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	112	93.3	8	6.7	0	0.0
4. ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	119	99.2	1	0.8	0	0.0
5. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ	117	97.5	3	2.5	0	0.0
6. การจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเรียบร้อย สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	113	94.2	7	5.8	0	0.0
7. ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	118	98.3	2	1.7	0	0.0
8. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่างๆ	113	94.2	7	5.8	0	0.0
รวมเฉลี่ย	116	96.7	4	3.3	0	0.0

4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี ของเทศบาล ตำบลบ้านยาง ด้านช่องทางการให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 97.5 เมื่อพิจารณา จำแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 100 รองลงมา คือ ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ ร้อยละ 98.3 และคุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม ร้อยละ 97.5 ตามลำดับ รายละเอียดดัง ตาราง 19

ตาราง 19 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี ของเทศบาลตำบลบ้านยาง ด้านช่องทางการให้บริการ

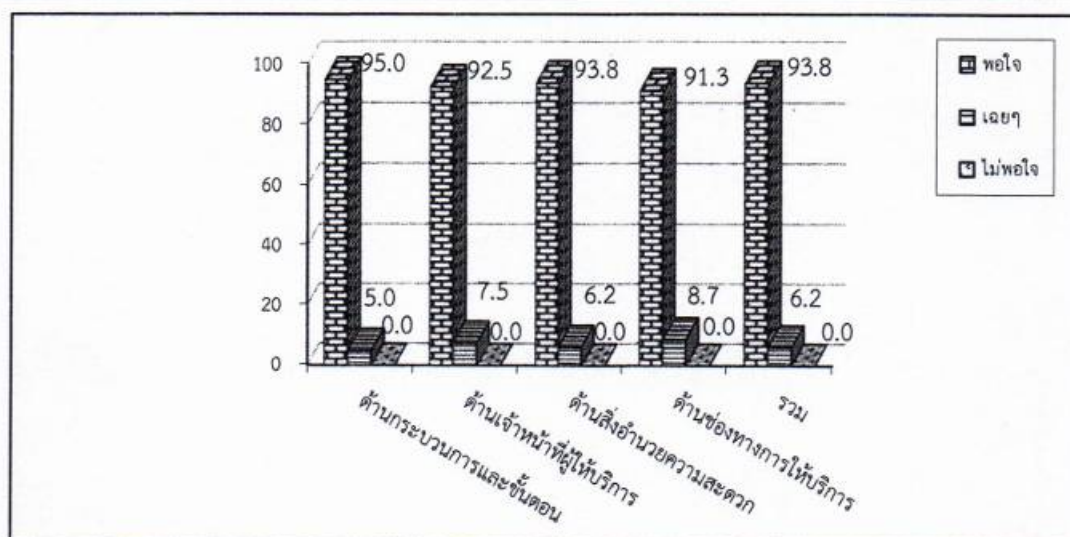
ด้านช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/ โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์	116	96.7	4	3.3	0	0.0
2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ	118	98.3	2	1.7	0	0.0
3. ความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ	116	96.7	4	3.3	0	0.0
4. ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ	120	100.0	0	0.0	0	0.0
5. คุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม	117	97.5	3	2.5	0	0.0
รวมเฉลี่ย	117	97.5	3	2.5	0	0.0

3.4 งานด้านสาธารณสุข

3.4.1 เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมงานด้านสาธารณสุข ของเทศบาลตำบลบ้านยาง พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านยาง คิดเป็น ร้อยละ 93.8 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านกระบวนการ และขั้นตอน มากที่สุดคิดเป็น ร้อยละ 95.0 รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 93.8 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 92.5 และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 91.3 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 20 และแผนภูมิ 6

ตาราง 20 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านยาง งานด้านสาธารณสุข

งานด้านสาธารณสุข	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านกระบวนการและขั้นตอน	76	95.0	4	5.0	0	0.0
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	74	92.5	6	7.5	0	0.0
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	75	93.8	5	6.2	0	0.0
ด้านช่องทางการให้บริการ	73	91.3	7	8.7	0	0.0
รวมเฉลี่ย	75	93.8	5	6.2	0	0.0



แผนภูมิ 6 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านยาง
งานด้านสาธารณสุข

3.4.2 งานด้านสาธารณสุข จำแนกเป็นรายด้าน

1) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุข ของเทศบาลตำบลบ้านยาง ด้านกระบวนการและขั้นตอนโดยภาพรวม มีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 95.0 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอนมากที่สุด ร้อยละ 98.7 รองลงมา คือ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและ มีความคล่องตัว ร้อยละ 97.5 และความเร็วในการให้บริการ ร้อยละ 96.3 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 16 รายละเอียดดังตาราง 21

ตาราง 21 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุข
ของเทศบาลตำบลบ้านยาง 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	77	96.3	2	2.5	1	1.2
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	73	91.3	7	8.7	0	0.0
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน	76	95.0	4	5.0	0	0.0
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	79	98.7	1	1.3	0	0.0
6. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการ	73	91.3	7	8.7	0	0.0
รวมเฉลี่ย	76	95.0	4	5.0	0	0.0

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ งานด้านสาธารณสุข ของเทศบาลตำบลบ้านยาง ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 92.5 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.5 รองลงมา คือ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ร้อยละ 95.0 และความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 93.8 ตามลำดับ รายละเอียด ดังตาราง 22

ตาราง 22 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุข ของเทศบาลตำบลบ้านยาง ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	74	92.5	6	7.5	0	0.0
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	75	93.8	4	5.0	1	1.2
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	76	95.0	4	5.0	0	0.0
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้	71	88.8	9	11.2	0	0.0
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	78	97.5	2	2.5	0	0.0
6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่	70	87.5	10	12.5	0	0.0
รวมเฉลี่ย	74	92.5	6	7.5	0	0.0

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุข ของเทศบาลตำบลบ้านยาง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 93.8 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนพึงพอใจต่อความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวมมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.5 รองลงมา คือ ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ ร้อยละ 96.2 และสถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ และป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่ายมีความพึงพอใจเท่ากัน ร้อยละ 95.0 ตามลำดับ รายละเอียด ดังตาราง 23

ตาราง 23 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุข
ของเทศบาลตำบลบ้านยาง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ	76	95.0	4	5.0	0	0.0
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	75	93.8	5	6.2	0	0.0
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	78	97.5	2	2.5	0	0.0
4. ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	77	96.2	3	3.8	0	0.0
5. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ	74	92.5	6	7.5	0	0.0
6. การจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเรียบร้อย สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	73	91.3	6	7.5	1	1.2
7. ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	76	95.0	4	5.0	0	0.0
8. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่างๆ	75	93.8	5	6.2	0	0.0
รวมเฉลี่ย	75	93.8	5	6.2	0	0.0

4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุขของเทศบาลตำบลบ้านยาง ด้านช่องทางการให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 91.3 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ มีความสะดวกและเข้าถึงง่าย ในการติดต่อใช้บริการ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.0 รองลงมา คือ ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 93.8 และคุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม ร้อยละ 90.0 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 24

ตาราง 24 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุขของเทศบาลตำบลบ้านยาง ด้านช่องทางการให้บริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์	70	87.5	10	12.5	0	0.0
2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ	76	95.0	4	5.0	0	0.0
3. ความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ	71	88.8	9	11.2	0	0.0
4. ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ	75	93.8	5	6.2	0	0.0
5. คุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม	72	90.0	8	10.0	0	0.0
รวมเฉลี่ย	73	91.3	7	8.7	0	0.0

4. ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ

ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อเทศบาลตำบลบ้านยาง ควรดำเนินการเพิ่มเติม ดังนี้

4.1 งานด้านบริการกฎหมาย โดยรวมเจ้าหน้าที่ให้บริการดี เวลาชาวบ้านมีข้อสงสัยเรื่องกฎหมายก็สามารถเข้ามาสอบถามและขอคำแนะนำได้ เจ้าหน้าที่อธิบายให้เข้าใจง่ายและให้คำแนะนำตามเรื่องที่มาปรึกษา ทำให้ชาวบ้านรู้ว่าควรดำเนินการอย่างไร สิ่งที่ต้องพัฒนาคือ ควรมีการประชาสัมพันธ์ความรู้ด้านกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับชีวิตประจำวันของชาวบ้านมากขึ้น และมีช่องทางให้สอบถามข้อมูลได้สะดวกสำหรับคนที่ไม่สามารถเดินทางมาติดต่อด้วยตัวเอง

4.2 งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ โดยรวมดูแลความสะอาดในชุมชนดี มีการดูแลพื้นที่สาธารณะ ทำให้บริเวณหมู่บ้านน่าอยู่และเป็นระเบียบมากขึ้น สิ่งที่ต้องพัฒนาคือควรเพิ่มการดูแลความสะอาดในจุดที่มีคนใช้บริการจำนวนมาก และเพิ่มการประชาสัมพันธ์ให้ชาวบ้านช่วยกันรักษาความสะอาด ไม่ทิ้งขยะในพื้นที่สาธารณะ

4.3 งานด้านรายได้หรือภาษี เจ้าหน้าที่ให้บริการดี ให้คำแนะนำเรื่องการชำระภาษีและเอกสารต่าง ๆ ได้ชัดเจน ถ้าชาวบ้านไม่เข้าใจก็สามารถสอบถามได้ ทำให้การมาติดต่อเรื่องภาษีไม่ยุ่งยาก สิ่งที่ต้องพัฒนา คือ ควรประชาสัมพันธ์กำหนดการชำระภาษีและเอกสารที่ต้องใช้ให้ชาวบ้านทราบล่วงหน้าและทั่วถึง โดยเฉพาะผู้สูงอายุจะได้มีการเตรียมตัวและเอกสารมาให้พร้อมกัน

4.4 งานด้านสาธารณสุข เจ้าหน้าที่ด้านสาธารณสุขควรดำเนินการฉีดพ่นยาป้องกันยุงลาย ในช่วงที่จะมีการระบาดไข้เลือดออก เนื่องจากเจ้าหน้าที่ดำเนินการฉีดพ่นหลังจากมีการระบาดแล้ว และต้องการให้เจ้าหน้าที่ด้านสาธารณสุขประสานงานด้านประปาให้ข้อมูลผลกระทบจากการใช้น้ำประปาที่ไม่มีคุณภาพ เนื่องจากน้ำประปาขุนกังวลอาจมีสารตกค้างส่งผลต่อสุขภาพ

บทที่ 5

สรุปผลการประเมิน

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านยาง อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดนครราชสีมา มีวัตถุประสงค์สำคัญ เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านยาง อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดนครราชสีมา ในด้านกระบวนการและขั้นตอน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ กลุ่มตัวอย่างในการประเมิน ได้แก่ ประชาชนที่มาใช้บริการเทศบาลตำบลบ้านยาง ใน 4 งาน ได้แก่ งานด้านบริการกฎหมาย งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ งานด้านรายได้หรือภาษี และงานด้านสาธารณสุข ซึ่งได้มาจากการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของ Taro Yamane (1970) ได้กลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำเท่ากับ 379 คน เพื่อให้การประเมินมีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น ผู้ประเมินจึงใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน ตามสัดส่วนของงานที่ขอรับบริการ โดยเลือกหมู่บ้านทั้งหมด 17 หมู่บ้าน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้เป็นแบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านยาง ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ และมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ เพื่อแสดงระดับความพึงพอใจการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม ณ ชุมชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ในเขตพื้นที่บริการของเทศบาลตำบลบ้านยาง ระหว่างวันที่ 5 - 6 กันยายน 2569 การวิเคราะห์ข้อมูลใช้การวิเคราะห์ หาค่าความถี่และร้อยละ เพื่อแสดงความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านยาง โดยวิเคราะห์ในภาพรวมและแยกตามงานที่มาใช้บริการ สรุปผลการประเมินได้ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ที่ตอบแบบประเมิน

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านยาง จากงานด้านบริการกฎหมาย งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ งานด้านรายได้หรือภาษี และงานด้านสาธารณสุข กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 55.7 และ เพศชาย ร้อยละ 44.3 มีอายุระหว่าง 46-60 ปีมากที่สุด ร้อยละ 64.3 รองลงมา คือ อายุระหว่าง 31-45 ปี ร้อยละ 25.2 จบการศึกษาระดับประถมศึกษา มากที่สุด ร้อยละ 43.0 รองลงมา คือระดับมัธยมศึกษา ร้อยละ 29.8 ด้านอาชีพ กลุ่มตัวอย่างประกอบอาชีพค้าขายมากที่สุด ร้อยละ 24.3 รองลงมา คือ รับจ้างทั่วไป ร้อยละ 21.0

2. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านยาง โดยภาพรวมและรายด้าน

2.1 โดยภาพรวมประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านยาง คิดเป็นร้อยละ 95.5 เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.8 รองลงมา คือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน คิดเป็นร้อยละ 95.5 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 95.0 และด้านช่องทางการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 94.5 ตามลำดับ

2.2 เมื่อพิจารณาจำแนกตามงาน พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านบริการกฎหมาย มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.5 (10 คะแนน) รองลงมา คือ งานด้านรายได้หรือภาษี ร้อยละ 96.7 (10 คะแนน) งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ร้อยละ 95.0 (9 คะแนน) และงานด้านสาธารณสุข ร้อยละ 93.8 (9 คะแนน)

3. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านยาง จำแนกตามงานที่ให้บริการ

3.1 งานด้านบริการกฎหมาย

3.1.1 เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมงานด้านบริการกฎหมาย ของเทศบาลตำบลบ้านยาง พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านยาง คิดเป็นร้อยละ 97.5 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจ ด้านกระบวนการและขั้นตอน และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มากที่สุด ร้อยละ 98.3 รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 97.5 และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 96.7 ตามลำดับ

3.1.2 งานด้านบริการกฎหมาย จำแนกเป็นรายด้าน

1) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านบริการกฎหมาย ของเทศบาลตำบลบ้านยาง ด้านกระบวนการและขั้นตอน โดยภาพรวมคิดเป็นร้อยละ 98.3 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 100 รองลงมา คือ ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ เรียงลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน ร้อยละ 99.2 และความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ร้อยละ 98.3 ตามลำดับ

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านบริการกฎหมาย ของเทศบาล ตำบลบ้านยาง ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 98.3 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 100 รองลงมา คือ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 99.2 และความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้ มีความพึงพอใจเท่ากัน ร้อยละ 98.3 ตามลำดับ

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านบริการกฎหมาย ของเทศบาล ตำบลบ้านยาง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมมีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 97.5 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการมากที่สุดคิดเป็น ร้อยละ 99.2 รองลงมา คือ ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย ร้อยละ 98.3 คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือและการจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเรียบร้อย สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ มีความพึงพอใจเท่ากัน ร้อยละ 97.5 ตามลำดับ

4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านบริการกฎหมาย ของเทศบาล ตำบลบ้านยาง ด้านช่องทางการให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 96.7 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 99.2 รองลงมา คือ ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ ร้อยละ 98.3 และคุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม ร้อยละ 97.5 ตามลำดับ

3.2 งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ

3.2.1 เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ของเทศบาลตำบลบ้านยาง พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านยาง คิดเป็นร้อยละ 95.0 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มากที่สุด ร้อยละ 96.2 รองลงมา คือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ 92.5 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจเท่ากัน ร้อยละ 90.0 ตามลำดับ

3.2.2 งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ จำแนกเป็นรายด้าน

1) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะของเทศบาลตำบลบ้านยาง ด้านกระบวนการและขั้นตอนโดยภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 92.5 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อนและมีความคล่องตัว และความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน มีความพึงพอใจเท่ากันมากที่สุด ร้อยละ 95.0 รองลงมา คือ ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ เรียงลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน ร้อยละ 93.8 และความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ร้อยละ 92.5 ตามลำดับ

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ของเทศบาลตำบลบ้านยาง ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยรวม มีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 96.2 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 98.8 รองลงมา คือ ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 97.5 และเจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่นการตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหาได้ ร้อยละ 96.2 ตามลำดับ

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะของเทศบาลตำบลบ้านยาง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 90.0 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนพึงพอใจต่อสถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 93.8 รองลงมา คือ ความพอใจต่อความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม ร้อยละ 92.5 คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือและความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่างๆ มีความพึงพอใจเท่ากัน ร้อยละ 90.0 ตามลำดับ

4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะของเทศบาลตำบลบ้านยาง ด้านช่องทางการให้บริการโดยภาพรวม มีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 90.0 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ มีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.2 รองลงมา คือ ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 92.5 และคุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม ร้อยละ 90.0 ตามลำดับ

3.3 งานด้านรายได้หรือภาษี

3.3.1 เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมงานด้านรายได้หรือภาษีของเทศบาลตำบลบ้านยาง พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจ ต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านยาง คิดเป็นร้อยละ 96.7 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 98.3 รองลงมา คือ ด้านช่องทางการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 97.5 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 96.7 และด้านกระบวนการและขั้นตอน คิดเป็นร้อยละ 95.0 ตามลำดับ

3.3.2 งานด้านรายได้หรือภาษี จำแนกเป็นรายด้าน

1) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษีของเทศบาลตำบลบ้านยาง ด้านกระบวนการและขั้นตอน โดยภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 95.0 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อความรวดเร็วในการให้บริการ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 98.3 รองลงมา คือ ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน ร้อยละ 96.7 และความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ร้อยละ 94.2 ตามลำดับ

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษีของเทศบาลตำบลบ้านยาง ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 98.3 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 100 รองลงมา คือ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 99.2 และความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และเจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้ มีความพึงพอใจเท่ากัน ร้อยละ 98.3 ตามลำดับ

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษีของเทศบาลตำบลบ้านยาง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 96.7 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 99.2 รองลงมา คือ คือ ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย ร้อยละ 98.3 และความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ และคุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ มีความพึงพอใจเท่ากัน ร้อยละ 97.5 ตามลำดับ

4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษีของเทศบาล ตำบลบ้านยาง ด้านช่องทางการให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 97.5 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 100.0 รองลงมา คือ ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ ร้อยละ 98.3 และคุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม ร้อยละ 97.5 ตามลำดับ

3.4 งานด้านสาธารณสุข

3.4.1 เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมงานด้านสาธารณสุข ของเทศบาลตำบลบ้านยาง พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านยาง คิดเป็น ร้อยละ 93.8 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านกระบวนการและขั้นตอน มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.0 รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 93.8 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 92.5 และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 91.3 ตามลำดับ

3.4.2 งานด้านสาธารณสุข จำแนกเป็นรายด้าน

1) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุข ของเทศบาล ตำบลบ้านยาง ด้านกระบวนการและขั้นตอนโดยภาพรวม มีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 95.0 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อความสะดวกที่ให้บริการแต่ละขั้นตอนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 98.7 รองลงมา คือ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและ มีความคล่องตัว ร้อยละ 97.5 และความเร็วในการให้บริการ ร้อยละ 96.3 ตามลำดับ

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ งานด้านสาธารณสุข ของเทศบาล ตำบลบ้านยาง ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 92.5 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.5 รองลงมา คือ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อม ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ร้อยละ 95.0 และความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 93.8 ตามลำดับ

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุข ของเทศบาล ตำบลบ้านยาง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 93.8 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนพึงพอใจต่อความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม

มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.5 รองลงมา คือ ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ ร้อยละ 96.2 และสถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ และป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนและเข้าใจง่ายมีความพึงพอใจเท่ากัน ร้อยละ 95.0 ตามลำดับ

4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุขของเทศบาลตำบลบ้านยาง ด้านช่องทางการให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 91.3 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายชื่อ พบว่า ประชาชนพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ มีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.0 รองลงมา คือ ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 93.8 และคุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม ร้อยละ 90.0 ตามลำดับ

4. ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ

ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อเทศบาลตำบลบ้านยาง ควรดำเนินการเพิ่มเติม ดังนี้

4.1 งานด้านบริการกฎหมาย โดยรวมเจ้าหน้าที่ให้บริการดี เวลาชาวบ้านมีข้อสงสัยเรื่องกฎหมายก็สามารถเข้ามาสอบถามและขอคำแนะนำได้ เจ้าหน้าที่อธิบายให้เข้าใจง่ายและให้คำแนะนำตามเรื่องที่มาปรึกษา ทำให้ชาวบ้านรู้ว่าควรดำเนินการอย่างไร สิ่งที่ต้องพัฒนาคือ ควรมีการประชาสัมพันธ์ความรู้ด้านกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับชีวิตประจำวันของชาวบ้านมากขึ้น และมีช่องทางให้สอบถามข้อมูลได้สะดวกสำหรับคนที่ไม่สามารถเดินทางมาติดต่อด้วยตัวเอง

4.2 งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ โดยรวมดูแลความสะอาดในชุมชนดี มีการดูแลพื้นที่สาธารณะ ทำให้บริเวณหมู่บ้านน่าอยู่และเป็นระเบียบมากขึ้น สิ่งที่ต้องพัฒนาคือควรเพิ่มการดูแลความสะอาดในจุดที่มีคนใช้บริการจำนวนมาก และเพิ่มการประชาสัมพันธ์ให้ชาวบ้านช่วยกันรักษาความสะอาด ไม่ทิ้งขยะในพื้นที่สาธารณะ

4.3 งานด้านรายได้หรือภาษี เจ้าหน้าที่ให้บริการดี ให้คำแนะนำเรื่องการชำระภาษีและเอกสารต่าง ๆ ได้ชัดเจน ถ้าชาวบ้านไม่เข้าใจก็สามารถสอบถามได้ ทำให้การมาติดต่อเรื่องภาษีไม่ยุ่งยากสิ่งที่ควรพัฒนา คือ ควรประชาสัมพันธ์กำหนดการชำระภาษีและเอกสารที่ต้องใช้ให้ชาวบ้านทราบล่วงหน้าและทั่วถึง โดยเฉพาะผู้สูงอายุจะได้มีการเตรียมตัวและเอกสารมาให้พร้อมกัน

4.4 งานด้านสาธารณสุข เจ้าหน้าที่ด้านสาธารณสุขควรดำเนินการฉีดพ่นยาป้องกันยุงลายในช่วงที่จะมีการระบาดของไข้เลือดออก เนื่องจากเจ้าหน้าที่ดำเนินการฉีดพ่นหลังจากมีการระบาดแล้ว และต้องการให้เจ้าหน้าที่ด้านสาธารณสุขประสานงานด้านประปาให้ข้อมูลผลกระทบจากการใช้น้ำประปาที่ไม่มีคุณภาพ เนื่องจากน้ำประปาขุนกังวลอาจมีสารตกค้างส่งผลต่อสุขภาพ

เอกสารอ้างอิง

- โกวิทย์ พวงงาม. (2550). การปกครองท้องถิ่นไทย : เอกสารตำราหลักประกอบการเรียนการสอน
หลักสูตรรัฐศาสตรบัณฑิต สาขาการปกครองท้องถิ่น วิชาการเมือง การปกครองส่วน
ท้องถิ่นไทย. กรุงเทพฯ : เอ็กซ์เปอร์เน็ท.
- เทศบาลตำบลบ้านยาง. (2567). ข้อมูลทั่วไปเทศบาลตำบลบ้านยาง อำเภอลำทะเมนชัย
จังหวัดนครราชสีมา. นครราชสีมา.
- สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา. (2565). การประเมินความพึงพอใจของ
ประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านยาง อำเภอลำทะเมนชัย
จังหวัดนครราชสีมา. นครราชสีมา.
- _____. (2566). การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ
เทศบาลตำบลบ้านยาง อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดนครราชสีมา. นครราชสีมา.
- _____. (2567). การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ
เทศบาลตำบลบ้านยาง อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดนครราชสีมา. นครราชสีมา.
- _____. (2568). การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ
เทศบาลตำบลบ้านยาง อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดนครราชสีมา. นครราชสีมา.
- สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี. (2562). คำแถลงนโยบายของคณะรัฐมนตรี. กรุงเทพฯ:
สำนักพิมพ์คณะรัฐมนตรีและราชกิจจานุเบกษา.
- Taro Yamane. (1970). *Elementary Sampling Theory*. London : Prentice-Hall, Inc.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านยาง
อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ 2569

สถานที่สำรวจ.....วันที่สำรวจ.....

คำชี้แจง

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา ได้รับมอบหมายให้ดำเนินการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการ เพื่อนำไปพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่และผู้บริหาร รวมทั้งการสนับสนุนสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการข้อมูลของท่านจะเป็นประโยชน์ต่อตัวท่านและส่วนรวมเป็นอย่างยิ่ง ผู้ประเมินขอความร่วมมือจากท่านโปรดตอบคำถามทุกข้อตามความเป็นจริง

ขอขอบคุณในความร่วมมือ
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (กรุณาทำเครื่องหมาย / หน้าข้อความต่อไปนี้)

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

5. ส่วนงานที่มาใช้บริการ

1. ☐ งานด้านบริการกฎหมาย
2. ☐ งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ
3. ☐ งานด้านรายได้หรือภาษี
4. ☐ งานด้านสาธารณสุข

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในการให้บริการ (กรุณาทำเครื่องหมาย / หน้าข้อความที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด)

ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	พอใจ 😊	ค่อนข้างพอใจ 😊	เฉย ๆ 😐	ไม่ค่อยพอใจ 😞	ไม่พอใจ 😡
1. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ					
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. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
2.1 ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
2.2 ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
2.3 ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
2.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้					
2.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ					
2.6 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ					
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
3.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ					
3.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ					
3.3 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม					
3.4 ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ					
3.5 คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ					
3.6 การจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเรียบร้อย สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ					
3.7 ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย					
3.8 ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารการให้ความรู้					
4. ด้านช่องทางการให้บริการ					
4.1 ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์					
4.2 ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ					
4.3 ความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ					
4.4 ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ					
4.5 คุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม					

5. ปัญหาและข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง

5.1 ปัญหาในการให้บริการ.....

.....

5.2 ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง.....

.....

ภาคผนวก ข
ภาพประกอบการเก็บข้อมูล

ภาคผนวก ข

ภาพประกอบการเก็บข้อมูล

ภาพกิจกรรมลงพื้นที่เก็บรวบรวมข้อมูล





คำสั่งมหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา

ที่ ๖๑๒๓/๒๕๖๙

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการประเมินความพึงพอใจในการรับบริการของหน่วยงาน
องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๙

ด้วยมหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา มีพันธกิจในการส่งเสริมการวิจัยและบริการวิชาการแก่ท้องถิ่น ซึ่งเป็นภารกิจที่สำคัญของมหาวิทยาลัยราชภัฏ ดังนั้นเพื่อให้การประเมินความพึงพอใจในการรับบริการของหน่วยงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๙ ดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและบรรลุวัตถุประสงค์

อาศัยอำนาจตามมาตรา ๓๑ แห่งพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยราชภัฏ พ.ศ. ๒๕๔๗ มหาวิทยาลัยจึงออกคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการประเมินความพึงพอใจฯ ดังนี้

๑.รองศาสตราจารย์ ดร.อดิศร	เนาวนนท์	ที่ปรึกษา
๒.ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ลลิตา	ธงภักดี	ประธานกรรมการ
๓.รองศาสตราจารย์ ดร.วราวุธ	ธนะมูล	กรรมการ
๔.ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พีรวิทย์	คำเจริญ	กรรมการ
๕.ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เอนก	ศรีสุวรรณ	กรรมการ
๖.รองศาสตราจารย์ วาที่ร้อยตรีพงษ์ศักดิ์	จิตตบุตร	กรรมการ
๗.รองศาสตราจารย์ ดร.เอกรัตน์	เอกศาสตร์	กรรมการ
๘.ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ทิวากรณ์	ราชูธร	กรรมการ
๙. อาจารย์ธณชัย	คนบุญ	กรรมการ
๑๐.ดร.สุรัชย์	วงศ์ฟูเกียรติ	กรรมการ
๑๑.ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สิรินาถ	จงกลกลาง	กรรมการ
๑๒.รองศาสตราจารย์ ดร.อนุจิตร	ชินสาร	กรรมการ
๑๓.ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วาสนา	ภานุรักษ์	กรรมการและเลขานุการ
๑๔.นางสาววรรณษา	แสนลำ	กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ

หน้าที่ ๑. วางแผนการดำเนินงานประเมินความพึงพอใจในการรับบริการของหน่วยงาน
องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

๒. ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลในพื้นที่

๓. ป้อนข้อมูล วิเคราะห์และเขียนรายงานผลการประเมิน

๔. ตรวจสอบรูปเล่ม พิสูจน์อักษรให้มีความถูกต้อง แม่นยำ

๕. ออกแบบกรายงานผลการประเมินความพึงพอใจในการรับบริการของหน่วยงาน

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

๖. ตรวจสอบเอกสารการเบิกจ่ายให้เป็นไปตามระเบียบราชการ

๗. กำกับ ติดตามให้การดำเนินงานเป็นไปด้วยความถูกต้อง เรียบร้อยและทันตามเวลาที่กำหนด

๘. รายงานผลการดำเนินงานต่อมหาวิทยาลัย

สั่ง ณ วันที่ ๒๖ เดือนมิถุนายน พ.ศ.๒๕๖๙

(รองศาสตราจารย์ ดร.อดิศร เนาวนนท์)
อธิการบดี