



**รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน
ต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านยาง
อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดนครราชสีมา ประจำปี 2565**



สถาบันวิจัยและพัฒนา
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา
14225 2000 nkr.raj.ac.th

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน
ที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านยาง
อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดนครราชสีมา

สถาบันวิจัยและพัฒนา
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา

2565

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านยาง อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดนครราชสีมา มีวัตถุประสงค์สำคัญคือ เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านยาง อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดนครราชสีมา ในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ กลุ่มตัวอย่างในการประเมิน ได้แก่ ประชาชนที่มาใช้บริการเทศบาลตำบลบ้านยาง ใน 4 งาน ได้แก่ งานด้านบริการกฎหมาย งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านสาธารณสุข และงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ซึ่งได้มาจากการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของ Taro Yamane (1970) ได้กลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำเท่ากับ 379 คน เพื่อให้การประเมินมีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น ผู้ประเมินจึงใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน ตามสัดส่วนของงานที่ขอรับบริการ จากทั้ง 17 หมู่บ้าน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้เป็นแบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านยาง ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบและมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ เพื่อแสดงระดับความพึงพอใจการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม ณ ชุมชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในเขตพื้นที่บริการของเทศบาลตำบลบ้านยาง ระหว่างวันที่ 8 - 10 กันยายน 2565 การวิเคราะห์ข้อมูลใช้การวิเคราะห์หาค่าความถี่ และร้อยละ เพื่อแสดงความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านยาง โดยวิเคราะห์ในภาพรวมและแยกตามงานที่มาใช้บริการ สรุปผลการประเมินได้ดังนี้

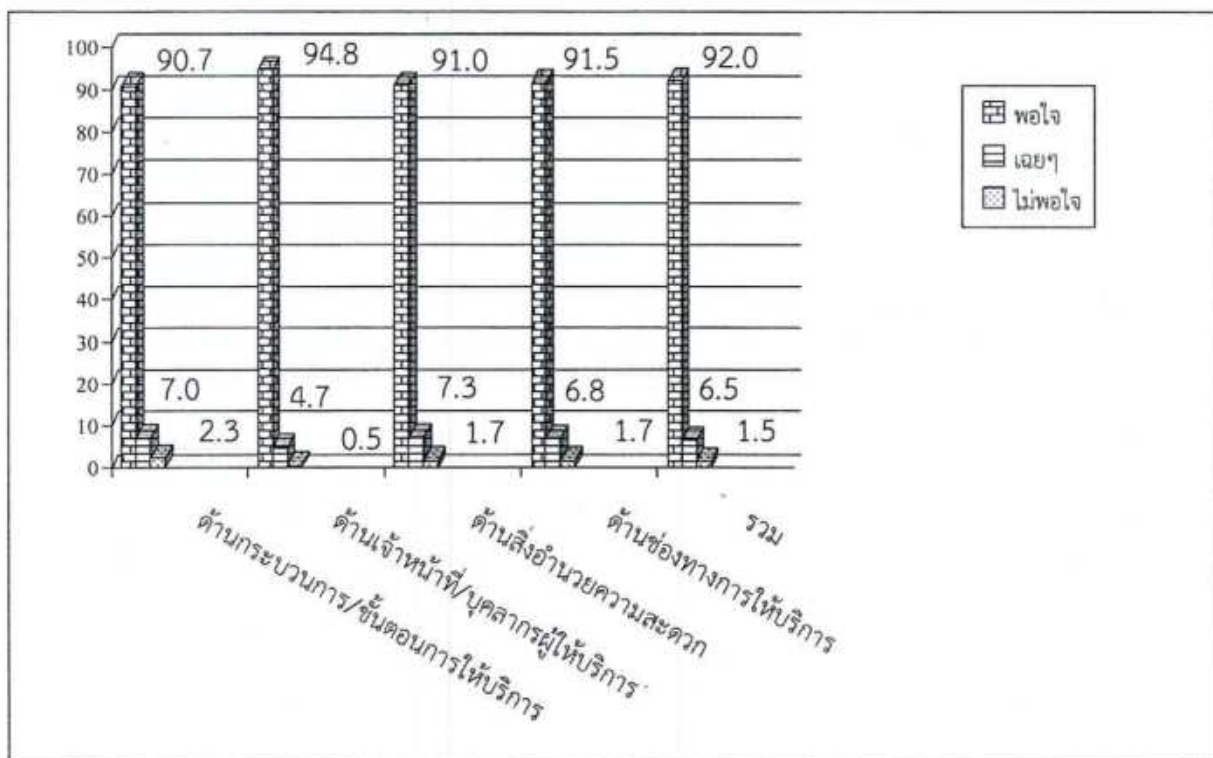
สรุปผลการประเมิน

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

ประชากรที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการที่เทศบาลตำบลบ้านยาง พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 53.0 และเพศชาย ร้อยละ 47.0 มีอายุระหว่าง 46-60 ปี มากที่สุด ร้อยละ 40.5 รองลงมาคือ 61 ปีขึ้นไป ร้อยละ 26.0 จบการศึกษาระดับประถมศึกษามากที่สุด ร้อยละ 37.0 รองลงมาคือ มัธยมศึกษา ร้อยละ 27.0 และประชาชนส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกร/ประมง มากที่สุด ร้อยละ 39.5 รองลงมาคือ รับจ้างทั่วไป ร้อยละ 25.5 ตามลำดับ ตามลำดับ

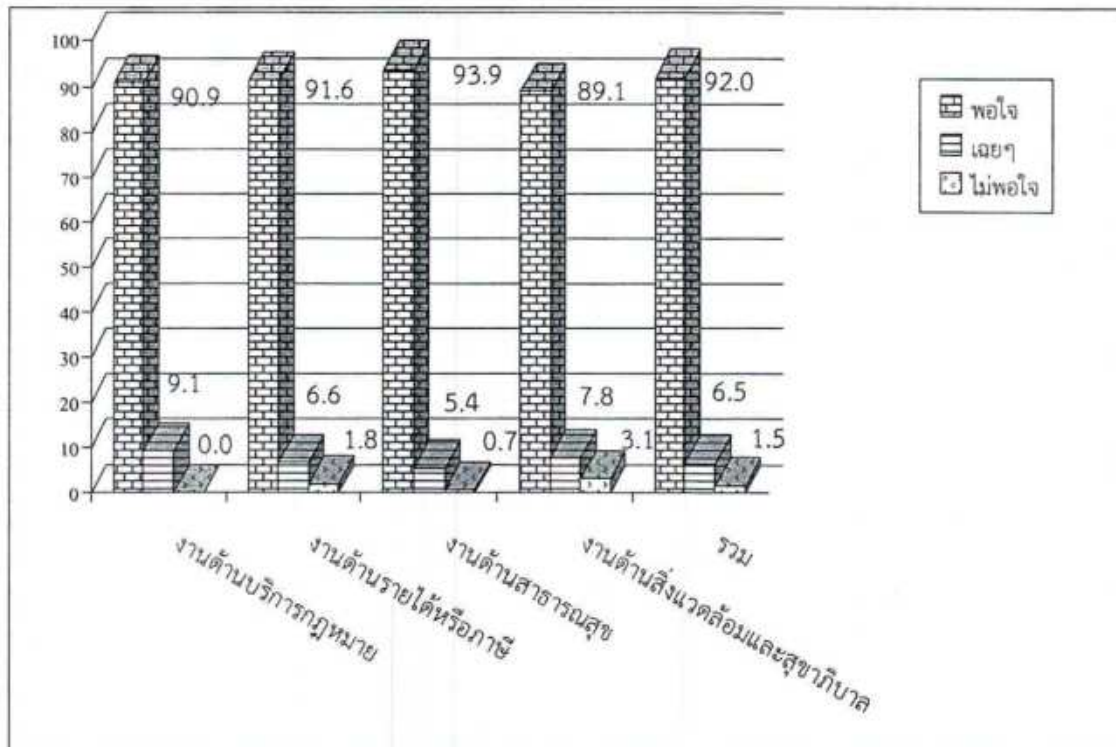
2. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านยาง อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน

2.1 โดยภาพรวมและรายด้านประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านยาง อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดนครราชสีมา คิดเป็นร้อยละ 92.0 เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ผู้ให้บริการ ร้อยละ 94.8 รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 91.5 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 91.0 และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 90.7 ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิที่ 1



แผนภูมิที่ 1 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านยาง อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน

2.2 เมื่อพิจารณาจำแนกตามงาน พบว่า งานที่ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ งานด้านสาธารณสุข ร้อยละ 93.9 (9 คะแนน) รองลงมาคือ งานด้านรายได้หรือภาษี ร้อยละ 91.6 (9 คะแนน) รองลงมาคือ งานด้านบริการกฎหมาย ร้อยละ 90.9 (9 คะแนน) และงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ร้อยละ 89.1 (8 คะแนน) ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิที่ 2

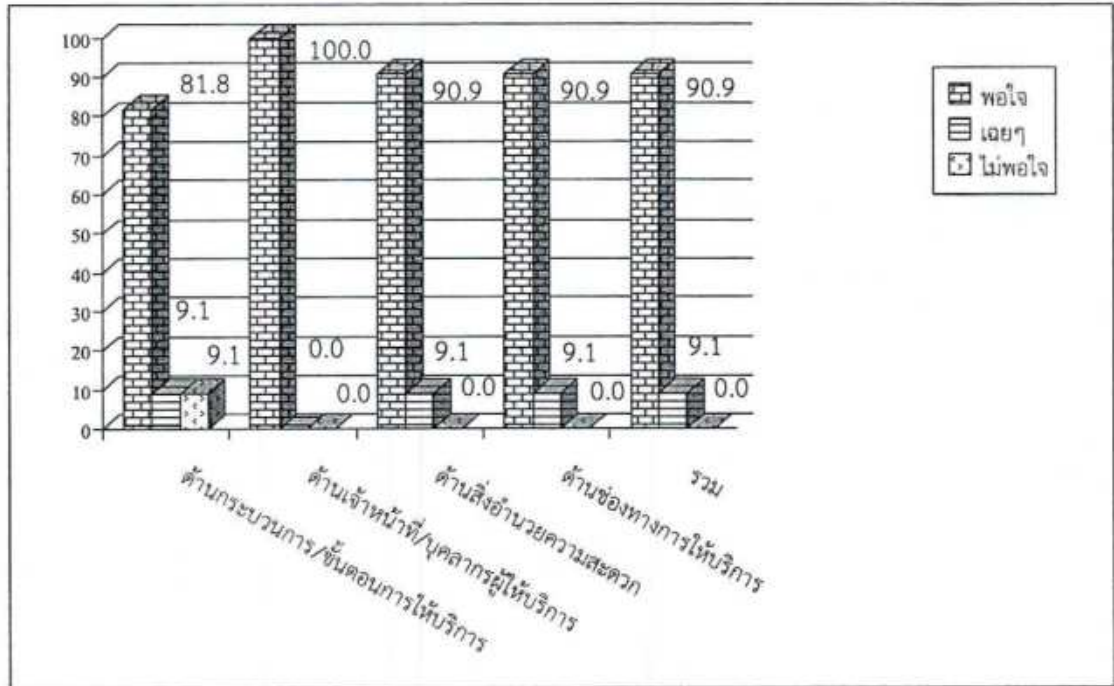


แผนภูมิที่ 2 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านยาง อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ

3. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านยาง อำเภอ ลำทะเมนชัย จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ

3.1 งานด้านบริการกฎหมาย

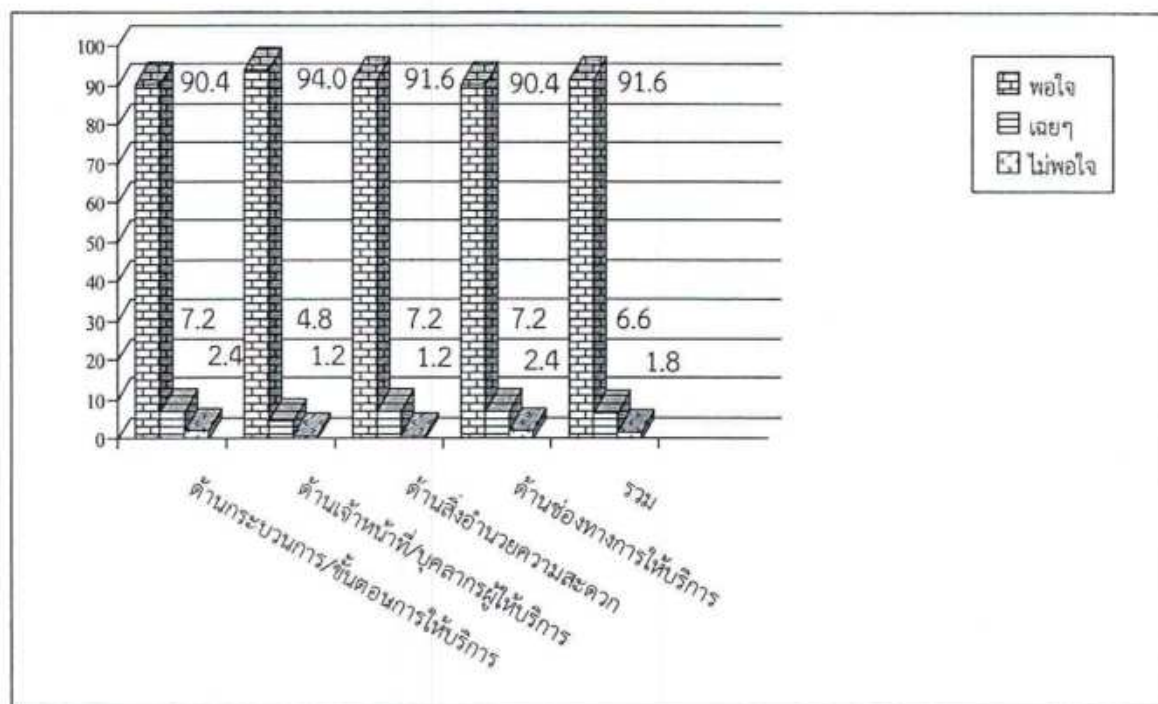
ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านยาง งานด้านบริการกฎหมาย คิดเป็นร้อยละ 90.9 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ร้อยละ 100 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 90.9 และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 81.8 ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิที่ 3



แผนภูมิที่ 3 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านยาง อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดนครราชสีมา งานด้านบริการกฎหมาย

3.2 งานด้านรายได้หรือภาษี

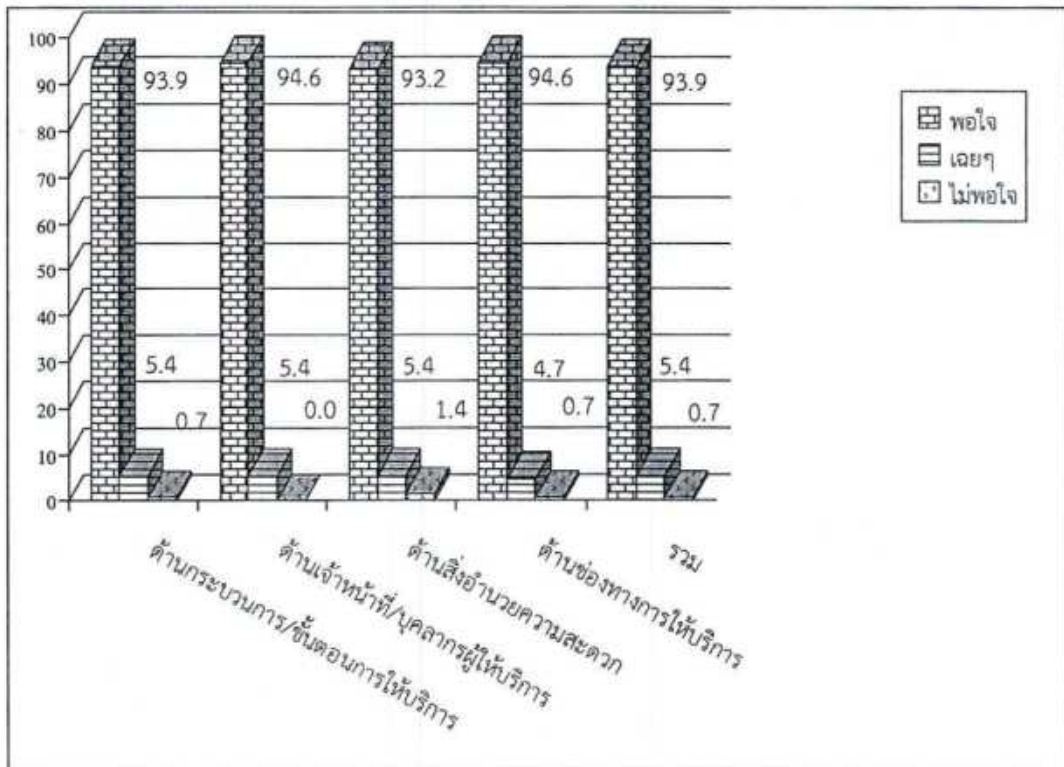
ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการเทศบาลตำบลบ้านยาง งานด้านรายได้หรือภาษี คิดเป็นร้อยละ 91.6 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ร้อยละ 94.0 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 91.6 และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 90.4 ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิที่ 4



แผนภูมิที่ 4 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านยาง อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดนครราชสีมา งานด้านรายได้หรือภาษี

3.3 งานด้านสาธารณสุข

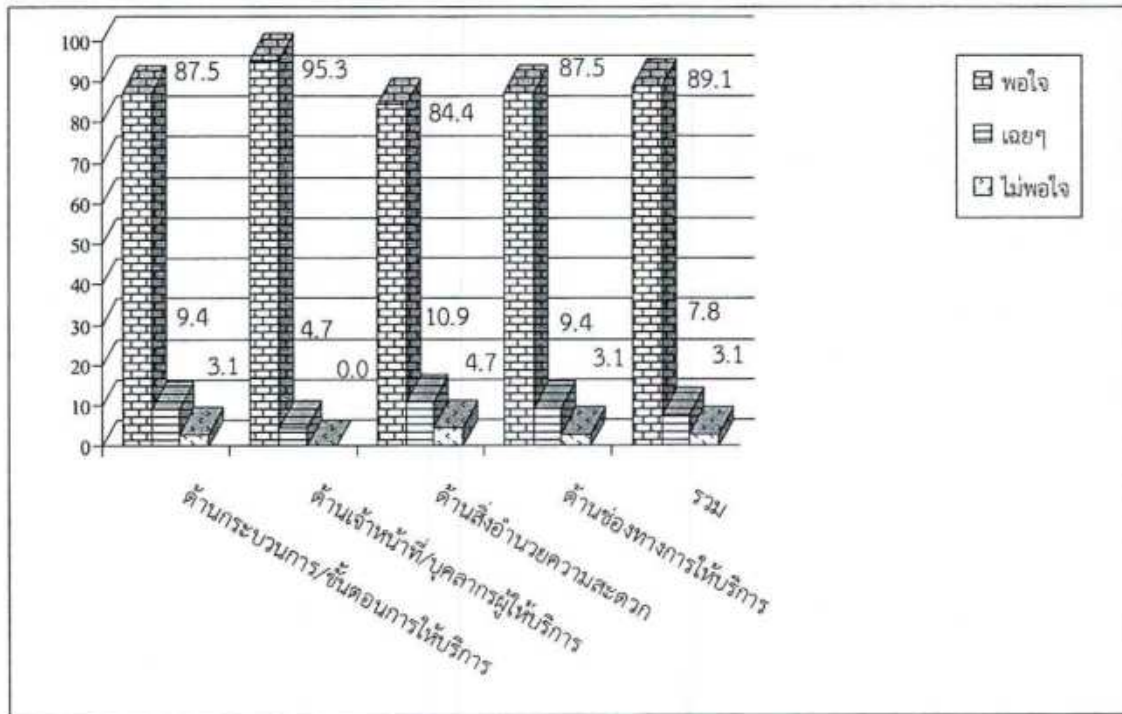
ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านยาง งานด้านสาธารณสุข คิดเป็นร้อยละ 93.9 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 94.6 รองลงมา ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 93.9 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 93.2 ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิที่ 5



แผนภูมิที่ 5 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านยาง อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดนครราชสีมา งานด้านสาธารณสุข

3.4 งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ

ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านยาง งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ คิดเป็นร้อยละ 89.1 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ร้อยละ 95.3 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 87.5 และด้าน สิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 84.4 ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิที่ 6



แผนภูมิ 6 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านยาง อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดนครราชสีมา งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ

4. ปัญหาและข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง

1. ควรมีช่องทางให้การให้บริการที่หลากหลาย เพื่อการเข้าถึงบริการที่ง่ายขึ้น
2. งานด้านรายได้หรือภาษีควรมีประชาสัมพันธ์และให้ข้อมูลอย่างสม่ำเสมอ
3. การให้บริการด้านสาธารณสุขควรพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้มีความรวดเร็ว และทันสมัยมากยิ่งขึ้น
4. ควรมีการตรวจสอบ และพัฒนาสภาพแวดล้อมในท้องถิ่นอย่างสม่ำเสมอ ยังมีหลายจุดที่ชำรุด ทรุดโทรมและไม่ได้รับการพัฒนา

คำนำ

ด้วยปัจจุบันองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นถือว่าซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีความใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุดโดยมีอำนาจหน้าที่ในการจัดบริการสาธารณะให้กับประชาชนในด้านต่าง ๆ มากมาย ซึ่งรัฐได้ดำเนินการกระจายอำนาจในด้านต่าง ๆ ให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อมุ่งเน้นให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ให้กับประชาชนได้อย่างทันที่ ทั้งนี้ นอกจากนี้ยังให้อิสระในการตัดสินใจเกี่ยวกับการอำนาจทางการบริหารได้ภายใต้กรอบที่กฎหมายกำหนดถือว่ามี ความคล่องตัวอย่างมากในทางการบริหารในปัจจุบัน ทั้งนี้สำหรับการจัดบริการสาธารณะตามกรอบอำนาจหน้าที่ที่กฎหมายกำหนดไว้ เป็นสิ่งที่มีความท้าทายอย่างมากต่อผู้บริหารและข้าราชการส่วนท้องถิ่นในการบริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในปัจจุบัน จะเห็นได้ว่าการจะดำเนินงานโครงการหรือภารกิจใด ๆ ต้องมาจากความต้องการและก่อให้เกิดประโยชน์ต่อประชาชนในเขตท้องถิ่นนั้น ๆ เมื่อมีการดำเนินงานตามภารกิจแล้วหน่วยงานจะต้องมีการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านยาง เพื่อนำผลการประเมินนั้นไปประกอบการตัดสินใจทางการบริหาร ซึ่งอาจจะออกมาในรูปแบบของนโยบายของฝ่ายบริหารหรือการสั่งการในการแก้ไขปัญหา นั้น ๆ โดยใช้ประโยชน์จากข้อมูลการประเมินผลความพึงพอใจนี้

สำหรับการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านยาง ครั้งนี้มีเป้าหมายสำคัญ คือการสะท้อนภาพการทำงานของหน่วยงานจากประชาชนที่มาใช้บริการ ทั้งในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก รวมทั้งด้านช่องทางการให้บริการ โดยในการดำเนินการประเมินได้ทำการประเมินงานที่ให้บริการ 4 งาน ได้แก่ งานด้านบริการกฎหมาย งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านสาธารณสุข และงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ รายงานครั้งนี้สำเร็จลุล่วงด้วยดีเนื่องจากได้รับความร่วมมือจากเทศบาลตำบลบ้านยาง ทั้งนี้สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา ในฐานะผู้ดำเนินการประเมินขอขอบคุณประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสำรวจด้วยดี

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าผลการประเมินดังกล่าว จะเป็นข้อมูลที่จะนำไปสู่การปรับปรุงและพัฒนาประสิทธิภาพของการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านยาง เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนต่อไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ

สถาบันวิจัยและพัฒนา
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา

สารบัญ

	หน้า
บทสรุปผู้บริหาร.....	ก
คำนำ.....	ณ
สารบัญ.....	ญ
สารบัญตาราง.....	ฎ
สารบัญแผนภูมิ.....	ท
บทที่ 1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาของการประเมิน.....	1
วัตถุประสงค์ของการประเมิน.....	3
ขอบเขตของการประเมิน.....	3
ระยะเวลาในการประเมิน.....	3
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	4
บทที่ 2 สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐาน ของเทศบาลตำบลบ้านยาง อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดนครราชสีมา.....	5
สภาพทั่วไป.....	5
สภาพทางเศรษฐกิจ.....	8
สภาพทางสังคม.....	9
การบริการพื้นฐาน.....	10
ข้อมูลอื่นๆ.....	10
ข้อมูลเกี่ยวกับศักยภาพของเทศบาลตำบลบ้านยาง.....	12
บทที่ 3 วิธีดำเนินการประเมินผล.....	15
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	15
เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน.....	17
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	17
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	17

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการประเมิน	19
ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน.....	19
ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านยาง	
อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน.....	21
ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านยาง	
อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ.....	23
ปัญหาและข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง.....	43
บทที่ 5 สรุปผลการประเมิน	44
ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน.....	44
ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านยาง	
อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน.....	45
ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านยาง	
อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ.....	45
ปัญหาและข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง.....	50
เอกสารอ้างอิง.....	51
ภาคผนวก.....	52
ภาคผนวก ก แบบประเมินความพึงพอใจ.....	53
ภาคผนวก ข ภาพกิจกรรม.....	57

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1 จำนวนกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามหมู่บ้านที่เป็นพื้นที่รับผิดชอบของเทศบาลตำบลบ้านยาง.....	16
2 จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน.....	20
3 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านยาง อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน	21
4 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านยาง อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ.....	22
5 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านยาง งานด้านบริการกฎหมาย โดยภาพรวมและรายด้าน.....	23
6 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านยาง งานด้านบริการกฎหมาย ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ..	24
7 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านยาง งานด้านบริการกฎหมาย ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ.....	25
8 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านยาง งานด้านบริการกฎหมาย ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก.....	26
9 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านยาง งานด้านบริการกฎหมาย ด้านช่องทางการให้บริการ.....	27
10 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านยาง งานด้านรายได้หรือภาษี โดยภาพรวมและรายด้าน.....	28
11 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านยาง งานด้านรายได้หรือภาษี ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ.	29
12 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านยาง งานด้านรายได้หรือภาษี ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ.....	30
13 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านยาง งานด้านรายได้หรือภาษี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก.....	31

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
14 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาล ตำบลบ้านยาง งานด้านรายได้หรือภาษี ด้านช่องทางการให้บริการ.....	32
15 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาล ตำบลบ้านยาง งานด้านสาธารณสุข โดยภาพรวมและรายด้าน.....	33
16 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาล ตำบลบ้านยาง งานด้านสาธารณสุข ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ.....	34
17 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาล ตำบลบ้านยาง งานด้านสาธารณสุข ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ.....	35
18 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาล ตำบลบ้านยาง งานด้านสาธารณสุข ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก.....	36
19 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาล ตำบลบ้านยาง งานด้านสาธารณสุข ด้านช่องทางการให้บริการ.....	37
20 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาล ตำบลบ้านยาง งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ โดยภาพรวมและรายด้าน.....	38
21 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาล ตำบลบ้านยาง งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการ ให้บริการ.....	39
22 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาล ตำบลบ้านยาง งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้ บริการ.....	40
23 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาล ตำบลบ้านยาง งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก.....	41
24 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาล ตำบลบ้านยาง งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ด้านช่องทางการให้บริการ.....	42

สารบัญแผนภูมิ

แผนภูมิที่	หน้า
1 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านยาง อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน.....	21
2 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านยาง อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ.....	22
3 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านยาง อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดนครราชสีมา งานด้านบริการกฎหมาย.....	23
4 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านยาง อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดนครราชสีมา งานด้านรายได้หรือภาษี.....	28
5 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านยาง อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดนครราชสีมา งานด้านสาธารณสุข.....	33
6 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านยาง อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดนครราชสีมา งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ.....	38

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาของการประเมิน

การบริหารราชการแผ่นดินของรัฐบาลในปัจจุบันมุ่งเน้นการพัฒนาประเทศในด้านต่าง ๆ ให้ทันการเปลี่ยนแปลง เสริมสร้างความเข้มแข็งและแก้ไขปัญหาที่ยังดำรงอยู่ของภาคส่วนต่าง ๆ ภายในประเทศ เพื่อให้ประเทศไทยมีภูมิคุ้มกันและมีความแข็งแกร่งเพียงพอที่จะเผชิญกับสถานการณ์ความไม่แน่นอน จากปัจจัยต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถก้าวไปข้างหน้าอย่างต่อเนื่อง และมีความเข้มแข็ง ในระยะยาว มุ่งพัฒนาให้ประชาชนมีรายได้เพิ่มมากขึ้น ดูแลประชาชนอย่างทั่วถึงแก้ไขปัญหาปากท้องสร้างรายได้ลดความเหลื่อมล้ำให้กับประชาชนพร้อมสร้างหลักคิด คุณธรรม และจริยธรรมและมีศักยภาพที่จะดำเนินชีวิตในศตวรรษที่ 21 ได้ภายใต้การบูรณาการทางการบริหารทุกภาคส่วนโดยเฉพาะองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งรัฐจะกระจายอำนาจ ความรับผิดชอบ และเพิ่มบทบาทการปกครองขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และส่งเสริมบทบาทของเอกชนและชุมชนในการให้บริการสาธารณะ โดยเร่งพัฒนาองค์กรและบุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้มีศักยภาพและมีความรับผิดชอบต่อมากขึ้นทั้งในการบริหารและการใช้จ่ายงบประมาณ เพื่อให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถบริหารจัดการตนเองตามหลักธรรมาภิบาลได้อย่างมีประสิทธิภาพ พร้อมทั้งส่งเสริมบทบาทของเอกชนและชุมชนท้องถิ่นและภาคีอื่น ๆ ในการแก้ไขปัญหาและพัฒนาพื้นที่รวมถึงการจัดให้มีบริการสาธารณะต่าง ๆ ให้ตรงกับความต้องการของประชาชน เพื่อนำไปสู่การยกระดับมาตรฐานการให้บริการของรัฐให้เทียบเท่ากับมาตรฐานสากลและสนับสนุนการพัฒนายุทธศาสตร์เชิงพื้นที่ ให้มีการขับเคลื่อนอย่างเป็นระบบ (คำแถลงนโยบายของคณะรัฐมนตรี, 2562 : 1-29) สำหรับการปกครองส่วนท้องถิ่น (Local Government) ถือเป็นการบริหารราชการรูปแบบหนึ่งที่เป็นพื้นฐานการพัฒนาประเทศและการปกครองในระบอบประชาธิปไตยของประเทศไทยที่มีความใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุดมีความสำคัญอย่างมากต่อการพัฒนา และเข้าไปแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นนั้นได้อย่างทันท่วงที โดยให้สิทธิแก่ชุมชนในการตัดสินใจดำเนินการกิจต่าง ๆ ของท้องถิ่น การให้ความสำคัญต่อการเรียนรู้ และฝึกปฏิบัติการปกครองในระบอบประชาธิปไตยแบบมีส่วนร่วมโดยท้องถิ่นจึงสำคัญ (โกวิทย์ พวงงาม, 2550 :11) จะเห็นได้ว่าตั้งแต่เริ่มมีการดำเนินการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภายใต้พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 และแผนปฏิบัติการกำหนดแผนขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตลอดจนการบัญญัติความสำคัญขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่กำหนดไว้ในรัฐธรรมนูญของไทยแล้วนั้น ส่งผลให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบมากขึ้น ซึ่งจากการถ่ายโอนภารกิจดังกล่าวส่งผลให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีบทบาทเป็นองค์กรบริการสาธารณะเด่นชัดขึ้น โดยมีภารกิจหลัก ๆ แบ่งออกได้ 6 ด้าน คือ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต ด้านการจัดระเบียบชุมชนและการรักษาความสงบเรียบร้อย ด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรม

และการท่องเที่ยว ด้านการบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติสิ่งแวดล้อมและด้านศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น

ทั้งนี้การบริหารขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นภายใต้ความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน จึงเกิดประเด็นคำถามที่มากขึ้นว่าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยเฉพาะอย่างยิ่งองค์การบริหารส่วนตำบลจะสามารถให้บริการประชาชนได้อย่างมีคุณภาพและตอบสนองความต้องการของประชาชนได้จริงหรือไม่ ก่อให้เกิดการตั้งประเด็นความเชื่อมั่นต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่ในการจัดบริการสาธารณะให้กับหมู่บ้าน/ชุมชนในเขตนั้น ๆ ถือเป็นความท้าทายอย่างมากต่อผู้บริหารท้องถิ่นที่ต้องบริหารภารกิจ จัดบริการสาธารณะเพื่อมุ่งตอบสนองความต้องการให้กับประชาชนให้ได้มากที่สุด ยังเป็นหน่วยงานที่ใกล้ชิดกับประชาชนก็ยิ่งแต่ต้องทำงานที่ถูกต้องตามกฎหมายและตรงใจประชาชน ด้วยสถานการณ์ดังกล่าวองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงจำเป็นต้องพิสูจน์ตนเองด้วยการสร้างผลงานและบริการประชาชนอย่างมีคุณภาพและตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้นความสามารถทางการบริหารจัดการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการจัดบริการสาธารณะ และสร้างความพึงพอใจแก่ประชาชนจะเป็นสิ่งที่ทุกฝ่ายเฝ้ามองเพื่อประเมินความสำเร็จของการบริหารงาน

สำหรับเทศบาลตำบลเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสำหรับเมืองขนาดเล็ก โดยทั่วไปเทศบาลตำบลมีฐานะเดิมเป็นสุขาภิบาลหรือองค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) การจัดตั้งเทศบาลตำบลกระทำโดยประกาศกระทรวงมหาดไทยยกฐานะท้องถิ่นขึ้นเป็นเทศบาลตำบลตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 เทศบาลตำบลมีนายกเทศมนตรีคนหนึ่งทำหน้าที่หัวหน้าฝ่ายบริหารและสภาเทศบาลตำบล เทศบาลตำบลมีหน้าที่รักษาความสงบเรียบร้อยและความสะอาด สร้างและบำรุงถนนและท่าเรือ ดับเพลิงและกู้ภัย จัดการศึกษา ให้บริการสาธารณสุข สังคมสงเคราะห์ และรักษาวัฒนธรรมอันดีในท้องถิ่น นอกจากนี้ยังอาจจัดให้มีสาธารณูปโภคและสาธารณูปการอื่น ๆ ได้ตามสมควร

เทศบาลตำบลบ้านยาง บ้านหนองยางเดิมเป็นหมู่บ้านขนาดใหญ่ซึ่งยากแก่การปกครองจึงได้มีการแบ่งเขตการปกครองหมู่บ้านตามลักษณะปกครองท้องที่ พ.ศ. 2457 ได้แก่บ้านหนองยาง หมู่ 1 และบ้านยาง หมู่ 15 และเมื่อประมาณ พ.ศ.2521 ตำบลบ้านยางได้ขอแบ่งเขตการปกครองตามลักษณะการปกครองท้องที่ พ.ศ. 2457 จากตำบลช่องแมว และได้ตั้งเป็นตำบลบ้านยางโดยเอาลักษณะเด่นของพื้นที่คือ “ต้นไม้ยาง” จึงเรียกชื่อตำบลว่า “ตำบลบ้านยาง” ตำบลบ้านยาง ตั้งอยู่ทางทิศใต้ของอำเภอลำทะเมนชัย ห่างจากที่ว่าการอำเภอประมาณ 20 กิโลเมตร ถึงที่ทำการเทศบาลตำบลบ้านยาง ตำบลบ้านยางมีเนื้อที่ทั้งสิ้น 69,177 ไร่ หรือ 110.96 ตารางกิโลเมตร แบ่งเขตการปกครองตามลักษณะการปกครองท้องที่ จำนวน 17 หมู่บ้าน ประชากรรวมทั้งสิ้น 7,058 คน แยกเป็น ชาย 3,515 คน หญิง 3,543 คน ตำบลบ้านยางมีพื้นที่การเกษตรทั้งสิ้น 36,915 ไร่ ครอบครัวยุทธศาสตร์ จำนวน 1,551 ครัวเรือน สภาพการผลิตพืชเศรษฐกิจที่สำคัญ ประกอบด้วย 2 ฝ่าย คือ ฝ่ายสภาเทศบาลตำบลบ้านยาง มีฐานะเป็นฝ่ายนิติบัญญัติ มีสมาชิกที่มาจาก การเลือกตั้ง มีสมาชิกเทศบาลตำบลบ้านยางทั้งสิ้น 12 คน ฝ่ายบริหารเทศบาลตำบลบ้านยางมีคณะผู้บริหาร 4 คน คือ นายกองค์การบริหารส่วนตำบลและรองนายกองค์การบริหารส่วนตำบล 2 คน เลขานุการ และที่ปรึกษาทำหน้าที่บริหารงานใน

เทศบาลตำบลบ้านยางเป็นไปตามมติ ส่วนราชการของเทศบาลตำบลบ้านยาง มีปลัดเทศบาลตำบลบ้านยาง เป็นผู้บังคับบัญชา มีพนักงานส่วนตำบลและพนักงานจ้าง 29 คน โดยมีการแบ่งส่วนราชการออกเป็น 3 ส่วน คือ กองคลัง กองการศึกษาและกองช่าง

ดังนั้นเพื่อให้เป็นไปตามนโยบายของกระทรวงมหาดไทย หน่วยงานจะต้องทำการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานในด้านการให้บริการ ซึ่งในการปฏิบัติงาน หน่วยงานจะต้องให้บริการแก่ประชาชนที่อยู่ในเขตพื้นที่บริการเป็นจำนวนมาก เพื่อเป็นการพัฒนาประสิทธิภาพของการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในแต่ละหน่วยงาน เทศบาลตำบลบ้านยาง อำเภอ ลำทะเมนชัย จังหวัดนครราชสีมา จึงมีความประสงค์ที่จะสำรวจความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการของเทศบาลบ้านยางโดยจะทำการสำรวจความพึงพอใจ ในการให้บริการใน 4 งาน ได้แก่ งานด้านบริการกฎหมาย งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านสาธารณสุข และงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ โดยขอความร่วมมือกับสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา เป็น ผู้ดำเนินการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในครั้งนี้ ซึ่งข้อมูลดังกล่าวจะเป็นประโยชน์สำหรับการปรับปรุงและพัฒนาขั้นตอนการให้บริการ ให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนในเขตพื้นที่รับผิดชอบให้มากยิ่งขึ้นต่อไป

วัตถุประสงค์ของการประเมิน

เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านยาง อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดนครราชสีมา ในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ

ขอบเขตของการประเมิน

การประเมินความพึงพอใจในครั้งนี้ จะประเมินงานดังนี้

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

ระยะเวลาในการประเมิน

เก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างวันที่ 8 - 10 กันยายน 2565

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. คณะผู้บริหารของเทศบาลตำบลบ้านยางได้ทราบข้อมูลด้านความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานต่าง ๆ ของเทศบาลตำบลบ้านยางและสามารถนำไปเป็นแนวทางในการกำหนดนโยบายในการบริหารและจัดสรรงบประมาณสนับสนุนหน่วยงานด้านบริการของเทศบาลตำบลบ้านยางให้ตรงตามความต้องการของประชาชนได้อย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ

2. เจ้าหน้าที่และหน่วยงานของเทศบาลตำบลบ้านยางได้รับข้อมูลในการดำเนินงานของตนเอง และสามารถนำข้อมูลจากการประเมินไปใช้ในการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการในหน่วยงานของตนเองได้

3. ผลจากการประเมินทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านยางทั้งในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ ซึ่งจะเป็นข้อมูลพื้นฐานที่นำไปสู่การปรับปรุงคุณภาพการให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

4. ผลจากการประเมินในทุกตัวสามารถเป็นข้อมูลทางการบริหารเพื่อสนับสนุนการตัดสินใจของผู้บริหารในการดำเนินการพัฒนางานให้ตรงกับความต้องการของประชาชน พร้อมทั้งเป็นแนวทางในการกำหนดรูปแบบการสื่อสารข้อมูลงานด้านต่าง ๆ ให้ประชาชนได้รับทราบและเข้าใจการทำงานของเทศบาลมากขึ้น

บทที่ 2

สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานของเทศบาลตำบลบ้านยาง อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดนครราชสีมา

สภาพทั่วไป

1. ประวัติความเป็นมา

เมื่อประมาณสองชั่วอายุคน ได้มีประชาชนกลุ่มหนึ่งได้อพยพมาจากบริเวณอำเภอนาเชือก อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม เข้ามาตั้งรกรากทำมาหากินบริเวณที่ราบลุ่มซึ่งมีผืนป่าขนาดใหญ่และไม้ที่สำคัญในผืนป่านั้นคือ“ต้นไม้อยาง”ซึ่งอยู่บริเวณหนองน้ำ ชาวบ้านจึงใช้ลักษณะเด่นของพื้นที่เรียกชื่อหมู่บ้านว่า “บ้านหนองยาง”

บ้านหนองยางเดิมเป็นหมู่บ้านขนาดใหญ่ซึ่งยากแก่การปกครองจึงได้มีการแบ่งเขตการปกครองหมู่บ้านตามลักษณะปกครองท้องที่ พ.ศ. 2457 ได้แก่บ้านหนองยาง หมู่ 1 และบ้านยาง หมู่ 15 และเมื่อประมาณ พ.ศ.2521 ตำบลบ้านยางได้ขอแบ่งเขตการปกครองตามลักษณะการปกครองท้องที่ พ.ศ. 2457 จากตำบลช่องแมว และได้ตั้งเป็นตำบลบ้านยางโดยเอาลักษณะเด่นของพื้นที่คือ “ต้นไม้อยาง” จึงเรียกชื่อตำบลว่า “ตำบลบ้านยาง”

2. ภูมิประเทศ / ที่ตั้ง

สภาพพื้นที่ เป็นที่ราบสูง ลักษณะดินเป็นดินร่วนปนทราย มีปริมาณทรายมาก พื้นที่ป่าเป็นป่าลักษณะป่าเบญจพรรณกระจายตัวกระจาย มีลำน้ำลำทะเมนชัย ไหลมาจากอำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์เข้าเขตตำบลบ้านยาง ทางทิศใต้ ผ่านบ้านหนองนกเป็ด บ้านหนองเชือก บ้านม่วงเหนือ บ้านหนองยางและบ้านหัวขัว บ้านอรุณพัฒนา ผ่านเขตติดต่อระหว่างตำบลบ้านยางกับตำบลช่องแมว ไหลลงสู่น้ำมูล ทางทิศเหนือทางตำบลไหล อำเภอลำทะเมนชัย

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

ทิศเหนือ ติดต่อกับบ้านใหม่ทะเมนชัย บ้านกุดน้ำใส และบ้านหนองแวง
ตำบลไหลอำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดนครราชสีมา

ทิศใต้ ติดต่อกับตำบลโคกสะอาด และตำบลโคกลำม อำเภอลำปลายมาศ
จังหวัดบุรีรัมย์

ทิศตะวันออกติดต่อกับตำบลคูเมือง อำเภอกูเมือง จังหวัดบุรีรัมย์

ทิศตะวันตก ติดต่อกับตำบลช่องแมว อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดนครราชสีมา
และตำบลตลาดไทร อำเภอชุมพวง จังหวัดนครราชสีมา

3. เนื้อที่และเขตการปกครอง

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

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

4. จำนวนประชากร

มีประชากรรวมทั้งสิ้น 7,058 คน แยกเป็น ชาย 3,515 คน หญิง 3,543 คน โดยแยกเป็น
ดังนี้

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	บ้านโสกคู่	138	273	292	565
หมู่ที่ 5	บ้านหนองเชือก	48	86	102	188
หมู่ที่ 6	บ้านหินแร่	148	306	294	600
หมู่ที่ 7	บ้านห้วยผักหนาม	91	166	211	377
หมู่ที่ 8	บ้านหนองอ้อ	111	243	243	486
หมู่ที่ 9	บ้านหนองนกเปิด	96	200	194	394
หมู่ที่ 10	บ้านหนองตู	160	328	315	643
หมู่ที่ 11	บ้านอรุณพัฒนา	117	176	175	351
หมู่ที่ 12	บ้านม่วงเหนื่อ	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	บ้านหนองคูน้อย	28	70	69	139
หมู่ที่ 17	บ้านหัวขัวใหม่	105	202	234	436
รวม		1,739	3,515	3,543	7,058

สภาพทางเศรษฐกิจ

1. การเกษตร

ตำบลบ้านยางมีพื้นที่การเกษตรทั้งสิ้น 36,915 ไร่ ครอบคลุมครัวเรือน เกษตร จำนวน 1,551 ครัวเรือน สภาพการผลิตพืชเศรษฐกิจที่สำคัญ 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

2. 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

3. การบริการ

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

4. 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
- ศูนย์ส่งเสริมสหกรณ์ประจำหมู่บ้าน	จำนวน	17	ศูนย์
- ศูนย์บริการและถ่ายทอดเทคโนโลยีการเกษตร	จำนวน	1	ศูนย์

สภาพทางสังคม

1. การศึกษา

1) โรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครราชสีมา (สพฐ.) เขต 7 จำนวน 6 แห่ง

- 1.1 โรงเรียนบ้านหนองยาง
- 1.2 โรงเรียนบ้านหนองม่วงวิทยาการ
- 1.3 โรงเรียนหนองอ้อวิทยาคม
- 1.4 โรงเรียนบ้านหนองตู๋
- 1.5 โรงเรียนบ้านหินแร่หนองนกเปิดวิทยา
- 1.6 โรงเรียนบ้านโสกตู๋

2) ที่อ่านหนังสือประจำหมู่บ้าน จำนวน 7 แห่ง

- 3) ศูนย์การเรียนชุมชน จำนวน 1 แห่ง
- 4) ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก จำนวน 5 แห่ง
- 5) ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านหนองยาง
- 6) ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านหนองอ้อ
- 7) ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านหนองตู๋
- 8) ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านหินแร่
- 9) ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านหนองม่วง

2. สาธารณสุข

โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านยาง/ หมู่บ้าน จำนวน 1 แห่ง (คนไข้เฉลี่ย 820 คน/เดือน) อัตราการมีและใช้ส้วมราดน้ำ 100 เปอร์เซ็นต์

3. การสังคมสงเคราะห์

- เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ จำนวน 1,047 ราย
- เบี้ยยังชีพคนพิการ จำนวน 737 ราย
- เบี้ยยังชีพผู้ป่วยเอดส์ จำนวน 5 ราย

การบริการพื้นฐาน

1. การคมนาคมขนส่ง

การคมนาคมติดต่อกับตำบล และอำเภอ

- มีเส้นทางหลักคือถนนลาดยางจากอำเภอลำทะเมนชัย ผ่านตำบลช่องแมว ถึงตำบลบ้านยาง ระยะทาง 20 กิโลเมตร ใช้ติดต่อกับอำเภอลำทะเมนชัย กับตำบลใกล้เคียง
- การคมนาคมติดต่อรหว่างหมู่บ้าน ตำบล
- สภาพถนนส่วนใหญ่ยังเป็นถนนลูกรังและหินคลุก ร้อยละ 90 ทำให้การเดินทางไม่สะดวก โดยเฉพาะในฤดูฝน ประชาชนได้รับความลำบากมาก
- ในหมู่บ้านบางหมู่บ้านมีถนนคอนกรีตเสริมเหล็ก แต่ยังไม่เพียงพอที่จะอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนสรุปถนนภายในตำบล
 - ถนนลูกรัง/หินคลุก จำนวน 18 สาย
 - ถนนลาดยาง จำนวน 1 สาย
 - ถนนคอนกรีตเสริมเหล็ก จำนวน 9 สาย

2. การประปา

มีไฟฟ้าใช้ จำนวน 1,739 ครัวเรือน

3. การไฟฟ้า

ประปา จำนวน 7 แห่ง

4. ไปรษณีย์หรือการสื่อสารหรือการขนส่ง และวัสดุครุภัณฑ์

- | | |
|---|------------------|
| - อาคารที่ทำการเทศบาลตำบล | จำนวน 1 หลัง |
| - อาคารเอนกประสงค์ | จำนวน 1 หลัง |
| - รถยนต์ (ปิคอัพ) แบบดับเบิลแคบ (4 ประตู) | จำนวน 3 คัน |
| - รถบรรทุกน้ำ | จำนวน 1 คัน |
| - คอมพิวเตอร์สำนักงาน | จำนวน 25 ชุด |
| - คอมพิวเตอร์กระเป๋าหิ้ว (Notebook) | จำนวน 15 เครื่อง |

ข้อมูลอื่น ๆ

1. ลักษณะภูมิอากาศ

ลักษณะภูมิอากาศ เป็นแบบมรสุม มี 3 ฤดู คือ

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

2. ลักษณะการใช้ที่ดิน

ตำบลบ้านยางมีลักษณะดินโดยทั่วไป แบ่งตามบริเวณพื้นที่ของตำบลออกเป็น 2 ส่วน คือ พื้นที่บริเวณทางด้านทิศเหนือ เป็นดินเหนียวแดงปนทราย มีการระบายน้ำเร็ว เนื้อดินเป็นดินทรายปนกรวด ปฏิกริยาของดินเป็นกลางถึงกรด ลักษณะพื้นที่เป็นที่ราบสูง

พื้นที่บริเวณทางทิศใต้เป็นดินลิก มีการระบายน้ำค่อนข้างเร็ว เนื้อดินส่วนใหญ่ชั้นบนเป็นดินร่วนปนทรายสีน้ำตาลอ่อนหรือสีน้ำตาลปนเทา ใต้ชั้นบนหรือกลางเป็นดินร่วนหรือดินร่วนปนทรายสีน้ำตาลถึงสีชมพู ชั้นล่างเป็นดินดินร่วนปนดินเหนียว หรือดินเหนียวสีเทาอ่อนหรือสีเทามีจุดประตลอดชั้นดิน ดินนี้เกิดจากตะกอนลำน้ำที่มีอายุ พบอยู่บริเวณตะพักลำน้ำระดับต่ำ พื้นที่มีลักษณะเกือบจะราบเรียบ ปฏิกริยาของดินเป็นกรดปานกลางตอนบน และเป็นกรดแก่ถึงเป็นกรดจัดตอนล่าง ความเหมาะสมของดินมีความเหมาะสมสำหรับการปลูกข้าวในฤดูฝน

3. พื้นที่และการใช้ประโยชน์

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

4. ลักษณะของไม้และป่าไม้

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, หมู่ที่ 13

5. ลักษณะของน้ำ

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

6. ศาสนา ประเพณี วัฒนธรรม

6.1 การนับถือศาสนา

ประชากรส่วนใหญ่นับถือศาสนาพุทธ วัดในพุทธศาสนา จำนวน 12 แห่ง

6.2 ประเพณีและงานประจำปี

ประชากรตำบลบ้านยาง ส่วนใหญ่นับถือศาสนาพุทธ มีประเพณีแห่เทียนเข้าพรรษา ตักบาตรเทโวโรหณะ ประเพณีงานสงกรานต์ ประเพณีลอยกระทง วันสำคัญทางศาสนาต่าง ๆ และการทำบุญตาม ฮีตสิบสองคองสิบสี่

ข้อมูลเกี่ยวกับศักยภาพของเทศบาลตำบลบ้านยาง

1. การบริหารการเมืองท้องถิ่น

เป็นราชการส่วนท้องถิ่นมีฐานะเป็นนิติบุคคลและมีโครงสร้างของเทศบาลตำบลบ้านยาง ประกอบด้วย 2 ฝ่าย คือ

ฝ่ายสภาเทศบาลตำบลบ้านยาง มีฐานะเป็นฝ่ายนิติบัญญัติ มีสมาชิกที่มาจากการเลือกตั้ง มีสมาชิกเทศบาลตำบลบ้านยาง ทั้งสิ้น 12 คน คือ

1. นางจิตสวย	ศรฤทธิ์	ประธานสภาเทศบาล
2. นางศรภาณุจน์	พิบูลเกียรติขจร	รองประธานสภาเทศบาล
3. นายสง่า	เจริญรัมย์	สท. (เขต 1)
4. น.ส.ปวรวรรณ	บุญเชื่อง	สท. (เขต 1)
5. นายทองปอน	วินทะไชย	สท. (เขต 1)
6. นายเกรียงไกร	ป๋องโรสง	สท. (เขต 1)
7. นางสนั่น	เนียนโรสง	สท. (เขต 1)
8. นายสุพรรณ	ตะบุผา	สท. (เขต 1)
9. นายธนบวร	เที่ยงน้อย	สท. (เขต 2)
10. นายเทียบ	สีภา	สท. (เขต 2)
11. นายสุคธีร์	แย้มศรี	สท. (เขต 2)
12. นางสาวธนวรรณ	สีม่วงงาม	สท. (เขต 2)

ฝ่ายบริหารเทศบาลตำบลบ้านยางมีคณะผู้บริหาร 4 คน คือ นายกองค้การบริหารส่วนตำบล และรองนายกองค้การบริหารส่วนตำบล 2 คน เลขานุการ และที่ปรึกษาทำหน้าที่บริหารงานในเทศบาลตำบลบ้านยางเป็นไปตามมติ ข้อบังคับ และแผนพัฒนาตำบล ดังนี้

1. นางสาวสุพารัตน์	บุญเที่ยง	นายเทศมนตรี
--------------------	-----------	-------------

2. นายอำนาจ	เชื้อนิต	รองนายกเทศมนตรี
3. นายบรรจง	คำดั่ง	รองนายกเทศมนตรี
4. นางสาวนง	เนียนไธสง	ที่ปรึกษานายกเทศมนตรี
5. นางสาวเกียรติสุดา	ทับวอ	เลขานุการนายกเทศมนตรี

2. การบริหารส่วนราชการของเทศบาลตำบลบ้านยาง

ส่วนราชการของเทศบาลตำบลบ้านยาง มีปลัดเทศบาลตำบลเป็นผู้บังคับบัญชา มีพนักงานส่วนตำบลและพนักงานจ้าง 29 คน โดยมีการแบ่งส่วน ราชการออกเป็น 3 ส่วน คือ

กองคลัง มีผู้อำนวยการกองคลัง เป็นผู้บังคับบัญชาดูแลกองคลัง ตำแหน่งในส่วนกองคลัง จำนวน 8 คน

1. นางสาววงศ์	ประทุมศิริ	หัวหน้าฝ่ายบริหารงานคลัง รักษาราชการแทน ผู้อำนวยการกองคลัง
2. นางสาววันวิสา	เรือนใหม่	นักวิชาการเงินและบัญชีชำนาญการ
3. นายพลสิทธิ์	รัตนพลแสน	เจ้าพนักงานจัดเก็บรายได้ปฏิบัติงาน
4. น.ส.มัชยา	ตลอดไธสง	จนท.การเงินฯ
5. นางหฤทัย	แสนหล้า	เจ้าพนักงานพัสดุ
6. น.ส.ศศิกานต์	ศิลา	ผช.จพง.พัสดุ
7. น.ส.สุกัญญา	ยอดนครจง	ผช.จพง.จัดเก็บ
8. น.ส.เจนจิรา	สิริรัมย์	จ้างเหมาบริการ (กองคลัง)

กองการศึกษา มีผู้อำนวยการกองการศึกษา เป็นผู้บังคับบัญชาดูแลส่วนการศึกษา ตำแหน่งในส่วนการศึกษา มีตำแหน่งในส่วนกองการศึกษา จำนวน 14 คน

1. นางสาวรัชฎาพร	เดชคุณรัมย์	นักวิชาการศึกษาชำนาญการ รักษาราชการแทน ผู้อำนวยการกองการศึกษา
2. น.ส.ปราณี	สีภา	ครู
3. น.ส.รัชณี	มธุรวัจน์	ผช.นักวิชาการศึกษา
4. น.ส.ผกาสินี	วิชัยวัฒนา	ผช.จพง.ธุรการ
5. น.ส.ปณิตดา	ปัดไธสง	ผดต.รร.หนองม่วง
6. น.ส.บัวพิมพ์	สีลา	ผดต.รร.หินแร่
7. น.ส.ลัดดาวัลย์	กินไธสง	พนักงานจ้าง (ทั่วไป)
8. นางสุนิสา	พวงไธสง	พนักงานจ้าง (ทั่วไป)
9. น.ส.ชุตินา	เที่ยงหนู	พนักงานจ้าง (ทั่วไป)
10. น.ส.กนกพร	หงษา	จ้างเหมาบริการ (กองศึกษา)

- | | | |
|--------------------|-------------|--------------------------|
| 11. น.ส.พิมพ์ลภีทร | สตทองกลาง | จ้างเหมาบริการ(กองศึกษา) |
| 12. นายอดิศักดิ์ | เปลี่ยนไธสง | จ้างเหมาบริการ(กองศึกษา) |
| 13. นางสาวสาลินี | ชัยนนอก | จ้างเหมาบริการ(กองศึกษา) |
| 14. นางสาวมณีรัตน์ | เครือเสาร์ | จ้างเหมาบริการ(กองศึกษา) |

กองช่าง มีผู้อำนวยการกองช่าง เป็นผู้บังคับบัญชาดูแลส่วนกองช่าง ตำแหน่งในส่วนกองช่าง มีตำแหน่งในส่วนกองช่าง จำนวน 7 คน

- | | | |
|-------------------|-------------|--------------------------|
| 1. นายพรภิมย์ | มันเรืองศรี | ผู้อำนวยการกองช่าง |
| 2. นายณัฐวรรณ | ลัทธิ | นายช่างโยธาชำนาญงาน |
| 3. นางสาวสุนิษา | วินทะไชย | คนงานทั่วไป |
| 4. นายสมปอง | บรรดาศักดิ์ | จ้างเหมาบริการ (กองช่าง) |
| 5. นายจักรวุฒิ | มาตา | จ้างเหมาบริการ (กองช่าง) |
| 6. นางสาวชลธิชา | เย็นไธสง | จ้างเหมาบริการ (กองช่าง) |
| 7. นางสาวธัญรัตน์ | ดั่งสำรวย | จ้างเหมาบริการ (กองช่าง) |

บทที่ 3

วิธีดำเนินการประเมินผล

การประเมินครั้งนี้ เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานภายในเทศบาลตำบลบ้านยาง อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดนครราชสีมา ในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการโดยมีรายละเอียดและขั้นตอนการดำเนินการ ดังนี้

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

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร

ประชากรในการประเมินครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนในพื้นที่บริการของเทศบาลตำบลบ้านยาง อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดนครราชสีมา จำนวนประชากร 7,058 คน

2. กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างในการประเมินครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนในพื้นที่บริการของเทศบาลตำบลบ้านยาง ซึ่งได้มาจากการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจากสูตรของ Taro Yamane (1970) ได้กลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำเท่ากับ 379 คน เพื่อให้การประเมินมีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้นผู้ประเมิน จึงใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน โดยกำหนดสัดส่วนกลุ่มตัวอย่างของแต่ละงานตามปริมาณการมารับบริการ ได้แก่ งานด้านบริการกฎหมาย งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านสาธารณสุข และงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ

สำหรับการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากประชากร ใช้สูตรของ Taro Yamane กำหนดให้ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมให้เกิดขึ้นคือ ร้อยละ 5 ตามสูตรดังนี้

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

n หมายถึง ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N หมายถึง ขนาดของประชากรทั้งหมด

e หมายถึง ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่าง (0.05)

สำหรับการเลือกกลุ่มตัวอย่างใช้การสุ่มจำนวนประชาชนทั้ง 17 หมู่บ้าน ตามสัดส่วนของงานที่ขอรับบริการและสัดส่วนของประชากรในแต่ละหมู่บ้าน ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามงานที่มารับบริการและหมู่บ้านที่เป็นพื้นที่รับผิดชอบของเทศบาลตำบลบ้านยาง ดังรายละเอียด ตามตารางที่ 1

ตารางที่ 1 จำนวนกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามหมู่บ้านที่เป็นพื้นที่รับผิดชอบของเทศบาลตำบลบ้านยาง

ชื่อหมู่บ้าน	จำนวนประชากร (คน)	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง (คน)
หมู่ที่ 1 บ้านหนองยาง	735	42
หมู่ที่ 2 บ้านหัวขัว	245	14
หมู่ที่ 3 บ้านหนองม่วง	631	36
หมู่ที่ 4 บ้านโสกตุ้	565	32
หมู่ที่ 5 บ้านหนองเชือก	188	11
หมู่ที่ 6 บ้านหินแร่	600	34
หมู่ที่ 7 บ้านห้วยฝักหนาม	377	21
หมู่ที่ 8 บ้านหนองอ้อ	486	28
หมู่ที่ 9 บ้านหนองนกเปิด	394	22
หมู่ที่ 10 บ้านหนองตุ้	643	36
หมู่ที่ 11 บ้านอรุณพัฒนา	351	20
หมู่ที่ 12 บ้านม่วงเหนื่อ	725	41
หมู่ที่ 13 บ้านอ้อ	76	4
หมู่ที่ 14 บ้านหนองตาด	149	8
หมู่ที่ 15 บ้านยาง	318	18
หมู่ที่ 16 บ้านหนองคูน้อย	139	8
หมู่ที่ 17 บ้านหัวขัวใหม่	436	25
รวม	7,058	400

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสำรวจความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านยาง แบ่งออกเป็น 2 ตอน มีรายละเอียดดังนี้

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

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

การเก็บรวบรวมข้อมูล

สำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูลนั้น ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม ณ ชุมชนที่เป็นพื้นที่รับผิดชอบบริการของเทศบาลตำบลบ้านยาง โดยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ระหว่างวันที่ 8 - 10 กันยายน 2565

การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลใช้การวิเคราะห์หาค่าความถี่และร้อยละ เพื่อแสดงความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านยาง โดยจะทำการวิเคราะห์ในภาพรวมและจำแนกตามงานที่มารับบริการ ซึ่งในการวิเคราะห์ข้อมูลใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางด้านสถิติ

สำหรับเกณฑ์ในการแปลความหมายของค่าร้อยละ เพื่อแสดงร้อยละของความพึงพอใจนั้น ใช้เกณฑ์ดังต่อไปนี้

ถ้าตอบระดับความพึงพอใจ ไม่พอใจและไม่ค่อยพอใจ	แสดงว่า	ไม่พอใจ
ถ้าตอบระดับความพึงพอใจ เฉย ๆ	แสดงว่า	เฉย ๆ
ถ้าตอบระดับความพึงพอใจ ค่อนข้างพอใจ และพอใจ	แสดงว่า	พอใจ

เกณฑ์ให้คะแนนร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ (ตามประกาศพนักงานส่วนตำบล/เทศบาล จังหวัดนครราชสีมา, 2558)

ร้อยละ	คะแนน
มากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป	10

ร้อยละ	คะแนน
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 ผู้ประเมินนำเสนอด้วยตารางและแผนภูมิ ประกอบคำบรรยาย ผลการประเมินนำเสนอตามลำดับ ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน
2. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านยาง อำเภอ ลำทะเมนชัย จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน
3. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านยาง อำเภอ ลำทะเมนชัย จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ
4. ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ

ผลการประเมิน

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

ประชากรที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการที่เทศบาลตำบลบ้านยาง พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศ หญิง ร้อยละ 53.0 และเพศชาย ร้อยละ 47.0 มีอายุระหว่าง 46-60 ปี มากที่สุด ร้อยละ 40.5 รองลงมาคือ 61 ปีขึ้นไป ร้อยละ 26.0 จบการศึกษาระดับประถมศึกษามากที่สุด ร้อยละ 37.0 รองลงมาคือมัธยมศึกษา ร้อยละ 27.0 และประชาชนส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกร/ประมง มากที่สุด ร้อยละ 39.5 รองลงมาคือ รับจ้างทั่วไป ร้อยละ 25.5 ตามลำดับ รายละเอียดดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

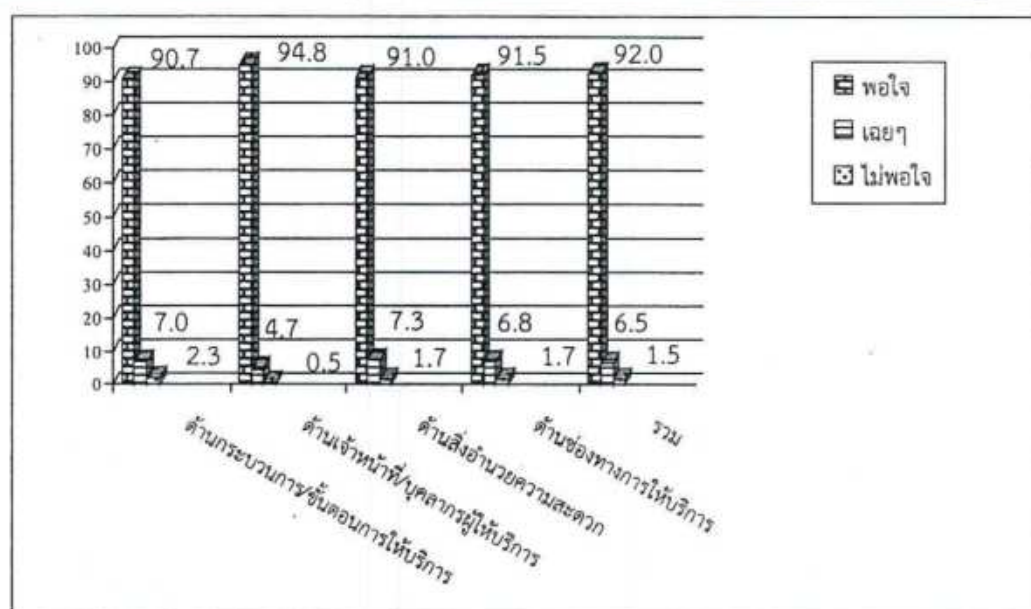
รายการ		จำนวน (N = 400 คน)	ร้อยละ (100.0)
เพศ	ชาย	188	47.0
	หญิง	212	53.0
อายุ	18-30 ปี	32	8.0
	31-45 ปี	102	25.5
	46-60 ปี	162	40.5
	61 ปีขึ้นไป	104	26.0
ระดับการศึกษา	ต่ำกว่าหรือไม่ได้เรียน	106	26.5
	ประถมศึกษา	148	37.0
	มัธยมศึกษา	108	27.0
	อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	24	6.0
	ปริญญาตรี	8	2.0
	สูงกว่าปริญญาตรี	6	1.5
อาชีพ	ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	8	2.0
	ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	32	8.0
	ผู้ประกอบการ/เจ้าของกิจการ	16	4.0
	ค้าขาย/อาชีพอิสระ	64	16.0
	รับจ้างทั่วไป	102	25.5
	แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	20	5.0
	เกษตรกร/ประมง	158	39.5
งานที่มาใช้บริการ	งานด้านบริการกฎหมาย	22	5.5
	งานด้านรายได้หรือภาษี	166	41.5
	งานด้านสาธารณสุข	148	37.0
	งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ	64	16.0
	รวม	400	100

2. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านยาง อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน

2.1 โดยภาพรวมและรายด้านประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านยาง อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดนครราชสีมา คิดเป็นร้อยละ 92.0 เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ร้อยละ 94.8 รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 91.5 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 91.0 และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 90.7 ตามลำดับ รายละเอียดดังตารางที่ 3 และแผนภูมิที่ 1

ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านยาง อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน

รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ (N = 400)					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	363	90.7	28	7.0	9	2.3
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ	379	94.8	19	4.7	2	0.5
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	364	91.0	29	7.3	7	1.7
ด้านช่องทางการให้บริการ	366	91.5	27	6.8	7	1.7
รวมเฉลี่ย	368	92.0	26	6.5	6	1.5

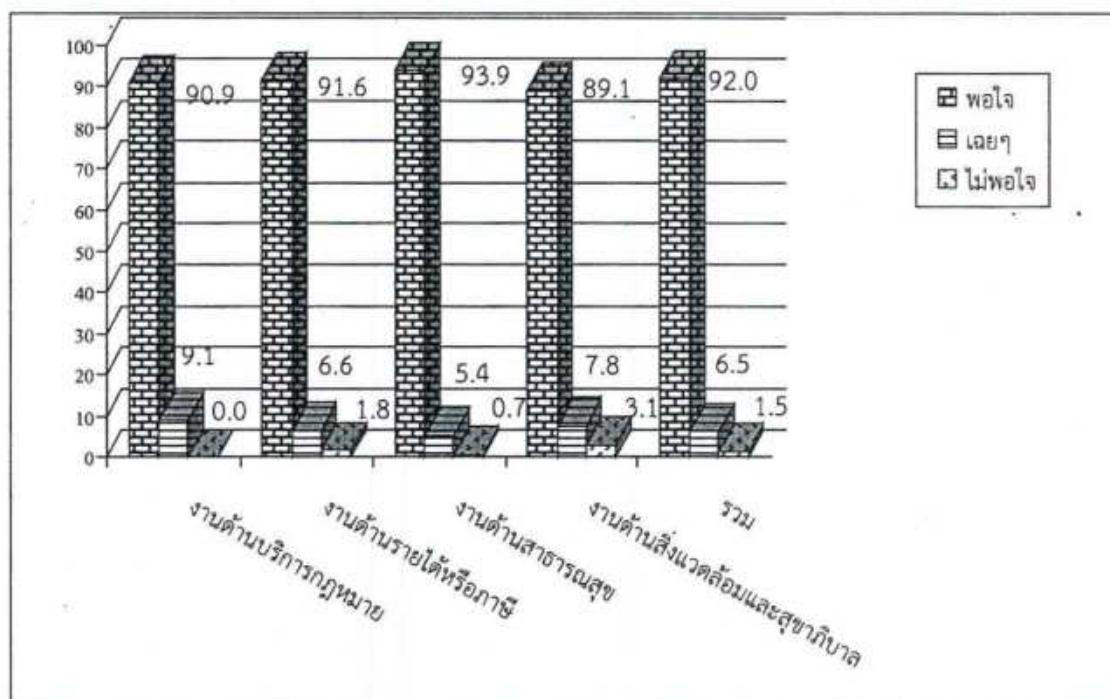


แผนภูมิที่ 1 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านยาง อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน

2.2 เมื่อพิจารณาจำแนกตามงาน พบว่า งานที่ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ งานด้านสาธารณสุข ร้อยละ 93.9 (9 คะแนน) รองลงมาคือ งานด้านรายได้หรือภาษี ร้อยละ 91.6 (9 คะแนน) รองลงมาคือ งานด้านบริการกฎหมาย ร้อยละ 90.9 (9 คะแนน) และงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ร้อยละ 89.1 (8 คะแนน) ตามลำดับ รายละเอียดดังตารางที่ 4 และแผนภูมิที่ 2

ตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการเทศบาลตำบลบ้านยาง อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ

งานที่ประเมิน	ระดับความพึงพอใจ						
	พอใจ		คะแนน ที่ได้	เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
งานด้านบริการกฎหมาย	20	90.9	9	2	9.1	0	0
งานด้านรายได้หรือภาษี	152	91.6	9	11	6.6	3	1.8
งานด้านสาธารณสุข	139	93.9	9	8	5.4	1	0.7
งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ	57	89.1	8	5	7.8	2	3.1
รวม	368	92.0	9	26	6.5	6	1.5



แผนภูมิที่ 2 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านยาง อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ

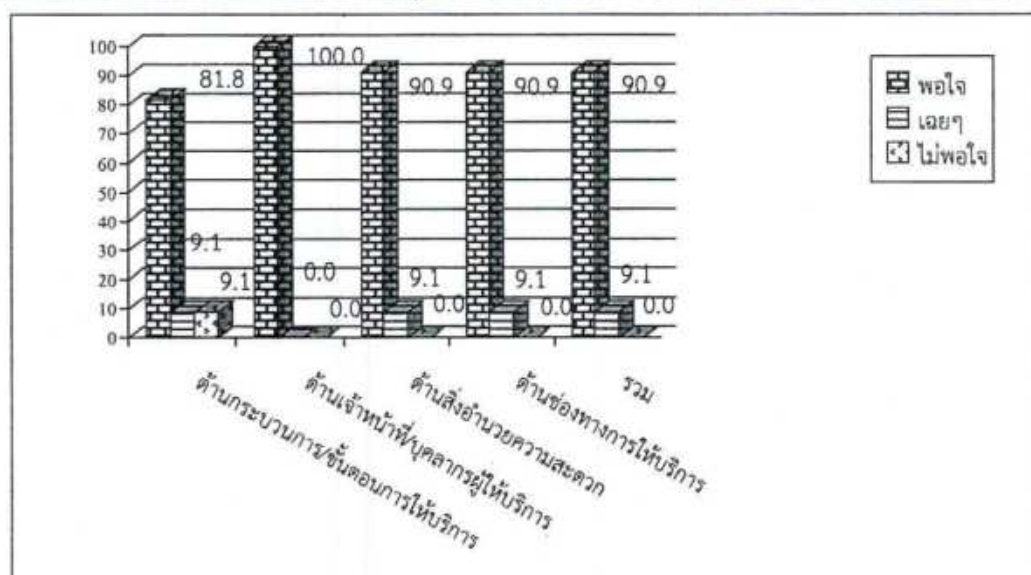
3. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านยาง อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ

3.1 งานด้านบริการกฎหมาย

3.1.1 เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านยาง งานด้านบริการกฎหมาย คิดเป็นร้อยละ 90.9 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ร้อยละ 100 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 90.9 และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 81.8 ตามลำดับ รายละเอียดดังตารางที่ 5 และแผนภูมิที่ 3

ตารางที่ 5 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านยาง งานด้านบริการกฎหมาย โดยภาพรวมและรายด้าน

งานด้านบริการกฎหมาย	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	18	81.8	2	9.1	2	9.1
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ	22	100	0	0	0	0
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	20	90.9	2	9.1	0	0
ด้านช่องทางการให้บริการ	20	90.9	2	9.1	0	0
รวมเฉลี่ย	20	90.9	2	9.1	0	0



แผนภูมิที่ 3 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านยาง อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดนครราชสีมา งานด้านบริการกฎหมาย

3.1.2 งานด้านบริการกฎหมาย

1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านยาง งานด้านบริการกฎหมาย ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอน และความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน ร้อยละ 86.4 รองลงมาคือ ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ ร้อยละ 81.8 และความรวดเร็วในการให้บริการ และระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ร้อยละ 77.3 ตามลำดับ รายละเอียดดังตารางที่ 6

ตารางที่ 6 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านยาง งานด้านบริการกฎหมาย ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการ ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อนและมีความคล่องตัว	19	86.4	1	4.5	2	9.1
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	17	77.3	2	9.1	3	13.6
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	19	86.4	2	9.1	1	4.5
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการ ให้บริการ (เรียงลำดับก่อนหลังมีความ เสมอภาคเท่าเทียมกัน)	18	81.8	2	9.1	2	9.1
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ แต่ละขั้นตอน	19	86.4	2	9.1	1	4.5
6. ระยะเวลาการให้บริการมีความ เหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้ มารับบริการ	17	77.3	3	13.6	2	9.1
รวมเฉลี่ย	18	81.8	2	9.1	2	9.1

2) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านยาง งานด้านบริการกฎหมาย ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทาง ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย และความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ร้อยละ 100 และคุณภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ และเจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ ร้อยละ 95.5 ตามลำดับ รายละเอียดดังตารางที่ 7

ตารางที่ 7 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านยาง งานด้านบริการกฎหมาย ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	21	95.5	1	4.5	0	0
2. ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	22	100	0	0	0	0
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	22	100	0	0	0	0
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาให้	21	95.5	1	4.5	0	0
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	22	100	0	0	0	0
6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	22	100	0	0	0	0
รวมเฉลี่ย	22	100	0	0	0	0

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านยาง งานด้านบริการกฎหมาย ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือการจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ ร้อยละ 100 รองลงมาคือคุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ ร้อยละ 95.5 และความสะอาดของสถานที่ และป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ ร้อยละ 90.9 ตามลำดับ รายละเอียดดังตารางที่ 8

ตารางที่ 8 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านยาง งานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	18	81.8	4	18.2	0	0
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งคอยบริการ	19	86.4	2	9.1	1	4.5
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	20	90.9	2	9.1	0	0
4. ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	19	86.4	2	9.1	1	4.5
5. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	21	95.5	1	4.5	0	0
6. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	22	100	0	0	0	0
7. ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	20	90.9	2	9.1	0	0
8. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้	19	86.4	3	13.6	0	0
รวมเฉลี่ย	20	90.9	2	9.1	0	0

4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านยาง งานด้านบริการกฎหมาย ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ และคุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม ร้อยละ 90.9 รองลงมาคือ ความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 86.4 และช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่าย ร้อยละ 81.8 ตามลำดับ รายละเอียดดังตารางที่ 9

ตารางที่ 9 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านยาง งานด้านบริการกฎหมาย ด้านช่องทางการให้บริการ

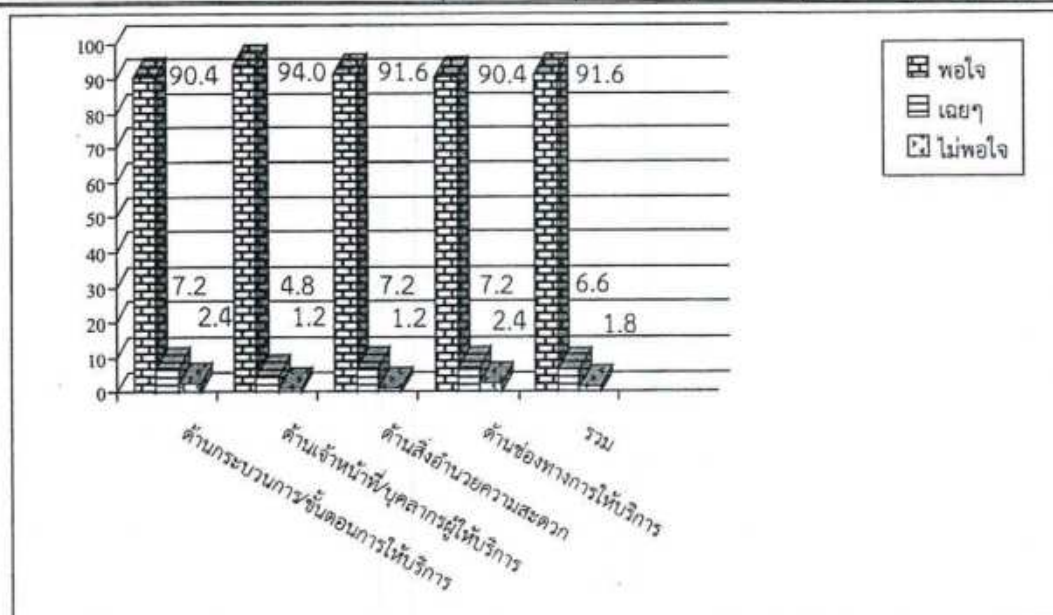
ด้านช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์	20	90.9	2	9.1	0	0
2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ	18	81.8	4	18.2	0	0
3. ความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ	19	86.4	2	9.1	1	4.5
4. ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ	20	90.9	2	9.1	0	0
5. คุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม	20	90.9	2	9.1	0	0
รวมเฉลี่ย	20	90.9	2	9.1	0	0

3.2 งานด้านรายได้หรือภาษี

3.2.1 โดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการเทศบาลตำบลบ้านยาง งานด้านรายได้หรือภาษี คิดเป็นร้อยละ 91.6 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ร้อยละ 94.0 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 91.6 และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 90.4 ตามลำดับ รายละเอียดดังตารางที่ 10 และแผนภูมิที่ 4

ตารางที่ 10 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านยาง งานด้านรายได้หรือภาษี โดยภาพรวมและรายด้าน

งานด้านรายได้หรือภาษี	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	150	90.4	12	7.2	4	2.4
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ	156	94.0	8	4.8	2	1.2
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	152	91.6	12	7.2	2	1.2
ด้านช่องทางการให้บริการ	150	90.4	12	7.2	4	2.4
รวมเฉลี่ย	152	91.6	11	6.6	3	1.8



แผนภูมิที่ 4 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านยาง อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดนครราชสีมา งานด้านรายได้หรือภาษี

3.2.2 งานด้านรายได้หรือภาษี จำแนกเป็นรายด้าน

1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านยาง งานด้านรายได้หรือภาษี ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ ร้อยละ 92.8 รองลงมาคือ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ร้อยละ 91.0 และขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน ร้อยละ 90.4 ตามลำดับ รายละเอียดดังตารางที่ 11

ตารางที่ 11 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านยาง งานด้านรายได้หรือภาษี ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการ ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อนและมีความคล่องตัว	150	90.4	12	7.2	4	2.4
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	149	89.8	11	6.6	6	3.6
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและ แนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	151	91.0	13	7.8	2	1.2
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการ ให้บริการ (เรียงลำดับก่อนหลังมีความ เสมอภาคเท่าเทียมกัน)	154	92.8	12	7.2	0	0
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ แต่ละขั้นตอน	150	90.4	12	7.2	4	2.4
6. ระยะเวลาการให้บริการมีความ เหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้ มารับบริการ	148	89.2	12	7.2	6	3.6
รวมเฉลี่ย	150	90.4	12	7.2	4	2.4

2) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านยาง งานด้านรายได้หรือภาษี ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ ร้อยละ 96.4 รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ และความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ร้อยละ 95.2 และเจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย ร้อยละ 94.0 ตามลำดับรายละเอียดดังตารางที่ 12

ตารางที่ 12 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านยาง งานด้านรายได้หรือภาษี ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	154	92.8	8	4.8	4	2.4
2. ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	160	96.4	6	3.6	0	0
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	152	91.6	10	6.0	4	2.4
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาให้	158	95.2	6	3.6	2	1.2
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	156	94.0	8	4.8	2	1.2
6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	158	95.2	8	4.8	0	0
รวมเฉลี่ย	156	94.0	8	4.8	2	1.2

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านยาง งานด้านรายได้หรือภาษี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทาง ร้อยละ 94.0 รองลงมาคือ ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้ ร้อยละ 92.8 และการจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวก และป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ ร้อยละ 92.2 ตามลำดับ รายละเอียดดังตารางที่ 13

ตารางที่ 13 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านยาง งานด้านรายได้หรือภาษี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	156	94.0	10	6.0	0	0
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยบริการ	147	88.6	15	9.0	4	2.4
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	149	89.8	15	9.0	2	1.2
4. ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	152	91.6	12	7.2	2	1.2
5. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	152	91.6	12	7.2	2	1.2
6. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	153	92.2	11	6.6	2	1.2
7. ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	153	92.2	11	6.6	2	1.2
8. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้	154	92.8	10	6.0	2	1.2
รวมเฉลี่ย	152	91.6	12	7.2	2	1.2

4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านยาง งานด้านรายได้หรือภาษี ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชน มีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย ร้อยละ 92.8 รองลงมาคือ คุณภาพของช่องทางการให้บริการ โดยรวม ร้อยละ 91.6 และความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 90.4 ตามลำดับ รายละเอียดดังตารางที่ 14

ตารางที่ 14 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านยาง งานด้านรายได้หรือภาษี ด้านช่องทางการให้บริการ

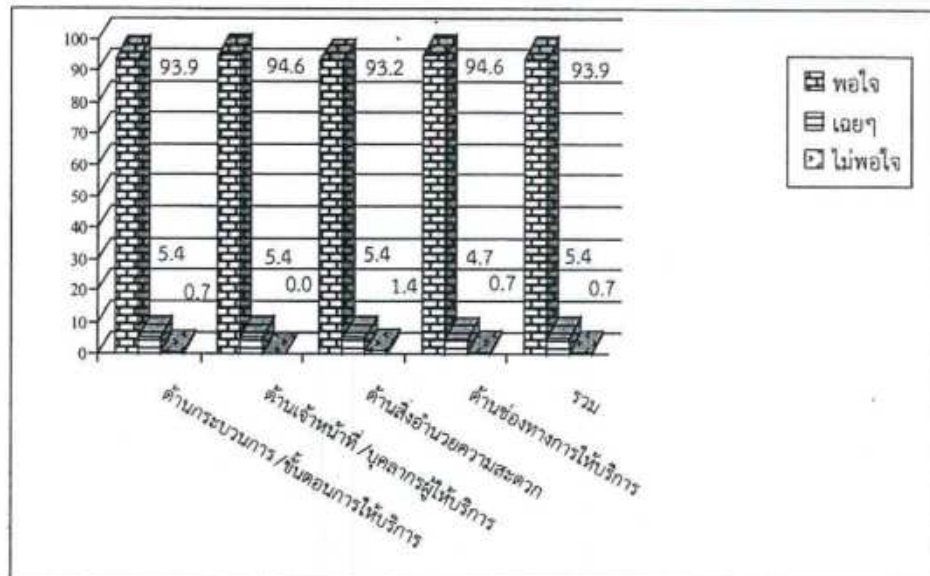
ด้านช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์	154	92.8	10	6.0	2	1.2
2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ	147	88.6	15	9.0	4	2.4
3. ความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ	146	88.0	14	8.4	6	3.6
4. ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ	150	90.4	12	7.2	4	2.4
5. คุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม	152	91.6	10	6.0	4	2.4
รวมเฉลี่ย	150	90.4	12	7.2	4	2.4

3.3 งานด้านสาธารณสุข

3.3.1 โดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านยาง งานด้านสาธารณสุข คิดเป็นร้อยละ 93.9 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 94.6 รองลงมา ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 93.9 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 93.2 ตามลำดับ รายละเอียดดังตารางที่ 15 และแผนภูมิที่ 5

ตารางที่ 15 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านยาง งานด้านสาธารณสุข โดยภาพรวมและรายด้าน

งานด้านสาธารณสุข	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	139	93.9	8	5.4	1	0.7
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ	140	94.6	8	5.4	0	0
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	138	93.2	8	5.4	2	1.4
ด้านช่องทางการให้บริการ	140	94.6	7	4.7	1	0.7
รวมเฉลี่ย	139	93.9	8	5.4	1	0.7



แผนภูมิที่ 5 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านยาง อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดนครราชสีมา งานด้านสาธารณสุข

3.3.2 งานด้านสาธารณสุข จำแนกเป็นรายด้าน

1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านยาง งานด้านสาธารณสุข ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ เรียงลำดับก่อนหลัง ร้อยละ 98.6 รองลงมาคือ ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน ร้อยละ 95.9 และขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อนและมีความคล่องตัว ร้อยละ 93.9 ตามลำดับ รายละเอียดดังตารางที่ 16

ตารางที่ 16 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านยาง งานด้านสาธารณสุข ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการ ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อนและมีความคล่องตัว	139	93.9	9	6.1	0	0
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	135	91.2	11	7.4	2	1.4
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	138	93.2	10	6.8	0	0
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ เรียงลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน	146	98.6	2	1.4	0	0
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการ บริการแต่ละขั้นตอน	142	95.9	5	3.4	1	0.7
6. ระยะเวลาการให้บริการมีความ เหมาะสมตรงตามความต้องการของ ผู้มารับบริการ	135	91.2	10	6.8	3	2.0
รวมเฉลี่ย	139	93.9	8	5.4	1	0.7

2) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านยาง งานด้านสาธารณสุข ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ร้อยละ 96.6 รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย ร้อยละ 95.9 และความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการ และเจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ ร้อยละ 94.6 ตามลำดับ รายละเอียดดังตารางที่ 17

ตารางที่ 17 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านยาง งานด้านสาธารณสุข ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	138	93.2	10	6.8	0	0
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	136	91.9	11	7.4	1	0.7
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	140	94.6	8	5.4	0	0
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาให้	140	94.6	8	5.4	0	0
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	142	95.9	6	4.1	0	0
6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	143	96.6	5	3.4	0	0
รวมเฉลี่ย	140	94.6	8	5.4	0	0

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านยาง งานด้านสาธารณสุข พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ ร้อยละ 95.9 รองลงมาคือ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทาง และความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้ ร้อยละ 94.6 และป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ ร้อยละ 93.9 ตามลำดับ รายละเอียดดังตารางที่ 18

ตารางที่ 18 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านยาง งานด้านสาธารณสุข ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	140	94.6	8	5.4	0	0
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งคอยบริการ	136	91.9	9	6.1	3	2
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	138	93.2	8	5.4	2	1.4
4. ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	134	90.5	10	6.8	4	2.7
5. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	142	95.9	4	2.7	2	1.4
6. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	136	91.9	12	8.1	0	0
7. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	139	93.9	7	4.7	2	1.4
8. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้	140	94.6	5	3.4	3	2
รวมเฉลี่ย	138	93.2	8	5.4	2	1.4

4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านยาง งานด้านสาธารณสุข ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ คุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม ร้อยละ 96.6 รองลงมาคือ ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 95.9 และช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่าย และความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการ ร้อยละ 93.9 ตามลำดับ รายละเอียดดังตารางที่ 19

ตารางที่ 19 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านยาง งานด้านสาธารณสุข ด้านช่องทางการให้บริการ

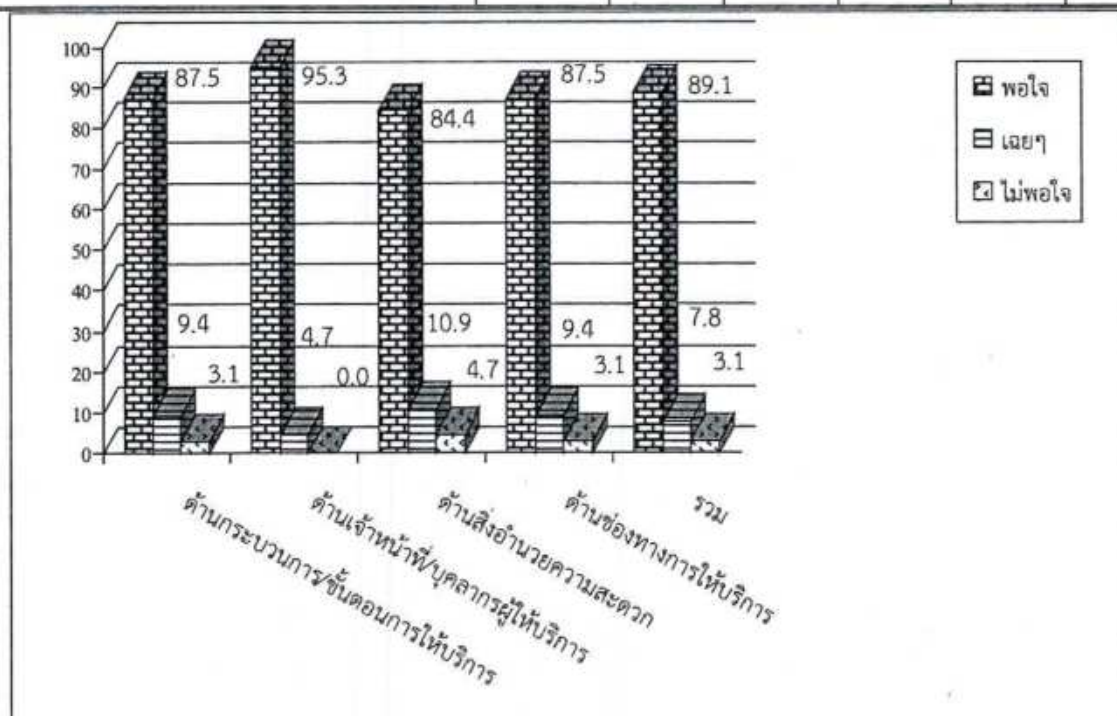
ด้านช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์	136	91.9	11	7.4	1	0.7
2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ	139	93.9	8	5.4	1	0.7
3. ความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ	139	93.9	8	5.4	1	0.7
4. ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ	142	95.9	4	2.7	2	1.4
5. คุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม	143	96.6	4	2.7	1	0.7
รวมเฉลี่ย	140	94.6	7	4.7	1	0.7

3.4 งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ

3.4.1 โดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านยาง งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ คิดเป็นร้อยละ 89.1 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ร้อยละ 95.3 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 87.5 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 84.4 ตามลำดับ ร้อยละเรียงดังตารางที่ 20 และแผนภูมิที่ 6

ตารางที่ 20 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านยาง งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ โดยภาพรวมและรายด้าน

งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	56	87.5	6	9.4	2	3.1
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ	61	95.3	3	4.7	0	0
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	54	84.4	7	10.9	3	4.7
ด้านช่องทางการให้บริการ	56	87.5	6	9.4	2	3.1
รวมเฉลี่ย	57	89.1	5	7.8	2	3.1



แผนภูมิที่ 6 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านยาง อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดนครราชสีมา งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ

3.4.2 งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ จำแนกเป็นรายด้าน

1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านยาง งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ ร้อยละ 92.2 รองลงมา ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว และความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน ร้อยละ 90.6 และความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอน ร้อยละ 89.1 ตามลำดับ รายละเอียดดังตารางที่ 21

ตารางที่ 21 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านยาง งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการ ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อนและมีความคล่องตัว	58	90.6	4	6.3	2	3.1
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	52	81.3	10	15.6	2	3.1
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	57	89.1	5	7.8	2	3.1
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการ ให้บริการ เรียงลำดับก่อนหลังมีความ เสมอภาคเท่าเทียมกัน	59	92.2	5	7.8	0	0
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ แต่ละขั้นตอน	58	90.6	4	6.3	2	3.1
6. ระยะเวลาการให้บริการมีความ เหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้ มารับบริการ	53	82.8	7	10.9	4	6.3
รวมเฉลี่ย	56	87.5	6	9.4	2	3.1

2) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านยาง งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ร้อยละ 100 รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ ร้อยละ 98.4 และความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ และเจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย ร้อยละ 95.3 ตามลำดับ รายละเอียดดังตารางที่ 22

ตารางที่ 22 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านยาง งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	58	90.6	5	7.8	1	1.6
2. ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	61	95.3	2	3.1	1	1.6
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	59	92.2	5	7.8	0	0
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาให้	63	98.4	1	1.6	0	0
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	61	95.3	3	4.7	0	0
6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	64	100	0	0	0	0
รวมเฉลี่ย	61	95.3	3	4.7	0	0

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านยาง งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ และความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้ ร้อยละ 85.9 รองลงมาคือ ความสะอาดของสถานที่ ร้อยละ 84.4 และสถานที่ตั้งของหน่วยงาน ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือ และคุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ ร้อยละ 82.8 ตามลำดับ รายละเอียดดังตารางที่ 23

ตารางที่ 23 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านยาง งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	53	82.8	8	12.5	3	4.7
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งคอยบริการ	53	82.8	8	12.5	3	4.7
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	54	84.4	7	10.9	3	4.7
4. ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	53	82.8	7	10.9	4	6.3
5. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	53	82.8	7	10.9	4	6.3
6. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	55	85.9	6	9.4	3	4.7
7. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	55	85.9	6	9.4	3	4.7
8. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้	55	85.9	6	9.4	3	4.7
รวม	54	84.4	7	10.9	3	4.7

4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านยาง งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ คุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม ร้อยละ 90.6 รองลงมาคือ ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย และช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ ร้อยละ 87.5 และความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ และความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 84.4 ตามลำดับ รายละเอียดดังตารางที่ 24

ตารางที่ 24 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านยาง งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ด้านช่องทางการให้บริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์	56	87.5	6	9.4	2	3.1
2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ	56	87.5	6	9.4	2	3.1
3. ความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ	54	84.4	7	10.9	3	4.7
4. ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ	54	84.4	7	10.9	3	4.7
5. คุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม	58	90.6	5	7.8	1	1.6
รวมเฉลี่ย	56	87.5	6	9.4	2	3.1

4. ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา

1. ควรมีช่องทางให้การให้บริการที่หลากหลาย เพื่อการเข้าถึงบริการที่ง่ายขึ้น
2. งานด้านรายได้หรือภาษีควรมีประชาสัมพันธ์และให้ข้อมูลอย่างสม่ำเสมอ
3. การให้บริการด้านสาธารณสุขควรพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้มีความรวดเร็ว และทันสมัยมากยิ่งขึ้น
4. ควรมีการตรวจสอบ และพัฒนาสภาพแวดล้อมในท้องถิ่นอย่างสม่ำเสมอ ยังมีหลายจุดที่ชำรุด ทรุดโทรมและไม่ได้รับการพัฒนา

บทที่ 5

สรุปผลการประเมิน

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านยาง อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดนครราชสีมา มีวัตถุประสงค์สำคัญคือ เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านยาง อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดนครราชสีมา ในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ กลุ่มตัวอย่างในการประเมิน ได้แก่ ประชาชนที่มาใช้บริการเทศบาลตำบลบ้านยาง ใน 4 งาน ได้แก่ งานด้านบริการกฎหมาย งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านสาธารณสุข และงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ซึ่งได้มาจากการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของ Taro Yamane (1970) ได้กลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำเท่ากับ 379 คน เพื่อให้การประเมินมีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น ผู้ประเมินจึงใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน ตามสัดส่วนของงานที่ขอรับบริการ จากทั้ง 17 หมู่บ้าน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้เป็นแบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านยาง ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบและมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ เพื่อแสดงระดับความพึงพอใจ การเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม ณ ชุมชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในเขตพื้นที่บริการของเทศบาลตำบลบ้านยาง ระหว่างวันที่ 8 - 10 กันยายน 2565 การวิเคราะห์ข้อมูลใช้การวิเคราะห์หาค่าความถี่และร้อยละ เพื่อแสดงความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านยาง โดยวิเคราะห์ในภาพรวมและแยกตามงานที่มาใช้บริการ สรุปผลการประเมินได้ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

ประชากรที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการที่เทศบาลตำบลบ้านยาง พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 53.0 และเพศชาย ร้อยละ 47.0 มีอายุระหว่าง 46-60 ปี มากที่สุด ร้อยละ 40.5 รองลงมาคือ 61 ปีขึ้นไป ร้อยละ 26.0 จบการศึกษาระดับประถมศึกษามากที่สุด ร้อยละ 37.0 รองลงมาคือมัธยมศึกษา ร้อยละ 27.0 และประชาชนส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกร/ประมง มากที่สุด ร้อยละ 39.5 รองลงมาคือ รับจ้างทั่วไป ร้อยละ 25.5 ตามลำดับ ตามลำดับ

2. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านยาง อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน

2.1 โดยภาพรวมและรายด้านประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านยาง อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดนครราชสีมา คิดเป็นร้อยละ 92.0 เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ร้อยละ 94.8 รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 91.5 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 91.0 และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 90.7 ตามลำดับ

2.2 เมื่อพิจารณาจำแนกตามงาน พบว่า งานที่ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ งานด้านสาธารณสุข ร้อยละ 93.9 (9 คะแนน) รองลงมาคือ งานด้านรายได้หรือภาษี ร้อยละ 91.6 (9 คะแนน) รองลงมาคือ งานด้านบริการกฎหมาย ร้อยละ 90.9 (9 คะแนน) และงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ร้อยละ 89.1 (8 คะแนน) ตามลำดับ

3. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านยาง อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ

3.1 งานด้านบริการกฎหมาย

3.1.1 เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านยาง งานด้านบริการกฎหมาย คิดเป็นร้อยละ 90.9 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ร้อยละ 100 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 90.9 และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 81.8 ตามลำดับ

3.1.2 งานด้านบริการกฎหมาย จำแนกเป็นรายด้าน

1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านยาง งานด้านบริการกฎหมาย ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนและความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน ร้อยละ 86.4 รองลงมาคือ ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ ร้อยละ 81.8 และความรวดเร็วในการให้บริการ และระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ร้อยละ 77.3 ตามลำดับ

2) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านยาง งานด้านบริการกฎหมาย ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทาง ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย และความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ร้อยละ 100 และความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ และเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ ร้อยละ 95.5 ตามลำดับ

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านยาง งานด้านบริการกฎหมาย ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ ร้อยละ 100 รองลงมาคือ คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ ร้อยละ 95.5 และความสะอาดของสถานที่ และป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ ร้อยละ 90.9 ตามลำดับ

4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านยาง งานด้านบริการกฎหมาย ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ และคุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม ร้อยละ 90.9 รองลงมาคือ ความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 86.4 และช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่าย ร้อยละ 81.8 ตามลำดับ

3.2 งานด้านรายได้หรือภาษี

3.2.1 โดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการเทศบาลตำบลบ้านยาง งานด้านรายได้หรือภาษี คิดเป็นร้อยละ 91.6 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ร้อยละ 94.0 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 91.6 และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 90.4 ตามลำดับ

3.2.2 งานด้านรายได้หรือภาษี จำแนกเป็นรายด้าน

1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านยาง งานด้านรายได้หรือภาษี ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ ร้อยละ 92.8 รองลงมาคือ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ร้อยละ 91.0 และขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน ร้อยละ 90.4 ตามลำดับ

2) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านยาง งานด้านรายได้หรือภาษี ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ ร้อยละ 96.4 รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ และความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ร้อยละ 95.2 และเจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย ร้อยละ 94.0 ตามลำดับ

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านยาง งานด้านรายได้หรือภาษี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทาง ร้อยละ 94.0 รองลงมาคือ ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้ ร้อยละ 92.8 และการจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวก และป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ ร้อยละ 92.2 ตามลำดับ

4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านยาง งานด้านรายได้หรือภาษี ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชน มีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย ร้อยละ 92.8 รองลงมาคือ คุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม ร้อยละ 91.6 และความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 90.4 ตามลำดับ

3.3 งานสาธารณสุข

3.3.1 โดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านยาง งานด้านสาธารณสุข คิดเป็นร้อยละ 93.9 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 94.6 รองลงมา ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 93.9 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 93.2 ตามลำดับ

3.3.2 งานสาธารณสุข จำแนกเป็นรายด้าน

1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านยาง งานด้านสาธารณสุข ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ เรียงลำดับก่อนหลัง ร้อยละ 98.6 รองลงมาคือ ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน ร้อยละ 95.9 และขั้นตอนการให้บริการ ไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว ร้อยละ 93.9 ตามลำดับ

2) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านยาง งานด้านสาธารณสุข ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ร้อยละ 96.6 รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการ ต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย ร้อยละ 95.9 และความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการ ให้บริการ และเจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ ร้อยละ 94.6 ตามลำดับ

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านยาง งานด้านสาธารณสุข พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ ร้อยละ 95.9 รองลงมาคือ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการ เดินทาง และความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้ ร้อยละ 94.6 และป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ ร้อยละ 93.9 ตามลำดับ

4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านยาง งานด้านสาธารณสุข ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ คุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม ร้อยละ 96.6 รองลงมาคือ ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 95.9 และช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่าย และความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการ ร้อยละ 93.9 ตามลำดับ

3.4 งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ

3.4.1 โดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านยาง งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ คิดเป็นร้อยละ 89.1 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่/

บุคลากรผู้ให้บริการ ร้อยละ 95.3 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ และด้านช่องทางให้บริการ ร้อยละ 87.5 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 84.4 ตามลำดับ

3.4.2 งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ จำแนกเป็นรายด้าน

1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านยาง งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ ร้อยละ 92.2 รองลงมา ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว และความสะอาดที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน ร้อยละ 90.6 และความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอน ร้อยละ 89.1 ตามลำดับ

2) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านยาง งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ร้อยละ 100 รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ ร้อยละ 98.4 และความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพ ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ และเจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย ร้อยละ 95.3 ตามลำดับ

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านยาง งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ และความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้ ร้อยละ 85.9 รองลงมาคือ ความสะอาดของสถานที่ ร้อยละ 84.4 และสถานที่ตั้งของหน่วยงาน ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือ และคุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ ร้อยละ 82.8 ตามลำดับ

4) ด้านช่องทางให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านยาง งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ด้านช่องทางให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ คุณภาพของช่องทางให้บริการโดยรวม ร้อยละ 90.6 รองลงมาคือ ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย และช่องทางให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ ร้อยละ 87.5 และความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางให้บริการ และความทันสมัยของช่องทางให้บริการ ร้อยละ 84.4 ตามลำดับ

4. ปัญหาและข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง

1. ควรมีช่องทางให้การให้บริการที่หลากหลาย เพื่อการเข้าถึงบริการที่ง่ายขึ้น
2. งานด้านรายได้หรือภาษีควรมีประชาสัมพันธ์และให้ข้อมูลอย่างสม่ำเสมอ
3. การให้บริการด้านสาธารณสุขควรพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้มีความรวดเร็ว และทันสมัยมากยิ่งขึ้น
4. ควรมีการตรวจสอบ และพัฒนาสภาพแวดล้อมในท้องถิ่นอย่างสม่ำเสมอ ยังมีหลายจุดที่ชำรุด ทรุดโทรมและไม่ได้รับการพัฒนา

เอกสารอ้างอิง

- โกวิทย์ พวงงาม. (2550). การปกครองท้องถิ่นไทย: เอกสารตำราหลัก ประกอบการเรียนการสอน
หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต สาขาการปกครองท้องถิ่น วิชาการเมืองการปกครอง
ส่วนท้องถิ่นไทย. กรุงเทพฯ: เอ็กซ์เปอร์เน็ท.
- สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา. (2558). รายงานการประเมินความพึงพอใจ
ของประชาชนที่มีต่อการให้บริการเทศบาลตำบลบ้านยาง อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัด
นครราชสีมา.
- _____. (2559). รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
เทศบาลตำบลบ้านยาง อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดนครราชสีมา.
- _____. (2560). รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
เทศบาลตำบลบ้านยาง อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดนครราชสีมา.
- _____. (2561). รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
เทศบาลตำบลบ้านยาง อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดนครราชสีมา.
- _____. (2562). รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
เทศบาลตำบลบ้านยาง อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดนครราชสีมา.
- _____. (2563). รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
เทศบาลตำบลบ้านยาง อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดนครราชสีมา.
- _____. (2564). รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
เทศบาลตำบลบ้านยาง อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดนครราชสีมา.
- สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี. (2562). คำแถลงนโยบายของคณะรัฐมนตรี. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ.
อรรถัย ก๊กผล. (2547). Best practices ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. นนทบุรี : สถาบัน
พระปกเกล้า
- Taro Yamane. (1970). Elementary Sampling Theory. London : Prentice-Hall , Inc.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
แบบประเมินความพึงพอใจ

แบบประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านยาง

อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดนครราชสีมา ประจำปี พ.ศ. 2565

สถานที่สำรวจ.....วันที่สำรวจ.....

คำชี้แจง

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา ได้รับมอบหมายให้ดำเนินการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการ เพื่อนำไปพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่และผู้บริหาร รวมทั้งการสนับสนุนสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ข้อมูลของท่านจะเป็นประโยชน์ต่อตัวท่านและส่วนรวมเป็นอย่างยิ่ง ผู้ประเมินขอความร่วมมือจากท่านโปรดตอบคำถามทุกข้อตามความเป็นจริง

ขอขอบคุณในความร่วมมือ
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (กรุณาทำเครื่องหมาย / หน้าข้อความต่อไปนี้)

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

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 (เรียงตามลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)					
1.5 ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน					
1.6 ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ					
2. ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ					
2.1 ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
2.2 ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
2.3 ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
2.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้					
2.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ					
2.6 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ					
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
3.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ					
3.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ					
3.3 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม					
3.4 ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ					
3.5 คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ					
3.6 การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ					
3.7 ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย					
3.8 ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้					
4. ด้านช่องทางการให้บริการ					
4.1 ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์					
4.2 ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ					
4.3 ความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ					
4.4 ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ					
4.5 คุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม					

5. ปัญหาและข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง

5.1 ปัญหาในการให้บริการ.....

.....

5.2 ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง.....

.....

ภาคผนวก ข
ภาพกิจกรรมการลงพื้นที่เก็บรวบรวมข้อมูล

ภาพการลงพื้นที่เก็บข้อมูลประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
เทศบาลตำบลบ้านยาง อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดนครราชสีมา





คำสั่งมหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา

ที่ ๘๑๑/ ๒๕๖๕

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการประเมินความพึงพอใจในการรับบริการของหน่วยงาน
องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

ด้วยมหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา มีพันธกิจในการส่งเสริมการวิจัยและบริการวิชาการแก่ท้องถิ่น ซึ่งเป็นภารกิจที่สำคัญของมหาวิทยาลัยราชภัฏ ดังนั้นเพื่อให้การประเมินความพึงพอใจในการรับบริการของหน่วยงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ ดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและบรรลุวัตถุประสงค์ มหาวิทยาลัยจึงขอแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงานดังนี้

๑. ผศ.ดร.อดิศร	เนาวนนท์	ที่ปรึกษา
คณะกรรมการฝ่ายดำเนินงาน		
๑. ผศ.ดร.รัฐกรณ์	คิดการ	ประธานกรรมการ
๒. รองคณบดีที่รับผิดชอบด้านวิจัยทุกคณะ		กรรมการ
๓. ผศ.ดร.อนุจิตร	ชินสาร	กรรมการ
๔. ผศ.ดร.ชยพล	ธงภักดี	กรรมการ
๕. ผศ.พันธ์เรศ	ธรรมสอน	กรรมการ
๖. ดร.สิริกร	กรมโพธิ์	กรรมการ
๗. ผศ.สุภาวดี	มณีเนตร	กรรมการ
๘. นางสาวนันทฎา	มณฑล	กรรมการ
๙. ผศ.ดร.วาสนา	ภานุรักษ์	กรรมการและเลขานุการ
๑๐. นางสาววรรณษา	แสนลำ	กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ
๑๑. นายกฤษฎา	พลายหมื่นไวย	กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ

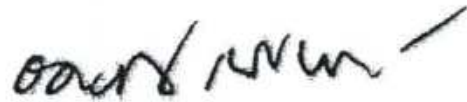
- หน้าที่
๑. ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลในพื้นที่
 ๒. ป้อนข้อมูล วิเคราะห์และเขียนรายงานผลการประเมิน
 ๓. ตรวจสอบเอกสารการเบิกจ่ายให้เป็นไปตามระเบียบราชการ
 ๔. กำกับ ติดตามให้การดำเนินงานเป็นไปด้วยความถูกต้อง เรียบร้อยและทันตามเวลาที่กำหนด
 ๕. รายงานผลการดำเนินงานต่อมหาวิทยาลัย

คณะกรรมการฝ่ายพิสูจน์อักษร ตรวจสอบรูปเล่มและออกแบบปกรายงาน

- | | |
|------------------------------|----------------------------|
| ๑. ผศ.ดร.วาสนา ภาณุรักษ์ | ประธานกรรมการ |
| ๒. ผศ.ดร.นิรันดร์ คงฤทธิ์ | กรรมการ |
| ๓. ผศ.ดร.วราวุธ ธนะมูล | กรรมการ |
| ๔. ผศ.ดร.จิรฐิพร ไทยงเหลื่อม | กรรมการ |
| ๕. นางสาววรรณษา แสนลำ | กรรมการและเลขานุการ |
| ๖. นายวิศมาศ ภัคดีกุล | กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ |

- หน้าที่
๑. ตรวจสอบรูปเล่ม พิสูจน์อักษรให้มีความถูกต้องแม่นยำ
 ๒. ออกแบบปกรายงานผลการประเมินของ อบต. แต่ละแห่ง

สั่ง ณ วันที่ ๒๓ เดือนกุมภาพันธ์ พ.ศ.๒๕๖๕



(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อดิศร เนาวนนท์)
อธิการบดี

