



# รายงานผลการประเมิน ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ

เทศบาลตำบลบ้านยาง  
อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดนครราชสีมา  
ประจำปี พุทธศักราช 2566



---

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน  
ที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านยาง  
อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดนครราชสีมา

สถาบันวิจัยและพัฒนา  
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา  
พ.ศ. 2566

## บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านยาง อำเภอ ลำทะเมนชัย จังหวัดนครราชสีมา จัดทำขึ้นเพื่อเป็นการพัฒนาประสิทธิภาพของการให้บริการของเจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลบ้านยาง ให้สามารถตอบสนองความต้องการและสามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในชุมชนของประชาชนที่มาใช้บริการในด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และช่องทางการให้บริการ โดยทำการประเมิน 4 งาน ได้แก่ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานด้านการศึกษา งานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจากการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากสูตรของ Taro Yamane (1970) ได้กลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำเท่ากับ 378 คน เพื่อให้การประเมินมีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้นผู้ประเมิน จึงใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน โดยกำหนดสัดส่วนกลุ่มตัวอย่างของแต่ละงานตามปริมาณการมารับบริการ

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้เป็นแบบประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านยาง อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดนครราชสีมา แบบประเมินแบ่งออกเป็น 2 ตอน ดังนี้ ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน มีลักษณะแบบประเมินเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List) จำนวน 5 ข้อ ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านยาง มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ และปัญหาและข้อเสนอแนะ ซึ่งมีลักษณะเป็นคำถามปลายเปิด ดำเนินการประเมินใน 4 ด้าน คือ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และช่องทางการให้บริการ เก็บข้อมูลระหว่างวันที่ 28-29 กรกฎาคม 2566 นำข้อมูล ที่ได้มาจัดกระทำข้อมูลเพื่อวิเคราะห์ หาความถี่ และค่าร้อยละ ซึ่งผู้ประเมินนำเสนอด้วยตารางและแผนภูมิประกอบคำบรรยายทั้งโดยภาพรวม จำแนกตามงาน รายด้าน และรายข้อ ผลการประเมินสามารถนำมาสรุปได้ดังนี้

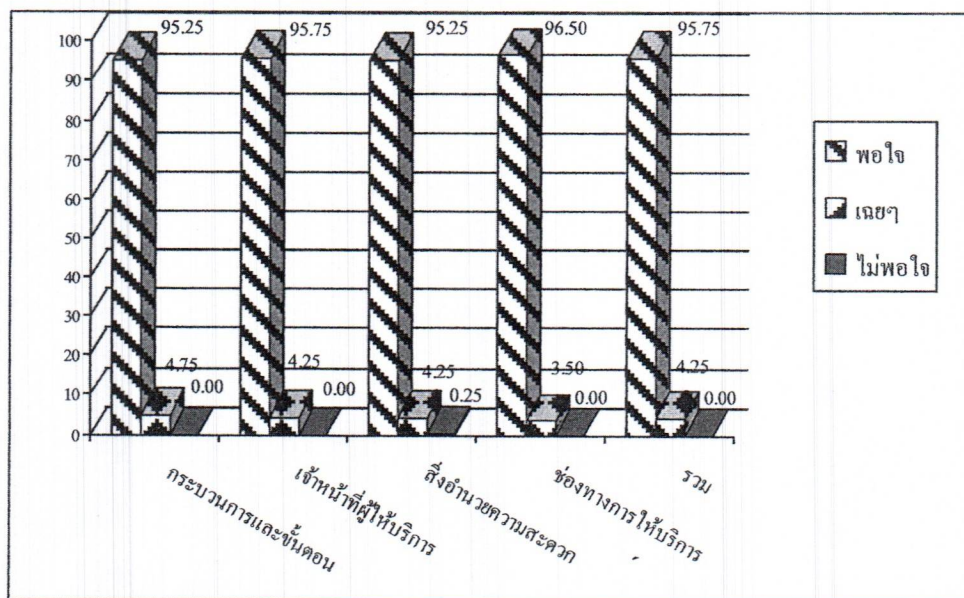
### สรุปผลการประเมิน

#### 1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนมากเป็นเพศหญิง (ร้อยละ 51.25) ส่วนมากมีอายุระหว่าง 31-45 ปี (ร้อยละ 43.00) รองลงมาคือมีอายุระหว่าง 46-60 ปี (ร้อยละ 41.00) ส่วนใหญ่ จบการศึกษาสูงสุดระดับประถมศึกษา (ร้อยละ 47.75) รองลงมาคือมัธยมศึกษา (ร้อยละ 36.25) และส่วนมากประกอบอาชีพเกษตรกร (ร้อยละ 24.75) รองลงมาคืออาชีพรับจ้างทั่วไป (ร้อยละ 18.25)

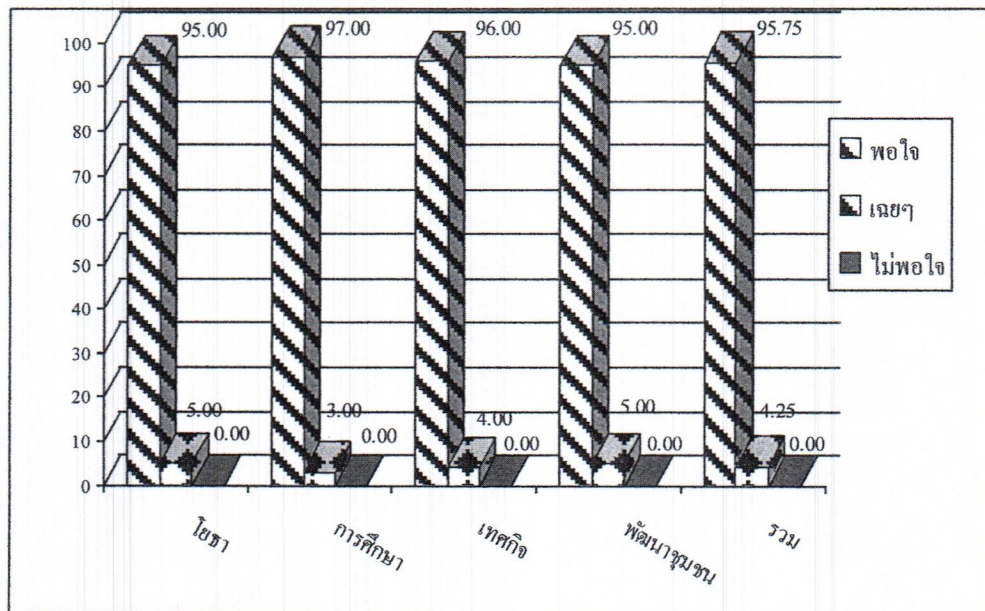
2. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านยาง อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวม

2.1 เมื่อพิจารณาโดยภาพรวม ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านยาง อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดนครราชสีมา คิดเป็นร้อยละ 95.75 เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านช่องทางการให้บริการ (ร้อยละ 96.50) รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ร้อยละ 95.75) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในจำนวนเท่ากัน (ร้อยละ 95.25) ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิ 1



แผนภูมิ 1 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านยาง อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน

2.2 เมื่อพิจารณาจำแนกตามงาน พบว่า งานที่ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการมากที่สุด คือ งานด้านการศึกษา (ร้อยละ 97.00) (10 คะแนน) รองลงมาคือ งานด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย (ร้อยละ 96.00) (10 คะแนน) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ในจำนวนเท่ากัน (ร้อยละ 95.00) (9 คะแนน) ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิ 2

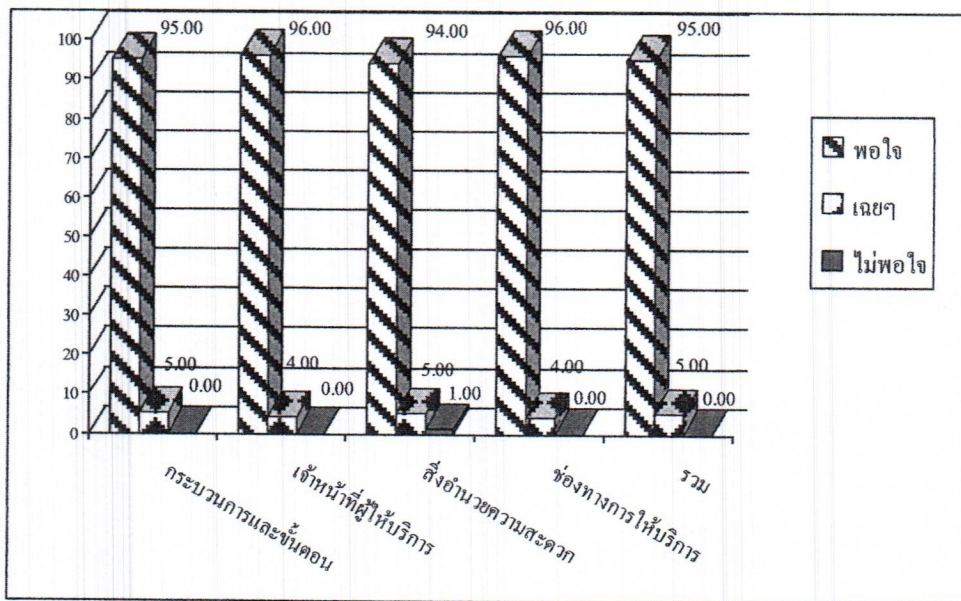


แผนภูมิ 2 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านยาง อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงาน

3. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านยาง อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงาน

3.1 งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

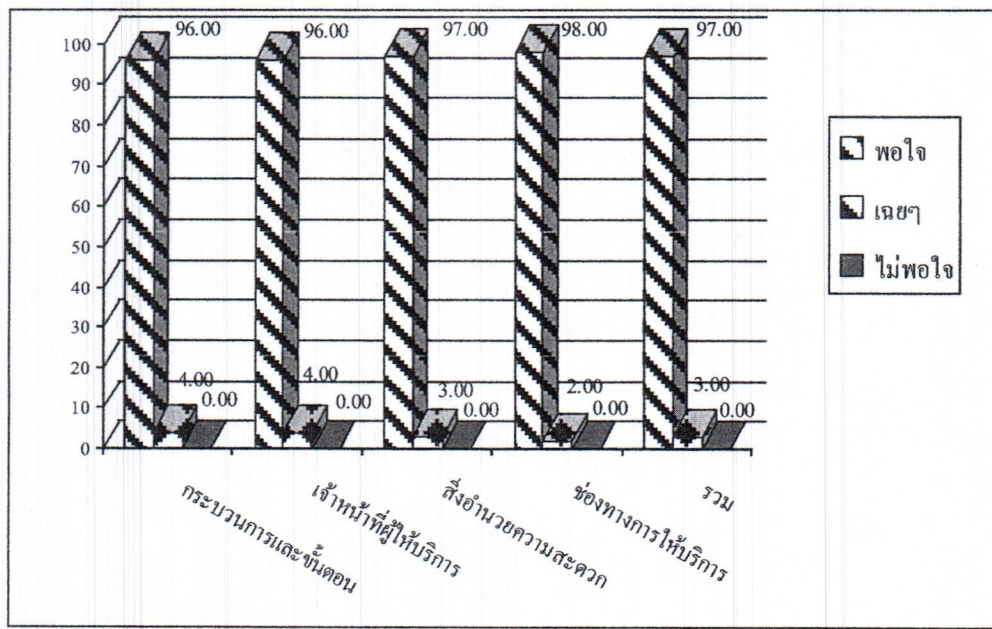
เมื่อพิจารณาโดยภาพรวม พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 95.00 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด เท่ากัน 2 งาน คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ (ร้อยละ 96.00) รองลงมาคือ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ (ร้อยละ 95.00) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ร้อยละ 94.00) ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิ 3



แผนภูมิ 3 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านยาง อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดนครราชสีมา งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

### 3.2 งานด้านการศึกษา

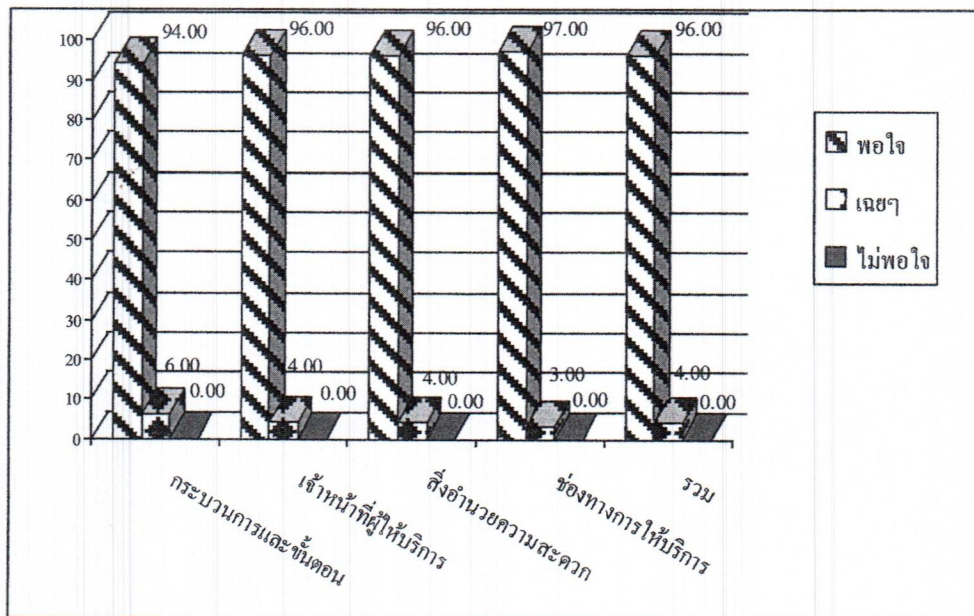
เมื่อพิจารณาโดยภาพรวม พบว่าประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 97.00 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านช่องทางการให้บริการ (ร้อยละ 98.00) รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ร้อยละ 97.00) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในจำนวนเท่ากัน (ร้อยละ 96.00) ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิ 4



แผนภูมิ 4 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านยาง อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดนครราชสีมา งานด้านการศึกษา

### 3.3 งานด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

เมื่อพิจารณาโดยภาพรวม พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 96.00 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือด้านช่องทางการให้บริการ (ร้อยละ 97.00) รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ร้อยละ 93.00) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในจำนวนเท่ากัน (ร้อยละ 96.00) และด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ (ร้อยละ 94.00) ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิ 5

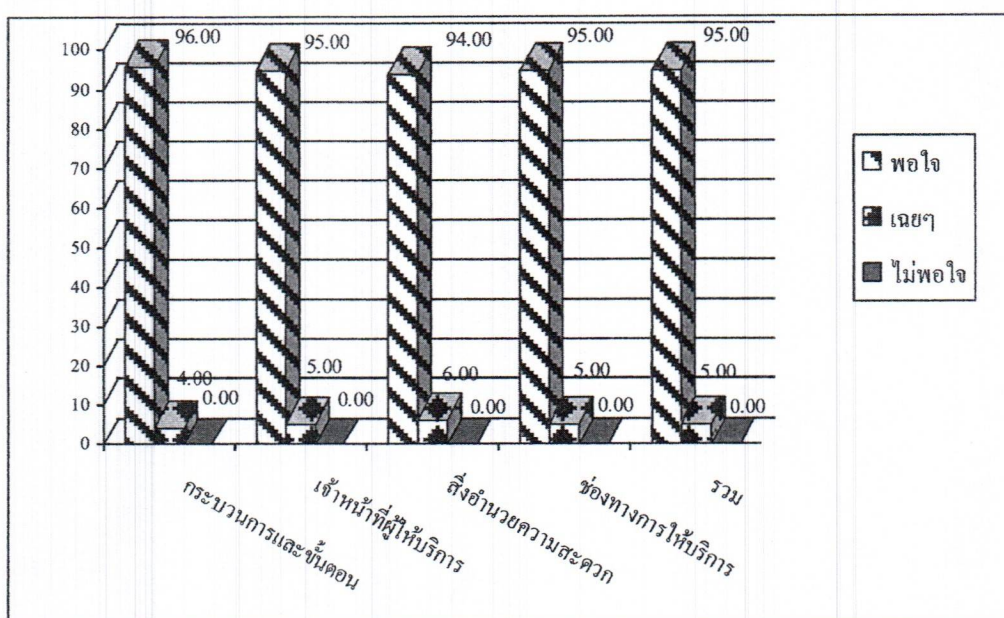


แผนภูมิ 5 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านยาง อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดนครราชสีมา งานด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย



### 3.4 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

เมื่อพิจารณาโดยภาพรวม พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 95.00 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ (ร้อยละ 96.00) รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ ในจำนวนเท่ากัน (ร้อยละ 95.00) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ร้อยละ 94.00) ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิ 6



แผนภูมิ 6 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านยาง อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดนครราชสีมา งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

#### 4. ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ

ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างได้ให้ข้อเสนอแนะ เพื่อพัฒนางานในพื้นที่ความรับผิดชอบของเทศบาลตำบลบ้านยาง ดังนี้

4.1 งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ประชาชนเห็นว่า การให้บริการมีขั้นตอนที่ชัดเจน สะดวก และติดต่อได้ง่าย

4.2 งานด้านการศึกษา ประชาชนเห็นว่า คุณลักษณะเป็นอย่างไรดี มีกิจกรรมดี ๆ ตลอด ประชาชนได้มีส่วนร่วมในกิจกรรมบ่อย ๆ

4.3 งานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ประชาชนเห็นว่า เจ้าหน้าที่ทำงานเข้มแข็ง ดูแลประชาชนได้เป็นอย่างดี

4.4 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ประชาชนเห็นว่า โครงการที่ดี ให้ความช่วยเหลือประชาชนได้เป็นอย่างดี อยากให้มีการอบรมชาวบ้านบ่อย ๆ

นอกจากนี้ประชาชนในพื้นที่อยากให้เพิ่มพื้นที่ในการให้บริการประชาชน เพื่อความสะดวกต่อการรับบริการ ปรับปรุงถนน เนื่องจากผิวถนนขรุขระ อยากให้ทำท่อระบายน้ำในหมู่บ้าน เพิ่มไฟฟ้าตามซอยรอบหมู่บ้าน และบางช่วงน้ำประปามีสีเหลืองขุ่น ต้องปรับปรุงอย่างเร่งด่วน

## คำนำ

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านยาง ครั้งนี้ มีเป้าหมายสำคัญ คือ การสะท้อนภาพการทำงานของหน่วยงานจากประชาชนที่มารับบริการ ทั้งในด้านกระบวนการและขั้นตอน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก รวมทั้งด้านช่องทางการให้บริการ โดยในการดำเนินการประเมินได้ทำการประเมินงานที่ให้บริการ 4 งาน ได้แก่ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานด้านการศึกษา งานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม รายงานครั้งนี้สำเร็จลุล่วงด้วยดีเนื่องจากได้รับความร่วมมือจากหลายฝ่าย สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา ในฐานะผู้ดำเนินการประเมิน ขอขอบคุณประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสำรวจด้วยดี

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าผลการประเมินดังกล่าว จะเป็นข้อมูลที่จะนำไปสู่การปรับปรุงและพัฒนาประสิทธิภาพในการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านยาง เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนต่อไป

สถาบันวิจัยและพัฒนา  
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา

## สารบัญ

	หน้า
บทสรุปสำหรับผู้บริหาร	ก
คำนำ	ณ
สารบัญ	ญ
สารบัญตาราง	ฎ
สารบัญแผนภูมิ	ท
<b>บทที่ 1 บทนำ</b>	<b>1</b>
ความเป็นมาของการประเมิน.....	1
วัตถุประสงค์ของการประเมิน.....	2
ขอบเขตของการประเมิน.....	3
ระยะเวลาในการประเมิน.....	3
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	3
<b>บทที่ 2 สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานของเทศบาลตำบลบ้านยาง</b>	<b>4</b>
ด้านกายภาพ.....	4
ด้านการเมือง/การปกครอง.....	8
ประชากร.....	10
สภาพทางสังคม.....	12
ระบบบริการพื้นฐาน.....	12
ระบบเศรษฐกิจ.....	13
ศาสนา ประเพณี และวัฒนธรรม.....	15
ทรัพยากรธรรมชาติ.....	16
<b>บทที่ 3 วิธีดำเนินการประเมินผล</b>	<b>17</b>
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	17
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล.....	18
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	18
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	19
<b>บทที่ 4 ผลการประเมิน</b>	<b>21</b>
ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน.....	21
ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านยาง อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน.....	23
ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านยาง อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่ให้บริการ.....	25
ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ.....	45

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
<b>บทที่ 5</b>	
<b>สรุปผลการประเมิน</b>	<b>46</b>
ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน.....	426
ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านยาง	
อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน.....	47
ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านยาง	
อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่ให้บริการ.....	47
ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ.....	51
<b>เอกสารอ้างอิง</b>	<b>52</b>
<b>ภาคผนวก</b>	<b>53</b>
ภาคผนวก ก เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	54
ภาคผนวก ข ภาพลงพื้นที่เก็บรวบรวมข้อมูล.....	57
<b>รายชื่อคณะกรรมการประเมิน</b>	<b>59</b>

## สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามหมู่บ้านที่เป็นพื้นที่รับผิดชอบของเทศบาลตำบลบ้านยาง.....	19
2	จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบประเมิน.....	21
3	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านยาง อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน.....	23
4	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านยาง อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่ให้บริการ.....	24
5	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านยาง งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง โดยภาพรวมและรายด้าน .....	25
6	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านยาง งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านกระบวนการและขั้นตอน.....	26
7	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านยาง งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ.....	27
8	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านยาง งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก.....	28
9	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านยาง งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านช่องทางการให้บริการ.....	29
10	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านยาง งานด้านการศึกษา โดยภาพรวมและรายด้าน.....	30
11	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านยาง งานด้านการศึกษา ด้านกระบวนการและขั้นตอน.....	31
12	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านยาง งานด้านการศึกษา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ.....	32
13	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านยาง งานด้านการศึกษา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก.....	33
14	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านยาง งานด้านการศึกษา ด้านช่องทางการให้บริการ.....	34

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า	
15	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านยาง งานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย โดยภาพรวมและรายด้าน .....	35
16	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านยาง งานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ด้านกระบวนการและขั้นตอน.....	36
17	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านยาง งานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ.....	37
18	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านยาง งานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก.....	38
19	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านยาง งานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ด้านช่องทางการให้บริการ.....	39
20	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านยาง งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยภาพรวมและรายด้าน .....	40
21	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านยาง งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านกระบวนการและขั้นตอน.....	41
22	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านยาง งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ.....	42
23	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านยาง งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก.....	43
24	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านยาง งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านช่องทางการให้บริการ.....	44

## สารบัญแผนภูมิ

แผนภูมิ	หน้า
1 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านยาง อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน.....	21
2 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านยาง อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่ให้บริการ.....	23
3 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านยาง งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง.....	25
4 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านยาง งานด้านการศึกษา.....	30
5 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านยาง งานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย.....	35
6 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านยาง งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม.....	40



# บทที่ 1

## บทนำ

### ความเป็นมาของการประเมิน

การบริหารราชการแผ่นดินของรัฐบาลในปัจจุบันมุ่งเน้นการพัฒนาประเทศในด้านต่าง ๆ ให้ทันการเปลี่ยนแปลง เสริมสร้างความเข้มแข็งและแก้ไขปัญหาที่ยังดำรงอยู่ของภาคส่วนต่าง ๆ ภายในประเทศ เพื่อให้ประเทศไทยมีภูมิคุ้มกันและความแข็งแกร่งเพียงพอที่จะเผชิญกับสถานการณ์ความไม่แน่นอน จากปัจจัยต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถก้าวไปข้างหน้าอย่างต่อเนื่อง และมีความเข้มแข็ง ในระยะยาว มุ่งพัฒนาให้ประชาชนมีรายได้เพิ่มมากขึ้น ดูแลประชาชนอย่างทั่วถึงแก้ไขปัญหาปากท้องสร้างรายได้ลดความเหลื่อมล้ำให้กับประชาชนพร้อมสร้างหลักคิด คุณธรรม และจริยธรรมและมีศักยภาพที่จะดำเนินชีวิตในศตวรรษที่ 21 ได้ภายใต้การบูรณาการทางการบริหารทุกภาคส่วนโดยเฉพาะองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งรัฐจะกระจายอำนาจ ความรับผิดชอบ และเพิ่มบทบาทการปกครองขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และส่งเสริมบทบาทของเอกชนและชุมชนในการให้บริการสาธารณะ โดยเร่งพัฒนาองค์กรและบุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้มีศักยภาพและมีความรับผิดชอบมากขึ้นทั้งในการบริหารและการใช้จ่ายงบประมาณ เพื่อให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถบริหารจัดการตนเองตามหลักธรรมาภิบาลได้อย่างมีประสิทธิภาพ พร้อมทั้งส่งเสริมบทบาทของเอกชน ชุมชนท้องถิ่นและภาคอื่น ๆ ในการแก้ไขปัญหาและพัฒนาพื้นที่รวมถึงการจัดให้มีบริการสาธารณะต่าง ๆ ให้ตรงกับความต้องการของประชาชน เพื่อนำไปสู่การยกระดับมาตรฐานการให้บริการของรัฐให้เทียบเท่ากับมาตรฐานสากลและสนับสนุนการพัฒนายุทธศาสตร์เชิงพื้นที่ ให้มีการขับเคลื่อนอย่างเป็นระบบ (คำแถลงนโยบายของคณะรัฐมนตรี, 2562 : 1-29)

สำหรับการปกครองส่วนท้องถิ่น (Local Government) ถือเป็นการบริหารราชการรูปแบบหนึ่งที่เป็นพื้นฐานการพัฒนาประเทศและการปกครองในระบอบประชาธิปไตยของประเทศไทยที่มีความใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุดมีความสำคัญอย่างมากต่อการพัฒนา และเข้าไปแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นนั้นได้อย่างทันที่ โดยให้สิทธิแก่ชุมชนในการตัดสินใจดำเนินการกิจต่าง ๆ ของท้องถิ่น การให้ความสำคัญต่อการเรียนรู้ และฝึกปฏิบัติการปกครองในระบอบประชาธิปไตยแบบมีส่วนร่วมโดยท้องถิ่นจึงสำคัญ (โกวิท พวงงาม, 2550 :11) จะเห็นได้ว่าตั้งแต่เริ่มมีการดำเนินการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภายใต้พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2542 และแผนปฏิบัติการกำหนดแผนขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตลอดจนการบัญญัติความสำคัญขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่กำหนดไว้ในรัฐธรรมนูญของไทยแล้วนั้น ส่งผลให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบมากขึ้น ซึ่งจากการถ่ายโอนภารกิจดังกล่าวส่งผลให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีบทบาทเป็นองค์กรบริการสาธารณะเด่นชัดขึ้น โดยมีภารกิจหลักๆ แบ่งออกได้ 6 ด้าน คือ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต ด้านการจัดระเบียบชุมชนและการรักษาความสงบเรียบร้อย ด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรมและการท่องเที่ยว ด้านการบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมและด้านศิลปะ วัฒนธรรม จารีตประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น ด้วยความสำคัญของภารกิจดังกล่าวข้างต้นไม่ใช่เพียงหน้าที่ที่ครอบคลุมมากขึ้น หากยังเป็นภารกิจที่มีผลกระทบต่อประชาชนในทุกๆ ด้าน ซึ่งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในปัจจุบันมีบทบาทที่หลากหลายเป็นทั้งผู้ออกและการบังคับใช้กฎหมาย อาทิเช่น การออกข้อบัญญัติท้องถิ่น

การออกหรือต่อใบอนุญาต การกำหนดเขตผังเมืองและการตัดสินใจให้เงินอุดหนุนแก่องค์กรต่าง ๆ ทางสังคม (อรรถัย กิกผล, 2547: 3-5)

ทั้งนี้การบริหารขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นภายใต้ความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน จึงเกิดประเด็นคำถามที่มากขึ้นว่าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะสามารถให้บริการประชาชนได้อย่างมีคุณภาพและตอบสนองความต้องการของประชาชนได้จริงหรือไม่ ก่อให้เกิดการตั้งประเด็นความเชื่อมั่นต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่ในการจัดบริการสาธารณะให้กับหมู่บ้าน/ชุมชนในเขตพื้นที่นั้น ๆ ถือเป็นความท้าทายอย่างมากต่อผู้บริหารท้องถิ่นที่ต้องบริหารภารกิจ จัดบริการสาธารณะ เพื่อมุ่งตอบสนองความต้องการให้กับประชาชนได้มากที่สุด

เทศบาลตำบลบ้านยางจัดตั้งเป็นเทศบาลตำบลตามประกาศกระทรวงมหาดไทย เมื่อวันที่ 6 กันยายน พ.ศ. 2556 และตำบลบ้านยางได้แบ่งเขตการปกครองตามลักษณะการปกครองท้องที่ จำนวน 17 หมู่บ้าน ตั้งอยู่ทางทิศใต้ของอำเภอลำทะเมนชัย ห่างจากที่ว่าการอำเภอประมาณ 20 กิโลเมตร ถึงที่ทำการเทศบาลตำบลบ้านยาง มีเนื้อที่ทั้งสิ้น 69,177 ไร่ หรือ 110.96 ตารางกิโลเมตร มีประชากรทั้งหมด จำนวน 7,058 คน แยกเป็นเพศชาย จำนวน 3,515 คน และเป็นเพศหญิง จำนวน 3,543 คน

ดังนั้นเพื่อให้เป็นไปตามนโยบายของกระทรวงมหาดไทย หน่วยงานจะต้องทำการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานในด้านการให้บริการ ซึ่งในการปฏิบัติงาน หน่วยงานจะต้องให้บริการแก่ประชาชนที่อยู่ในเขตพื้นที่บริการเป็นจำนวนมาก เพื่อเป็นการพัฒนาประสิทธิภาพของการให้บริการในแต่ละหน่วยงาน เทศบาลตำบลบ้านยาง อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดนครราชสีมา จึงมีความประสงค์ที่จะสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโบสถ์ โดยจะทำการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการใน 4 งาน ได้แก่ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานด้านการศึกษา งานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยขอความร่วมมือกับสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา เป็นผู้ดำเนินการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในครั้งนี้ ซึ่งข้อมูลดังกล่าวจะเป็นประโยชน์สำหรับการปรับปรุงและพัฒนาขั้นตอนการให้บริการ ให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนในเขตพื้นที่รับผิดชอบให้มากยิ่งขึ้นต่อไป

### วัตถุประสงค์ของการประเมิน

เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านยาง อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดนครราชสีมา ในด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ

## ขอบเขตของการประเมิน

การประเมินความพึงพอใจในครั้งนี้ จะประเมินงานดังนี้

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

## ระยะเวลาในการประเมิน

เก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างวันที่ 28-29 กรกฎาคม 2566

## ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เจ้าหน้าที่และหน่วยงานของเทศบาลตำบลบ้านยาง ได้รับข้อมูลในการดำเนินงานของตนเอง และสามารถนำข้อมูลจากการประเมินไปใช้ในการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการในหน่วยงานของตนเองได้

2. คณะผู้บริหารของเทศบาลตำบลบ้านยาง ได้ทราบข้อมูลด้านความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานต่าง ๆ ของเทศบาลตำบลบ้านยาง และสามารถนำไปเป็นแนวทางในการกำหนดนโยบายในการบริหารและจัดสรรงบประมาณสนับสนุนหน่วยงานด้านบริการของเทศบาลตำบลบ้านยาง ให้ตรงตามความต้องการของประชาชน

3. ผลจากการประเมินทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านยาง ทั้งในด้านกระบวนการขั้นตอนการบริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ ซึ่งจะเป็นข้อมูลพื้นฐานที่นำไปสู่การปรับปรุงคุณภาพการให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

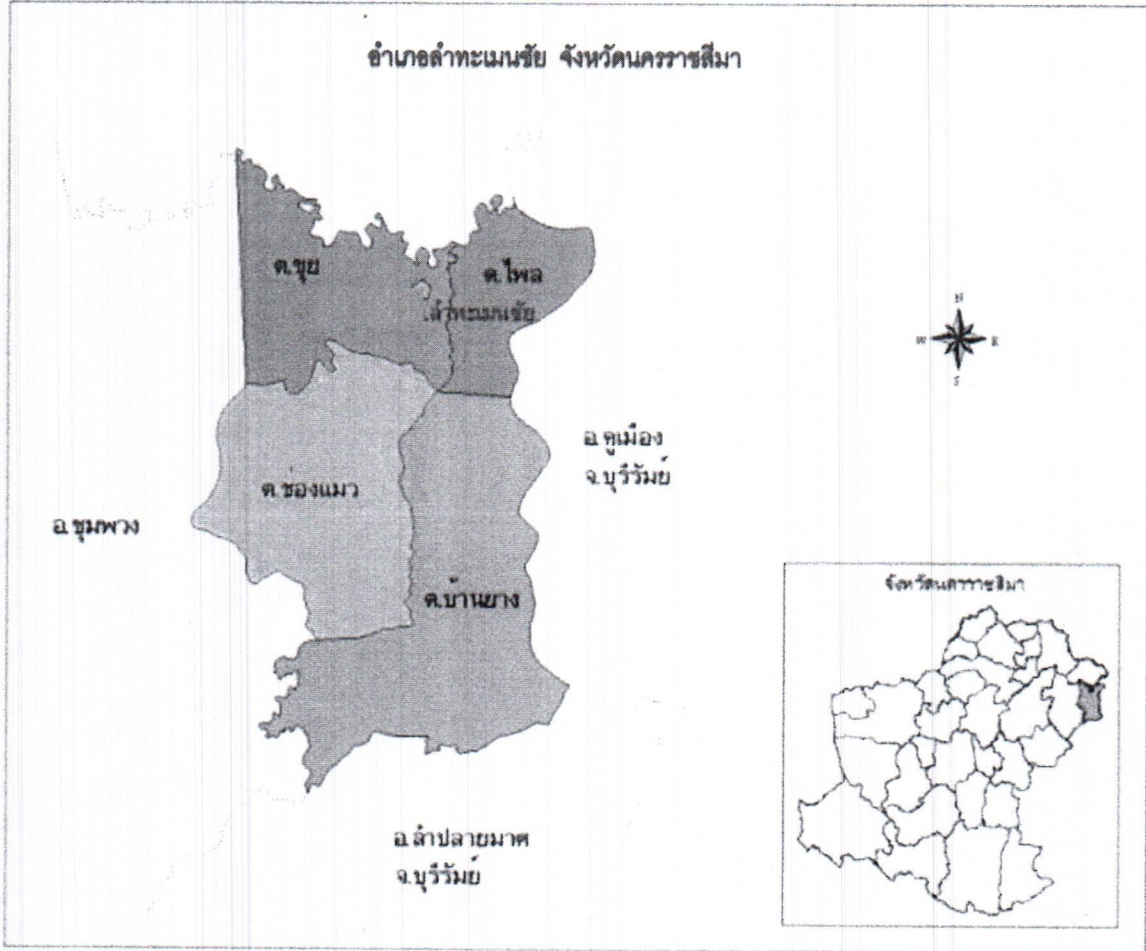
บทที่ 2

สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานของเทศบาลตำบลบ้านยาง

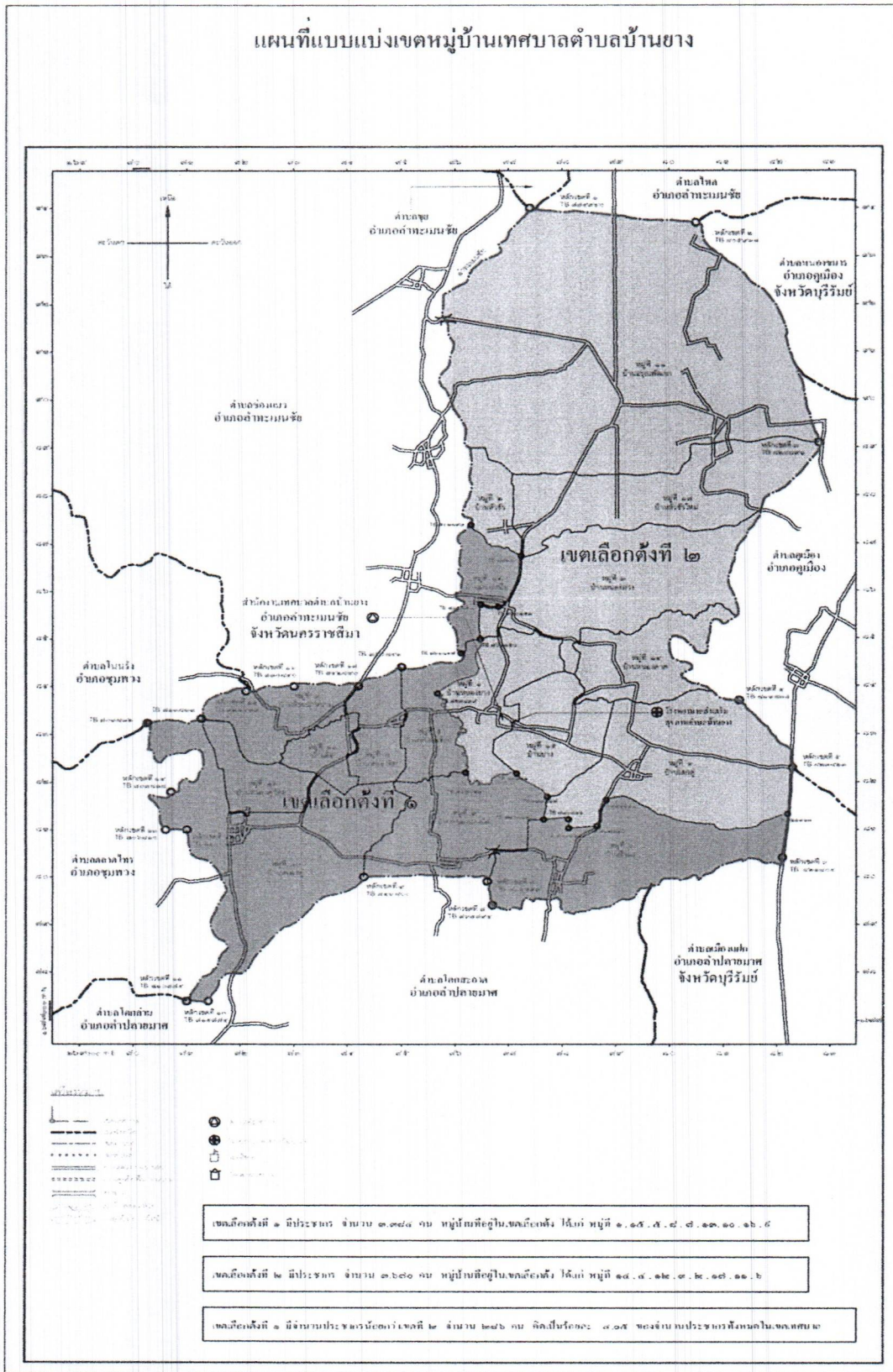
1. ด้านกายภาพ

1.1 ที่ตั้งของหมู่บ้าน

แผนที่อำเภอลำทะเมนชัย



□ แผนที่ตำบลบ้านยาง อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดนครราชสีมา



### ประวัติความเป็นมา

เมื่อประมาณสองชั่วอายุคน ได้มีประชาชนกลุ่มหนึ่งได้อพยพมาจากบริเวณอำเภอณาเชือก อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม เข้ามาดังกรากทำมาหากินบริเวณที่ราบลุ่มซึ่งมีผืนป่าขนาดใหญ่และไม้ที่สำคัญในผืนป่านั้นคือ “ต้นไม้ยาง” ซึ่งอยู่บริเวณหนองน้ำ ชาวบ้านจึงใช้ลักษณะเด่นของพื้นที่เรียกชื่อหมู่บ้านว่า “บ้านหนองยาง”

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

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

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

### ลักษณะที่ตั้ง

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

ทิศเหนือ	ติดต่อกับบ้านใหม่ทะเมนชัย บ้านกุดน้ำใส และบ้านหนองแวง ตำบลไพลอำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดนครราชสีมา
ทิศใต้	ติดต่อกับตำบลโคกสะอาด และตำบลโคกลำ อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์
ทิศตะวันออก	ติดต่อกับตำบลคูเมือง อำเภอกูเมือง จังหวัดบุรีรัมย์
ทิศตะวันตก	ติดต่อกับตำบลช่องแมว อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดนครราชสีมา และตำบลลาดไทร อำเภอชุมพวง จังหวัดนครราชสีมา

### 1.2 ลักษณะภูมิประเทศ

สภาพพื้นที่ เป็นที่ราบสูง ลักษณะดินเป็นดินร่วนปนทราย มีปริมาณทรายมาก พื้นที่ป่าเป็นป่าลักษณะป่าเบญจพรรณกระจาย มีลำน้ำลำทะเมนชัย ไหลมาจากอำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์ เข้าเขตตำบลบ้านยาง ทางทิศใต้ ผ่านบ้านหนองนกเป็ด บ้านหนองเชือก บ้านม่วงเหนือ บ้านหนองยาง และบ้านหัวขัว บ้านอรุณพัฒนา ผ่านเขตติดต่อระหว่างตำบลบ้านยางกับตำบลช่องแมว ไหลลงสู่น้ำมูล ทางทิศเหนือ ทางตำบลไพล อำเภอลำทะเมนชัย

### 1.3 ลักษณะภูมิอากาศ

ลักษณะภูมิอากาศ เป็นแบบมรสุม มี 3 ฤดู คือ

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

### 1.4 ลักษณะของดิน

ตำบลบ้านยางมีลักษณะดินโดยทั่วไป แบ่งตามบริเวณพื้นที่ของตำบลออกเป็น 2 ส่วน คือ พื้นที่บริเวณทางด้านทิศเหนือ เป็นดินเหนียวแดงปนทราย มีการระบายน้ำเร็ว เนื้อดินเป็นดินทรายปนกรวด ปฏิกิริยาของดินเป็นกลางถึงกรด ลักษณะพื้นที่เป็นที่ราบสูง

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

### 1.5 พื้นที่และการใช้ประโยชน์

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

## 2. ด้านการเมือง/การปกครอง

### 2.1 เขตการปกครอง

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

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	ชื่อผู้ใหญ่บ้าน	เบอร์โทร	หมายเหตุ
หมู่ที่ 1	บ้านหนองยาง	นายสุทธิชัย ทองลาด	083-3355228	
หมู่ที่ 2	บ้านหัวขัว	นายทอง ตลาดทรัพย์	081-9973642	
หมู่ที่ 3	บ้านหนองม่วง	นายวรโชติ โรงเรียน		
หมู่ที่ 4	บ้านโสกคู	นายอภิชัย ปักกระ	092-5432615	
หมู่ที่ 5	บ้านหนองเชือก	นายสุรนนท์ ศาลาแดง	081-4013983	
หมู่ที่ 6	บ้านหินแร่	นายคำพันธ์ ประทุมศิริ		
หมู่ที่ 7	บ้านห้วยผักหนาม	นายอุดร รัฐธนี	091-0613102	
หมู่ที่ 8	บ้านหนองอ้อ	นายวิชัย จันทร์ดิษ	080-8160118	
หมู่ที่ 9	บ้านหนองนกเป็ด	นายสมปอง อินทร์มา	063-1180696	(กำนัน)
หมู่ที่ 10	บ้านหนองดู่	นายสุรียา บุญเที่ยง	098-2775889	
หมู่ที่ 11	บ้านอรุณพัฒนา	นายณรงค์ พงษ์นุรักษ์	081-0618251	
หมู่ที่ 12	บ้านม่วงเหนือ	นายสว่าง ปริกไธสง	065-0976937	
หมู่ที่ 13	บ้านอ้อ	นายสมมาศ แสนหล้า		
หมู่ที่ 14	บ้านหนองตาด	นายบุญหลาย แสนโคตร	062-4124018	
หมู่ที่ 15	บ้านยาง	นายบุญมี เจือทอง		
หมู่ที่ 16	บ้านหนองดู่น้อย	นายนริศศักดิ์ ฤทธิไธสง	098-6192434	
หมู่ที่ 17	บ้านหัวขัวใหม่	นายประเสริฐ ปักโต	087-0121716	



## 2.2 การเลือกตั้ง

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

## 3. ประชากร

## 3.1 ข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนประชากร

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

## 3.2 จำนวนประชากรแยกตามช่วงอายุ (ปี)

อายุ (ปี)	จำนวนประชากร		
	ชาย	หญิง	รวม
น้อยกว่า 1 ปี	22	23	45
1	28	39	67
2	34	34	68
3	35	26	61
4	28	30	58
5	37	33	70
6	38	37	75
7	48	39	87
8	36	40	76
9	46	50	96
10	49	43	92
11	51	43	94
12	46	38	84
13	49	49	98
14	48	50	98
15	36	43	79
16	42	43	85
17	44	32	76
18	48	41	89
19	49	43	92
20	40	44	84
21	52	58	110
22	43	53	96
23	51	55	106
24	68	61	129
25	40	48	88
26	45	48	93
27	35	44	79
28	52	64	116
29	39	46	85
30	53	45	98
31	52	28	80
32	51	41	92
33	51	39	90
34	61	67	128
35	61	48	109
36	55	43	98
37	45	46	91
38	56	49	105
39	45	50	95
40	44	56	100

อายุ (ปี)	จำนวนประชากร		
	ชาย	หญิง	รวม
41	61	49	110
42	57	60	117
43	48	44	92
44	68	63	131
45	43	58	101
46	57	45	102
47	71	57	128
48	69	60	129
49	62	67	129
50	41	65	106
51	55	54	109
52	56	67	123
53	62	68	130
54	65	55	120
55	50	55	105
56	53	56	109
57	42	47	89
58	56	61	117
59	52	45	97
60	33	43	76
61	45	42	87
62	45	37	82
63	42	44	86
64	34	36	70
65	36	48	84
66	28	37	65
67	22	30	52
68	28	32	60
69	38	34	72
70	28	30	58
71	24	31	55
72	26	32	58
73	22	16	38
74	17	21	38
75	13	14	27
76	20	20	40
77	15	10	25
78	8	8	16
79	12	7	19
80	4	10	14
81	13	9	22

อายุ (ปี)	จำนวนประชากร		
	ชาย	หญิง	รวม
82	9	12	21
83	6	10	16
84	2	8	10
85	3	6	9
86	7	2	9
87	4	6	10
88	2	5	7
89	3	8	11
90	-	2	2
91	2	3	5
92	-	3	3
93	-	2	2
94	-	-	0
95	3	-	3
รวม	3,515	3,543	7,058

#### 4. สภาพทางสังคม

##### 4.1 การศึกษา

โรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครราชสีมา (สพฐ.) เขต 7  
จำนวน 6 แห่ง ประกอบด้วย

โรงเรียนบ้านหนองยาง

โรงเรียนบ้านหนองม่วงวิทยาคาร

โรงเรียนหนองอ้อวิทยาคม

โรงเรียนบ้านหนองดู่

โรงเรียนบ้านหินแร่หนองนกเป็ดวิทยา

โรงเรียนบ้านโสกดู่

ที่อ่านหนังสือประจำหมู่บ้าน จำนวน 7 แห่ง

ศูนย์การเรียนชุมชน จำนวน 1 แห่ง

ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก จำนวน 5 แห่ง ประกอบด้วย

ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านหนองยาง

ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านหนองอ้อ

ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านหนองดู่

ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านหินแร่

ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านหนองม่วง

##### 4.2 สาธารณสุข

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

อัตราการมีและใช้ส้วมราดน้ำ 100 เปอร์เซ็นต์

##### 4.3 การสังคมสงเคราะห์

เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ จำนวน 1,047 ราย

เบี้ยยังชีพคนพิการ จำนวน 737 ราย

เบี้ยยังชีพผู้ป่วยเอดส์ จำนวน 5 ราย

#### 5. ระบบบริการพื้นฐาน

##### 5.1 การคมนาคมขนส่ง

1) การคมนาคมติดต่อกับตำบล และอำเภอ

มีเส้นทางหลักคือถนนลาดยางจากอำเภอลำทะเมนชัย ผ่านตำบลช่องแมว ถึงตำบลบ้านยาง ระยะทาง 20 กิโลเมตร ใช้ติดต่อกับอำเภอลำทะเมนชัย กับตำบลใกล้เคียง

2) การคมนาคมติดต่อระหว่างหมู่บ้าน ตำบล

- สภาพถนนส่วนใหญ่ยังเป็นถนนลูกรังและหินคลุก ร้อยละ 90 ทำให้การเดินทางไม่สะดวก โดยเฉพาะในฤดูฝน ประชาชนได้รับความลำบากมาก

- ในหมู่บ้านบางหมู่บ้านมีถนนคอนกรีตเสริมเหล็ก แต่ยังไม่เพียงพอที่จะอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนสรุปถนนภายในตำบล

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

## 5.2 การไฟฟ้า

มีไฟฟ้าใช้	จำนวน 1,739 ครัวเรือน
ไม่มีไฟฟ้าใช้	จำนวน - ครัวเรือน

## 5.3 การประปา

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

## 5.4 ไปรษณีย์หรือการสื่อสารหรือการขนส่ง และวัสดุครุภัณฑ์

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

## 6. ระบบเศรษฐกิจ

### 6.1 การเกษตร

ตำบลบ้านยางมีพื้นที่การเกษตรทั้งสิ้น 36,915 ไร่ ครอบคลุมครัวเรือน จำนวน 1,551 ครัวเรือน  
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

### 6.2 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

## 6.3 การบริการ

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

## 6.4 การท่องเที่ยว



พระพุทธรูปหินทรายแกะสลักวัดศรีวิชัยวิทยาราม  
บ้านหินแร่ หมู่ที่ ๖



พระพุทธรูปหินทรายแกะสลักลงสี  
โรงเรียนบ้านหินแร่



ถนนสายบ้านหนองจาน ไปบ้านอรุณพัฒนา

### 6.5 การพาณิชย์และกลุ่มอาชีพ

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

## 7. ศาสนา ประเพณี วัฒนธรรม

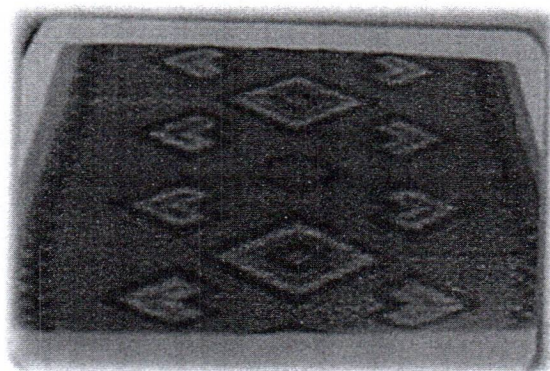
### 7.1 การนับถือศาสนา

ประชากรส่วนใหญ่นับถือศาสนาพุทธ วัดในพุทธศาสนา จำนวน 12 แห่ง

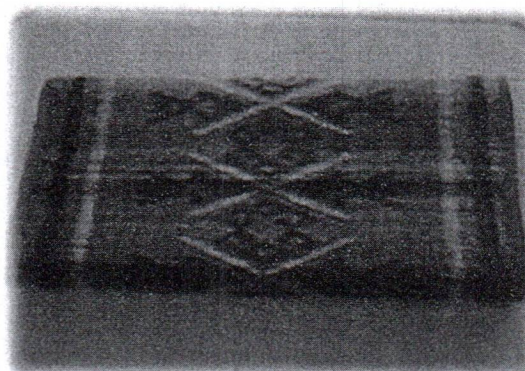
### 7.2 ประเพณีและงานประจำปี

ประชากรตำบลบ้านยาง ส่วนใหญ่นับถือศาสนาพุทธ มีประเพณีแห่เทียนเข้าพรรษา ตักบาตรเทโวโรหนะ ประเพณีงานสงกรานต์ ประเพณีลอยกระทง วันสำคัญทางศาสนาต่างๆ และการทำบุญตาม ยี่ตสิบสองคองสิบสี่

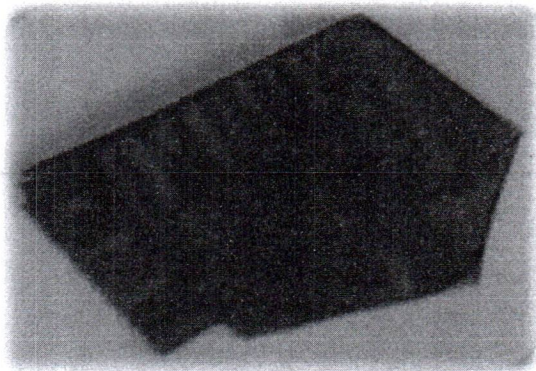
### 7.3 สินค้าพื้นเมืองและของที่ระลึก



เสื่อกก บ้านโสกตุ้ หมู่ที่ ๔



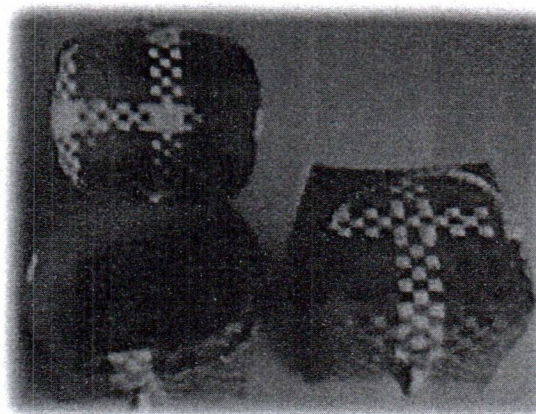
เสื่อกก บ้านหนองตุ้ หมู่ที่ ๑๐



ผ้าไหม บ้านหนองคู หมู่ที่ ๑๐



ผ้าไหม บ้านโสกคู หมู่ที่ ๔



ตะกร้าราตรี บ้านหนองยาง หมู่ที่ ๔



งานฝีมือ เขียนหมากโบราณ บ้านหินแร่

## 8. ทรัพยากรธรรมชาติ

### 8.1 น้ำ

แหล่งน้ำธรรมชาติ

บ้านยางอยู่ในลุ่มน้ำลำทะเมนชัย ปริมาณน้ำจะหลากในฤดูฝน ฤดูร้อนจะไม่มีน้ำในลำห้วย และมีแหล่งน้ำในพื้นที่ดังนี้

ลำน้ำ ลำห้วย	จำนวน	9	สาย
บึง หนอง และอื่น ๆ	จำนวน	16	แห่ง
แหล่งน้ำที่สร้างขึ้น			
ฝาย	จำนวน	7	แห่ง
บ่อน้ำตื้น	จำนวน	6	แห่ง
ประปาหมู่บ้าน	จำนวน	17	แห่ง
ถังเก็บน้ำ	จำนวน	10	แห่ง
สะพาน คสล.	จำนวน	3	แห่ง



## 8.2 ป่าไม้

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

### บทที่ 3

## วิธีดำเนินการประเมินผล

การประเมินครั้งนี้ เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงาน ภายในเทศบาลตำบลบ้านยาง อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดนครราชสีมา ในด้านกระบวนการและ ขั้นตอน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ โดยมี รายละเอียดและขั้นตอนการดำเนินการ 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 ซึ่งได้มาจากการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจากการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่าง จากสูตรของ Taro Yamane (1970) ได้กลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำเท่ากับ 378 คน เพื่อให้การประเมินมีความ สมบูรณ์มากยิ่งขึ้นผู้ประเมิน จึงใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน โดยกำหนดสัดส่วนกลุ่มตัวอย่างของ แต่ละงานตามปริมาณการมารับบริการ ได้แก่ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานด้าน การศึกษา งานด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ สังคม สำหรับการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากประชากร ใช้สูตรของ Taro Yamane กำหนดให้ ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมให้เกิดขึ้นคือ ร้อยละ 5 ตามสูตรดังนี้

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

n หมายถึง ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N หมายถึง ขนาดของประชากรทั้งหมด

e หมายถึง ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่าง (0.05)

สำหรับการเลือกกลุ่มตัวอย่างใช้การสุ่มแบบกลุ่ม (Cluster Random Sample) จากหมู่บ้าน 17 หมู่บ้าน สุ่มมา 10 หมู่บ้าน และในแต่ละหมู่บ้านที่สุ่มมาได้ กำหนดสัดส่วนของงานที่ขอรับบริการ และสัดส่วนของประชากรในแต่ละหมู่บ้าน ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามงานที่มาใช้บริการและหมู่บ้านที่เป็นพื้นที่รับผิดชอบของเทศบาลตำบลบ้านยาง ดังรายละเอียดตามตาราง 1

ตาราง 1 จำนวนกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามหมู่บ้านที่เป็นพื้นที่รับผิดชอบของเทศบาลตำบลบ้านยาง

ชื่อหมู่บ้าน	ประชากร (คน)	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง (คน)
บ้านหนองยาง	735	40
บ้านหัวขัว	245	40
บ้านโสกคู้	565	40
บ้านหนองเชือก	188	40
บ้านหินแร่	600	40
บ้านหนองอ้อ	486	40
บ้านหนองคู้	643	40
บ้านม่วงเหนือ	725	40
บ้านหนองตาด	149	40
บ้านยาง	318	40
รวม	4,654	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 เฉยๆ ค่อนข้างพอใจ และพอใจ มีทั้งหมด 4 ด้าน ประกอบด้วย ด้านกระบวนการและขั้นตอน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ รวมจำนวน 25 ข้อ และมีเติมคำในช่องว่าง 2 ข้อ โดยสอบถามเกี่ยวกับปัญหาในการให้บริการ และข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงแก้ไข

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

สำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูลนั้น ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลแบบออนไลน์และภาคสนาม ณ ชุมชน ที่เป็นพื้นที่รับผิดชอบบริการของเทศบาลตำบลบ้านยาง โดยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างวันที่ 28-29 กรกฎาคม 2566

## การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลใช้การวิเคราะห์หาค่าความถี่และร้อยละ เพื่อแสดงความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านยาง โดยจะทำการวิเคราะห์ในภาพรวมและจำแนกตามงานที่มาใช้บริการ ซึ่งในการวิเคราะห์ข้อมูลใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางด้านสถิติ

สำหรับเกณฑ์ในการแปลความหมายของค่าร้อยละ เพื่อแสดงร้อยละของความพึงพอใจนั้น ใช้เกณฑ์ดังต่อไปนี้

ถ้าตอบระดับความพึงพอใจ ไม่พอใจและไม่ค่อยพอใจ	แสดงว่า	ไม่พอใจ
ถ้าตอบระดับความพึงพอใจ เฉยๆ	แสดงว่า	เฉยๆ
ถ้าตอบระดับความพึงพอใจ ค่อนข้างพอใจ และพอใจ	แสดงว่า	พอใจ

เกณฑ์ให้คะแนนร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ (ตามประกาศพนักงานส่วนตำบล/เทศบาล จังหวัดนครราชสีมา, 2558)

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

## บทที่ 4 ผลการประเมิน

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านยาง อำเภอ ลำทะเมนชัย จังหวัดนครราชสีมา คณะผู้ประเมินนำเสนอด้วยตารางและแผนภูมิ ประกอบคำบรรยาย ผลการประเมินนำเสนอตามลำดับดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน
2. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านยาง อำเภอ ลำทะเมนชัย จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวม
3. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านยาง อำเภอ ลำทะเมนชัย จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงาน
4. ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ

### ผลการประเมิน

#### 1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนมากเป็นเพศหญิง (ร้อยละ 51.25) ส่วนมากมีอายุระหว่าง 31-45 ปี (ร้อยละ 43.00) รองลงมาคือมีอายุระหว่าง 46-60 ปี (ร้อยละ 41.00) ส่วนใหญ่จบการศึกษา สูงสุดระดับประถมศึกษา (ร้อยละ 47.75) รองลงมาคือมัธยมศึกษา (ร้อยละ 36.25) และส่วนมาก ประกอบอาชีพเกษตรกร (ร้อยละ 24.75) รองลงมาคืออาชีพรับจ้างทั่วไป (ร้อยละ 18.25) รายละเอียด ดังตาราง 2

ตาราง 2 จำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

รายการ		จำนวน (N = 400 คน)	ร้อยละ (100.00)
เพศ	ชาย	195	48.75
	หญิง	205	51.25
อายุ	ต่ำกว่า 18 ปี	-	-
	18- 30 ปี	1	0.25
	31 – 45 ปี	172	43.00
	46-60 ปี	164	41.00
	61 ปีขึ้นไป	63	15.75

ตาราง 2 (ต่อ)

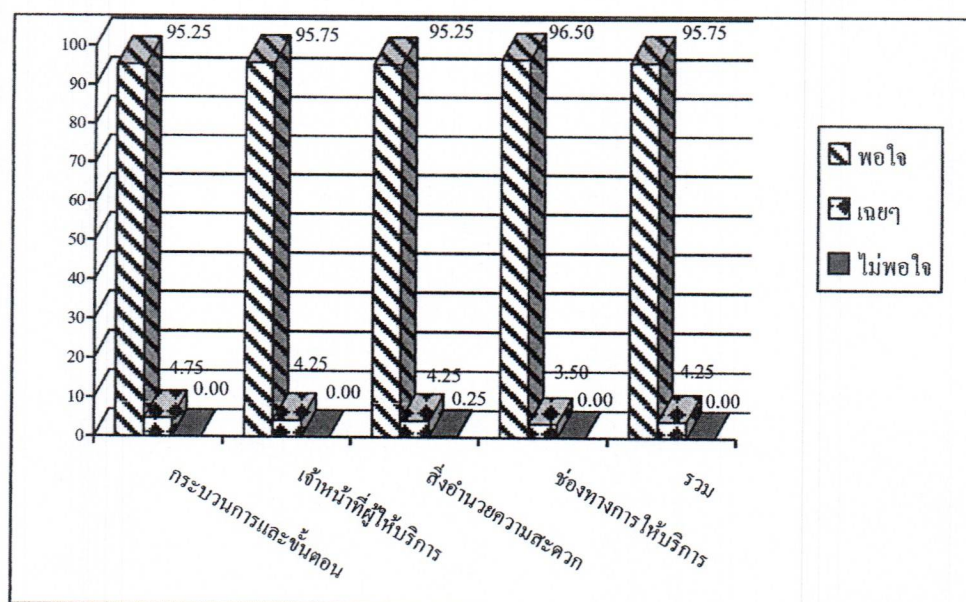
รายการ		จำนวน (N = 400 คน)	ร้อยละ (100.00)
ระดับการศึกษา	ต่ำกว่าประถมศึกษา	3	0.75
	ประถมศึกษา	191	47.75
	มัธยมศึกษา	145	36.25
	อนุปริญญา	23	5.75
	ปริญญาตรี	38	9.50
	สูงกว่าปริญญาตรี	-	-
อาชีพ	ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	26	6.50
	ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	47	11.75
	ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ	21	5.25
	ค้าขาย/อาชีพอิสระ	72	18.00
	นักเรียน/นักศึกษา	-	-
	รับจ้างทั่วไป	73	18.25
	แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	59	14.75
	เกษตรกร/ประมง	99	24.75
	ว่างงาน	3	0.75
	อื่นๆ	-	-
งานที่ประเมิน	งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	100	25.00
	งานด้านการศึกษา	100	25.00
	งานด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทา สาธารณภัย	100	25.00
	งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	100	25.00

## 2. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านยาง อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวม

2.1 เมื่อพิจารณาโดยภาพรวม ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านยาง อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดนครราชสีมา คิดเป็นร้อยละ 95.75 เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านช่องทางการให้บริการ (ร้อยละ 96.50) รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ร้อยละ 95.75) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในจำนวนเท่ากัน (ร้อยละ 95.25) ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 3 และแผนภูมิ 1

ตาราง 3 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านยาง อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน

รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ (N = 400)					
	พอใจ		เฉย ๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	381	95.25	19	4.75	0	0.00
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	383	95.75	17	4.25	0	0.00
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	381	95.25	18	4.50	1	0.25
ด้านช่องทางการให้บริการ	386	96.50	14	3.50	0	0.00
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>383</b>	<b>95.75</b>	<b>17</b>	<b>4.25</b>	<b>0</b>	<b>0.00</b>

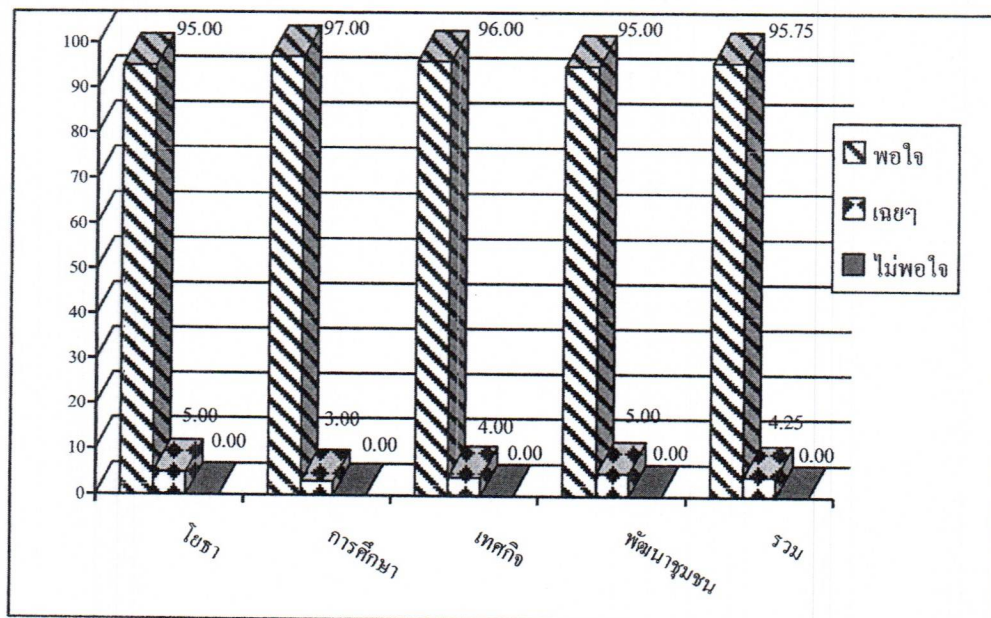


แผนภูมิ 1 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านยาง  
อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน

2.2 เมื่อพิจารณาจำแนกตามงาน พบว่า งานที่ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการมากที่สุด คือ งานด้านการศึกษา (ร้อยละ 97.00) (10 คะแนน) รองลงมาคือ งานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย (ร้อยละ 96.00) (10 คะแนน) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ในจำนวนเท่ากัน (ร้อยละ 95.00) (9 คะแนน) ตามลำดับรายละเอียดดังตาราง 4 และแผนภูมิ 2

ตาราง 4 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านยาง อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงาน

งานที่ประเมิน	ระดับความพึงพอใจ						
	พอใจ		คะแนนที่ได้	เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	95	95.00	9	5	5.00	0	0.00
งานด้านการศึกษา	97	97.00	10	3	3.00	0	0.00
งานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	96	96.00	10	4	4.00	0	0.00
งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	95	95.00	9	5	5.00	0	0.00
รวม	838	95.75	10	17	4.25	0	0.00



แผนภูมิ 2 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านยาง อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงาน



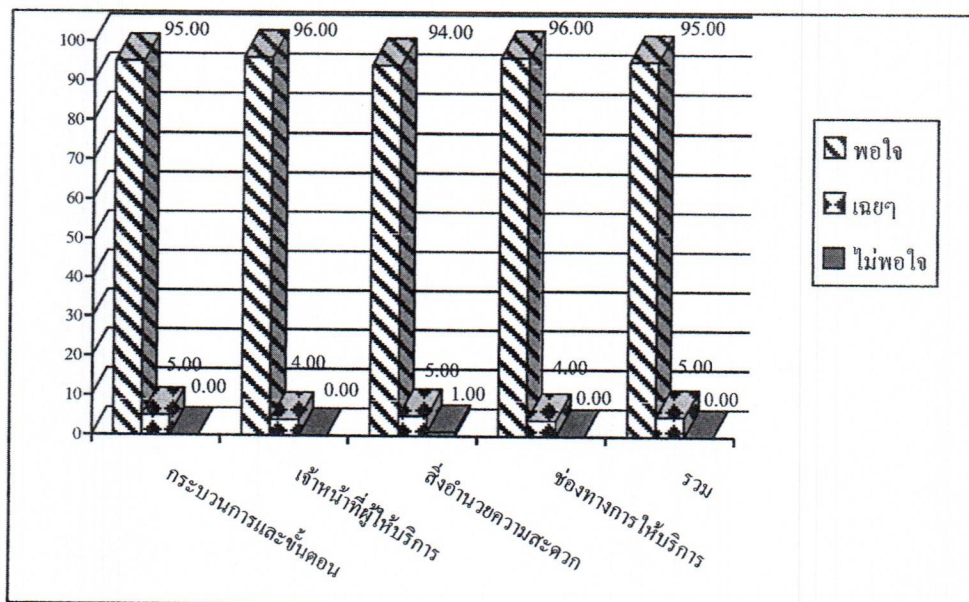
### 3. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านยาง อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงาน

#### 3.1 งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

3.1.1 เมื่อพิจารณาโดยภาพรวม พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 95.00 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด เท่ากัน 2 งาน คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ (ร้อยละ 96.00) รองลงมาคือ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ (ร้อยละ 95.00) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ร้อยละ 94.00) ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 5 และแผนภูมิ 3

ตาราง 5 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาต  
ปลูกสิ่งก่อสร้าง ของเทศบาลตำบลบ้านยาง อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดนครราชสีมา  
โดยภาพรวม และรายด้าน

งานด้านโยธา การขออนุญาต ปลูกสิ่งก่อสร้าง	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉย ๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	95	95.00	5	5.00	0	0.00
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	96	96.00	4	4.00	0	0.00
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	94	94.00	5	5.00	1	1.00
ด้านช่องทางการให้บริการ	96	96.00	4	4.00	0	0.00
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>95</b>	<b>95.00</b>	<b>5</b>	<b>5.00</b>	<b>0</b>	<b>0.00</b>



แผนภูมิ 3 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านยาง  
อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดนครราชสีมา งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

## 3.1.2 งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง จำแนกเป็นรายด้าน

## 1) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 95.00 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดเท่ากัน 2 ข้อ คือ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว ความรวดเร็วในการให้บริการ (ร้อยละ 97.00) รายละเอียดดังตาราง 6

ตาราง 6 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ของเทศบาลตำบลบ้านยาง อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดนครราชสีมา ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

ด้านกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉย ๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	97	97.00	3	3.00	0	0.00
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	97	97.00	3	3.00	0	0.00
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และ แนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	95	95.00	5	5.00	0	0.00
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการ ให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	94	94.00	5	5.00	1	1.00
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ แต่ละขั้นตอน	92	92.00	8	8.00	0	0.00
6. ระยะเวลาการให้บริการมีความ เหมาะสมตรงต่อความต้องการของ ผู้รับบริการ	94	94.00	6	6.00	0	0.00
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>95</b>	<b>95.00</b>	<b>5</b>	<b>5.00</b>	<b>0</b>	<b>0.00</b>

## 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 96.00 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด เท่ากัน 2 ข้อ คือ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ร้อยละ 97.00) รายละเอียดดังตาราง 7

ตาราง 7 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาต  
ปลูกสิ่งก่อสร้าง ของเทศบาลตำบลบ้านยาง อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดนครราชสีมา  
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉย ๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ	97	97.00	3	3.00	0	0.00
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	97	97.00	2	2.00	1	1.00
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	96	96.00	4	4.00	0	0.00
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่นการตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาให้	93	93.00	7	7.00	0	0.00
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการ เหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	95	95.00	5	5.00	0	0.00
6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ	95	95.00	4	4.00	1	1.00
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>96</b>	<b>96.00</b>	<b>4</b>	<b>4.00</b>	<b>0</b>	<b>0.00</b>

## 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 94.00 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด เท่ากัน 2 ข้อ คือ สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ การจัดสถานที่และอุปกรณ์ มีความเรียบร้อย สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ (ร้อยละ 96.00) รายละเอียดดังตาราง 8

ตาราง 8 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาต  
ปลูกสิ่งก่อสร้าง ของเทศบาลตำบลบ้านยาง อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดนครราชสีมา  
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉย ๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ	96	96.00	4	4.00	0	0.00
2. ความพอเพียงของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์ สาธารณะ ที่คอยรับบริการ	94	94.00	5	5.00	1	1.00
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	95	95.00	5	5.00	0	0.00
4. ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	92	92.00	7	7.00	1	1.00
5. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ	92	92.00	7	7.00	1	1.00
6. การจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเรียบร้อย สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	96	96.00	4	4.00	0	0.00
7. ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	95	95.00	5	5.00	0	0.00
8. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารการให้ความรู้	95	95.00	4	4.00	1	1.00
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>94</b>	<b>94.00</b>	<b>5</b>	<b>5.00</b>	<b>1</b>	<b>1.00</b>

## 4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการโดยภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 96.00 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายชื่อ พบว่า ข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด เท่ากัน 2 ข้อ คือ ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่และบริการผ่านออนไลน์ ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ (ร้อยละ 97.00) รายละเอียดดังตาราง 9

ตาราง 9 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาต  
ปลูกสิ่งก่อสร้าง ของเทศบาลตำบลบ้านยาง อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดนครราชสีมา  
ด้านช่องทางการให้บริการ

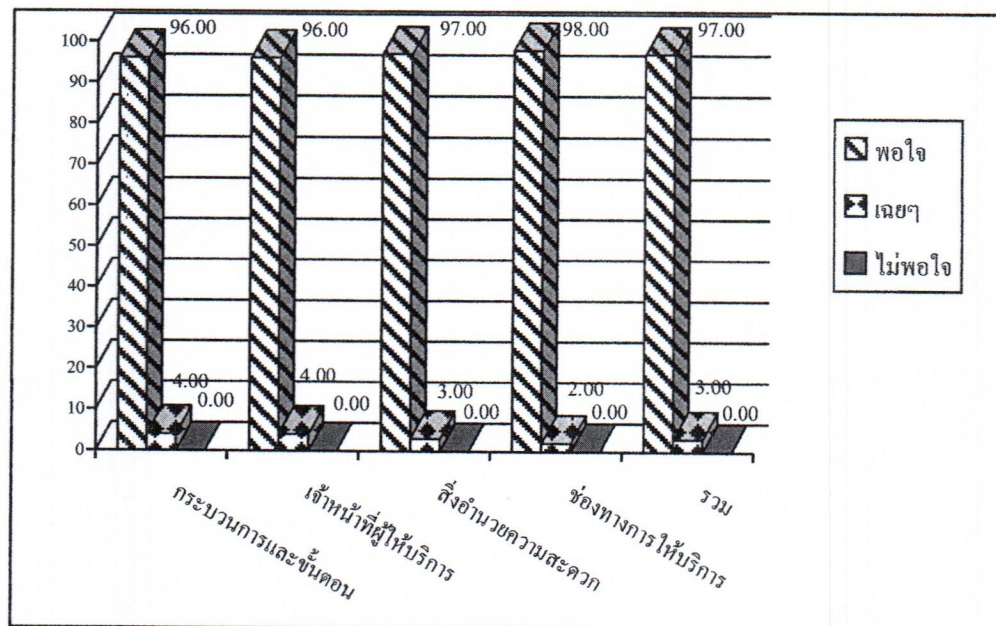
ด้านช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉย ๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่และบริการผ่านออนไลน์	97	97.00	3	3.00	0	0.00
2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ	95	95.00	5	5.00	0	0.00
3. ความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ	95	95.00	5	5.00	0	0.00
4. ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ	97	97.00	2	2.00	1	1.00
5. คุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม	96	96.00	4	4.00	0	0.00
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>96</b>	<b>96.00</b>	<b>4</b>	<b>4.00</b>	<b>0</b>	<b>0.00</b>

### 3.2 งานด้านการศึกษา

3.2.1 เมื่อพิจารณาโดยภาพรวม พบว่าประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 97.00 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านช่องทางการให้บริการ (ร้อยละ 98.00) รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ร้อยละ 97.00) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในจำนวนเท่ากัน (ร้อยละ 96.00) ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 10 และแผนภูมิ 4

ตาราง 10 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านการศึกษา  
ของเทศบาลตำบลบ้านยาง อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดนครราชสีมา  
โดยภาพรวมและรายด้าน

งานด้านการศึกษา	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉย ๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	96	96.00	4	4.00	0	0.00
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	96	96.00	4	4.00	0	0.00
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	97	97.00	3	3.00	0	0.00
ด้านช่องทางการให้บริการ	98	98.00	2	2.00	0	0.00
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>97</b>	<b>97.00</b>	<b>3</b>	<b>3.00</b>	<b>0</b>	<b>0.00</b>



แผนภูมิ 4 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านยาง อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดนครราชสีมา งานด้านการศึกษา

## 3.2.2 งานด้านการศึกษา จำแนกเป็นรายด้าน

## 1) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวมคิดเป็นร้อยละ 96.00 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว (ร้อยละ 98.00) รองลงมา คือ ความรวดเร็วในการให้บริการ (ร้อยละ 97.00) รายละเอียดดังตาราง 11

ตาราง 11 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านการศึกษา  
ของเทศบาลตำบลบ้านยาง อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดนครราชสีมา  
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

ด้านกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉย ๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	98	98.00	2	2.00	0	0.00
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	97	97.00	3	3.00	0	0.00
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และ แนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	94	94.00	6	6.00	0	0.00
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการ ให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	93	93.00	6	6.00	1	1.00
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ แต่ละขั้นตอน	96	96.00	3	3.00	1	1.00
6. ระยะเวลาการให้บริการมีความ เหมาะสมตรงต่อความต้องการของ ผู้รับบริการ	96	96.00	4	4.00	0	0.00
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>96</b>	<b>96.00</b>	<b>4</b>	<b>4.00</b>	<b>0</b>	<b>0.00</b>

## 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวมคิดเป็นร้อยละ 96.00 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ (ร้อยละ 98.00) รองลงมาคือ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ (ร้อยละ 97.00) รายละเอียดดังตาราง 12

ตาราง 12 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านการศึกษา  
ของเทศบาลตำบลบ้านยาง อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดนครราชสีมา  
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉย ๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	96	96.00	4	4.00	0	0.00
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	95	95.00	5	5.00	0	0.00
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	94	94.00	6	6.00	0	0.00
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่นการตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาให้	94	94.00	5	5.00	1	1.00
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	98	98.00	2	2.00	0	0.00
6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ	97	97.00	2	2.00	1	1.00
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>96</b>	<b>96.00</b>	<b>4</b>	<b>4.00</b>	<b>0</b>	<b>0.00</b>



## 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 97.00 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดเท่ากัน 2 ข้อ คือ ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย และความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารการให้ความรู้ (ร้อยละ 99.00) รองลงมาคือ การจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเรียบร้อย สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ (ร้อยละ 98.00) รายละเอียด ดังตาราง 13

ตาราง 13 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านการศึกษ  
ของเทศบาลตำบลบ้านยาง อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดนครราชสีมา  
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉย ๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ	95	95.00	5	5.00	0	0.00
2. ความพอเพียงของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์ สาธารณะ ที่คอยรับบริการ	94	94.00	6	6.00	0	0.00
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	95	95.00	5	5.00	0	0.00
4. ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	97	97.00	2	2.00	1	1.00
5. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ	96	96.00	3	3.00	1	1.00
6. การจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเรียบร้อย สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	98	98.00	2	2.00	0	0.00
7. ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	99	99.00	1	1.00	0	0.00
8. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารการให้ความรู้	99	99.00	1	1.00	0	0.00
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>97</b>	<b>97.00</b>	<b>3</b>	<b>3.00</b>	<b>0</b>	<b>0.00</b>

## 4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการโดยภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 98.00 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายชื่อ พบว่า ข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด เท่ากัน 2 ข้อ คือ ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ และคุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม (ร้อยละ 99.00) รายละเอียดดังตาราง 14

ตาราง 14 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านการศึกษา  
ของเทศบาลตำบลบ้านยาง อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดนครราชสีมา  
ด้านช่องทางการให้บริการ

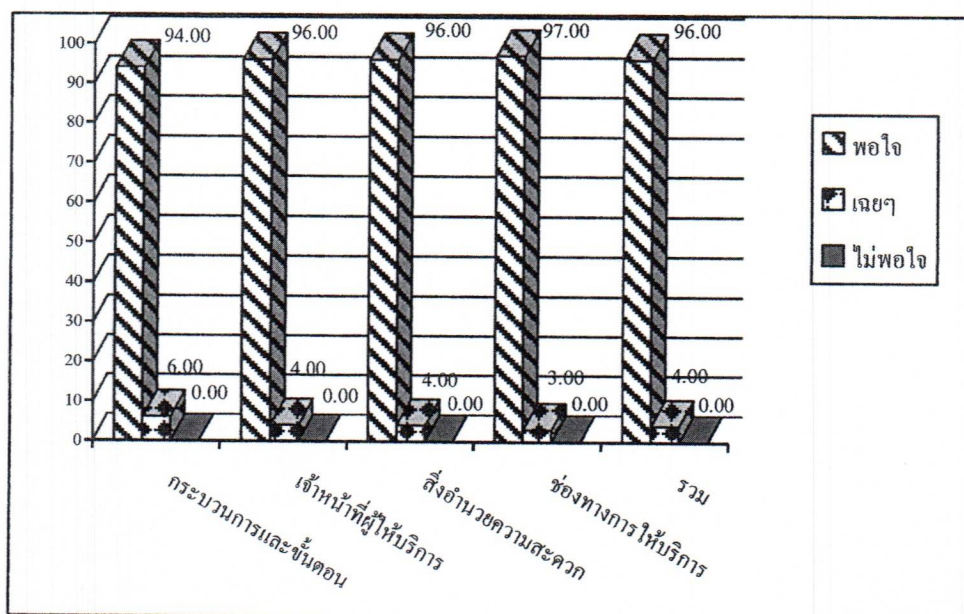
ด้านช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉย ๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่และบริการผ่านออนไลน์	95	95.00	5	5.00	0	0.00
2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ	98	98.00	2	2.00	0	0.00
3. ความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ	97	97.00	3	3.00	0	0.00
4. ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ	99	99.00	1	1.00	0	0.00
5. คุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม	99	99.00	1	1.00	0	0.00
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>98</b>	<b>98.00</b>	<b>2</b>	<b>2.00</b>	<b>0</b>	<b>0.00</b>

### 3.3 งานด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

3.3.1 เมื่อพิจารณาโดยภาพรวม พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 96.00 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือด้าน ช่องทางการให้บริการ (ร้อยละ 97.00) รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ร้อยละ 93.00) และด้าน สิ่งอำนวยความสะดวก ในจำนวนเท่ากัน (ร้อยละ 96.00) และด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ (ร้อยละ 94.00) ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 15 และแผนภูมิ 5

ตาราง 15 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านเทคนิค หรือป้องกัน บรรเทาสาธารณภัย ของเทศบาลตำบลบ้านยาง อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน

งานด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทา สาธารณภัย	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉย ๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	94	94.00	6	6.00	0	0.00
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	96	96.00	4	4.00	0	0.00
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	96	96.00	4	4.00	0	0.00
ด้านช่องทางการให้บริการ	97	97.00	3	3.00	0	0.00
รวมเฉลี่ย	96	96.00	4	4.00	0	0.00



แผนภูมิ 5 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านยาง อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดนครราชสีมา งานด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

## 3.3.2 งานด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย จำแนกเป็นรายด้าน

## 1) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 94.00 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดเท่ากัน 3 ข้อ คือ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว ความรวดเร็วในการให้บริการ และความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ (ร้อยละ 99.00) รายละเอียดดังตาราง 16

ตาราง 16 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ของเทศบาลตำบลบ้านยาง อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดนครราชสีมา ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

ด้านกระบวนการและ ขั้นตอนการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉย ๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	99	99.00	1	1.00	0	0.00
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	99	99.00	1	1.00	0	0.00
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และ แนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	99	99.00	1	1.00	0	0.00
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการ ให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	88	88.00	12	12.00	0	0.00
5. ความสะอาดที่ได้รับจากการบริการ แต่ละขั้นตอน	88	88.00	12	12.00	0	0.00
6. ระยะเวลาการให้บริการ มีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการ ของผู้รับบริการ	92	92.00	7	7.00	1	1.00
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>94</b>	<b>94.00</b>	<b>6</b>	<b>6.00</b>	<b>0</b>	<b>0.00</b>

## 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 96.00 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ร้อยละ 99.00) รองลงมาคือ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ร้อยละ 98.00) รายละเอียดดังตาราง

ตาราง 17 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านเทศกิจ หรือป้องกัน บรรเทาสาธารณภัย ของเทศบาลตำบลบ้านยาง อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดนครราชสีมา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉย ๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	98	98.00	2	2.00	0	0.00
2. ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	99	99.00	1	1.00	0	0.00
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	97	97.00	3	3.00	0	0.00
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่นการตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาให้	95	95.00	4	4.00	1	1.00
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	93	93.00	6	6.00	1	1.00
6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ	93	93.00	7	7.00	0	0.00
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>96</b>	<b>96.00</b>	<b>4</b>	<b>4.00</b>	<b>0</b>	<b>0.00</b>

## 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 96.00 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด เท่ากัน 2 ข้อ คือ สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ และความพอเพียงของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่คอยให้บริการ (ร้อยละ 98.00) รายละเอียดดังตาราง 18

ตาราง 18 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านเทคนิค หรือป้องกัน บรรเทาสาธารณภัย ของเทศบาลตำบลบ้านยาง อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดนครราชสีมา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉย ๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ	98	98.00	2	2.00	0	0.00
2. ความพอเพียงของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่คอยให้บริการ	98	98.00	2	2.00	0	0.00
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	96	96.00	4	4.00	0	0.00
4. ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	95	95.00	4	4.00	1	1.00
5. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ	93	93.00	7	7.00	0	0.00
6. การจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเรียบร้อย สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	94	94.00	5	5.00	1	1.00
7. ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	95	95.00	5	5.00	0	0.00
8. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารการให้ความรู้	95	95.00	5	5.00	0	0.00
รวมเฉลี่ย	96	96.00	4	4.00	0	0.00

## 4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการโดยภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 97.00 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่และบริการผ่านออนไลน์ (ร้อยละ 98.00) รองลงมาคือ ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ (ร้อยละ 97.00) รายละเอียดดังตาราง 19

ตาราง 19 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านเทคนิค หรือป้องกัน  
บรรเทาสาธารณภัย ของเทศบาลตำบลบ้านยาง อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดนครราชสีมา  
ด้านช่องทางการให้บริการ

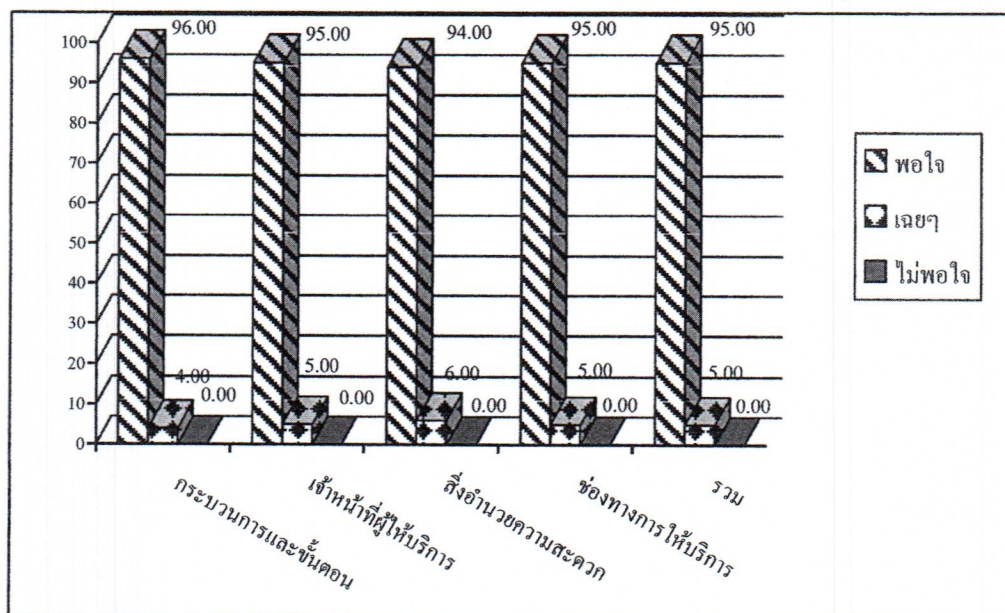
ด้านช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉย ๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่และบริการผ่านออนไลน์	98	98.00	2	2.00	0	0.00
2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ	97	97.00	3	3.00	0	0.00
3. ความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ	96	96.00	4	4.00	0	0.00
4. ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ	96	96.00	3	3.00	1	1.00
5. คุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม	96	96.00	4	4.00	0	0.00
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>97</b>	<b>97.00</b>	<b>3</b>	<b>3.00</b>	<b>0</b>	<b>0.00</b>

### 3.4 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

3.4.1 เมื่อพิจารณาโดยภาพรวม พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 95.00 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ (ร้อยละ 96.00) รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ ในจำนวนเท่ากัน (ร้อยละ 95.00) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ร้อยละ 94.00) ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 20 และแผนภูมิ 6

ตาราง 20 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ของเทศบาลตำบลบ้านยาง อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน

งานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉย ๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	96	96.00	4	4.00	0	0.00
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	95	95.00	5	5.00	0	0.00
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	94	94.00	6	6.00	0	0.00
ด้านช่องทางการให้บริการ	95	95.00	5	5.00	0	0.00
รวมเฉลี่ย	95	95.00	5	5.00	0	0.00



แผนภูมิ 6 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านยาง อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดนครราชสีมา งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม



## 3.4.2 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม จำแนกเป็นรายด้าน

## 1) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 96.00 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดเท่ากัน 3 ข้อ คือ ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน) ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ แต่ละขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ (ร้อยละ 97.00) รายละเอียดดังตาราง 21

ตาราง 21 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ของเทศบาลตำบลบ้านยาง อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดนครราชสีมา ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

ด้านกระบวนการและ ขั้นตอนการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉย ๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	94	94.00	6	6.00	0	0.00
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	94	94.00	5	5.00	1	1.00
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และ แนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	94	94.00	6	6.00	0	0.00
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการ ให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	97	97.00	3	3.00	0	0.00
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ แต่ละขั้นตอน	97	97.00	3	3.00	0	0.00
6. ระยะเวลาการให้บริการมีความ เหมาะสมตรงต่อความต้องการของ ผู้รับบริการ	97	97.00	3	3.00	0	0.00
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>96</b>	<b>96.00</b>	<b>4</b>	<b>4.00</b>	<b>0</b>	<b>0.00</b>

## 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 95.00 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายชื่อ พบว่า ข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ (ร้อยละ 97.00) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ (ร้อยละ 96.00) รายละเอียดดังตาราง 22

ตาราง 22 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ของเทศบาลตำบลบ้านยาง อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดนครราชสีมา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉย ๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	94	94.00	6	6.00	0	0.00
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	93	93.00	7	7.00	0	0.00
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	94	94.00	6	6.00	0	0.00
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่นการตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาให้	94	94.00	6	6.00	0	0.00
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	96	96.00	4	4.00	0	0.00
6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ	97	97.00	3	3.00	0	0.00
รวมเฉลี่ย	95	95.00	5	5.00	0	0.00

## 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 94.00 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารการให้ความรู้ (ร้อยละ 97.00) รองลงมา คือ ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย (ร้อยละ 96.00) รายละเอียดดังตาราง 23

ตาราง 23 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ของเทศบาลตำบลบ้านยาง อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดนครราชสีมา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉย ๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ	95	95.00	5	5.00	0	0.00
2. ความพอเพียงของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์ สาธารณะ ที่คอยรับบริการ	95	95.00	5	5.00	0	0.00
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	90	90.00	9	9.00	1	1.00
4. ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	90	90.00	9	9.00	1	1.00
5. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ	94	94.00	6	6.00	0	0.00
6. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ มีความเรียบร้อย สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	94	94.00	6	6.00	0	0.00
7. ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	96	96.00	4	4.00	0	0.00
8. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารการให้ความรู้	97	97.00	3	3.00	0	0.00
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>94</b>	<b>94.00</b>	<b>6</b>	<b>6.00</b>	<b>0</b>	<b>0.00</b>

## 4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการโดยภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 95.00 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายชื่อ พบว่า ข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ คุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม (ร้อยละ 97.00) รองลงมาคือ ความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ และความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ ในจำนวนเท่ากัน (ร้อยละ 95.00) รายละเอียดดังตาราง 24

ตาราง 24 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ของเทศบาลตำบลบ้านยาง อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดนครราชสีมา ด้านช่องทางการให้บริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉย ๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่และบริการผ่านออนไลน์	94	94.00	6	6.00	0	0.00
2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ	94	94.00	6	6.00	0	0.00
3. ความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ	95	95.00	5	5.00	0	0.00
4. ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ	95	95.00	5	5.00	0	0.00
5. คุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม	97	97.00	2	2.00	1	1.00
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>95</b>	<b>95.00</b>	<b>5</b>	<b>5.00</b>	<b>0</b>	<b>0.00</b>

#### 4. ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ

ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างได้ให้ข้อเสนอแนะ เพื่อพัฒนางานในพื้นที่ความรับผิดชอบของเทศบาลตำบลบ้านยาง ดังนี้

4.1 งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ประชาชนเห็นว่า การให้บริการมีขั้นตอนที่ชัดเจน และสะดวก ติดต่อดีง่าย และสะดวก

4.2 งานด้านการศึกษา ประชาชนเห็นว่า ครูและนักเรียนเป็นอย่างดี มีกิจกรรมดี ๆ ตลอด ประชาชนได้มีส่วนร่วมในกิจกรรมบ่อย ๆ

4.3 งานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ประชาชนเห็นว่า เจ้าหน้าที่ทำงานเข้มแข็ง ดูแลประชาชนได้เป็นอย่างดี

4.4 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ประชาชนเห็นว่า โครงการที่ดี ให้ความช่วยเหลือประชาชนได้เป็นอย่างดี อยากให้มีการอบรมชาวบ้านบ่อย ๆ

นอกจากนี้ประชาชนในพื้นที่อยากให้เพิ่มพื้นที่ในการให้บริการประชาชน เพื่อความสะดวกต่อการรับบริการ ปรับปรุงถนน เนื่องจากผิวถนนขรุขระ อยากให้ทำท่อระบายน้ำในหมู่บ้าน เพิ่มไฟฟ้าตามซอยรอบหมู่บ้าน และบางช่วงน้ำประปามีสีเหลืองขุ่น ต้องปรับปรุงอย่างเร่งด่วน

## บทที่ 5

### สรุปผลการประเมิน

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านยาง อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดนครราชสีมา จัดทำขึ้นเพื่อเป็นการพัฒนาประสิทธิภาพของการให้บริการของเจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลบ้านยาง ให้สามารถตอบสนองความต้องการและสามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในชุมชนของประชาชนที่มาใช้บริการในด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และช่องทางการให้บริการ โดยทำการประเมิน 4 งาน ได้แก่ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานด้านการศึกษา งานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจากการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากสูตรของ Taro Yamane (1970) ได้กลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำเท่ากับ 378 คน เพื่อให้การประเมินมีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้นผู้ประเมิน จึงใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน โดยกำหนดสัดส่วนกลุ่มตัวอย่างของแต่ละงานตามปริมาณการมารับบริการ

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้เป็นแบบประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านยาง อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดนครราชสีมา แบบประเมินแบ่งออกเป็น 2 ตอน ดังนี้ ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน มีลักษณะแบบประเมินเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List) จำนวน 5 ข้อ ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านยาง มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ และปัญหาและข้อเสนอแนะ ซึ่งมีลักษณะเป็นคำถามปลายเปิด ดำเนินการประเมินใน 4 ด้าน คือ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และช่องทางการให้บริการ เก็บข้อมูลระหว่างวันที่ 28-29 กรกฎาคม 2566 นำข้อมูลที่ได้อาจัดกระทำข้อมูลเพื่อวิเคราะห์ หาความถี่ และค่าร้อยละ ซึ่งผู้ประเมินนำเสนอด้วยตารางและแผนภูมิประกอบคำบรรยายทั้งโดยภาพรวม จำแนกตามงาน รายด้าน และรายข้อ ผลการประเมินสามารถนำมาสรุปได้ดังนี้

### สรุปผลการประเมิน

#### 1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนมากเป็นเพศหญิง (ร้อยละ 51.25) ส่วนมากมีอายุระหว่าง 31-45 ปี (ร้อยละ 43.00) รองลงมาคือมีอายุระหว่าง 46-60 ปี (ร้อยละ 41.00) ส่วนใหญ่จบการศึกษา สูงสุดระดับประถมศึกษา (ร้อยละ 47.75) รองลงมาคือมัธยมศึกษา (ร้อยละ 36.25) และส่วนมากประกอบอาชีพเกษตรกร (ร้อยละ 24.75) รองลงมาคืออาชีพรับจ้างทั่วไป (ร้อยละ 18.25)

## 2. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านยาง อำเภอ ลำทะเมนชัย จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวม

2.1 เมื่อพิจารณาโดยภาพรวม ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านยาง อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดนครราชสีมา คิดเป็นร้อยละ 95.75 เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านช่องทางการให้บริการ (ร้อยละ 96.50) รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ร้อยละ 95.75) ด้านกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในจำนวนเท่ากัน (ร้อยละ 95.25) ตามลำดับ

2.2 เมื่อพิจารณาจำแนกตามงาน พบว่า งานที่ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการมากที่สุด คือ งานด้านการศึกษา (ร้อยละ 97.00) (10 คะแนน) รองลงมาคือ งานด้านเทศกิจ หรือ ป้องกันบรรเทาสาธารณภัย (ร้อยละ 96.00) (10 คะแนน) งานด้านโยธา การขออนุญาต ปลูกสิ่งก่อสร้าง และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ในจำนวนเท่ากัน (ร้อยละ 95.00) (9 คะแนน) ตามลำดับ

## 3. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านยาง อำเภอ ลำทะเมนชัย จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงาน

### 3.1 งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

3.1.1 เมื่อพิจารณาโดยภาพรวม พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 95.00 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด เท่ากัน 2 งาน คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ (ร้อยละ 96.00) รองลงมาคือ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ (ร้อยละ 95.00) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ร้อยละ 94.00) ตามลำดับ

### 3.1.2 งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง จำแนกเป็นรายด้าน

#### 1) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 95.00 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่ประชาชน มีความพึงพอใจมากที่สุดเท่ากัน 2 ข้อ คือ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว ความรวดเร็วในการให้บริการ (ร้อยละ 97.00)

#### 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 96.00 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดเท่ากัน 2 ข้อ คือ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ร้อยละ 97.00)

### 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 94.00 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายชื่อ พบว่า ข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดเท่ากัน 2 ข้อ คือ สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ การจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเรียบร้อย สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ (ร้อยละ 96.00)

### 4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการโดยภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 96.00 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายชื่อ พบว่า ข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดเท่ากัน 2 ข้อ คือ ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่และบริการผ่านออนไลน์ ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ (ร้อยละ 97.00)

## 3.2 งานด้านการศึกษา

3.2.1 เมื่อพิจารณาโดยภาพรวม พบว่าประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 97.00 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านช่องทางการให้บริการ (ร้อยละ 98.00) รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ร้อยละ 97.00) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในจำนวนเท่ากัน (ร้อยละ 96.00) ตามลำดับ

### 3.2.2 งานด้านการศึกษา จำแนกเป็นรายด้าน

#### 1) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวมคิดเป็นร้อยละ 96.00 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายชื่อ พบว่า ข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว (ร้อยละ 98.00) รองลงมา คือ ความรวดเร็วในการให้บริการ (ร้อยละ 97.00)

#### 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 96.00 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายชื่อ พบว่า ข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ (ร้อยละ 98.00) รองลงมาคือ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ (ร้อยละ 97.00)

#### 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 97.00 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายชื่อ พบว่า ข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดเท่ากัน 2 ข้อ คือ ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย และความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารการให้ความรู้ (ร้อยละ 99.00)



รองลงมาคือ การจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเรียบร้อย สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ (ร้อยละ 98.00)

#### 4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการโดยภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 98.00 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดเท่ากัน 2 ข้อ คือ ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ และคุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม (ร้อยละ 99.00)

### 3.3 งานด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

3.3.1 เมื่อพิจารณาโดยภาพรวม พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 96.00 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านช่องทางการให้บริการ (ร้อยละ 97.00) รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ร้อยละ 93.00) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในจำนวนเท่ากัน (ร้อยละ 96.00) และด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ (ร้อยละ 94.00) ตามลำดับ

#### 3.3.2 งานด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย จำแนกเป็นรายด้าน

##### 1) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 94.00 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่ประชาชน มีความพึงพอใจมากที่สุดเท่ากัน 3 ข้อ คือ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว ความรวดเร็วในการให้บริการ และความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ (ร้อยละ 99.00)

##### 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 96.00 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ร้อยละ 99.00) รองลงมาคือ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ร้อยละ 98.00)

##### 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 96.00 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดเท่ากัน 2 ข้อ คือ สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ และความพอเพียงของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่คอยรับบริการ (ร้อยละ 98.00)

#### 4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการโดยภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 97.00 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่และบริการผ่านออนไลน์ (ร้อยละ 98.00) รองลงมาคือ ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ (ร้อยละ 97.00)

### 3.4 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

3.4.1 เมื่อพิจารณาโดยภาพรวม พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 95.00 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ (ร้อยละ 96.00) รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ ในจำนวนเท่ากัน (ร้อยละ 95.00) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ร้อยละ 94.00) ตามลำดับ

#### 3.4.2 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม จำแนกเป็นรายด้าน

##### 1) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 96.00 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดเท่ากัน 3 ข้อ คือ ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน) ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ แต่ละขั้นตอน และระยะเวลา การให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ (ร้อยละ 97.00)

##### 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 95.00 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ (ร้อยละ 97.00) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ (ร้อยละ 96.00)

##### 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 94.00 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารการให้ความรู้ (ร้อยละ 97.00) รองลงมาคือ ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย (ร้อยละ 96.00)

#### 4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการโดยภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 95.00 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ คุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม (ร้อยละ 97.00) รองลงมาคือ ความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ และความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ ในจำนวนเท่ากัน (ร้อยละ 95.00)

#### 4. ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ

ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างได้ให้ข้อเสนอแนะ เพื่อพัฒนางานในพื้นที่ความรับผิดชอบของเทศบาลตำบลบ้านยาง ดังนี้

4.1 งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ประชาชนเห็นว่า การให้บริการมีขั้นตอนที่ชัดเจน สะดวก และติดต่อได้ง่าย

4.2 งานด้านการศึกษา ประชาชนเห็นว่า ครูและนักเรียนเป็นอย่างดี มีกิจกรรมดี ๆ ตลอด ประชาชนได้มีส่วนร่วมในกิจกรรมบ่อย ๆ

4.3 งานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ประชาชนเห็นว่า เจ้าหน้าที่ทำงานเข้มแข็ง ดูแลประชาชนได้เป็นอย่างดี

4.4 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ประชาชนเห็นว่า โครงการที่ดี ให้ความช่วยเหลือประชาชนได้เป็นอย่างดี อยากให้มีการอบรมชาวบ้านบ่อย ๆ

นอกจากนี้ประชาชนในพื้นที่อยากให้เพิ่มพื้นที่ในการให้บริการประชาชน เพื่อความสะดวกต่อการรับบริการ ปรับปรุงถนน เนื่องจากผิวถนนขรุขระ อยากให้ทำท่อระบายน้ำในหมู่บ้าน เพิ่มไฟฟ้าตามซอยรอบหมู่บ้าน และบางช่วงน้ำประปามีสีเหลืองขุ่น ต้องปรับปรุงอย่างเร่งด่วน

## เอกสารอ้างอิง

- โกวิทย์ พวงงาม. (2550). การปกครองท้องถิ่นไทย : เอกสารตำราหลักประกอบการเรียนการสอน  
หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต สาขาการปกครองท้องถิ่น วิชาการเมือง การปกครองส่วน  
ท้องถิ่นไทย. กรุงเทพฯ: เอ็กซ์เปอร์เน็ท.
- คำแถลงนโยบายของคณะรัฐมนตรี. (2562, 29 กรกฎาคม). ราชกิจจานุเบกษา. (เล่ม 186 ตอนพิเศษ ง).  
สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา. (2561). รายงานการประเมินความพึงพอใจของ  
ประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านยาง อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัด  
นครราชสีมา. นครราชสีมา
- \_\_\_\_\_. (2562). รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ  
เทศบาลตำบลบ้านยาง อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดนครราชสีมา. นครราชสีมา
- \_\_\_\_\_. (2563). รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ  
เทศบาลตำบลบ้านยาง อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดนครราชสีมา. นครราชสีมา
- \_\_\_\_\_. (2564). รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ  
เทศบาลตำบลบ้านยาง อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดนครราชสีมา. นครราชสีมา
- \_\_\_\_\_. (2565). รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ  
เทศบาลตำบลบ้านยาง อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดนครราชสีมา. นครราชสีมา
- เทศบาลตำบลบ้านยาง. (2565). สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานของเทศบาลตำบลบ้านยาง  
อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดนครราชสีมา. นครราชสีมา.
- อรทัย ก๊กผล. (2547). Best practices ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. นนทบุรี : สถาบันพระปกเกล้า.
- Taro Yamane. (1970). Elementary Sampling Theory. London : Prentice-Hall , Inc.

ภาคผนวก  
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

แบบประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านยาง  
อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

สถานที่สำรวจ ..... วันที่สำรวจ.....

คำชี้แจง

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา ได้รับมอบหมายให้ดำเนินการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีรับบริการ 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"/> ว่างาน                                   | 10. <input type="checkbox"/> อื่นๆ (ระบุ).....     |   |
| 5. ส่วนงานที่มาใช้บริการ | 1. <input type="checkbox"/> งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง  |  |   |
|                          | 2. <input type="checkbox"/> งานด้านการศึกษา                          |  |   |
|                          | 3. <input type="checkbox"/> งานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย |  |   |
|                          | 4. <input type="checkbox"/> งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม       |  |   |

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในการให้บริการ (กรุณาทำเครื่องหมาย / หน้าข้อความที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด)

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

5. ปัญหาและข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง

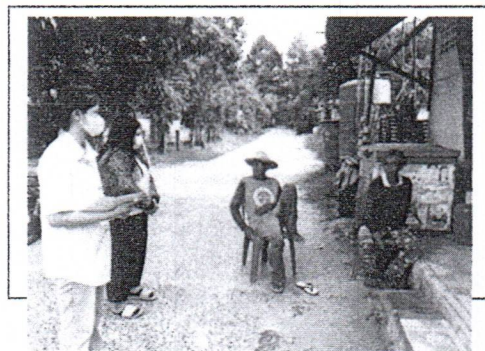
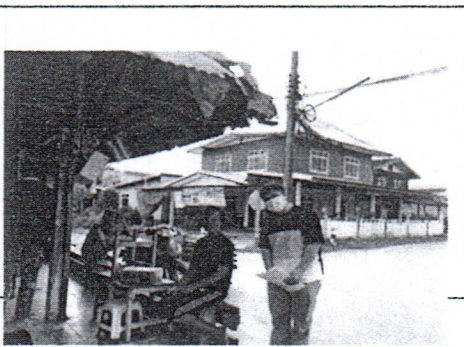
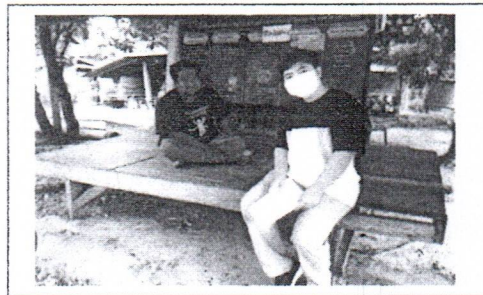
5.1 ปัญหาในการให้บริการ.....

5.2 ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง.....

.....

ภาคผนวก ข  
ภาพลงพื้นที่เก็บรวบรวมข้อมูล







คำสั่งมหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา

ที่ ๔๑๑๙/ ๒๕๖๖

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการประเมินความพึงพอใจในการรับบริการของหน่วยงาน  
องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖

ด้วยมหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา มีพันธกิจในการส่งเสริมการวิจัยและบริการวิชาการแก่ท้องถิ่น ซึ่งเป็นภารกิจที่สำคัญของมหาวิทยาลัยราชภัฏ ดังนั้นเพื่อให้การประเมินความพึงพอใจในการรับบริการของหน่วยงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖ ดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและบรรลุวัตถุประสงค์ มหาวิทยาลัยจึงขอแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงานดังนี้

รองศาสตราจารย์ ดร.ดร.อดิศร	เนาวนนท์	ที่ปรึกษา
<b>คณะกรรมการฝ่ายดำเนินงาน</b>		
๑.ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.รัฐกรณ์	คิดการ	ประธานกรรมการ
๒.รองศาสตราจารย์ ดร.เอกรัตน์	เอกศาสตร์	กรรมการ
๓.ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชยพล	จงภักดี	กรรมการ
๔.ผู้ช่วยศาสตราจารย์.ดร.อนุจิตร	ชินสาร	กรรมการ
๕.ผู้ช่วยศาสตราจารย์.ดร.พงษ์ศักดิ์	จิตบุตร	กรรมการ
๖.นางภควรรณ	ศกุนตนาถ	กรรมการ
๗. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นิรันดร์	คงฤทธิ์	กรรมการ
๘. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วราวุธ	ธนะมูล	กรรมการ
๙. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จิรัฐิพร	ไทยงเหลือม	กรรมการ
๑๐.นางสาวนัฐษา	มณฑล	กรรมการ
๑๑.นางรุจิรา	วิกรมย์	กรรมการ
๑๒.นางสาวชณุตพร	พิทยากุล	กรรมการ
๑๓.นางสาวสุดารัตน์	ม่วงกลาง	กรรมการ
๑๔.นางสาวอัญชลี	พรามจร	กรรมการ
๑๕.นางสาวพนนิพา	แสนลำ	กรรมการ
๑๖.นายวิศวมาศ	ภักดีกุล	กรรมการ
๑๗.ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วาสนา	ภานุรักษ์	กรรมการและเลขานุการ
๑๘.นางสาววรรณษา	แสนลำ	กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ
๑๙.นายกฤษฎา	พลายหมื่นไวย	กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ

- หน้าที่
๑. ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลในพื้นที่
  ๒. ป้อนข้อมูล วิเคราะห์และเขียนรายงานผลการประเมิน
  ๓. ตรวจสอบเอกสารการเบิกจ่ายให้เป็นไปตามระเบียบราชการ
  ๔. กำกับ ติดตามให้การดำเนินงานเป็นไปด้วยความถูกต้อง เรียบร้อยและทันตามเวลาที่กำหนด
  ๕. รายงานผลการดำเนินงานต่อมหาวิทยาลัย
  ๖. ตรวจสอบรูปเล่ม พิสูจน์อักษรให้มีความถูกต้อง แม่นยำ
  ๗. ออกแบบปกรายงานผลการประเมินความพึงพอใจในการรับบริการของหน่วยงาน  
องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

สั่ง ณ วันที่ ๑๔ เดือนกรกฎาคม พ.ศ.๒๕๖๖

(รองศาสตราจารย์ ดร.อดิศร เนาวนนท์)  
รักษาราชการแทนอธิการบดี