

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน
ที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านช้าง
อำเภอบัวใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา

สถาบันวิจัยและพัฒนา
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา

2564

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านช้าง อำเภอบัวใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา มีวัตถุประสงค์สำคัญคือ เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านช้าง อำเภอบัวใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา ในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ กลุ่มตัวอย่างในการประเมิน ได้แก่ ประชาชนที่มาใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลด่านช้าง ใน ๔ งาน ได้แก่ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานสังคมสงเคราะห์ งานสวัสดิการเด็กและเยาวชน และงานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ซึ่งได้มาจากการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของ Taro Yamane (๑๙๗๐) ได้กลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำเท่ากับ ๓๘๐ คน เพื่อให้การประเมินมีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น ผู้ประเมินจึงใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน ๔๐๐ คน ตามสัดส่วนของงานที่ขอรับบริการ จากทั้ง ๑๑ หมู่บ้าน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้เป็นแบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านช้าง ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบและมาตราส่วนประมาณค่า ๕ ระดับ เพื่อแสดงระดับความพึงพอใจ การเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม ณ ชุมชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ในเขตพื้นที่บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านช้างระหว่างวันที่ ๔-๖ กันยายน ๒๕๖๔ การวิเคราะห์ข้อมูลใช้การวิเคราะห์หาค่าความถี่และร้อยละ เพื่อแสดงความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านช้าง โดยวิเคราะห์ในภาพรวมและแยกตามงานที่มารับบริการ สรุปผลการประเมินได้ดังนี้

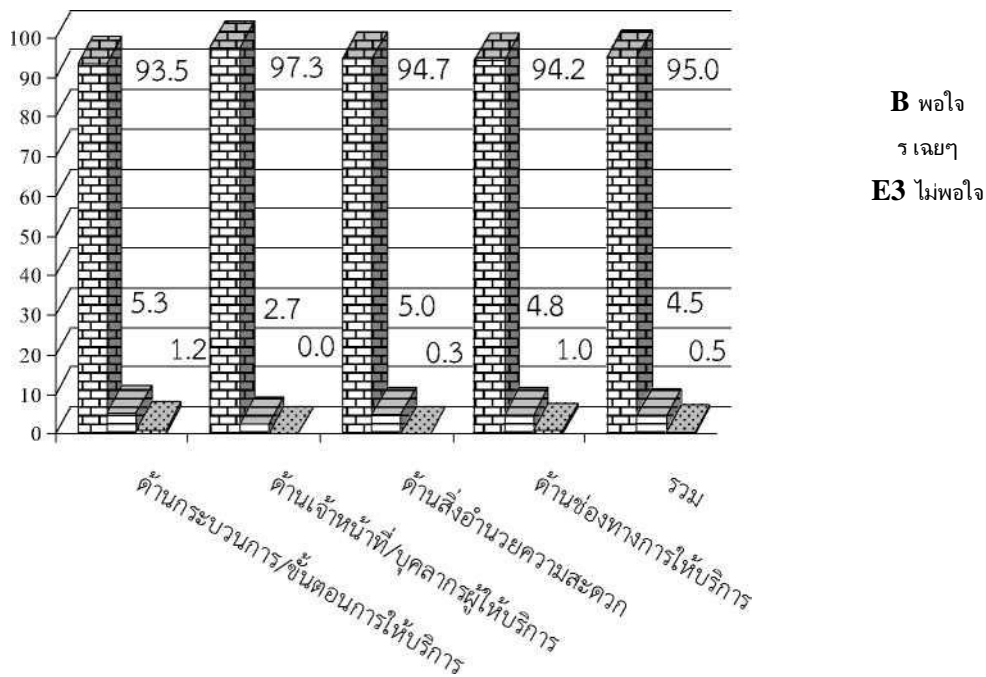
สรุปผลการประเมิน

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

ประชากรที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่มารับบริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลด่านช้าง พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ ๕๘.๐ และเพศชาย ร้อยละ ๔๒.๐ มีอายุระหว่าง ๔๖-๖๐ ปี มากที่สุด ร้อยละ ๖๐.๕ รองลงมาคือ อายุระหว่าง ๓๑-๔๕ ปี ร้อยละ ๑๗.๐ จบการศึกษาระดับประถมศึกษา มากที่สุด ร้อยละ ๕๕.๕ รองลงมาคือต่ำกว่าประถมศึกษา/ไม่ได้เรียน ร้อยละ ๒๕.๕ และประชาชนส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกร/ประมง มากที่สุด ร้อยละ ๕๔.๐ รองลงมาคือ แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ ร้อยละ ๑๔.๐ ตามลำดับ

2. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วน ตำบล ด้านข้าง อำเภอบัวใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน

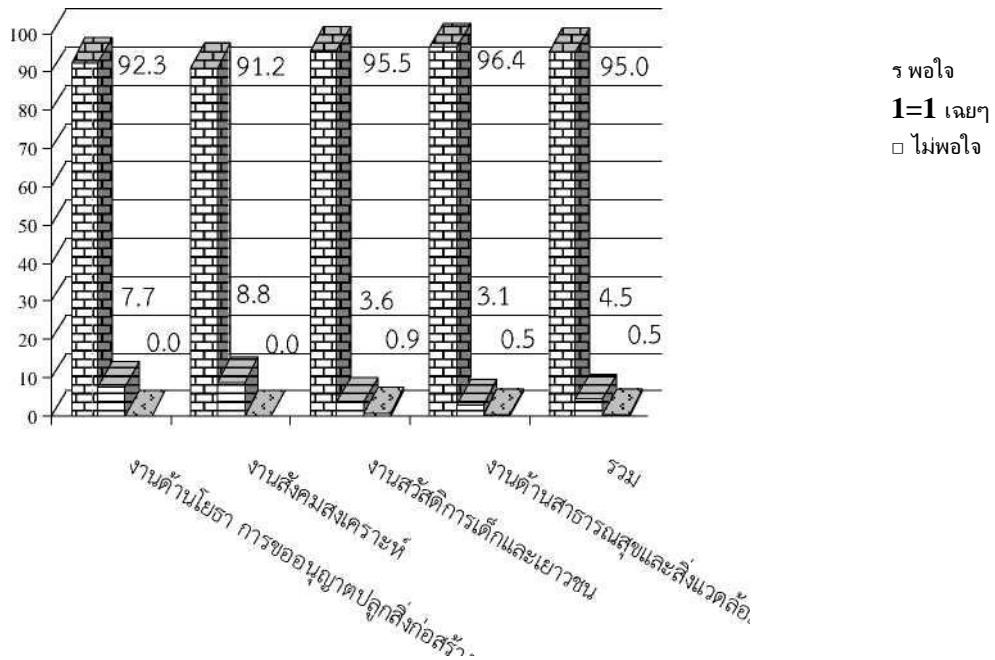
2.1 โดยภาพรวมและรายด้าน ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด้านข้าง อำเภอบัวใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา คิดเป็น ร้อยละ ๙๕.๐ เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ร้อยละ ๙๗.๓ รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ ๙๔.๗ รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ ๙๔.๒ และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการ ให้บริการ ร้อยละ ๙๓.๕ ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิที่ ๑



แผนภูมิที่ ๑ ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
ด้านข้าง อำเภอบัวใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน

2.2 เมื่อพิจารณาจำแนกตามงาน พบว่า งานที่ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ งานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ร้อยละ 96.4 (10 คะแนน) รองลงมาคือ งานสวัสดิการเด็กและเยาวชน ร้อยละ 95.5 (10 คะแนน) รองลงมาคือ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ร้อยละ 92.3 (9 คะแนน) และงานสังคมสงเคราะห์ ร้อยละ 91.2 (9 คะแนน) ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิที่

2

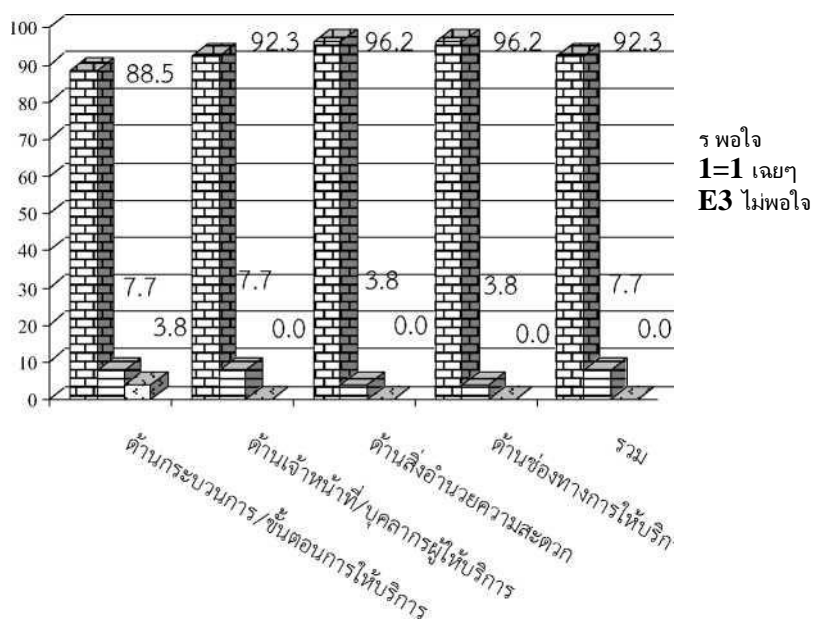


แผนภูมิที่ 2 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ด่านช้าง อำเภอบัวใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ

3. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วน ตำบล ด้านช่าง อำเภอบัวใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ

3.1 งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

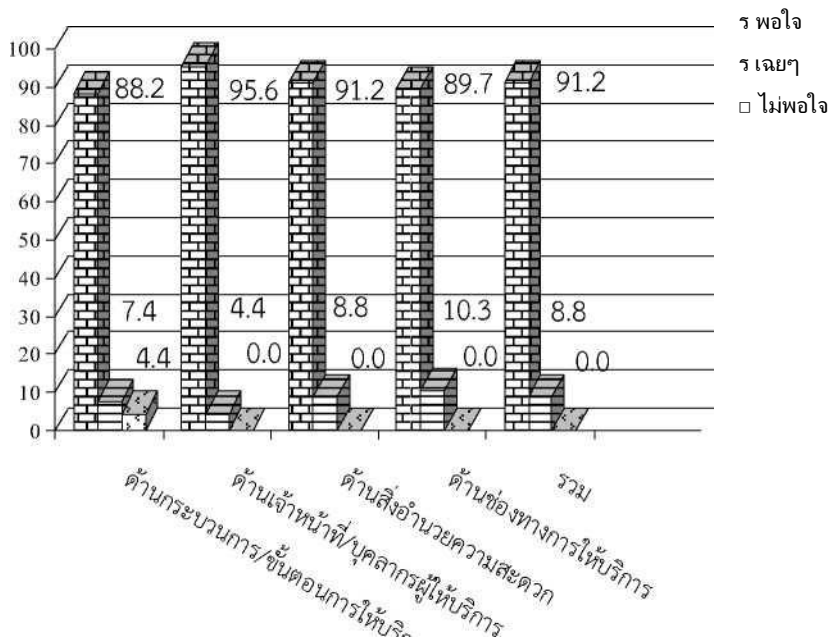
ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ด้านช่าง งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างคิดเป็นร้อยละ 92.3 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชน มีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 96.2 รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ร้อยละ 92.3 และด้าน กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 88.5 ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิที่ 3



แผนภูมิที่ 3 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ด้านช่าง
อำเภอบัวใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูก สิ่งก่อสร้าง

3.2 งานสังคมสงเคราะห์

พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านช้าง งานสังคมสงเคราะห์ คิดเป็นร้อยละ 91.2 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ร้อยละ 95.6 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 91.2 รองลงมา ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 89.7 และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 88.2 ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิที่ 4

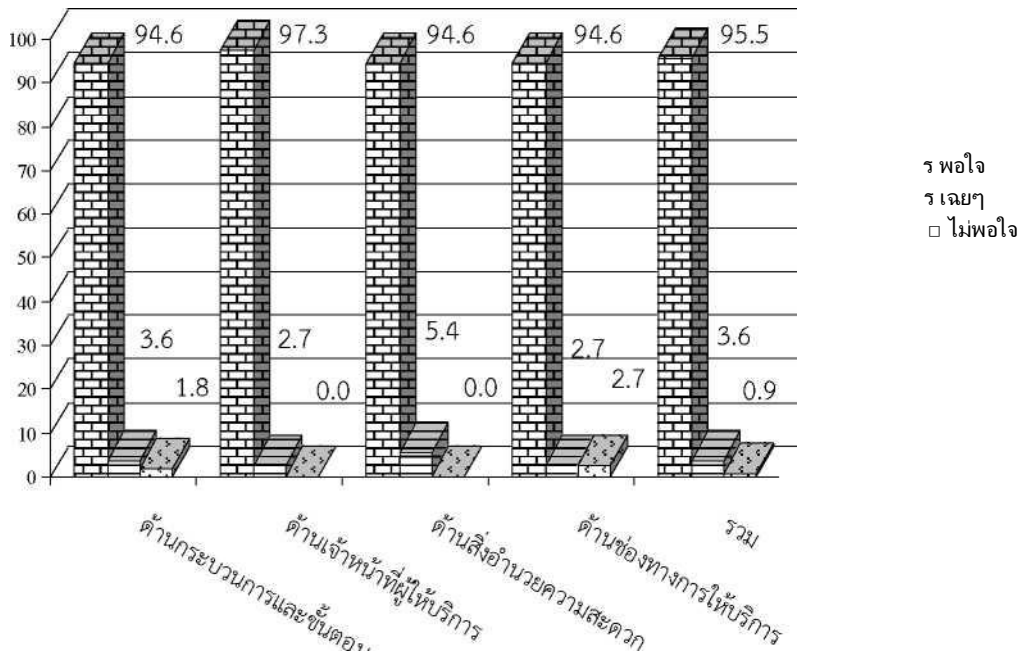


แผนภูมิที่ 4 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ด่านช้าง อำเภอบัวใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา งานสังคมสงเคราะห์

3.3 งานสวัสดิการเด็กและเยาวชน

ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านช้าง งานสวัสดิการเด็กและเยาวชน คิดเป็นร้อยละ 95.5 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ร้อยละ 97.3 รองลงมาคือ และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 94.6

ตามลำดับ รายละเอียด
ดังแผนภูมิที่ 5



แผนภูมิที่ 5 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านช้าง อำเภอบัวใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา งานสวัสดิการเด็กและเยาวชน

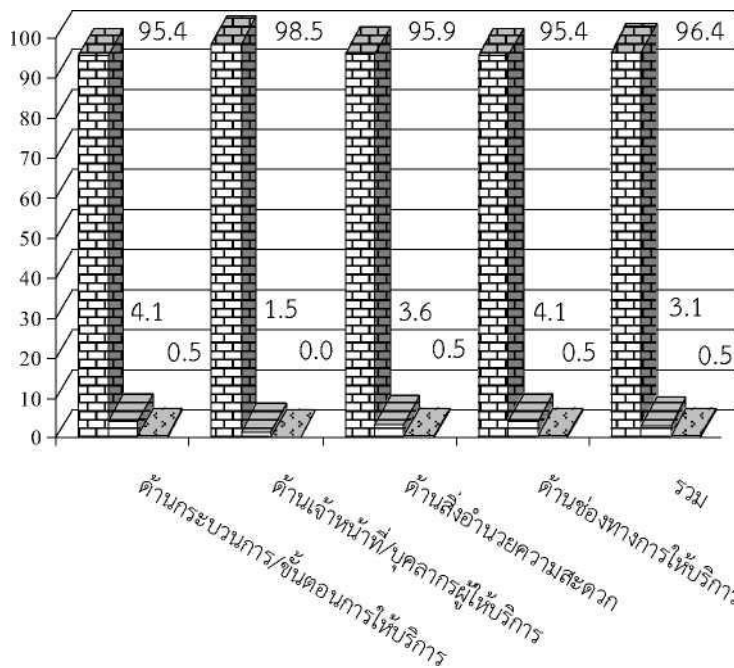
3.4 งานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วน ตำบล ด้านข้าง งานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม คิดเป็นร้อยละ 96.4 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ร้อยละ 98.5 รองลงมาคือ ด้าน สิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 95.9 และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ และด้านช่องทางการ

ให้บริการ ร้อยละ 95.4

ตามลำดับ รายละเอียดดัง

แผนภูมิที่ 6



H พอใจ

B เฉยๆ

□ ไม่พอใจ

แผนภูมิที่ 6 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ด้านข้าง

อำเภอบัวใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา งานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

4. ปัญหาและข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง

1. การขออนุญาตในการก่อสร้างต่าง ๆ เอกสารประกอบมันมีความยุ่งยาก อะไรก็ไม่รู้ใครจะเข้าใจ จึง อยากจะให้เจ้าหน้าที่มีการอธิบายเพิ่มเติมด้วยในการประชาคม
2. เสนอให้มีการจัดโครงการในการส่งเสริมการพัฒนาสร้างงาน สร้างอาชีพระยะสั้นที่มีความหลากหลาย และส่งเสริมช่องทางการตลาดสำหรับสินค้าในท้องถิ่นให้สามารถขายได้ในพื้นที่
3. เสนอให้อบต.ดำเนินโครงการเกี่ยวกับการส่งเสริมความสะอาดในหมู่บ้าน เพราะยังมีบางครัวเรือนที่ทิ้ง ขยะไม่เหมาะสม
4. ควรมีการปรับปรุงถนนเพื่อความสะดวกต่อการสัญจรของประชาชน

คำนำ

ด้วยปัจจุบันองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นถือว่าเป็นหน่วยงานที่มีความใกล้ชิดกับประชาชน มากที่สุดโดยมีอำนาจหน้าที่ในการจัดบริการสาธารณะให้กับประชาชนในด้านต่าง ๆ มากมายซึ่งรัฐได้ดำเนินการกระจายอำนาจในด้านต่าง ๆ ให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อมุ่งเน้นให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ให้กับประชาชนได้อย่างทันท่วงที นอกจากนี้ยังให้อิสระ ในการตัดสินใจเกี่ยวกับอำนาจทางการบริหารภายใต้กรอบที่กฎหมายกำหนด ถือว่ามีความคล่องตัวอย่างมาก ในทางการบริหารในปัจจุบัน ทั้งนี้สำหรับการจัดบริการสาธารณะตามกรอบอำนาจหน้าที่ที่ กฎหมายกำหนดไว้ เป็นสิ่งที่มีความท้าทายอย่างมากต่อผู้บริหารและข้าราชการส่วนท้องถิ่นในการ บริหารองค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่นในปัจจุบัน จะเห็นได้ว่าการจะดำเนินงานโครงการหรือภารกิจใด ๆ ต้องมาจากความต้องการ และก่อให้เกิดประโยชน์ต่อประชาชนในเขตท้องถิ่นนั้น ๆ เมื่อมีการดำเนินงาน ตามภารกิจแล้วหน่วยงาน จะต้องมีการดำเนินการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการ ให้บริการขององค์การบริหารส่วน ตำบลตำบลข้าง เพื่อนำผลการประเมินนั้น ไปประกอบการตัดสินใจ ทางการบริหาร ซึ่งอาจจะออกมาใน รูปแบบของนโยบายของฝ่ายบริหารหรือการสั่งการในการแก้ไข ปัญหาที่นั้น ๆ โดยใช้ประโยชน์จากข้อมูล การประเมินผลความพึงพอใจนี้

สำหรับการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการ ให้บริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลตำบลข้างครั้งนี้มีเป้าหมายสำคัญ คือ การสะท้อนภาพการทำงานของหน่วยงานจากประชาชน ที่มา รับบริการ ทั้งในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการ ให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ ให้บริการ ด้าน สิ่งอำนวยความสะดวก รวมทั้งด้านช่องทางการ ให้บริการ โดยในการดำเนินการประเมิน ได้ทำการ ประเมิน งานที่ให้บริการ 4 งาน ได้แก่ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานสังคม สงเคราะห์ งาน สวัสดิการเด็กและเยาวชน และงานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม รายงานครั้งนี้สำเร็จ ลุล่วงด้วยดี เนื่องจากได้รับความร่วมมือจากองค์การบริหารส่วนตำบลตำบลข้าง ทั้งนี้สถาบันวิจัยและ พัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา ในฐานะผู้ดำเนินการประเมินขอขอบคุณประชาชนที่เป็นกลุ่ม ตัวอย่างที่ ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสำรวจด้วยดี

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าผลการ ประเมิน ดังกล่าว จะเป็นข้อมูลที่จะนำไปสู่การปรับปรุงและพัฒนาประสิทธิภาพของการ ให้บริการของ องค์การ บริหารส่วนตำบลตำบลข้าง เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนต่อไปได้อย่างมี ประสิทธิภาพ

สถาบันวิจัยและพัฒนา

มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา

สารบัญ

หน้า

บทสรุปผู้บริหาร	ก
คำนำ	ฉ
สารบัญ	ญ
สารบัญตาราง	ฎ
สารบัญแผนภูมิ	ฅ
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาของการประเมิน	1
วัตถุประสงค์ของการประเมิน	4
ขอบเขตของการประเมิน	4
ระยะเวลาในการประเมิน	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	5
บทที่ 2 สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐาน ขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านช้าง อำเภอบัวใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา	6
สภาพทั่วไป	6
สภาพทางเศรษฐกิจ	8
สภาพทางสังคม	9
การบริการพื้นฐาน	11
ข้อมูลอื่น ๆ	12
ข้อมูลเกี่ยวกับศักยภาพขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านช้าง	14

บทที่ 3 วิธีดำเนินการประเมินผล	18
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	18
เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน.....	19
การเก็บรวบรวมข้อมูล	20
การวิเคราะห์ข้อมูล	20
 หน้า บทที่ 4 ผลการประเมิน.....	21
ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน.....	21
ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล	
ด้านช่าง อำเภอบัวใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน	23
ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล	
ด้านช่าง อำเภอบัวใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ	25
ปัญหาและข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง	45
 บทที่ 5 สรุปผลการประเมิน	46
ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน.....	46
ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด้านช่าง อำเภอบัวใหญ่	
จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน	47
ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด้านช่าง อำเภอบัวใหญ่	
นครราชสีมา จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ.....	47
ปัญหาและข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง.....	52
เอกสารอ้างอิง	53
ภาคผนวก.....	54

ภาคผนวก ก แบบประเมินความพึงพอใจ 55

ภาคผนวก ข ภาพกิจกรรม.....59

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามหมู่บ้านที่เป็นพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลด้านข้าง..... 19
2	จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน..... 22
3	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด้านข้าง อำเภอบัวใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวม และรายด้าน 23
4	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด้านข้าง อำเภอบัวใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ.....24
5	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด้านข้าง งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างโดยภาพรวมและรายด้าน-.....25
6	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด้านข้าง งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ..... 26
7	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด้านข้าง งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ผู้ให้บริการ..... 27
8	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด้านข้าง งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างด้านสิ่งอำนวยความสะดวก.....28
9	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด้านข้าง งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างด้านช่องทางการให้บริการ-.....29
10	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด้านข้าง งานสังคมสงเคราะห์ โดยภาพรวมและรายด้าน..... 30
11	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด้านข้าง

	งานสังคมสงเคราะห์ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	31
12	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลด้านข้าง งานสังคมสงเคราะห์ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ	32
13	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลด้านข้าง งานสังคมสงเคราะห์ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	33
14	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลด้านข้าง งานสังคมสงเคราะห์ ด้านช่องทางการให้บริการ	34
15	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลด้านข้าง งานสวัสดิการเด็กและเยาวชน โดยภาพรวมและรายด้าน	35
16	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลด้านข้าง งานสวัสดิการเด็กและเยาวชน ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	36
17	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลด้านข้าง งานสวัสดิการเด็กและเยาวชน ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ	37
18	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลด้านข้าง งานสวัสดิการเด็กและเยาวชน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	38
19	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลด้านข้าง งานสวัสดิการเด็กและเยาวชน ด้านช่องทางการให้บริการ	39
20	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลด้านข้าง งานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม โดยภาพรวมและรายด้าน	40
21	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลด้าน ข้าง งานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	41

22	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลด่านช้าง งานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ผู้ให้บริการ.....	42
23	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วน ตำบลด่านช้าง งานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก.....	43
24	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วน ตำบลด่านช้าง งานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ด้านช่องทางการให้บริการ.....	44

บทที่ ๑

บทนำ

ความเป็นมาของการประเมิน

การบริหารราชการแผ่นดินของรัฐบาลในปัจจุบันมุ่งเน้นการพัฒนาประเทศในด้านต่าง ๆ ให้ทันการเปลี่ยนแปลง เสริมสร้างความเข้มแข็งและแก้ไขปัญหาที่ยังดำรงอยู่ของภาคส่วนต่าง ๆ ภายในประเทศ เพื่อให้ประเทศไทยมีภูมิคุ้มกันและมีความแข็งแกร่งเพียงพอที่จะเผชิญกับสถานการณ์ความไม่แน่นอน จากปัจจัยต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถก้าวไปข้างหน้าอย่างต่อเนื่อง และมีความเข้มแข็ง ในระยะยาว มุ่งพัฒนาให้ประชาชนมีรายได้เพิ่มมากขึ้น ดูแลประชาชนอย่างทั่วถึงแก้ไขปัญหาปากท้องสร้างรายได้ลดความเหลื่อมล้ำให้กับประชาชนพร้อมสร้างหลักคิด คุณธรรม และจริยธรรมและมีศักยภาพที่จะดำเนินชีวิตในศตวรรษที่ ๒๑ ได้ภายใต้การบูรณาการทางการบริหารทุกภาคส่วนโดยเฉพาะองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งรัฐจะกระจายอำนาจ ความรับผิดชอบ และเพิ่มบทบาทการปกครองขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และส่งเสริมบทบาทของเอกชนและชุมชนในการให้บริการสาธารณะ โดยเร่งพัฒนาองค์กรและบุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้มีศักยภาพ และมีความรับผิดชอบมากขึ้นทั้งในการบริหารและการใช้จ่ายงบประมาณ เพื่อให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถบริหารจัดการตนเองตามหลักธรรมาภิบาลได้อย่างมีประสิทธิภาพ พร้อมทั้งส่งเสริมบทบาทของเอกชนและชุมชนท้องถิ่นและภาคีอื่น ๆ ในการแก้ไขปัญหาและพัฒนาพื้นที่รวมถึงการจัดให้มีบริการสาธารณะต่าง ๆ ให้ตรงกับความต้องการของประชาชน เพื่อนำไปสู่การยกระดับมาตรฐานการให้บริการของรัฐให้เทียบเท่ากับมาตรฐานสากลและสนับสนุนการพัฒนายุทธศาสตร์เชิงพื้นที่ ให้มีการขับเคลื่อนอย่างเป็นระบบ (คำแถลงนโยบายของคณะรัฐมนตรี, ๒๕๖๒ : ๑-๒๙) สำหรับการปกครองส่วน ท้องถิ่น (Local Government) ถือเป็นการบริหารราชการรูปแบบหนึ่งที่เป็นพื้นฐานการพัฒนาประเทศ และการปกครองในระบอบประชาธิปไตยของประเทศไทยที่มีความใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุดมีความสำคัญอย่างมากต่อการพัฒนา และเข้าไปแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นนั้นได้อย่างทันท่วงที โดยให้สิทธิแก่ ชุมชนในการตัดสินใจดำเนินภารกิจต่าง ๆ ของท้องถิ่น การให้ความสำคัญต่อการเรียนรู้ และฝึกปฏิบัติการปกครองในระบอบประชาธิปไตยแบบมีส่วนร่วมโดยท้องถิ่นจึงสำคัญ (โกวิทย์ พวงงาม, ๒๕๕๐ : ๑) จะเห็นได้ว่าตั้งแต่เริ่มมีการดำเนินการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภายใต้พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๔๒ และแผนปฏิบัติการกำหนดแผนขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตลอดจนการบัญญัติความสำคัญขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่กำหนดไว้ในรัฐธรรมนูญของไทยแล้วนั้น ล่องผลให้้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบมากขึ้น ซึ่งจากการถ่ายโอนภารกิจดังกล่าวลงผลให้้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีบทบาทเป็นองค์กรบริการสาธารณะเด่นชัดขึ้น โดยมีภารกิจหลัก ๆ แบ่งออกได้ ๖ ด้าน คือ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต ด้าน การจัดระเบียบชุมชนและการรักษาความสงบเรียบร้อย ด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรม และการท่องเที่ยว ด้านการบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมและ ด้าน ศิลปะ วัฒนธรรม จารีตประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น

สำหรับองค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. ๒๕๓๗ และแก้ไขเพิ่มเติม ถึง (ฉบับที่ ๕) พ.ศ. ๒๕๔๖ มีฐานะเป็นนิติบุคคล ซึ่งองค์การบริหารส่วนตำบลแต่ละแห่งจะมีพื้นที่รับผิดชอบในเขตตำบลที่ไม่อยู่ในเขตเทศบาล หรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ยกเว้นองค์การบริหารส่วนจังหวัดในการบริหารงานจะประกอบด้วย ๒ ส่วน คือ ส่วนที่ ๑ สภาองค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งประกอบด้วยสมาชิกที่ได้รับเลือกตั้งจากราษฎรในหมู่บ้านในตำบลนั้น ๆ หมู่บ้านละ ๒ คน สภา อบต.มีหน้าที่ในการให้ความเห็นชอบแผนพัฒนาตำบล ร่างข้อบัญญัติตำบล ร่างข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปี และควบคุมการปฏิบัติงานของคณะกรรมการบริหารอบต.และส่วนที่ ๒ นายกองค์การบริหารส่วนตำบลมาจากการเลือกตั้งโดยตรงจากประชาชนตามกฎหมายว่าด้วยการเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่นและผู้บริหารท้องถิ่น โดยนายก อบต. แต่งตั้งรองนายก อบต. ๒ คน ซึ่งมีใช้สมาชิกสภา อบต.เป็นผู้ช่วยเหลือในการบริหารราชการของ อบต.ตามที่นายก อบต.ได้มอบหมาย และแต่งตั้งเลขานุการนายก อบต. ๑ คน ซึ่งมีได้เป็นสมาชิกสภา อบต.หรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ อำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลตามที่กฎหมายกำหนดนั้นได้แก่จัดให้มีและบำรุงทางน้ำและทางบกการรักษาความสะอาดของถนนทางน้ำทางเดิน และที่สาธารณะรวมทั้งการกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล ป้องกันโรคและระงับโรคติดต่อ ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ส่งเสริมการศึกษาศาสนาและวัฒนธรรม ส่งเสริมพัฒนาสตรี เด็ก และเยาวชน ผู้สูงอายุ และพิการ คุ้มครอง ดูแลและบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม บำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่นและวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น รวมทั้งปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ทางราชการมอบหมายโดยจัดสรรงบประมาณ หรือบุคลากรให้ตามความจำเป็นและตามสมควร

ทั้งนี้การบริหารขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นภายใต้ความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในปัจจุบันจึงเกิดประเด็นคำถามที่มากขึ้นว่าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยเฉพาะอย่างยิ่งองค์การบริหารส่วนตำบลจะสามารถให้บริการประชาชนได้อย่างมีคุณภาพและตอบสนองความต้องการของประชาชนได้จริงหรือไม่ ก่อให้เกิดการตั้งประเด็นความเชื่อมั่นต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่ในการจัดบริการสาธารณะให้กับหมู่บ้าน/ชุมชนในเขตนั้น ๆ ถือเป็นความท้าทายอย่างมากต่อผู้บริหารท้องถิ่นที่ต้องบริหารภารกิจ จัดบริการสาธารณะเพื่อมุ่งตอบสนองความต้องการให้กับประชาชนให้ได้มากที่สุด ยิ่งเป็นหน่วยงานที่ใกล้ชิดกับประชาชนก็ยิ่งแต่ต้องทำงานที่ถูกต้องตามกฎหมายและตรงใจประชาชน ด้วยสถานการณ์ดังกล่าวองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงจำเป็นต้องพิสูจน์ตนเองด้วยการสร้างผลงานและบริการประชาชนอย่างมีคุณภาพและตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้นความสามารถทางการบริหารจัดการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการจัดบริการสาธารณะ และสร้างความพึงพอใจแก่ประชาชนจะเป็นสิ่งที่ทุกฝ่ายเฝ้ามองเพื่อประเมินความสำเร็จของการบริหารงาน

ตำบลด่านช้าง แยกมาจากตำบลแก้งสนามนาง อำเภอแก้งสนามนาง เมื่อประมาณปี พ.ศ.๒๕๗๐ ประชากรส่วนใหญ่พูดภาษาไทยอีสานและภาษาไทยโคราช นับถือศาสนาพุทธ ตำบลด่านช้างแต่ก่อนเป็นป่าดงดิบมีป่าทึบและมีสัตว์ป่าชุกชุม โดยเฉพาะมีช้างป่าอาศัยอยู่เป็นโขลงๆ ได้รับการยกฐานะจากสภาตำบลเป็นองค์การบริหารส่วนตำบล เมื่อปี พ.ศ. ๒๕๔๐ และเปิดทำการมาจนถึงปัจจุบัน องค์การบริหารส่วนตำบลด่านช้างตั้งอยู่เลขที่ ๒๕๒ บ้านหนองเม็ก หมู่ที่ ๙ ตำบลด่านช้าง อำเภอบัวใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา ตั้งอยู่ทางทิศตะวันตกเฉียงเหนือของอำเภอบัวใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา มีเนื้อที่ประมาณ ๑๘,๕๖๘.๗๕ ไร่(๒๙.๗๑ ตารางกิโลเมตร)ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลด่านช้าง ตั้งอยู่ห่างจากอำเภอบัวใหญ่ ประมาณ ๕ กิโลเมตร และอยู่ห่างจากจังหวัดนครราชสีมา ประมาณ ๑๐๒ กิโลเมตร มีหมู่บ้านซึ่งตั้งอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลด่านช้าง มีทั้งหมด ๑๑ หมู่บ้าน มีประชากร

ทั้งสิ้น ๗,๕๗๕ คน เป็นเพศชาย ๓,๗๘๒ คน เป็นเพศหญิง ๓,๗๙๓ คน มีจำนวนครัวเรือนทั้งหมด ๒,๑๑๖ หลัง ประชากรส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกรรม เช่น ทำนา ทำไร่ เลี้ยงสัตว์ ค้าขาย รับจ้างทั่วไป แรงงานภาคการเกษตรเป็นแรงงานจากสมาชิก ในครัวเรือนโดยมีการจ้างงานในช่วงปลูกข้าว และเก็บเกี่ยวผลผลิตนอกจากภาคเกษตรกรรมประชากรจะรับจ้างในโรงงานอุตสาหกรรมในเขต อำเภอเมือง นครราชสีมา อำเภอปากช่อง อำเภอปักธงชัย และในต่างจังหวัด เช่น กรุงเทพฯ ชลบุรี ระยอง ฉะเชิงเทรา มีบางส่วนเดินทางไปทำงานต่างประเทศ จึงมีรายได้ที่ไม่แน่นอน องค์การบริหารส่วนตำบลด่านช้าง เป็นราชการส่วนท้องถิ่นมีฐานะเป็นนิติบุคคลและมีโครงสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบลประกอบด้วย ๒ ฝ่าย ฝ่ายสภาองค์การบริหารส่วนตำบลด่านช้างองค์การบริหารส่วนตำบลด่านช้าง แบ่งเขตการเลือกตั้งเป็น ๑ เขต มีจำนวน ๑๑ หมู่บ้าน แต่ละหมู่บ้านมีสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลจำนวน ๒ คน รวม ๒๒ คน ปัจจุบันมีสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลด่านช้าง จำนวน ๑๘ คน ฝ่าย บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลด่านช้าง มีคณะผู้บริหาร ๓ คน และเลขานุการนายกฯ ๑ คน คือนายกองค์การบริหารส่วนตำบลและรองนายกองค์การบริหารส่วนตำบล ๒ การบริหารส่วนราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านช้าง ส่วนราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านช้าง มีปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลด่านช้างเป็นผู้บังคับบัญชา มีพนักงานส่วนตำบลและพนักงานจ้าง ๓๘คนโดยมีการแบ่งส่วนราชการออกเป็น ๕ ส่วน คือ สำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล กองคลัง กองช่าง กองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม และกองส่งเสริมการเกษตร

ดังนั้นเพื่อให้เป็นไปตามนโยบายของกระทรวงมหาดไทย หน่วยงานจะต้องทำการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานในด้านการให้บริการ ซึ่งในการปฏิบัติงาน หน่วยงานจะต้องให้บริการแก่ประชาชนที่อยู่ในเขตพื้นที่บริการเป็นจำนวนมาก เพื่อเป็นการพัฒนาประสิทธิภาพของการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในแต่ละหน่วยงาน องค์การบริหารส่วนตำบล ด่านช้าง อำเภอบัวใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา จึงมีความประสงค์ที่จะสำรวจความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านช้าง โดยจะทำการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการ ใน ๔ งาน ได้แก่ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานสังคมสงเคราะห์ งานสวัสดิการเด็ก และเยาวชน และงานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม โดยขอความร่วมมือกับสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา เป็นผู้ดำเนินการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในครั้งนี้ ซึ่งข้อมูลดังกล่าวจะเป็นประโยชน์สำหรับการปรับปรุงและพัฒนาขั้นตอนการให้บริการให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนในเขตพื้นที่รับผิดชอบให้มากยิ่งขึ้นต่อไป

วัตถุประสงค์ของการประเมิน
เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านช้าง อำเภอบัวใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา ในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ

ขอบเขตของการประเมิน

การประเมินความพึงพอใจในครั้งนี้ จะประเมินงานดังนี้

1. งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
2. งานสังคมสงเคราะห์
3. งานสวัสดิการเด็กและเยาวชน
4. งานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

ระยะเวลาในการประเมิน

เก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างวันที่ ๔-๖ กันยายน ๒๕๖๔

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. คณะผู้บริหารขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านช้าง ได้ทราบข้อมูลด้านความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบล ด่านช้าง และสามารถนำไปเป็นแนวทางในการกำหนดนโยบายในการบริหารและจัดสรรงบประมาณ สนับสนุนหน่วยงานด้านบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านช้างให้ตรงตามความต้องการของ ประชาชนได้อย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ
2. เจ้าหน้าที่และหน่วยงานขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านช้าง ได้รับข้อมูลในการดำเนินงานของตนเอง และสามารถนำข้อมูลจากการประเมินไปใช้ในการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการในหน่วยงานของตนเองได้
3. ผลจากการประเมินทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านช้าง ทั้งในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ ซึ่งจะเป็นข้อมูลพื้นฐานที่นำไปสู่การปรับปรุงคุณภาพการให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อไป
4. ผลจากการประเมินในทุกตัวสามารถเป็นข้อมูลทางการบริหารเพื่อสนับสนุนการตัดสินใจของผู้บริหาร ในการดำเนินการพัฒนางานให้ตรงกับความต้องการของประชาชน พร้อมทั้งเป็นแนวทางในการกำหนดรูปแบบการส่งสารข้อมูลงานด้านต่าง ๆ ให้ประชาชนได้รับทราบและเข้าใจการทำงาน ขององค์การบริหารส่วนตำบลมากขึ้น

บทที่ 2

สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านช้าง อำเภอบัวใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา

สภาพทั่วไป

1. ภูมิประเทศ / ที่ตั้ง

องค์การบริหารส่วนตำบลด่านช้างตั้งอยู่เลขที่ 252 บ้านหนองเม็ก หมู่ที่ 9 ตำบลด่านช้าง อำเภอบัวใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา ตั้งอยู่ทางทิศตะวันตกเฉียงเหนือของอำเภอบัวใหญ่ จังหวัด นครราชสีมา มีเนื้อที่ประมาณ 18,568.75 ไร่ (29.71 ตารางกิโลเมตร) ที่ทำการองค์การบริหารส่วน ตำบลด่านช้างตั้งอยู่ห่างจากอำเภอบัวใหญ่ ประมาณ 5 กิโลเมตร และอยู่ห่างจากจังหวัดนครราชสีมา ประมาณ 102 กิโลเมตร

ที่ตั้งของหมู่บ้านในเขตตำบลด่านช้าง ประกอบด้วย

ทิศเหนือ	ติดต่อกับ	ตำบลขุนทอง อำเภอบัวใหญ่และตำบลโนนจาน อำเภอบัวลาย จังหวัดนครราชสีมา
ทิศใต้	ติดต่อกับ	ตำบลห้วยยาง ตำบลหนองแจ้งใหญ่ และตำบลบัวใหญ่ อำเภอบัวใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา
ทิศตะวันออก	ติดต่อกับ	ตำบลบัวลาย อำเภอบัวลาย และตำบลบัวใหญ่ อำเภอบัวใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา
ทิศตะวันตก	ติดต่อกับ	ตำบลขุนทองและตำบลห้วยยาง อำเภอบัวใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา

2. ด้านการเมือง/การปกครอง

1) เขตการปกครอง

องค์การบริหารส่วนตำบลด่านช้างตั้งอยู่เลขที่ 252 บ้านหนองเม็ก หมู่ที่ 9 ตำบล ด่านช้าง อำเภอบัวใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา ตั้งอยู่ทางทิศตะวันตกเฉียงเหนือของอำเภอบัวใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา มีเนื้อที่ประมาณ 18,568.75 ไร่ (29.71 ตารางกิโลเมตร) ที่ทำการองค์การบริหาร ส่วนตำบลด่านช้างตั้งอยู่ห่างจากอำเภอบัวใหญ่ ประมาณ 5 กิโลเมตร และอยู่ห่างจากจังหวัด นครราชสีมา ประมาณ 102 กิโลเมตร มีหมู่บ้านซึ่งตั้งอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลด่านช้าง มี ทั้งหมด 11 หมู่บ้าน ประกอบด้วย

หมู่ที่ 1 บ้านดอนหัน	นายอังคาร	ทองมี	เป็นผู้ใหญ่บ้าน
หมู่ที่ 2 บ้านตะกร้อ	นายชูศักดิ์	ลิ้มชวงค์	เป็นกำนันตำบลด่านช้าง
หมู่ที่ 3 บ้านโนนทอง หมู่	นางสำราญ	ภักดี	เป็นผู้ใหญ่บ้าน
ที่ 4 บ้านสระไผ่	นายสาย	โคแสงรักษา	เป็นผู้ใหญ่บ้าน

หมู่ที่ 5 บ้านนาเดิม	นายไพศาล	ช่างเหล็ก	เป็นผู้ใหญ่บ้าน
หมู่ที่ 6 บ้านตะคร้อเก่า	นายสมควร	ศรีจันทร์	เป็นผู้ใหญ่บ้าน
หมู่ที่ 7 บ้านหนองแวง	นายสุรภักดิ์	วงษ์ชาติ	เป็นผู้ใหญ่บ้าน
หมู่ที่ 8 บ้านโนนเพ็ด	นายสุวิชัย	จันแก่น	เป็นผู้ใหญ่บ้าน
หมู่ที่ 9 บ้านหนองเม็ก	นายปกรณ์	ประวันนา	เป็นผู้ใหญ่บ้าน
หมู่ที่ 10 บ้านโคกสะอาด	นางบุปผา	การถาง	เป็นผู้ใหญ่บ้าน
หมู่ที่ 11 บ้านรอกฟ้า	นายถนอม	พลหาญ	เป็นผู้ใหญ่บ้าน

2) การเลือกตั้ง

องค์การบริหารส่วนตำบลด่านช้าง แบ่งเขตการเลือกตั้งเป็น 1 เขต มีจำนวน 11 หมู่บ้าน แต่ละหมู่บ้านมีสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล จำนวน 2 คน รวม 22 คน ปัจจุบันมี สมาชิกสภา องค์การบริหารส่วนตำบลด่านช้าง จำนวน 18 คน เนื่องจากสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วน ตำบลด่านช้าง หมู่ที่ 11 เสียชีวิต 1 คน หมู่ที่ 8 ลาออก 1 คน และหมู่ที่ 9 ลาออก 2 คน

3. จำนวนประชากร

หมู่บ้าน/ชุมชน	หมู่ที่	จำนวนประชากร			จำนวนครัวเรือน
		ชาย	หญิง	รวม	
บ้านดอนหัน	1	406	427	833	233
บ้านตะคร้อ	2	439	443	882	237
บ้านโนนทอง	3	180	183	363	109
บ้านสระไผ่	4	469	474	943	225
บ้านนาเดิม	5	271	208	479	176
บ้านตะคร้อเก่า	6	150	149	299	69
บ้านหนองแวง	7	325	353	678	225
บ้านโนนเพ็ด	8	174	195	369	88
บ้านหนองเม็ก	9	538	528	1,066	335
บ้านโคกสะอาด	10	424	435	859	209
บ้านรอกฟ้า	11	406	398	804	210
รวม		3,782	3,793	7,575	2,116

สภาพทางเศรษฐกิจ

ประชาชนส่วนใหญ่ในตำบลด่านช้างประกอบอาชีพเกษตรกรรมเป็นหลัก โดยมีพื้นที่ทำ การเกษตร

เฉลี่ย 20 ไร่ต่อครัวเรือน แรงงานภาคเกษตรเฉลี่ย ๓ คนต่อครัวเรือน พืชเศรษฐกิจส่วนใหญ่ เป็นการทำนา ข้าว ไร่มันสำปะหลัง ไร่อ้อย ปลูกหม่อน พืชผัก เห็ดและไม้ผล ตามลำดับ และในด้าน การเลี้ยงสัตว์ส่วนใหญ่ ได้แก่โคกระบือสุกรเป็ดไก่ และเลี้ยงปลา ตามลำดับ

ลักษณะ ลักษณะการถือครองที่ดิน เกษตรกรมีที่ดินทำกินเป็นของตนเอง ประมาณร้อยละ ๗๖ ของ ครัวเรือนเกษตรโดยมีเอกสารสิทธิ์ ได้แก่โฉนด นส.ร และ ส.ป.ก. เป็นต้น

ผลผลิตเฉลี่ย ข้าวในปี 471 กิโลกรัมต่อไร่ อ้อยโรงงาน 8,000 กิโลกรัมต่อไร่ และมันสำปะหลัง 2,596 กิโลกรัมต่อไร่

ต้นทุนการผลิต ข้าวในปี 2,350 บาทต่อไร่ อ้อยโรงงาน 6,630 บาทต่อไร่ และมันสำปะหลัง 2,620 บาทต่อไร่

เครื่องมือการเกษตร เกษตรกรใช้แรงงานเครื่องจักรที่เป็นของตนเองหรือจ้างเครื่องจักรแทน แรงงานคนและแรงงานสัตว์ เนื่องจากประหยัดเวลา ค่าใช้จ่าย และทันต่อฤดูกาล ได้แก่ รถไถขนาดใหญ่ รถไถเดินตาม รถบรรทุก เครื่องสูบน้ำ เครื่องพ่นยา เครื่องนวดข้าว รถเกี่ยวนวดและโรงสีข้าว เป็นต้น

1. **เกษตรกรรม** ในปัจจุบันประชากรองค์การบริหารส่วนตำบลด่านช้าง ส่วนใหญ่ประกอบ อาชีพทางการเกษตรผลิตทางการเกษตรที่สำคัญ ได้แก่ การทำนา ทำไร่ ทำสวน นอกจากนี้ยัง

ประกอบอาชีพ ค้าขายและรับจ้างทั่วไป

1. การปลูสัตว์ มีเกษตรกรทำอาชีพเลี้ยงโค กระบือ	จำนวน 52 ราย
2. การบริการ สถานประกอบการด้านบริการ	จำนวน 22 แห่ง แบ่งเป็น
บริการเสริมสวย	จำนวน 5 แห่ง
บริการซ่อม	จำนวน 10 แห่ง
บริการอื่นๆ	จำนวน 7 แห่ง

2. **อุตสาหกรรม** อุตสาหกรรมในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลด่านช้าง จำแนกเป็น

- โรงงานอุตสาหกรรมขนาดใหญ่ 1	แห่ง
- โรงงานอุตสาหกรรมขนาดเล็ก 1	แห่ง
- โกดังเก็บสินค้า 3	แห่ง

3. **การพาณิชและกลุ่มอาชีพ** ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลด่านช้าง ที่สามารถจัดเก็บ รายได้เอง มีจำนวน 79 แห่ง แบ่งเป็น

- สถานีบริการน้ำมันและก๊าซ	3	แห่ง
- สถานบริการปั๊มแก๊สหุงต้ม	2	แห่ง
- ร้านค้าแคร์ล้างอัดฉีด	2	แห่ง
- ร้านค้าของชำหรือของเบ็ดเตล็ด	59	แห่ง
- ร้านขายอาหาร/เครื่องดื่ม	4	แห่ง
- ร้านซ่อมรถจักรยานยนต์	4	แห่ง
- ร้านซ่อมเครื่องยนต์เล็ก	5	แห่ง

- ร้านซ่อมเครื่องใช้ไฟฟ้า	1	แห่ง
- ร้านขายคอนกรีตผสมเสร็จ	1	แห่ง
- ขายวัสดุก่อสร้าง	2	แห่ง
- เลี้ยงหมู	11	แห่ง
- ลู่ซ่อมรถ	1	แห่ง
- โรงแรม	4	แห่ง
- บ้านเช่า	3	แห่ง
- ห้องเช่า	1	แห่ง
- โรงสีข้าว	34	แห่ง
- ขยะรีไซเคิล	1	แห่ง
- ร้านขายกระจกอลูมิเนียมโลหะ	1	แห่ง
- ร้านเสริมสวย	1	แห่ง

มีการจัดตั้งกลุ่มอาชีพ จำนวน 11 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มทอเสื่ออก กลุ่มทอผ้าไหม กลุ่ม สานตะกร้า/หมวก กลุ่มผลิตดอกไม้จันทน์ กลุ่มเลี้ยงหมู กลุ่มเลี้ยงไก่ กลุ่มเลี้ยงโค-กระบือ และกลุ่มผลิต ปุย

4. **แรงงาน** แรงงานที่ใช้ในตำบลด่านช้าง ประกอบด้วยอาชีพรับจ้างทั่วไป ประมาณร้อยละ 8 ของครัวเรือนทั้งหมด

สภาพทางสังคม

1. การศึกษา

พื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลด่านช้างมีสถานศึกษาทั้งหมด 8 แห่งโดยแบ่ง ออกเป็น

- ระดับเด็กเล็กก่อนวัยเรียน การพัฒนาการสำหรับเด็กเล็กก่อนวัยเรียนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลด่านช้าง มีสถานศึกษาก่อนวัยเรียนจำนวน 3 แห่ง ซึ่งเป็นของรัฐ ได้แก่

1 .ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านหนองเม็ก ตั้งอยู่ที่บ้านหนองเม็ก หมู่ที่ 9 (ตรงข้ามองค์การ บริหารส่วนตำบลด่านช้าง)

2.ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านบ้านโคกสะอาด ตั้งอยู่ที่โรงเรียนบ้านโคกสะอาด ประชาราษฎร์รังสรรค์

3.ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านตะคร้อ ตั้งอยู่ที่โรงเรียนบ้านตะคร้อโนนทอง

ที่	ชื่อศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก	จำนวนครู/ผู้ดูแลเด็ก	จำนวนเด็ก
1	ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านหนองเม็ก	2	21
2	ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านโคกสะอาด	3	๔1
3	ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านตะคร้อ	2	18
รวม		7	80

- ระดับประถมศึกษา มีโรงเรียนประถมศึกษา 4 แห่ง ได้แก่ โรงเรียนบ้านหนองเม็ก สถาพรประชา- นุเคราะห์, โรงเรียนบ้านตะคร้อโนนทอง, โรงเรียนบ้านดอนหันโนนเพ็ด และโรงเรียน บ้านโคกสะอาด ประชาราษฎร์-รังสรรค์

ที่	ชื่อโรงเรียน	จำนวนนักเรียน/ห้องเรียน/ครู		
		จำนวนนักเรียน	จำนวนห้องเรียน	จำนวนครู
1	โรงเรียนบ้านดอนหันโนนเพ็ด	48	5	5
2	โรงเรียนบ้านหนองเม็ก (สถาพรประชานุเคราะห์)	34	8	4
3	โรงเรียนบ้านตะคร้อโนนทอง	99	11	15
4	โรงเรียนบ้านโคกสะอาด (ประชาราษฎร์รังสรรค์)	112	11	20
รวม		293	42	51

2. การสาธารณสุข

การให้บริการทางด้านสาธารณสุข มีโรงพยาบาล จำนวน 1 แห่ง ได้แก่ โรงพยาบาล ส่งเสริมสุขภาพตำบลโคกสะอาด

3. การสังคมสงเคราะห์

มีการจัดตั้งศูนย์บริการคนพิการ, ศูนย์ยุติธรรมชุมชน, ศูนย์ผู้สูงอายุ

4. สถาบันและองค์กรทางศาสนา

ประชาชนส่วนใหญ่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลด่านช้าง ประมาณร้อยละ 99 นับถือศาสนาพุทธ และร้อยละ 1 นับถือศาสนาอื่นๆ ประชาชนส่วนใหญ่ นับถือศาสนาพุทธ โดยมีศาสนสถานใน องค์การบริหารส่วนตำบลด่านช้าง คือ วัดและสำนักสงฆ์ แห่ง ได้แก่

- | | | |
|----------------------|-------------------|------------|
| 1. วัดบ้านดอนหัน | ตั้งอยู่หมู่ที่ 1 | บ้านดอนหัน |
| 2. วัดบ้านตะคร้อ | ตั้งอยู่หมู่ที่ 2 | บ้านตะคร้อ |
| 3. วัดบ้านโนนทอง | ตั้งอยู่หมู่ที่ 3 | บ้านโนนทอง |
| 4. วัดป่าสมานสามัคคี | ตั้งอยู่หมู่ที่ 4 | บ้านสระไผ่ |

5. วัดป่าประชารธรรมนิคม ตั้งอยู่หมู่ที่ 5	บ้านนานิคม
6. วัดบ้านหนองแวง ตั้งอยู่หมู่ที่ 7	บ้านหนองแวง
7. วัดบ้านหนองเม็ก ตั้งอยู่หมู่ที่ 9	บ้านหนองเม็ก
8. วัดสระไผ่บ้านโคกสะอาด ตั้งอยู่หมู่ที่ 10	บ้านโคกสะอาด
9. วัดบ้านรภฟ้า ตั้งอยู่หมู่ที่ 11	บ้านรภฟ้า

การบริการพื้นฐาน

1. การคมนาคมและการขนส่ง

สภาพถนนปัจจุบัน องค์การบริหารส่วนตำบลด่านช้าง มีเส้นทางการคมนาคมเชื่อมกับทาง หลวงแผ่นดินหมายเลข 202 ที่ตัดผ่านพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลด่านช้าง จากบ้านหนองแวง หมู่ที่ 7 บ้านนานิคม หมู่ที่ 5 บ้านดอนหัน หมู่ที่ 1 บ้านโนนทอง หมู่ที่ 3 และบ้านตะคร้อ หมู่ที่ 2 สำหรับ ถนนภายในองค์การบริหารส่วนตำบลด่านช้าง ถนนในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลด่านช้าง เป็นถนน ลูกรัง คอนกรีตลาดยาง ตามลำดับ

ในส่วนของปัญหาทางด้านคมนาคมและการขนส่ง เป็นปัญหาของระบบและโครงข่ายถนนในปัจจุบัน ตลอดจนปัญหาการจราจรและอุบัติเหตุต่าง ๆ ที่เกิดจากการคมนาคมและขนส่ง

สภาพถนน โดยส่วนใหญ่พื้นผิวจราจรบนถนนสายหลักอยู่ในสภาพดี และเชื่อมต่อกับอำเภอ บัวใหญ่ และถนนลาดยางผ่านเส้นทางกลางหมู่บ้านทุกหมู่บ้าน

ระบบและโครงข่ายถนน การเชื่อมโยงการจราจรระหว่างถนนแต่ละสาย ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลติดต่อกันได้โดยสะดวก ผิวจราจรอยู่ในสภาพดี ถนนภายในองค์การบริหารส่วนตำบลโดยส่วนใหญ่เป็นถนนคอนกรีตเสริมเหล็ก ในอนาคตควรมีการปรับปรุงระบบถนน โดยกำหนดแนวทางเพื่อ รองรับและเชื่อมต่อการคมนาคม ให้เป็นระบบและมีโครงข่ายที่ดียิ่งขึ้น

การขนส่งผู้โดยสาร ปัจจุบันองค์การบริหารส่วนตำบลด่านช้าง ไม่มีสถานีขนส่งผู้โดยสาร

2. การไฟฟ้า

รับผิดชอบและดำเนินการโดยการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาอำเภอบัวใหญ่ ในปัจจุบันสามารถให้บริการได้ครอบคลุมทั่วทั้งองค์การบริหารส่วนตำบลด่านช้าง

3. การประปา

ปัจจุบันการประปาภายในองค์การบริหารส่วนตำบลด่านช้าง ในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลด่านช้างใช้ระบบประปาหมู่บ้าน

4. การโทรศัพท์

ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลด่านช้าง มีการสื่อสารที่สำคัญ ได้แก่ ทางโทรศัพท์บ้านและโทรศัพท์เคลื่อนที่ และมีเครือข่ายของโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ได้แก่ AIS, DTAC, True

ข้อมูลอื่นๆ

1. ประเพณีและงานประจำปี

วัฒนธรรม ชุมชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลด่านช้าง มีขนบธรรมเนียมประเพณีและวัฒนธรรมท้องถิ่นที่ดีงาม ปฏิบัติสืบทอดกันมาเป็นประจำทุกปี ดังนี้

- | | |
|-------------------------------|---------------------------------|
| 1. งานประเพณีบุญเดือนอ้าย | งานบุญเข้ากรรมหรืองานบุญดอกหญ้า |
| 2. งานประเพณีบุญเดือนยี่ | งานบุญคุณลาน |
| 3. งานประเพณีบุญเดือนสาม | งานบุญข้าวจี |
| 4. งานประเพณีบุญเดือนสี่ | งานบุญผะเหวด |
| 5. งานประเพณีบุญเดือนห้า | งานเทศกาลสงกรานต์ |
| 6. งานประเพณีบุญเดือนหก | งานบุญบั้งไฟ |
| 7. งานประเพณีบุญเดือนเจ็ด | งานบุญเบิกบ้าน |
| 8. งานประเพณีบุญเดือนแปด | งานเทศกาลเข้าพรรษา |
| 9. งานประเพณีบุญเดือนเก้า | งานบุญข้าวประดับดิน |
| 10. งานประเพณีบุญเดือนสิบ | งานบุญข้าวสารถ |
| 11. งานประเพณีบุญเดือนสิบเอ็ด | งานเทศกาลออกพรรษา |
| 12. งานประเพณีบุญเดือนสิบสอง | งานบุญกฐิน |

2. ภูมิปัญญาท้องถิ่น ภาษาถิ่น

ภูมิปัญญาท้องถิ่นในชุมชนองค์การบริหารส่วนตำบลด่านช้าง ได้แก่ ใช้วัตถุดิบในท้องถิ่นมาผลิตเป็นสิ่งของเครื่องใช้ในครัวเรือน เช่น ทอเสื่อจากกก ถักหมวกจากกก จักสานจากไม้ไผ่ ฯลฯ ส่วน ภาษาถิ่นเป็นภาษาอีสาน

3. สินค้าพื้นเมืองและของที่ระลึก

ส่วนใหญ่เป็นเครื่องจักรสาน และจากกลุ่มอาชีพต่าง ๆ เช่น กลุ่มทอเสื่อกก กระเป๋าผลิตจาก ดันกก หมวกผลิตจากดันกก ข้าวปลอดสารพิษ เป็นต้น

4. ทรัพยากรธรรมชาติ

น้ำแหล่งน้ำธรรมชาติ ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลด่านช้าง ที่สำคัญๆ ได้แก่

สระประปาบ้านดอนหัน ตั้งอยู่ในเขตพื้นที่บ้านดอนหัน หมู่ที่ 1 ความจุน้ำประมาณ 37,250 ลูกบาศก์เมตร

- คลองอีสานเขียว ครอบคลุมพื้นที่จากบ้านรอกฟ้า หมู่ที่ 11 ผ่านพื้นที่บ้านโคกสะอาด ผ่าน พื้นที่บ้านตะคร้อ หมู่ที่ 2 เข้าผ่านพื้นที่บ้านดอนหัน หมู่ที่ 1

- ลำห้วยใหญ่ครอบคลุมพื้นที่จากบ้านตะคร้อหมู่ที่2ผ่านพื้นที่บ้านโนนทองหมู่ที่3 ผ่าน พื้นที่บ้านดอนหัน หมู่ที่ 1 และผ่านพื้นที่บ้านหนองแวง หมู่ที่ 7
- ฝ่ายบุพราวั ตั้งอยู่ในเขตพื้นที่บ้านตะคร้อ หมู่ที่ 2 ผ่านเข้าพื้นที่บ้านโนนทอง หมู่ที่ 3
- ฝ่ายประชาอาสา และสระหนองขอนแก่น ตั้งอยู่ในเขตพื้นที่บ้านตะคร้อ หมู่ที่ 2
- สระประปาบ้านโนนทอง ตั้งอยู่ในเขตพื้นที่บ้านโนนทอง หมู่ที่ 3 ความจุน้ำประมาณ 12,325 ลูกบาศก์เมตร
- ฝ่ายหลังแอน และสระวัด ตั้งอยู่ในเขตพื้นที่บ้านโนนทอง หมู่ที่ 3
- สระประปาบ้านสระไผ่ ตั้งอยู่ในเขตพื้นที่บ้านสระไผ่ หมู่ที่ 4 ความจุน้ำประมาณ 63,750 ลูกบาศก์เมตร
- สระประปาบ้านนาคิม ความจุน้ำประมาณ 167,821 ลูกบาศก์เมตร, สระหนองฉิม ความจุน้ำประมาณ 11,000 ลูกบาศก์เมตร และอ่างเก็บน้ำชลประทาน มีเนื้อที่ประมาณ 92 ไร่ ความจุน้ำประมาณ 290,000 ลูกบาศก์เมตร ตั้งอยู่ในเขตพื้นที่บ้านนาคิม หมู่ที่ 5
- สระประปาบ้านตะคร้อเก่า ความจุน้ำประมาณ 12,178 ลูกบาศก์เมตร, สระสี่เหลี่ยม ความจุ น้ำประมาณ 38,775 ลูกบาศก์เมตร และสระหนองโพธิ์ ความจุน้ำประมาณ 9,400 ลูกบาศก์เมตร ตั้งอยู่ ในเขตพื้นที่บ้านตะคร้อเก่า หมู่ที่ 6
- สระประปาบ้านหนองแวง ความจุน้ำประมาณ 29,375 ลูกบาศก์เมตร, สระใหม่ และสระ กุด โลก ตั้งอยู่ในเขตพื้นที่บ้านหนองแวง หมู่ที่ 7
- สระประปาบ้านโนนเพ็ด ความจุน้ำประมาณ 76,000 ลูกบาศก์เมตร, สระโลกสามสิบ ความ จุน้ำประมาณ 38,525 ลูกบาศก์เมตร และคลองไส้ไก่ ตั้งอยู่ในเขตพื้นที่บ้านโนนเพ็ด หมู่ที่ 8
- ฝ่ายหนองไฮ ความจุน้ำประมาณ 809,264 ลูกบาศก์เมตร, หนองขาม ความจุน้ำประมาณ 48,000 ลูกบาศก์เมตร, และสระหนองเม็ก ความจุน้ำประมาณ 28,000 ลูกบาศก์เมตร ตั้งอยู่ในเขต พื้นที่ บ้านหนองเม็ก หมู่ที่ 9
- หนองจานเจี้ยว ความจุน้ำประมาณ 87,875 ลูกบาศก์เมตร, สระหนองกลาง ความจุน้ำประมาณ 187,500 ลูกบาศก์เมตร ตั้งอยู่ในเขตพื้นที่บ้านโคกสะอาด หมู่ที่ 10 มีพื้นที่ติดต่อกับบ้านสระ ไผ่ หมู่ที่ 4 และบ้านรกรฟ้า หมู่ที่ 11
- หนองอีตุ้ ความจุน้ำประมาณ 22,050 ลูกบาศก์เมตร ตั้งอยู่ในเขตพื้นที่บ้านโคกสะอาด หมู่ที่ 10
- หนองแดง วามจุน้ำประมาณ 105,987 ลูกบาศก์เมตร, สระรกรฟ้า, สระหนองกลาง ตั้งอยู่ใน เขต พื้นที่บ้านรกรฟ้า หมู่ที่ 11

ป่าไม้องค์การบริหารส่วนตำบลด่านช้างไม่มีพื้นที่ป่าไม้ ลักษณะเป็นพื้นที่ราบภูเขา

องค์การบริหารส่วนตำบลด่านช้างไม่มีพื้นที่ภูเขา ลักษณะเป็นพื้นที่ราบ

5. **คุณภาพของทรัพยากรธรรมชาติ**

ยังเป็นพื้นที่ชนบทและเกษตรกรรมเป็นส่วนใหญ่ จึงยังไม่มีมีการประกอบกิจกรรมอันใดในพื้นที่ ที่มีปัญหาด้านสิ่งแวดล้อมมากนัก นอกจากนี้เรื่องปัญหาหมอกพิษทางอากาศที่เกิดจากการเผาขยะของแต่ละครัวเรือน

ข้อมูลเกี่ยวกับศักยภาพขององค์การบริหารส่วนตำบลด้านข้าง

1. การบริหารการเมืองท้องถิ่น

องค์การบริหารส่วนตำบลด้านข้าง เป็นราชการส่วนท้องถิ่นมีฐานะเป็นนิติบุคคลและมี โครงสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบลประกอบด้วย 2 ฝ่าย คือ

ฝ่ายสภาองค์การบริหารส่วนตำบลด้านข้าง มีฐานะเป็นฝ่ายนิติบัญญัติ แบ่งเขตการเลือกตั้ง เป็น 1 เขต มีจำนวน 11 หมู่บ้าน แต่ละหมู่บ้านมีสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล จำนวน 2 คน ปัจจุบันมีสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลด้านข้าง จำนวน 18 คน คือ

1. นายบัวศรี	เอี่ยมศรี	เป็นสมาชิกสภา อบต.
2. นางวารภรณ์	ประดิษฐ์นอก	เป็นสมาชิกสภา อบต.
3. นายฉลวย	ศรีอำไพ	เป็นเลขานุการสภา อบต.
4. นายบัวพันธ์	ศรีศาลาแสง	เป็นสมาชิกสภา อบต.
5. นายธงชัย	พลค่อ	เป็นสมาชิกสภา อบต.
6. นายบุญช่วย	เหลาอ่อน	เป็นสมาชิกสภา อบต.
7. นางคำพอง	จังหวะ	เป็นสมาชิกสภา อบต.
8. นายชูชีพ	พลราช	เป็นสมาชิกสภา อบต.
9. นางสดศรี	โพธิ์ขำ	เป็นสมาชิกสภา อบต.
10. นางมะลิวรรณ	ชนะชัย	เป็นสมาชิกสภา อบต.
11. นายสมพงษ์	โสภา	เป็นรองประธานสภา อบต.
12. นายอนุรักษ์	ถาดจังหวะ	เป็นสมาชิกสภา อบต.
13. นางทัศนีย์	วงษ์ขาลี	เป็นสมาชิกสภา อบต.
14. นายณรงค์ศักดิ์	กลีวัฒนา	เป็นสมาชิกสภา อบต.
15. นางสุพิศรา	สวนกิจ	เป็นสมาชิกสภา อบต.
16. นายอดิสรีย์	ทำสุนา	เป็นสมาชิกสภา อบต.
17. นายธเนศ	ประวันนา	เป็นสมาชิกสภา อบต.
18. นางวรรณิ	พลเรือง	เป็นสมาชิกสภา อบต.

ฝ่ายบริหารองค์การบริหารส่วนตำบลด้านข้าง มีคณะผู้บริหาร 3 คน และเลขานุการนายกฯ 1 คน คือ นายกององค์การบริหารส่วนตำบลและรองนายกองค์การบริหารส่วนตำบล 2 คน ทำหน้าที่ บริหารงานในองค์การบริหารส่วนตำบลให้เป็นไปตามมติ ข้อบังคับ และแผนพัฒนาตำบล

1.	นายทองแดง	ถาพิลา	นายกองค์การบริหารส่วนตำบลด้านข้าง
2.	นายสังวาลย์	แก้วคำกอง	รองนายกองค์การบริหารส่วนตำบลด้านข้าง
3.	นายมงคล	พลเรือง	รองนายกองค์การบริหารส่วนตำบลด้านข้าง

4. นายฉายนต์ สมนนอก เลขานุการนายกอบต.ด่านช้าง

2. **การบริหารส่วนราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านช้าง**

ส่วนราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านช้าง มีปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล ด่านช้างเป็น
ผู้บังคับบัญชา มีพนักงานส่วนตำบลและพนักงานจ้าง 38 คน โดยมีการแบ่งส่วนราชการ ออกเป็น 5 ส่วน คือ

สำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล มีปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลด่านช้างเป็นหัวหน้า
สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล เป็นผู้บังคับบัญชาดูแลสำนักปลัดฯ ตำแหน่งในสำนักปลัดองค์การ
บริหารส่วนตำบล จำนวน 16 คน

1. นางอรรรณ	ไชยรินทร์	ปลัด อบต.ด่านช้าง
2. นายจีระพงษ์	พาแก่น้อย	นิติกร
3. นางเบญจพร	ศรเพลง	นักทรัพยากรบุคคล
4. นางสาวณัฏริกา	ทองสุขนอก	นักพัฒนาชุมชน
5. นางโสภา	สีมานอก	นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ
6. นางสาวพรทิพย์	ศักดิ์กุลพิทักษ์	เจ้าพนักงานธุรการ
7. นายดวงจันทร์	ผาสุก	นักวิเคราะห์นโยบายและแผน
8. นางสาวสาวิตรี	ถาดจังหวีด	พนักงานจ้าง
9. นางสาวชัชราภรณ์	ใจมณี	พนักงานจ้าง
10. นายณัฐพล	ไชยบุรี	พนักงานจ้าง
11. นางสาวปัทมา	தாகุดเรือ	ผู้ช่วยเจ้าพนักงานสาธารณสุข
12. นางสาววชนิษฐา	ชวานเพชร	ผู้ช่วยเจ้าพนักงานชุมชน

13. นายธนากรณ์	เพียรแก้ว	พนักงานจ้าง
14. นางสาวณัฐริกา	พลหาญ	พนักงานจ้าง
15. นายไกรยะสิทธิ์	ตะวงษ์	พนักงานจ้าง
16. นายนิกรณ์	ลาดบัวผัน	พนักงานจ้าง

กองคลัง มีผู้อำนวยการกองคลัง เป็นผู้บังคับบัญชาดูแลกองคลัง ตำแหน่งในส่วนกองคลัง จำนวน 7 คน

1. นางบุญช่วย	ไชยบุรี	ผู้อำนวยการกองคลัง
2. นางสาวอมรรัตน์	โยธาฤทธิ์	เจ้าพนักงานการเงินและบัญชี
3. นางสาวรัตนากรณ์	สันทัด	นักวิชาการจัดเก็บรายได้
4. นางสาววาสนา	สมบัติไทย	นักวิชาการพัสดุ
5. นางสาวสุรีพร	จันทร์ภิรมย์	ผู้ช่วยเจ้าหน้าที่พัสดุ
6. นางสาวศิณีนาถ	ปกิจ	ผู้ช่วยเจ้าหน้าที่จัดเก็บรายได้
7. นางสาวปรีณา	ผิมนอก	ผู้ช่วยเจ้าหน้าที่การเงินและบัญชี

กองช่าง มีผู้อำนวยการกองช่าง เป็นผู้บังคับบัญชาดูแลกองช่าง ตำแหน่งในส่วนกองช่าง จำนวน 5 คน

1. นายจัตวัฒน์	ฐานเจริญ	ผู้อำนวยการกองช่าง
2. นางวรรณช	ทองภู	ผู้ช่วยเจ้าหน้าที่ธุรการ
3. นางสาวทัศนีย์วรรณ	พิศนอก	พนักงานจ้างทั่วไป
4. นายพัลลภ	บุญศิริชัย	พนักงานจ้าง
5. นายกิตติชัย	วัชระไชยคุปต์	พนักงานจ้าง

กองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม มีผู้อำนวยการกองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม เป็นผู้บังคับบัญชาดูแลส่วนการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม ตำแหน่งในส่วนการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม จำนวน 9 คน

1. นายโกมุทร์	ช่มกลาง	ผอ.กองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม
2. นางสาวนุจรินัย	ภู ศรี	นักวิชาการศึกษา
3. นางนงนุช	เชียงใหม่	ครู
4. นางสาวรฐา	ชญาพัทศิริ	ผู้ช่วยนักวิชาการศึกษา
5. นายปริญญ	จันทร์ภิรมย์	ผู้ช่วยเจ้าหน้าที่ธุรการ
6. นางบุญหลาย	สร้างไธสง	ผู้ดูแลเด็ก
7. นางสาวจินตนา	ทัพอาสา	ผู้ดูแลเดแลเด็ก
8. นางสาวศิริลักษณ์	ศรีอำไพ	ผู้ดูแลเด็ก
9. นางอำคา	โพยนอก	พนักงานจ้างทั่วไป
1. นางภลินี	ทับสี่แก้ว	ผู้อำนวยการกองส่งเสริมการเกษตร

กองส่งเสริมการเกษตร มีตำแหน่งในส่วนกองส่งเสริมการเกษตร จำนวน 1 คน

บทที่ 3

วิธีดำเนินการประเมินผล

การประเมินครั้งนี้ เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงาน ภายในองค์การบริหารส่วนตำบลด่านช้าง อำเภอบัวใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา ในด้านกระบวนการ/ ขั้นตอน การให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทาง การให้บริการ โดยมีรายละเอียดและขั้นตอนการดำเนินการ ดังนี้

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

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร

ประชากรในการประเมินครั้งนี้ได้แก่ ประชาชนในพื้นที่บริการขององค์การบริหารส่วน ตำบลด่านช้าง อำเภอบัวใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา จำนวนประชากร 7,575 คน

2. กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างในการประเมินครั้งนี้ได้แก่ ประชาชนในพื้นที่บริการขององค์การบริหารส่วน ตำบลด่านช้าง อำเภอบัวใหญ่ ซึ่งได้มาจากการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจากการคำนวณขนาดของกลุ่ม ตัวอย่างจากสูตรของ Taro Yamane (1970) ได้กลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำเท่ากับ 380 คน เพื่อให้การประเมิน มีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้นผู้ประเมิน จึงใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน โดยกำหนดสัดส่วนกลุ่ม ตัวอย่างของแต่ละงานตามปริมาณการมารับบริการ ได้แก่ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานสังคม สงเคราะห์ งานสวัสดิการเด็กและเยาวชน และงานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม สำหรับ การคำนวณ ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากประชากร ใช้สูตรของ Taro Yamane กำหนดให้ความคลาดเคลื่อนของการสุ่ม ตัวอย่างที่ยอมให้เกิดขึ้นคือ ร้อยละ 5 ตามสูตรดังนี้

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

n หมายถึง ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N หมายถึง ขนาดของประชากรทั้งหมด

e หมายถึง ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่าง (0.05)

สำหรับการเลือกกลุ่มตัวอย่างใช้การสุ่มจำนวนประชาชนทั้ง 11 หมู่บ้าน ตามสัดส่วนของงาน ที่ขอรับบริการและสัดส่วนของประชากรในแต่ละหมู่บ้าน ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามงานที่มารับ บริการและหมู่บ้านที่เป็นพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านช้าง ดังรายละเอียดตาม ตารางที่ 1

ตารางที่ 1 จำนวนกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามหมู่บ้านที่เป็นพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วน ตำบลด่านช้าง

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	ประชากร (คน)	ประชากรกลุ่ม ตัวอย่าง (คน)
1	บ้านดอนหัน	833	44
2	บ้านตะคร้อ	882	46
3	บ้านโนนทอง	363	19
4	บ้านสระไผ่	943	50
5	บ้านนาหินคม	479	25
6	บ้านตะคร้อเก่า	299	16
7	บ้านหนองแวง	678	36
8	บ้านโนนเพ็ด	369	20
9	บ้านหนองเม็ก	1,066	56
10	บ้านโคกสะอาด	859	45
11	บ้านรกฟ้า	804	43
รวมทั้งสิ้น		7,575	400

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสำรวจความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านช้าง แบ่งออกเป็น 2 ตอน มีรายละเอียดดังนี้

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

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านช้าง เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ประกอบด้วย ไม่พอใจ ไม่ค่อยพอใจ เฉย ๆ ค่อนข้างพอใจ และพอใจ มีทั้งหมด 4 ด้าน ประกอบด้วย ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/ บุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

สะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ รวมจำนวน 25 ข้อ และมีเดิมคำในช่องว่าง 2 ข้อ โดยสอบถามเกี่ยวกับ ปัญหาในการให้บริการ และข้อเสนอแนะเพื่อ ปรับปรุงแก้ไข

การเก็บรวบรวมข้อมูล

สำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูลนั้น ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม ณ ชุมชน ที่เป็นพื้นที่ รับผิดชอบบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านช้าง โดยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล 4-6 กันยายน 2564 การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลใช้การวิเคราะห์หาค่าความถี่และร้อยละ เพื่อแสดงความพึงพอใจที่มีต่อ การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านช้าง โดยจะทำการวิเคราะห์ในภาพรวมและจำแนกตาม งานที่มารับ บริการ ซึ่งในการวิเคราะห์ข้อมูลใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางด้านสถิติ

สำหรับเกณฑ์ในการแปลความหมายของค่าร้อยละ เพื่อแสดงร้อยละของความพึงพอใจนั้น ใช้เกณฑ์ ดังต่อไปนี้

ถ้าตอบระดับความพึงพอใจ ไม่พอใจและไม่ค่อยพอใจ	แสดงว่า	ไม่พอใจ
ถ้าตอบระดับความพึงพอใจ เฉยๆ	แสดงว่า	เฉย ๆ
ถ้าตอบระดับความพึงพอใจ ก่อนข้างพอใจ 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

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ด้านข้าง อำเภอบัวใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา ผู้ประเมินนำเสนอด้วยตารางและแผนภูมิ ประกอบคำ บรรยายผลการ ประเมินนำเสนอตามลำดับ ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน
2. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ด้านข้าง อำเภอบัวใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน
3. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ด้านข้าง อำเภอบัวใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ
4. ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ

ผลการประเมิน

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน
ประชากรที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลด้านข้าง พบว่าส่วนใหญ่ เป็น เพศหญิง ร้อยละ 58.0 และเพศชาย ร้อยละ 42.0 มีอายุระหว่าง 46-60 ปี มากที่สุด ร้อยละ 60.5 รองลงมาคือ อายุระหว่าง 31-45 ปี ร้อยละ 17.0 จบการศึกษาระดับประถมศึกษา มากที่สุด ร้อยละ 55.5 รองลงมาคือต่ำกว่าประถมศึกษา/ไม่ได้เรียน ร้อยละ 25.5 และประชาชนส่วนใหญ่มี อาชีพเกษตรกร/ประมง มากที่สุด ร้อยละ 54.0 รองลงมาคือ แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ ร้อยละ 14.0 ตามลำดับ รายละเอียดดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

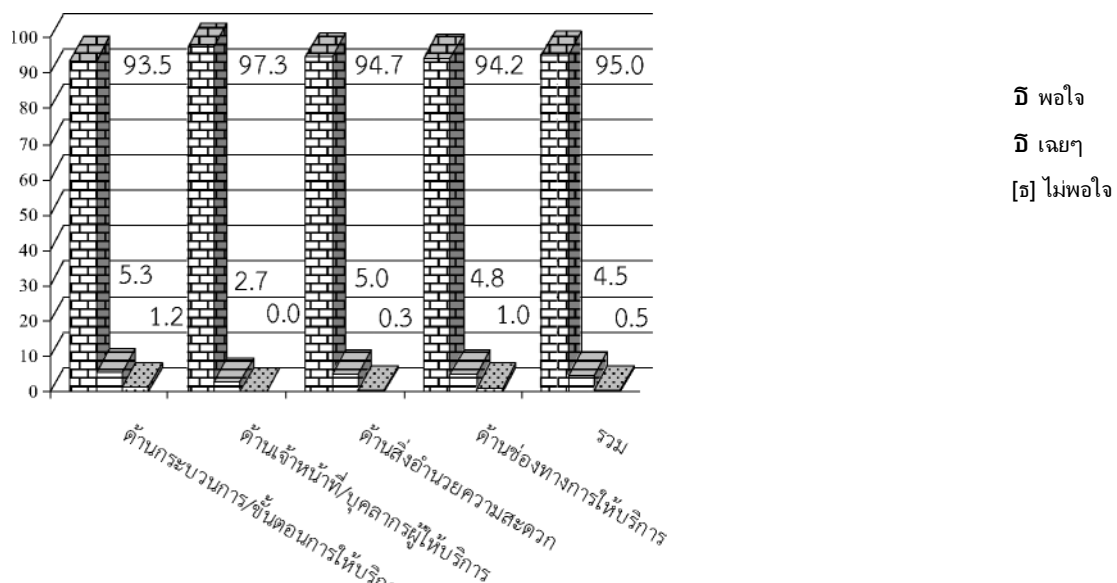
รายการ		จำนวน (N = 400 คน)	ร้อยละ (100.0)
เพศ	ชาย	168	42.0
	หญิง	232	58.0
อายุ	18-30 ปี	50	12.5
	31-45 ปี	68	17.0
	46-60 ปี	242	60.5
	61 ปีขึ้นไป	40	10.0
ระดับการศึกษา	ต่ำกว่าประถมศึกษา/ไม่ได้เรียน	102	25.5
	ประถมศึกษา	222	55.5
	มัธยมศึกษา	54	13.5
	อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	18	4.5
	ปริญญาตรี	4	1.0
อาชีพ	ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	6	1.5
	ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	22	5.5
	ผู้ประกอบการ/เจ้าของกิจการ	6	1.5
	ค้าขาย/อาชีพอิสระ	44	11.0
	รับจ้างทั่วไป	38	9.5
	แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	56	14.0
	เกษตรกร/ประมง	216	54.0
	ว่างงาน	12	3.0
งานที่มาใช้บริการ	งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	26	6.5
	งานสังคมสงเคราะห์	68	17.0
	งานสวัสดิการเด็กและเยาวชน	112	28.0
	งานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม	194	48.5
	รวม	400	100

2. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านช้าง อำเภอบัวใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน

2.1 โดยภาพรวมและรายด้าน ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านช้าง อำเภอบัวใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา คิดเป็น ร้อยละ 95.0 เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ร้อยละ 97.3 รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 94.7 รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 94.2 และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการ ให้บริการ ร้อยละ 93.5 ตามลำดับ รายละเอียดดังตารางที่ 3 และแผนภูมิที่ 1

ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านช้าง อำเภอบัวใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน

รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ (N = 400)					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	374	93.5	21	5.3	5	1.2
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ	389	97.3	11	2.7	0	0
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	379	94.7	20	5.0	1	0.3
ด้านช่องทางการให้บริการ	377	94.2	19	4.8	4	1.0
รวมเฉลี่ย	380	95.0	18	4.5	2	0.5

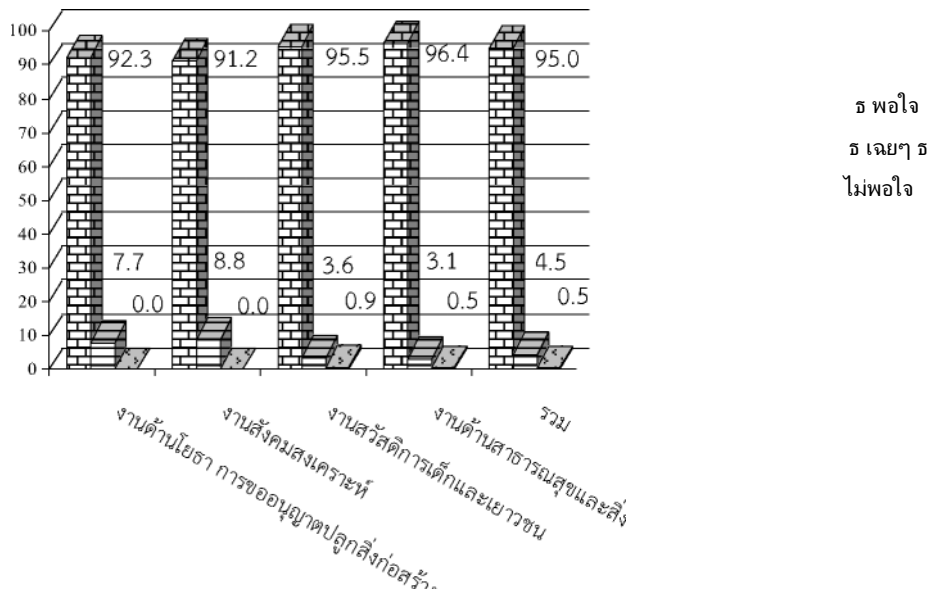


แผนภูมิที่ 1 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านช้างอำเภอบัวใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน

บัวใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน

เมื่อพิจารณาจำแนกตามงาน พบว่า งานที่ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากที่สุด คืองานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ร้อยละ 96.4 (10 คะแนน) รองลงมาคือ งาน สวัสดิการเด็กและเยาวชน ร้อยละ 95.5 (10 คะแนน) รองลงมาคือ งาน ด้านโยธา การขออนุญาตปลูก สิ่งก่อสร้าง ร้อยละ 92.3 (9 คะแนน)

งานที่ประเมิน	พอใจ		คะแนน ที่ ได้	เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูก สิ่งก่อสร้าง	24	92.3	9	2	7.7	0	0
งานสังคมสงเคราะห์	62	91.2	9	6	8.8	0	0
งานสวัสดิการเด็กและเยาวชน	107	95.5	10	4	3.6	1	0.9
งานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม	187	96.4	10	6	3.1	1	0.5
รวมเฉลี่ย	380	95.0	9	18	4.5	2	0.5



แผนภูมิที่ 2 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์กรบริการส่วนตำบลด่านช้างอำเภอบัวใหญ่ จังหวัด นครราชสีมา จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ

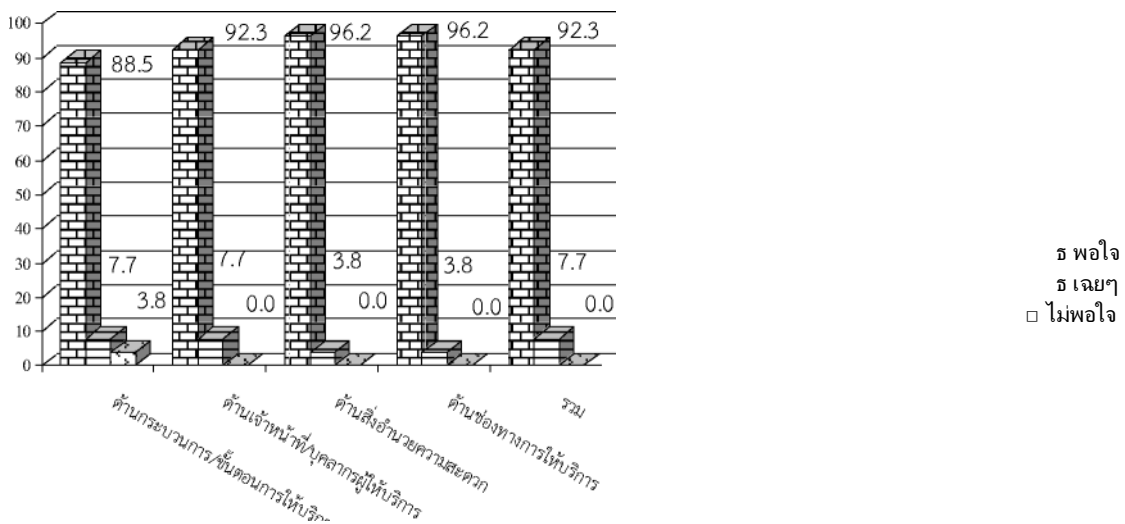
3. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วน ตำบลด่านข้าง อำเภอบัวใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ

3.1งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

3.1.1เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนกลุ่ม ตัวอย่างมีความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านข้าง งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างคิดเป็นร้อยละ 92.3 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชน มีความ พึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 96.2 รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ร้อยละ 92.3 และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการ ให้บริการ ร้อยละ 88.5 ตามลำดับ รายละเอียดดังตารางที่ 5 และแผนภูมิที่ 3

ตารางที่ 5 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วน ตำบลด่านข้าง งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง โดยภาพรวมและรายด้าน

งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูก สิ่งก่อสร้าง	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	23	88.5	2	7.7	1	3.8
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ	24	92.3	2	7.7	0	0
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	25	96.2	1	3.8	0	0
ด้านช่องทางการให้บริการ	25	96.2	1	3.8	0	0
รวมเฉลี่ย	24	92.3	2	7.7	0	0



แผนภูมิที่ 3 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านข้าง อำเภอบัวใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

3.1.2งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง จำแนกเป็นรายด้าน

1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ด้านข้าง งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชน มีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ และความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน ร้อยละ 92.3 รองลงมาคือ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก และความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอน ร้อยละ 88.5 และระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ร้อยละ 84.6 ตามลำดับ รายละเอียดดังตารางที่ 6

ตารางที่ 6 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด้านข้าง งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการ ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อนและมีความคล่องตัว	23	88.5	2	7.7	1	3.8
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	20	76.9	4	15.4	2	7.7
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและ แนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	23	88.5	2	7.7	1	3.8
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการ ให้บริการ (เรียงลำดับก่อนหลังมีความ เสมอภาคเท่าเทียมกัน)	24	92.3	2	7.7	0	0
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ แต่ละขั้นตอน	24	92.3	2	7.7	0	0
6. ระยะเวลาการให้บริการมีความ เหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้ มา รับบริการ	22	84.6	2	7.7	2	7.7
รวมเฉลี่ย	23	88.5	2	7.7	1	3.8

2.ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ด้านข้าง งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า ข้อ รายการที่ ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ร้อยละ 100.0 รองลงมา เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ ร้อยละ 96.2 และความสุภาพ กิริยามารยาทของ เจ้าหน้าที่ ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ และเจ้าหน้าที่ ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย ร้อยละ 92.3 ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง ที่ 7

ตารางที่ 7 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วน ตำบลด้านข้าง งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของ เจ้าหน้าที่ผู้ ให้บริการ	24	92.3	2	7.7	0	0
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพ ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ	24	92.3	2	7.7	0	0
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความ พร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	23	88.5	3	11.5	0	0
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถใน การ ให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจง ข้อ สงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาให้	25	96.2	1	3.8	0	0
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับ บริการ เหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	24	92.3	2	7.7	0	0
6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทาง มิ ชอบ ฯลฯ	26	100	0	0	0	0
รวมเฉลี่ย	24	92.3	2	7.7	0	0

3. สิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ด้านข้าง งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าข้อรายการที่ ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทาง ความเพียงพอ ของอุปกรณ์/เครื่องมือการจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ และป้าย ข้อความบอกจุด บริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ ร้อยละ 100 รองลงมาคือ ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและ เอกสารให้ความรู้ ร้อยละ 96.2 และความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 92.3 ตามลำดับ รายละเอียดดังตารางที่ 8

ตารางที่ 8 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด้านข้าง งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	26	100	0	0	0	0
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งคอยบริการ	24	92.3	2	7.7	0	0
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	23	88.5	2	7.7	1	3.8
4. ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	26	100	0	0	0	0
5. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	23	88.5	2	7.7	1	3.8
6. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็น ระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	26	100	0	0	0	0
7. ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	26	100	0	0	0	0
8. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้	25	96.2	1	3.8	0	0
รวมเฉลี่ย	25	96.2	1	3.8	0	0

4.ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ด้านข้าง งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ ประชาชน มีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 100 รองลงมา คือ ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่าย และ คุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม ร้อยละ 96.2 และความเร็วในการให้บริการของช่องทาง การให้บริการ ร้อยละ 84.6 ตามลำดับ รายละเอียดดังตารางที่ 9

ตารางที่ 9 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด้านข้าง งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านช่องทางการให้บริการ

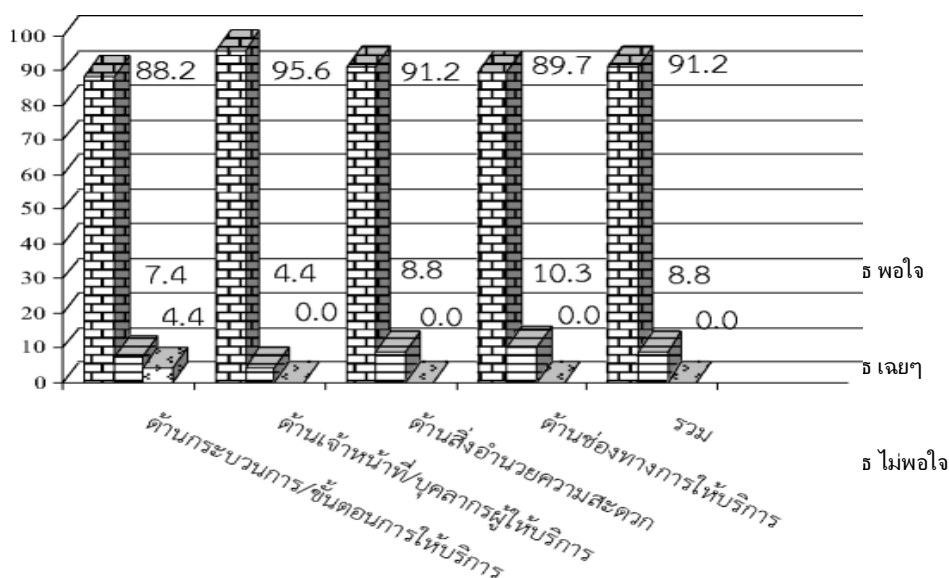
ด้านช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่าน ออนไลน์	25	96.2	1	3.8	0	0
2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อ ใช้บริการ	25	96.2	1	3.8	0	0
3. ความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ	22	84.6	2	7.7	2	7.7
4. ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ	26	100	0	0	0	0
5. คุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม	25	96.2	1	3.8	0	0
รวมเฉลี่ย	25	96.2	1	3.8	0	0

3.2งานสังคมสงเคราะห์

3.2.1 โดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด้านข้าง งานสังคมสงเคราะห์ คิดเป็นร้อยละ

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ร้อยละ 95.6 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 91.2 รองลงมา ด้านช่องทางการให้บริการ

งานสังคมสงเคราะห์	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	60	88.2	7	7.4	1	4.4
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ	65	95.6	3	4.4	0	0
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	62	91.2	6	8.8	0	0
ด้านช่องทางการให้บริการ	61	89.7	7	10.3	0	0
รวมเฉลี่ย	62	91.2	6	8.8	0	0



3.2.2งานสังคมสงเคราะห์ จำแนกเป็นรายด้าน

1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ด้านข้าง งานสังคมสงเคราะห์ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ ร้อยละ 97.1 รองลงมาคือ ความชัดเจนในการอธิบาย

ชี้แจงและแนะนำขั้นตอน ร้อยละ 92.6 และขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน ร้อยละ 89.7 ตามลำดับ
รายละเอียดดังตารางที่ 11

ตารางที่ 11 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหาร ส่วน
ตำบลด่านช้าง งานสังคมสงเคราะห์ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการ ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อนและมีความคล่องตัว	61	89.7	6	8.8	1	1.5
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	56	82.4	10	14.7	2	2.9
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและ แนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	63	92.6	5	7.4	0	0
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการ ให้บริการ (เรียงลำดับก่อนหลังมีความ เสมอ ภาคเท่าเทียมกัน)	66	97.1	2	2.9	0	0
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ แต่ ละขั้นตอน	60	88.2	7	10.3	1	1.5
6. ระยะเวลาการให้บริการมีความ เหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้ มารับ บริการ	56	82.4	10	14.7	2	2.9
รวมเฉลี่ย	60	88.2	7	7.4	1	4.4

2) เจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ด่านช้าง งาน
สังคมสงเคราะห์ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความ พึงพอใจมาก
ที่สุดคือ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ร้อยละ 98.5 รองลงมาคือ ความเหมาะสม ในการแต่งกาย
บุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ ร้อยละ 97.1 และความสุภาพ กิริยามารยาท ของเจ้าหน้าที่
เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ และเจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการ เหมือนกันทุกราย
ร้อยละ 95.6 ตามลำดับ รายละเอียดดังตารางที่ 12

ตารางที่ 12 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหาร ส่วน
ตำบลด่านช้าง งานสังคมสงเคราะห์ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	65	95.6	3	4.4	0	0
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพ ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	66	97.1	2	2.9	0	0
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	64	94.1	4	5.9	0	0
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาให้	65	95.6	3	4.4	0	0
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	65	95.6	3	4.4	0	0
6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	67	98.5	1	1.5	0	0
รวมเฉลี่ย	65	95.6	3	4.4	0	0

บทที่ 5

สรุปผลการประเมิน

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ด่านช้าง อำเภอบัวใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา มีวัตถุประสงค์สำคัญคือ เพื่อประเมินความพึงพอใจของ ประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านช้าง อำเภอบัวใหญ่ จังหวัด นครราชสีมา ในด้าน กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และ ด้านช่องทางการให้บริการ กลุ่มตัวอย่างในการประเมิน ได้แก่ ประชาชนที่มา ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลด่านช้าง ใน 4 งาน ได้แก่ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูก สิ่งก่อสร้าง งานสังคมสงเคราะห์ งานสวัสดิการเด็กและเยาวชน และงานด้านสาธารณสุขและ สิ่งแวดล้อม ซึ่งได้มาจากการคำนวณขนาดของ กลุ่มตัวอย่างตามสูตรของ Taro Yamane (1970) ได้ กลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำเท่ากับ 380 คน เพื่อให้การ ประเมินมีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น ผู้ประเมินจึงใช้กลุ่ม ตัวอย่าง จำนวน 400 คน ตามสัดส่วนของงานที่ ขอรับบริการ จากทั้ง 11 หมู่บ้าน เครื่องมือที่ใช้ในการ เก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้เป็นแบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ด่านช้าง ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบและมาตรา ส่วนประมาณค่า 5 ระดับ เพื่อแสดงระดับความพึง พ้อใจ การเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ใช้วิธีการเก็บ รวบรวมข้อมูลภาคสนาม ณ ชุมชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ในเขตพื้นที่บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด่าน ช้างระหว่างวันที่ 4-6 กันยายน 2564 การ วิเคราะห์ข้อมูลใช้การวิเคราะห์หาค่าความถี่และร้อยละ เพื่อ แสดงความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านช้าง โดยวิเคราะห์ในภาพรวม และแยกตามงานที่มาใช้บริการ สรุปผล การประเมินได้ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

ประชากรที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลด่านช้าง พบว่าส่วนใหญ่ เป็น เพศหญิง ร้อยละ 58.0 และเพศชาย ร้อยละ 42.0 มีอายุระหว่าง 46-60 ปี มากที่สุด ร้อยละ 60.5 รองลงมาคือ อายุระหว่าง 31-45 ปี ร้อยละ 17.0 จบการศึกษาระดับประถมศึกษา มากที่สุด ร้อยละ 55.5 รองลงมาคือต่ำกว่าประถมศึกษา/ไม่ได้เรียน ร้อยละ 25.5 และประชาชนส่วนใหญ่มี อาชีพเกษตรกร/ประมง มากที่สุด ร้อยละ 54.0 รองลงมาคือ แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ ร้อยละ 14.0 ตามลำดับ

2. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วน ตำบล ด้านข้าง อำเภอบัวใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน

2.1 โดยภาพรวมและรายด้าน ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการ ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด้านข้าง อำเภอบัวใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา คิดเป็น ร้อยละ 95.0 เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ร้อยละ 97.3 รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 94.7 รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 94.2 และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการ ให้บริการ ร้อยละ 93.5 ตามลำดับ

2.2 เมื่อพิจารณาจำแนกตามงาน พบว่า งานที่ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความ พึงพอใจมากที่สุด คือ งานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ร้อยละ 96.4 (10 คะแนน) รองลงมาคือ งานสวัสดิการเด็กและเยาวชน ร้อยละ 95.5 (10 คะแนน) รองลงมาคือ งานด้านโยธา การขออนุญาต ปลูกสิ่งก่อสร้าง ร้อยละ 92.3 (9 คะแนน) และงานสังคมสงเคราะห์ ร้อยละ 91.2 (9 คะแนน) ตามลำดับ

3. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วน ตำบล ด้านข้าง อำเภอบัวใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ

3.1 งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

3.1.1 เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนกลุ่ม ตัวอย่างมีความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด้านข้าง งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูก สิ่งก่อสร้างคิดเป็นร้อยละ 92.3 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชน มีความ พึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 96.2 รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ ให้บริการ ร้อยละ 92.3 และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการ ให้บริการ ร้อยละ 88.5 ตามลำดับ

3.1.2 งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง จำแนกเป็นรายด้าน

1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ด้านข้าง งานด้าน โยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชน มี ความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ และ ความสะดวกที่ได้รับจากการ บริการแต่ละขั้นตอน ร้อยละ 92.3 รองลงมาคือ ขั้นตอนการให้บริการไม่ ยุ่งยาก และความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอน ร้อยละ 88.5 และระยะเวลาการ ให้บริการมีความเหมาะสม ร้อยละ 84.6 ตามลำดับ

2) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ด้านข้าง งานด้าน โยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความ พึงพอใจมากที่สุดคือ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ร้อยละ 100.0 รองลงมา เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ ร้อยละ 96.2 และความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ ความเหมาะสมในการ

แต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ และเจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย ร้อยละ 92.3 ตามลำดับ

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ด้านช่าง งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าข้อรายการที่ ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทาง ความเพียงพอ ของอุปกรณ์/เครื่องมือ การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ และป้าย ข้อความบอกจุด บริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ ร้อยละ 100 รองลงมาคือ ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและ เอกสารให้ความรู้ ร้อยละ 96.2 และความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 92.3 ตามลำดับ

4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ด้านช่าง งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ ประชาชน มีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 100 รองลงมา คือ ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่าย และ คุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม ร้อยละ 96.2 และความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทาง การให้บริการ ร้อยละ 84.6 ตามลำดับ

3.2 งานสังคมสงเคราะห์

3.2.1 โดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความ พึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด้านช่าง งานสังคมสงเคราะห์ คิดเป็นร้อยละ

91.2 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่/ บุคลากรผู้ให้บริการ ร้อยละ 95.6 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 91.2 รองลงมา ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 89.7 และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 88.2 ตามลำดับ

3.2.2 งานสังคมสงเคราะห์ จำแนกเป็นรายด้าน

1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ด้านช่าง งานสังคมสงเคราะห์ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมี ความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ ร้อยละ 97.1 รองลงมาคือ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอน ร้อยละ 92.6 และขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน ร้อยละ 89.7 ตามลำดับ

2) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ด้านช่าง งานสังคมสงเคราะห์ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความ พึงพอใจมากที่สุดคือ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ร้อยละ 98.5 รองลงมาคือ ความเหมาะสม ในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ ร้อยละ 97.1 และความสุภาพ กิริยามารยาท ของเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่มีความรู้

ความสามารถในการให้บริการ และเจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการ เหมือนกันทุกราย ร้อยละ 95.6 ตามลำดับ

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ด้านข้าง งานสังคม สงเคราะห์ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความ พึงพอใจมากที่สุดคือ ความ เพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือ ร้อยละ 97.1 รองลงมาคือ ป้าย ข้อความ บอกรับบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ ร้อย ละ 94.1 และสถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทาง คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ และการจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อ ร้อยละ 91.2 ตามลำดับ

4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ด้านข้าง งานสังคม สงเคราะห์ ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจ มากที่สุดคือ ช่องทางการ ให้บริการมีความหลากหลาย ร้อยละ 92.6 รองลงมาคือ ความทันสมัยของช่อง ทางการให้บริการ และคุณภาพ ของช่องทางการให้บริการโดยรวม ร้อยละ 91.2 และช่องทางการ ให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการ ติดต่อกัน และความเร็วในการให้บริการของช่องทางการ ให้บริการ ร้อยละ 85.3 ตามลำดับ

3.3 งานสวัสดิการเด็กและเยาวชน

3.3.1 โดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความ พึงพอใจต่อ การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด้านข้าง งานสวัสดิการเด็กและเยาวชน คิดเป็น ร้อยละ 95.5 เมื่อ พิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดด้านเจ้าหน้าที่/ บุคลากรผู้ให้บริการ ร้อย ละ 97.3 รองลงมาคือ และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่ง อำนวยความสะดวก และด้าน ช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 94.6 ตามลำดับ

3.3.2 งานสวัสดิการเด็กและเยาวชน จำแนกเป็นรายด้าน

1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ด้านข้าง งาน สวัสดิการเด็กและเยาวชน ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ ประชาชนมีความพึง พึงพอใจมากที่สุดคือ ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ ร้อยละ 97.3 รองลงมาคือ ขั้นตอนการ ให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละ ขั้นตอน ร้อยละ 96.4 และความ ชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอน และระยะเวลาการ ให้บริการมีความเหมาะสม ร้อยละ 94.6 ตามลำดับ

2) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ด้านข้าง งาน สวัสดิการเด็กและเยาวชน ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ ประชาชนมีความพึงพอใจ มากที่สุดคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย และความ ซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ร้อยละ 99.1 รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการ ให้บริการ ร้อยละ 98.2 และความสุภาพ

กิจกรรมารยาทของเจ้าหน้าที่ และความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ ร้อยละ 97.3 ตามลำดับ

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ด้านช่าง งานสวัสดิการเด็กและเยาวชน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ข้อรายการที่ประชาชน มีความพึงพอใจมากที่สุดคือ การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ และความพอใจต่อสื่อ ประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้ ร้อยละ 96.4 รองลงมาคือ ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้าย ประชาสัมพันธ์ ร้อยละ 95.5 และสถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทาง ความเพียงพอของ อุปกรณ์/เครื่องมือ และคุณภาพและความทันสมัยของ อุปกรณ์/เครื่องมือ ร้อยละ 94.6 ตามลำดับ

4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ด้านช่าง งานสวัสดิการเด็กและเยาวชน ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชน มีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย ร้อยละ 96.4 และช่องทางการ ให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่าย ความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ ความ ทันสมัยของช่องทางการให้บริการ และคุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม ร้อยละ 94.6 ตามลำดับ

3.4 งานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

3.4.1 โดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความ พึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด้านช่าง งานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม คิดเป็นร้อยละ 96.4 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้าน เจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ ให้บริการ ร้อยละ 98.5 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 95.9 และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการ ให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 95.4 ตามลำดับ

3.4.2 งานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม จำแนกเป็นรายด้าน

1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ด้านช่าง งานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ ร้อยละ 99.0 รองลงมาคือ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอน ร้อยละ 96.4 และ ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน ร้อยละ 95.4 ตามลำดับ

2) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด้านช่าง งานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชน มีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อ

ผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย และความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ร้อยละ 99.5 รองลงมาคือ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ ร้อยละ 99.0 และเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ ร้อยละ 97.9 ตามลำดับ

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ด้านข้าง งานด้าน สาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ข้อรายการที่ ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ ร้อยละ 97.4 รองลงมาสถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทาง ร้อยละ 96.9 และการจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ ร้อยละ 96.4 ตามลำดับ

4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด้านข้าง งาน ด้าน สาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความ พึงพอใจมากที่สุด คือ ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ และคุณภาพของช่อง ทางการให้บริการโดยรวม ร้อยละ 96.4 รองลงมาคือ ช่องทางการให้บริการมี ความสะดวกและเข้าถึงง่าย ร้อยละ 94.3 และความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 92.3 ตามลำดับ

4 ปัญหาและข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง

1. การขออนุญาตในการก่อสร้างต่าง ๆ เอกสารประกอบมันมีความยุ่งยาก อะไรก็ไม่รู้ใครจะเข้าใจ จึงอยากจะให้เจ้าหน้าที่มีการอธิบายเพิ่มเติมด้วยในการประชุม
2. เสนอให้มีการจัดโครงการในการส่งเสริมการพัฒนาสร้างงาน สร้างอาชีพ ระยะเวลาสั้นที่มีความ หลากหลาย และส่งเสริมช่องทางการตลาดสำหรับสินค้าในท้องถิ่นให้สามารถขายได้ในพื้นที่
3. เสนอให้อบต.ดำเนินโครงการเกี่ยวกับการส่งเสริมความสะอาดในหมู่บ้าน เพราะยังมีบางครัวเรือน ที่ทิ้ง ขยะไม่เหมาะสม
4. ควรมีการปรับปรุงถนนเพื่อความสะดวกต่อการสัญจรของประชาชน

ภาคผนวก

แบบประเมินความพึงพอใจ

แบบประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล

ตำบลช้าง อำเภอบัวใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา ประจำปี พ.ศ. **2564**

สถานที่สำรวจ วันที่สำรวจ คำชี้แจง

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา ได้รับมอบหมายให้ดำเนินการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการ เพื่อนำไปพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่และผู้บริหาร รวมทั้งการสนับสนุนสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ข้อมูลของท่านจะเป็นประโยชน์ต่อตัวท่านและส่วนรวมเป็นอย่างยิ่ง ผู้ประเมินขอความร่วมมือจากท่านโปรดตอบคำถามทุกข้อตามความเป็นจริง

ขอขอบคุณในความร่วมมือ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา

ตอนที่ **1** ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (กรุณาทำเครื่องหมาย/หน้าข้อความต่อไปนี้)

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

- 3 งานสวัสดิการเด็กและเยาวชน
- 4 งานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในการให้บริการ (กรุณาทำเครื่องหมาย
/หน้าข้อความที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด)

ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	พอใจ ©	ค่อนข้าง พอใจ	เฉย ๆ ®	ไม่ค่อย พอใจ	ไม่ พอใจ
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
1.1 ขั้นตอนการให้บริการไม่ ¹ ยุ่งยากซับซ้อน					
1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ					
1.3 ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง					
1.4 ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ					
1.5 ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน					
1.6 ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความ					
2. ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ					
2.1 ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
2.2 ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก					
2.3 ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น					
2.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น					
2.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย					
2.6 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น					
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
3.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงาน					
3.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น					
3.3 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม					
3.4 ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ					
3.5 คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการ					
3.6 การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ					
3.7 ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์					
3.8 ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้					
4. ด้านช่องทางการให้บริการ					
4.1 ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น					
4.2 ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายใน					

4.3 ความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ					
4.4 ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ					
4.5 คุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม					

5. ปัญหาและข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง

- 5.1 ปัญหาในการให้บริการ.....
- 5.2 ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง.....

ภาคผนวก ข
ภาพกิจกรรมการลงพื้นที่เก็บรวบรวมข้อมูล

ภาพการลงพื้นที่เก็บข้อมูลประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลด่านช้าง อำเภอบัวใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา

