รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน
ที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านช้าง
อำเภอบัวใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา

สถาบันวิจัยและพัฒนา
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา
2565

คำนำ

ด้วยปัจจุบันองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นถือว่าเป็นหน่วยงานที่มีความใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุดโดยมีอำนาจหน้าที่ในการจัดบริการสาธารณะให้กับประชาชนในด้านต่าง ๆ มากมายซึ่งรัฐได้ดำเนินการกระจายอำนาจในด้านต่าง ๆ ให้กับองค์กรปกครองท้องถิ่นเพื่อมุ่งเน้นให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ให้กับประชาชนได้อย่างทันท่วงที นอกจากนี้ยังให้อิสระในการตัดสินใจเกี่ยวกับอำนาจทางการบริหารภายใต้กรอบที่กฎหมายกำหนด ถือว่ามีความคล่องตัวอย่างมากในทางการบริหารในปัจจุบัน ทั้งนี้สำหรับการจัดบริการสาธารณะตามกรอบอำนาจหน้าที่ที่กฎหมายกำหนดไว้ เป็นสิ่งที่มีความท้าทายอย่างมากต่อผู้บริหารและข้าราชการส่วนท้องถิ่นในการบริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในปัจจุบัน จะเห็นได้ว่าการจะดำเนินงานโครงการหรือภารกิจใด ๆ ต้องมาจากความต้องการและก่อให้เกิดประโยชน์ต่อประชาชนในเขตท้องถิ่นนั้น ๆ เมื่อมีการดำเนินงานตามภารกิจแล้วหน่วยงานจะต้องมีการดำเนินการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านช้าง เพื่อนำผลการประเมินนั้นไปประกอบการตัดสินใจทางการบริหาร ซึ่งอาจจะออกมาในรูปแบบของนโยบายของฝ่ายบริหารหรือการสั่งการในการแก้ไขปัญหานั้น ๆ โดยใช้ประโยชน์จากข้อมูลการประเมินผลความพึงพอใจนี้

สำหรับการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านช้างครั้งนี้มีเป้าหมายสำคัญ คือ การสะท้อนภาพการทำงานของหน่วยงานจากประชาชนที่มารับบริการ ทั้งในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก รวมทั้งด้านช่องทางการให้บริการ โดยในการดำเนินการประเมินได้ทำการประเมินงานที่ให้บริการ 4 งาน ได้แก่ งานด้านบริการกฎหมาย งานด้านการศึกษา งานด้านรายได้หรือภาษี และงานด้านสาธารณสุข รายงานครั้งนี้สำเร็จลุล่วงด้วยดีเนื่องจากได้รับความร่วมมือจากองค์การบริหารส่วนตำบลด่านช้าง ทั้งนี้สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา ในฐานะผู้ดำเนินการประเมินขอขอบคุณประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสำรวจด้วยดี

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าผลการประเมินดังกล่าว จะเป็นข้อมูลที่จะนำไปสู่การปรับปรุงและพัฒนาประสิทธิภาพของการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านช้าง เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนต่อไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ

สถาบันวิจัยและพัฒนา
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา

สารบัญ

หน้า

บทสรุปผู้บริหาร ..... ก

คำนำ ..... ฌ

สารบัญ ..... ญ

สารบัญตาราง ..... ฏ

สารบัญแผนภูมิ ..... ฒ

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 **17**

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง 17

เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน 18

การเก็บรวบรวมข้อมูล 19

การวิเคราะห์ข้อมูล 19

สารบัญ (ต่อ)

		หน้า
บทที่ 4	**ผลการประเมิน**	**20**
	ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน	20
	ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านช้าง อำเภอบัวใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน	22
	ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านช้าง อำเภอบัวใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ	24
	ปัญหาและข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง	44
บทที่ 5	**สรุปผลการประเมิน**	**45**
	ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน	45
	ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านช้าง อำเภอบัวใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน	46
	ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านช้าง อำเภอบัวใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ	46
	ปัญหาและข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง	51
เอกสารอ้างอิง		52
ภาคผนวก		53
	ภาคผนวก ก แบบประเมินความพึงพอใจ	54
	ภาคผนวก ข ภาพกิจกรรม	58

สารบัญแผนภูมิ

แผนภูมิที่ **หน้า**

1 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ด่านช้าง อำเภอบัวใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน..... 22
2 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ด่านช้าง อำเภอบัวใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ..... 23
3 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ด่านช้าง อำเภอบัวใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา งานด้านบริการกฎหมาย..... 24
4 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ด่านช้าง อำเภอบัวใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา งานด้านการศึกษา..... 29
5 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ด่านช้าง อำเภอบัวใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา งานด้านรายได้หรือภาษี..... 34
6 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ด่านช้าง อำเภอบัวใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา งานด้านสาธารณสุข..... 39

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามหมู่บ้านที่เป็นพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านช้าง	18
2	จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน	21
3	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านช้าง อำเภอบัวใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน	22
74	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านช้าง อำเภอบัวใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ	23
5	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านช้าง งานด้านบริการกฎหมาย โดยภาพรวมและรายด้าน	24
6	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านช้าง งานด้านบริการกฎหมาย ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	25
7	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านช้าง งานด้านบริการกฎหมาย ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ	26
8	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านช้าง งานด้านบริการกฎหมาย ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	27
9	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านช้าง งานด้านบริการกฎหมาย ด้านช่องทางการให้บริการ	28
10	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านช้าง งานด้านการศึกษา โดยภาพรวมและรายด้าน	29
11	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านช้าง งานด้านการศึกษา ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	30

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่ **หน้า**

12 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านช้าง งานด้านการศึกษา ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ 31

13 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านช้าง งานด้านการศึกษา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 32

14 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านช้าง งานด้านการศึกษา ด้านช่องทางการให้บริการ 33

15 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านช้าง งานด้านรายได้หรือภาษี โดยภาพรวมและรายด้าน 34

16 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านช้าง งานด้านรายได้หรือภาษี ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ 35

17 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านช้าง งานด้านรายได้หรือภาษี ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ 36

18 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านช้าง งานด้านรายได้หรือภาษี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 37

19 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านช้าง งานด้านรายได้หรือภาษี ด้านช่องทางการให้บริการ 38

20 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านช้าง งานด้านสาธารณสุข โดยภาพรวมและรายด้าน 39

21 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านช้าง งานด้านสาธารณสุข ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ 40

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่ **หน้า**

22 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านช้าง งานด้านสาธารณสุข ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ผู้ให้บริการ..... 41
23 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านช้าง งานด้านสาธารณสุข ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก..... 42
24 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านช้าง งานด้านสาธารณสุข ด้านช่องทางการให้บริการ..... 43

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านช้าง อำเภอบัวใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา มีวัตถุประสงค์สำคัญคือ เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านช้าง อำเภอบัวใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา ในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ กลุ่มตัวอย่างในการประเมิน ได้แก่ ประชาชนที่มาใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลด่านช้าง ใน 4 งาน ได้แก่ งานด้านบริการกฎหมาย งานด้านการศึกษา งานด้านรายได้หรือภาษี และงานด้านสาธารณสุข ซึ่งได้มาจากการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของ Taro Yamane (1970) ได้กลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำเท่ากับ 380 คน เพื่อให้การประเมินมีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น ผู้ประเมินจึงใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน ตามสัดส่วนของงานที่ขอรับบริการ จากทั้ง 11 หมู่บ้าน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้เป็นแบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านช้าง ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบและมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ เพื่อแสดงระดับความพึงพอใจ การเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม ณ ชุมชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ในเขตพื้นที่บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านช้าง ระหว่างวันที่ 27 – 30 มิถุนายน 2565 การวิเคราะห์ข้อมูลใช้การวิเคราะห์หาค่าความถี่และร้อยละเพื่อแสดงความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านช้าง โดยวิเคราะห์ในภาพรวมและแยกตามงานที่มาใช้บริการ สรุปผลการประเมินได้ดังนี้

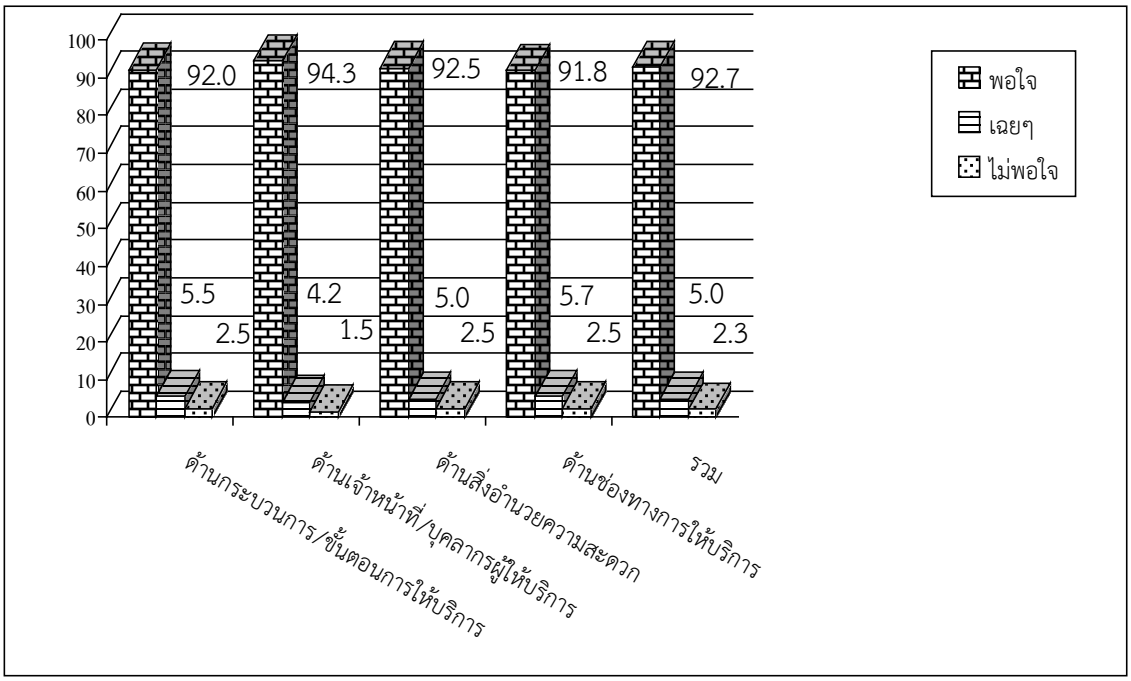
สรุปผลการประเมิน

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

ประชากรที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลด่านช้าง พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 50.5 และเพศหญิง ร้อยละ 49.5 มีอายุระหว่าง 46-60 ปี มากที่สุด ร้อยละ 46.5 รองลงมาคือ อายุระหว่าง 31-45 ปี ร้อยละ 24.0 จบการศึกษาระดับประถมศึกษา มากที่สุด ร้อยละ 44.5 รองลงมาคือต่ำกว่าประถมศึกษา/ไม่ได้เรียน ร้อยละ 24.0 และประชาชนส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกร/ประมง มากที่มัธยมศึกษาสุด ร้อยละ 39.5 รองลงมาคือ รับจ้างทั่วไป ร้อยละ 20.0 ตามลำดับ

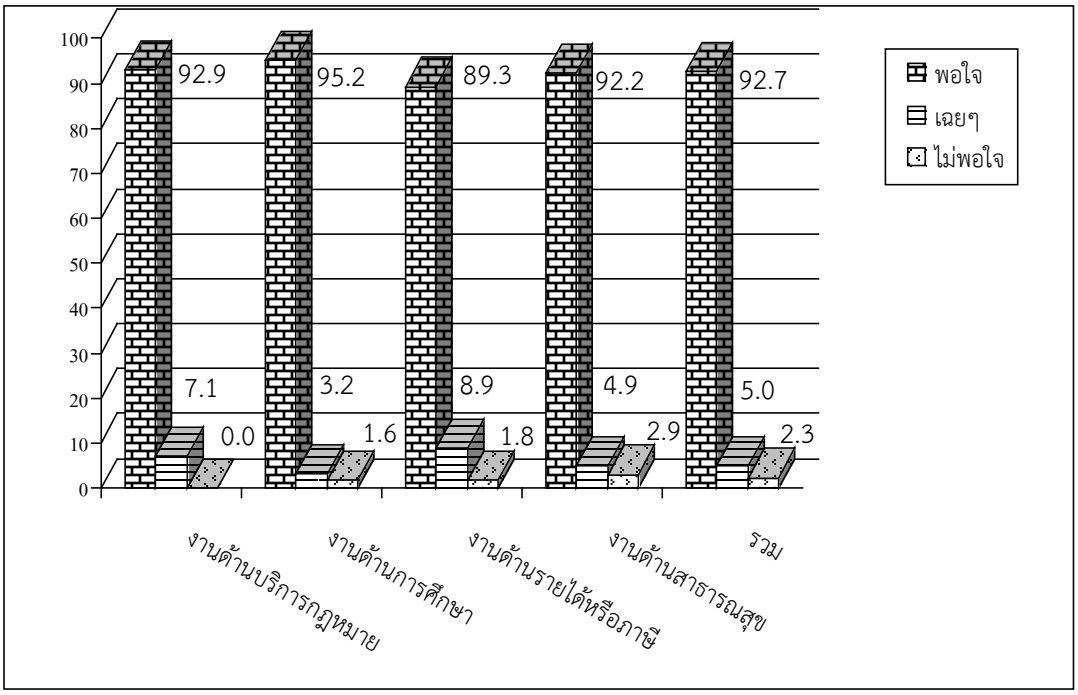
2. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านช้าง อำเภอบัวใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน

2.1 โดยภาพรวมและรายด้าน ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านช้าง อำเภอบัวใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา คิดเป็นร้อยละ 92.7 เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ร้อยละ 94.3 รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 92.5 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 92.0 และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 91.8 ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิที่ 1



แผนภูมิที่ 1 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านช้าง อำเภอบัวใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา **โดยภาพรวมและรายด้าน**

2.2 เมื่อพิจารณาจำแนกตามงาน พบว่า งานที่ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ งานด้านการศึกษา ร้อยละ 95.2 (10 คะแนน) รองลงมาคือ งานด้านบริการกฎหมาย ร้อยละ 92.9 (9 คะแนน) รองลงมาคือ งานด้านสาธารณสุข ร้อยละ 92.2 (9 คะแนน) และงานด้านรายได้หรือภาษี ร้อยละ 89.3 (8 คะแนน) ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิที่ 2

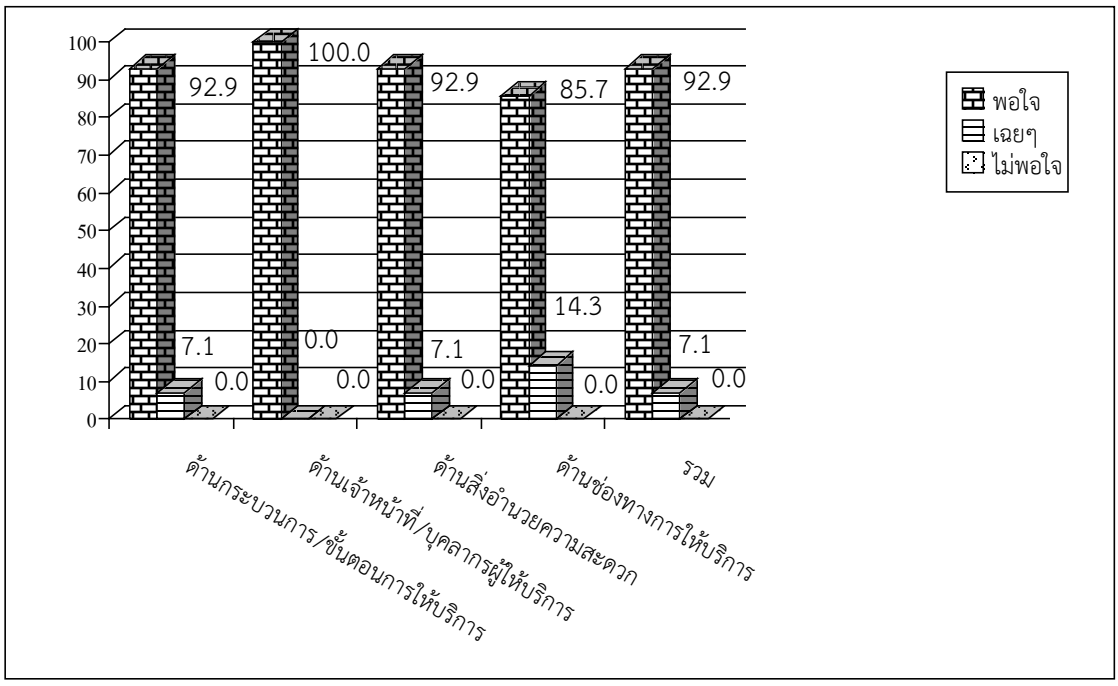


แผนภูมิที่ 2 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านช้าง อำเภอบัวใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา **จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ**

3. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านช้าง อำเภอบัวใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ

3.1 งานด้านบริการกฎหมาย

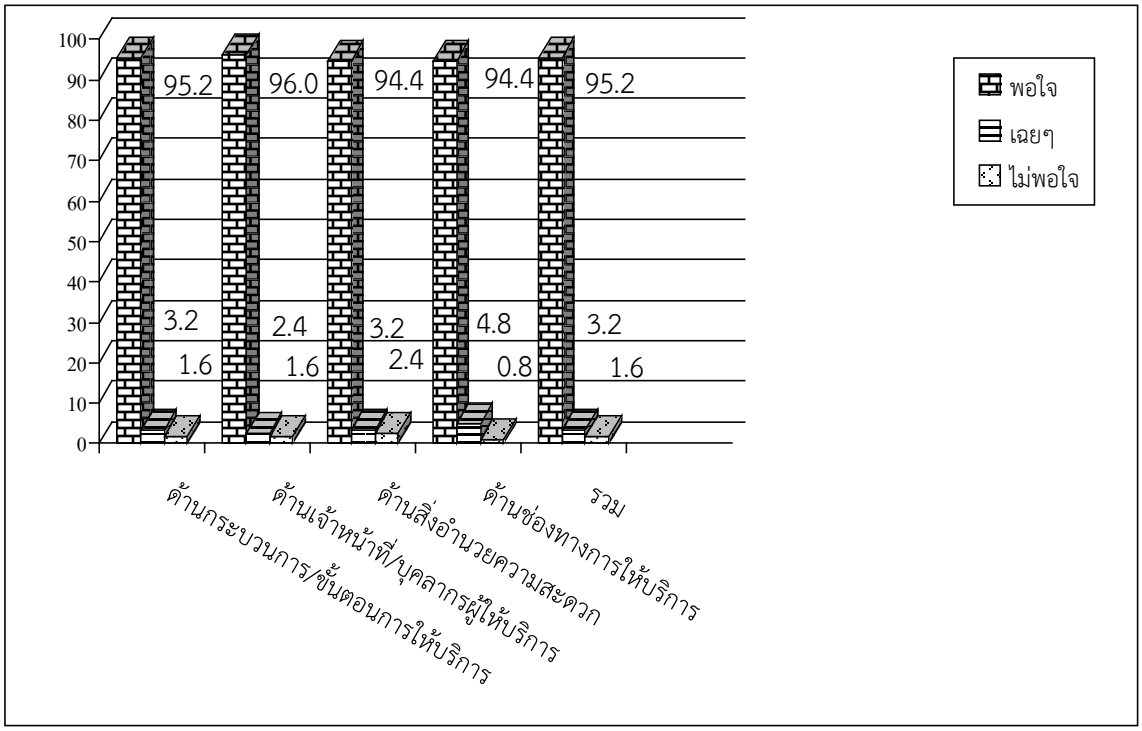
ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านช้าง งานด้านบริการกฎหมายคิดเป็นร้อยละ 92.9 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชน มีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ร้อยละ 100 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 92.9 และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 85.7 ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิที่ 3



แผนภูมิที่ 3 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านช้าง อำเภอบัวใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา งานด้านบริการกฎหมาย

3.2 งานด้านการศึกษา

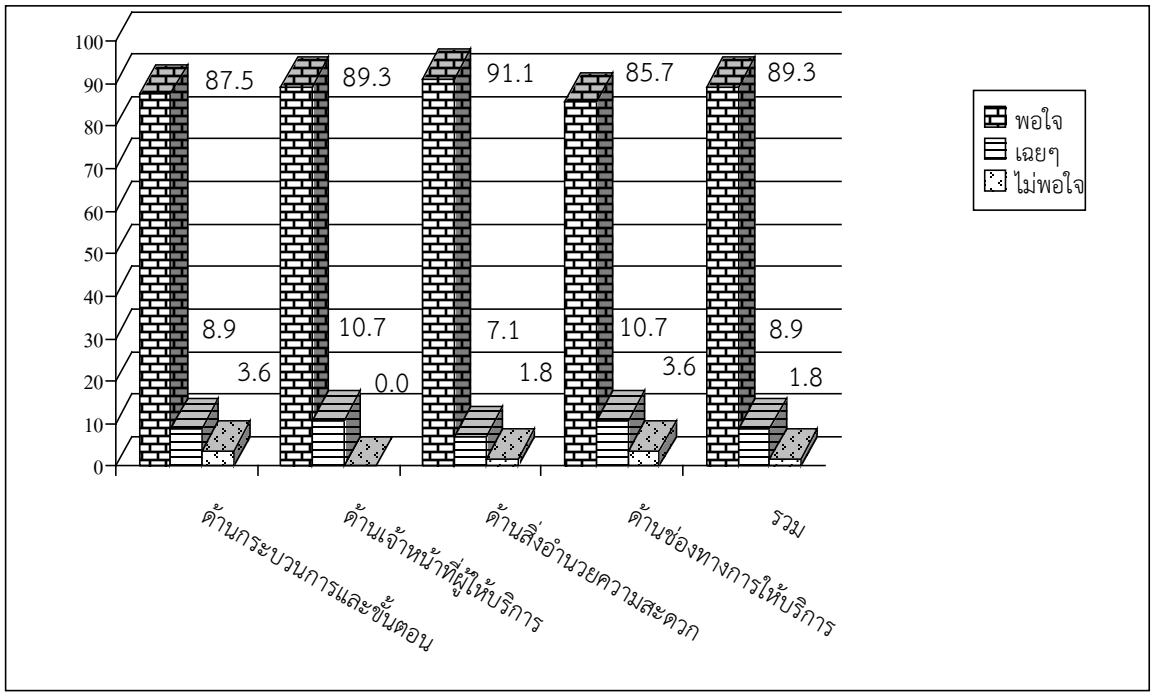
ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านช้าง งานด้านการศึกษา คิดเป็นร้อยละ 95.2 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ร้อยละ 96.0 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 95.2 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 94.4 ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิที่ 4



แผนภูมิที่ 4 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านช้าง อำเภอบัวใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา **งานด้านการศึกษา**

3.3 งานด้านรายได้หรือภาษี

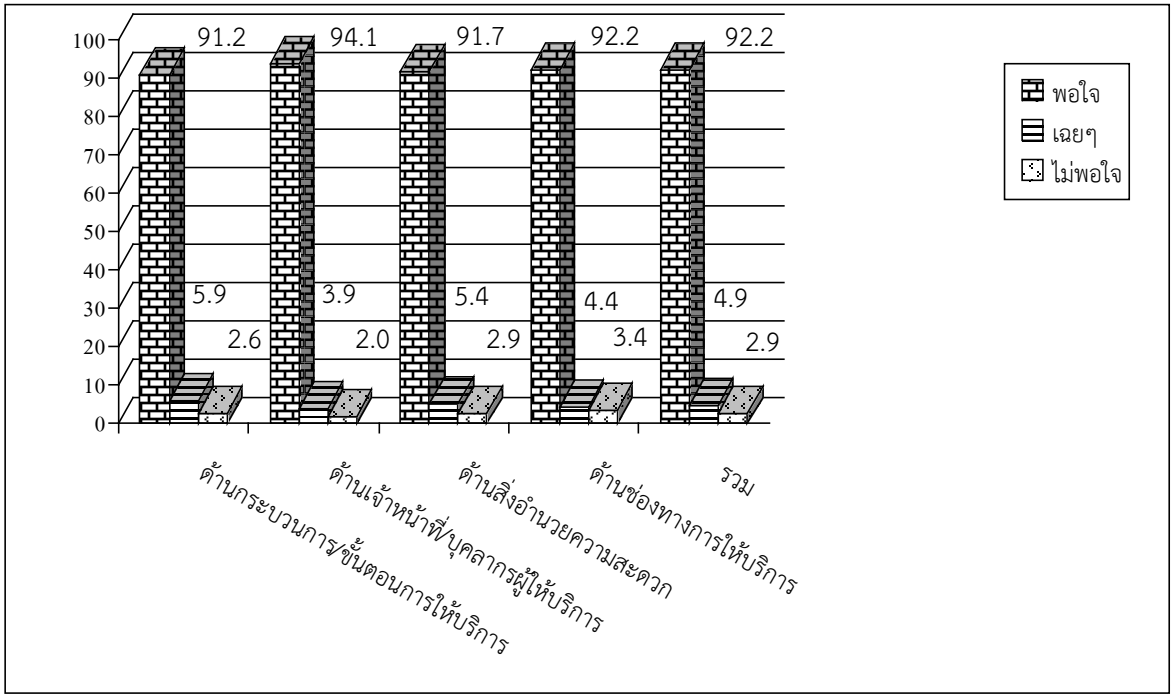
ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านช้าง งานด้านรายได้หรือภาษี คิดเป็นร้อยละ 89.3 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 91.1 รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ร้อยละ 89.3 รองลงมา ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 87.5 และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 85.7 ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิที่ 5



แผนภูมิที่ 5 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านช้าง อำเภอบัวใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา **งานด้านรายได้หรือภาษี**

3.4 งานด้านสาธารณสุข

ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านช้าง งานด้านสาธารณสุข คิดเป็นร้อยละ 92.2 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ร้อยละ 94.1 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 91.7 รองลงมา ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 92.2 และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 91.2 ตามลำดับ รายละเอียดดังแผนภูมิที่ 6



แผนภูมิที่ 6 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านช้าง อำเภอบัวใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา **งานด้านสาธารณสุข**

4. ปัญหาและข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง

1. ควรประชาสัมพันธ์งานด้านบริการกฎหมายของอบต.ให้ประชาชนทราบและเข้าถึงได้มากขึ้น

2. ควรพัฒนาหลักสูตรการเรียนการสอนของโรงเรียนในพื้นที่ให้ทันต่อยุคสมัย และมีมาตรฐานยิ่งขึ้น

3. ควรมีการประชาสัมพันธ์ด้านภาษีเป็นประจำหากมีการแก้ไขเปลี่ยนแปลง

4. การดูแลประชาชนในช่วง โควิด-19 ยังมีการดูแลไม่ทั่วถึง

บทที่ 1
บทนำ

ความเป็นมาของการประเมิน

การบริหารราชการแผ่นดินของรัฐบาลในปัจจุบันมุ่งเน้นการพัฒนาประเทศในด้านต่าง ๆ ให้ทันการเปลี่ยนแปลง เสริมสร้างความเข้มแข็งและแก้ไขปัญหาที่ยังดำรงอยู่ของภาคส่วนต่าง ๆ ภายในประเทศ เพื่อให้ประเทศไทยมีภูมิคุ้มกันและมีความแข็งแกร่งเพียงพอที่จะเผชิญกับสถานการณ์ความไม่แน่นอน จากปัจจัยต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถก้าวไปข้างหน้าอย่างต่อเนื่อง และมีความเข้มแข็ง ในระยะยาว มุ่งพัฒนาให้ประชาชนมีรายได้เพิ่มมากขึ้น ดูแลประชาชนอย่างทั่วถึงแก้ไขปัญหาปากท้องสร้างรายได้ลดความเหลื่อมล้ำให้กับประชาชนพร้อมสร้างหลักคิด คุณธรรม และจริยธรรมและมีศักยภาพที่จะดำเนินชีวิตในศตวรรษที่ 21 ได้ภายใต้การบูรณาการทางการบริหารทุกภาคส่วนโดยเฉพาะองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งรัฐจะกระจายอำนาจ ความรับผิดชอบและเพิ่มบทบาทการปกครองขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และส่งเสริมบทบาทของเอกชนและชุมชนในการให้บริการสาธารณะ โดยเร่งพัฒนาองค์กรและบุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้มีศักยภาพและมีความรับผิดชอบมากขึ้นทั้งในการบริหารและการใช้จ่ายงบประมาณ เพื่อให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถบริหารจัดการตนเองตามหลักธรรมาภิบาลได้อย่างมีประสิทธิภาพ พร้อมทั้งส่งเสริมบทบาทของเอกชนและชุมชนท้องถิ่นและภาคีอื่น ๆ ในการแก้ไขปัญหาและพัฒนาพื้นที่รวมถึงการจัดให้มีบริการสาธารณะต่าง ๆ ให้ตรงกับความต้องการของประชาชน เพื่อนำไปสู่การยกระดับมาตรฐานการให้บริการของรัฐให้เทียบเท่ากับมาตรฐานสากลและสนับสนุนการพัฒนายุทธศาสตร์เชิงพื้นที่ ให้มีการขับเคลื่อนอย่างเป็นระบบ (คำแถลงนโยบายของคณะรัฐมนตรี, 2562 : 1-29) สำหรับการปกครองส่วนท้องถิ่น (Local Government) ถือเป็นการบริหารราชการรูปแบบหนึ่งที่เป็นพื้นฐานการพัฒนาประเทศและการปกครองในระบอบประชาธิปไตยของประเทศไทยที่มีความใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุดมีความสำคัญอย่างมากต่อการพัฒนา และเข้าไปแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นนั้นได้อย่างทันท่วงที โดยให้สิทธิแก่ชุมชนในการตัดสินใจดำเนินภารกิจต่าง ๆ ของท้องถิ่น การให้ความสำคัญต่อการเรียนรู้ และฝึกปฏิบัติการปกครองในระบอบประชาธิปไตยแบบมีส่วนร่วมโดยท้องถิ่นจึงสำคัญ (โกวิทย์ พวงงาม, 2550 :11) จะเห็นได้ว่าตั้งแต่เริ่มมีการดำเนินการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภายใต้พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 และแผนปฏิบัติการกำหนดแผนขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตลอดจนการบัญญัติความสำคัญขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่กำหนดไว้ในรัฐธรรมนูญของไทยแล้วนั้น ส่งผลให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบมากขึ้น ซึ่งจากการถ่ายโอนภารกิจดังกล่าวส่งผลให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีบทบาทเป็นองค์กรบริการสาธารณะ

เด่นชัดขึ้น โดยมีภารกิจหลัก ๆ แบ่งออกได้ 6 ด้าน คือ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต ด้านการจัดระเบียบชุมชนและการรักษาความสงบเรียบร้อย ด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุน พานิชยกรรม และการท่องเที่ยว ด้านการบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติสิ่งแวดล้อมและด้านศิลปะ วัฒนธรรม จารีตประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น

สำหรับองค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 และแก้ไขเพิ่มเติม ถึง (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2546 มีฐานะเป็นนิติบุคคล ซึ่งองค์การบริหารส่วนตำบลแต่ละแห่งจะมีพื้นที่รับผิดชอบในเขตตำบลที่ไม่อยู่ในเขตเทศบาล หรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ยกเว้นองค์การบริหารส่วนจังหวัดในการบริหารงานจะประกอบด้วย 2 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 สภาองค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งประกอบด้วยสมาชิกที่ได้รับเลือกตั้งจากราษฎรในหมู่บ้านในตำบลนั้น ๆ หมู่บ้านละ 2 คน สภา อบต.มีหน้าที่ในการให้ความเห็นชอบแผนพัฒนาตำบล ร่างข้อบัญญัติตำบล ร่างข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปี และควบคุมการปฏิบัติงานของคณะกรรมการบริหารอบต.และส่วนที่ 2 นายกองค์การบริหารส่วนตำบลมาจากการเลือกตั้งโดยตรงจากประชาชนตามกฎหมายว่าด้วยการเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่นและผู้บริหารท้องถิ่น โดยนายก อบต. แต่งตั้งรองนายก อบต. 2 คน ซึ่งมิใช่สมาชิกสภา อบต.เป็นผู้ช่วยเหลือในการบริหารราชการของ อบต.ตามที่นายก อบต.ได้มอบหมาย และแต่งตั้งเลขานุการนายก อบต. 1 คน ซึ่งมิได้เป็นสมาชิกสภา อบต.หรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ อำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลตามที่กฎหมายกำหนดนั้น ได้แก่ จัดให้มีและบำรุงทางน้ำและทางบก การรักษาความสะอาดของถนน ทางน้ำ ทางเดิน และที่สาธารณะรวมทั้งการกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล ป้องกันโรคและระงับโรคติดต่อ ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ส่งเสริมการศึกษาศาสนาและวัฒนธรรม ส่งเสริมพัฒนาสตรี เด็ก และเยาวชน ผู้สูงอายุ และพิการ คุ้มครอง ดูแลและบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม บำรุงรักษาศิลปะจารีตประเพณีภูมิปัญญาท้องถิ่นและวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น รวมทั้งปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ทางราชการมอบหมายโดยจัดสรรงบประมาณ หรือบุคลากรให้ตามความจำเป็นและตามสมควร

ทั้งนี้การบริหารขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นภายใต้ความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในปัจจุบันจึงเกิดประเด็นคำถามที่มากขึ้นว่าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยเฉพาะอย่างยิ่งองค์การบริหารส่วนตำบลจะสามารถให้บริการประชาชนได้อย่างมีคุณภาพและตอบสนองความต้องการของประชาชนได้จริงหรือไม่ ก่อให้เกิดการตั้งประเด็นความเชื่อมั่นต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่ในการจัดบริการสาธารณะให้กับหมู่บ้าน/ชุมชนในเขตนั้น ๆ ถือเป็นความท้าทายอย่างมากต่อผู้บริหารท้องถิ่นที่ต้องบริหารภารกิจ จัดบริการสาธารณะเพื่อมุ่งตอบสนองความต้องการให้กับประชาชนให้ได้มากที่สุด ยิ่งเป็นหน่วยงานที่ใกล้ชิดกับประชาชนก็ยิ่งแต่ต้องทำงานที่ถูกต้องตามกฎหมายและตรงใจประชาชน ด้วยสถานการณ์ดังกล่าวองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงจำเป็นที่ต้องพิสูจน์ตนเองด้วยการสร้างผลงานและบริการประชาชนอย่างมีคุณภาพและตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้นความสามารถทางการบริหารจัดการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการจัดบริการสาธารณะ

และสร้างความพึงพอใจแก่ประชาชนจะเป็นสิ่งที่ทุกฝ่ายเฝ้ามองเพื่อประเมินความสำเร็จของการบริหารงาน

พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 และตามประกาศกระทรวงมหาดไทย เมื่อวันที่ 19 มกราคม 2539 โดยประกาศในราชกิจจานุเบกษา ฉบับทั่วไป เล่มที่ 113 ตอนที่ 90 ลงวันที่ 30 มกราคม 2539 ในเขตตำบลด่านช้าง อำเภอบัวใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา ปัจจุบันมีพื้นที่การปกครองทั้งหมด 11 หมู่บ้าน มีจำนวนประชากรทั้งสิ้น 7,511 คน เป็นเพศชาย 3,746 คน เพศหญิง 3,765 คน จำนวครัวเรือนทั้งสิ้น 2,159 ครัวเรือน ประชากรตำบลด่านช้าง ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพทางการเกษตร ผลผลิตทางการเกษตรที่สำคัญ ได้แก่ การทำนา ทำไร่ ทำสวน นอกจากนี้ยังประกอบอาชีพค้าขายและรับช้างทั่วไป องค์การบริหารส่วนตำบลด่านช้าง เป็นราชการส่วนท้องถิ่นมีฐานะเป็นนิติบุคคลและมีโครงสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบลประกอบด้วย 2 ฝ่าย คือ ฝ่ายสภาองค์การบริหารส่วนตำบลด่านช้าง มีฐานะเป็นฝ่ายนิติบัญญัติ แบ่งเขตการเลือกตั้งเป็น 1 เขต มีจำนวน 11 หมู่บ้าน แต่ละหมู่บ้านมีสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล จำนวน 2 คน ปัจจุบันมีสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลด่านช้าง จำนวน 22 คน และฝ่ายบริหารองค์การบริหารส่วนตำบลด่านช้าง มีคณะผู้บริหาร 3 คน และเลขานุการนายกฯ 1 คน คือ นายกองค์การบริหารส่วนตำบล และรองนายกองค์การบริหารส่วนตำบล 2 คน ทำหน้าที่บริหารงานในองค์การบริหารส่วนตำบลให้เป็นไปตามมติ ข้อบังคับ และแผนพัฒนาตำบล ส่วนราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านช้าง มีปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลด่านช้างเป็นผู้บังคับบัญชา มีพนักงานส่วนตำบลและพนักงานจ้าง 35 คน โดยมีการแบ่งส่วนราชการออกเป็น 5 ส่วน คือ สำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล กองคลัง กองช่าง กองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม กองส่งเสริมการเกษตร

ดังนั้นเพื่อให้เป็นไปตามนโยบายของกระทรวงมหาดไทย หน่วยงานจะต้องทำการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานในด้านการให้บริการ ซึ่งในการปฏิบัติงานหน่วยงานจะต้องให้บริการแก่ประชาชนที่อยู่ในเขตพื้นที่บริการเป็นจำนวนมาก เพื่อเป็นการพัฒนาประสิทธิภาพของการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในแต่ละหน่วยงาน องค์การบริหารส่วนตำบลด่านช้าง อำเภอบัวใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา จึงมีความประสงค์ที่จะสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านช้าง โดยจะทำการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการใน 4 งาน ได้แก่ งานด้านบริการกฎหมาย งานด้านการศึกษา งานด้านรายได้หรือภาษี และงานด้านสาธารณสุข โดยขอความร่วมมือกับสถาบันวิจัยและพัฒนามหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมาเป็นผู้ดำเนินการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในครั้งนี้ ซึ่งข้อมูลดังกล่าวจะเป็นประโยชน์สำหรับ

การปรับปรุงและพัฒนาขั้นตอนการให้บริการให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนในเขตพื้นที่รับผิดชอบให้มากยิ่งขึ้นต่อไป

วัตถุประสงค์ของการประเมิน

เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านช้าง อำเภอบัวใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา ในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ

ขอบเขตของการประเมิน

การประเมินความพึงพอใจในครั้งนี้ จะประเมินงานดังนี้

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

ระยะเวลาในการประเมิน

เก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างวันที่ 27 – 30 มิถุนายน 2565

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. คณะผู้บริหารขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านช้าง ได้ทราบข้อมูลด้านความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านช้าง และสามารถนำไปเป็นแนวทางในการกำหนดนโยบายในการบริหารและจัดสรรงบประมาณสนับสนุนหน่วยงานด้านบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านช้างให้ตรงตามความต้องการของประชาชนได้อย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ

2. เจ้าหน้าที่และหน่วยงานขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านช้าง ได้รับข้อมูลในการดำเนินงานของตนเอง และสามารถนำข้อมูลจากการประเมินไปใช้ในการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการในหน่วยงานของตนเองได้

3. ผลจากการประเมินทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านช้าง ทั้งในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ ซึ่งจะเป็นข้อมูลพื้นฐานที่นำไปสู่การปรับปรุงคุณภาพการให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

4. ผลจากการประเมินในทุกตัวสามารถเป็นข้อมูลทางการบริหารเพื่อสนับสนุนการตัดสินใจของผู้บริหาร ในการดำเนินการพัฒนางานให้ตรงกับความตรงการของประชาชน พร้อมทั้งเป็นแนวทางในการกำหนดรูปแบบการส่งสารข้อมูลงานด้านต่าง ๆ ให้ประชาชนได้รับทราบและเข้าใจการทำงานขององค์การบริหารส่วนตำบลมากขึ้น

บทที่ 2
สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านช้าง อำเภอบัวใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา

สภาพทั่วไป

1. ภูมิประเทศ / ที่ตั้ง

สภาตำบลด่านช้างได้ยกฐานะเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลด่านช้าง ซึ่งจัดตั้งตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 และตามประกาศกระทรวงมหาดไทย เมื่อวันที่ 19 มกราคม 2539 โดยประกาศในราชกิจจานุเบกษา ฉบับทั่วไป เล่มที่ 113 ตอนที่ 90 ลงวันที่ 30 มกราคม 2539 ในเขตตำบลด่านช้าง อำเภอบัวใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา ปัจจุบันมีพื้นที่การปกครองทั้งหมด 11 หมู่บ้าน

องค์การบริหารส่วนตำบลด่านช้าง มีสำนักงาน ตั้งอยู่เลขที่ 252 หมู่ที่ 9 ตำบลด่านช้าง อำเภอบัวใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา อยู่ทางทิศเหนือของศาลากลางจังหวัดนครราชสีมา ห่างจากจังหวัดนครราชสีมา 111 กิโลเมตร และอยู่ห่างจากที่ว่าการอำเภอบัวใหญ่ 4 กิโลเมตร โดยมีอาณาเขตติดต่อกับตำบลใกล้เคียง ดังนี้

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

ตำบลด่านช้าง มีการปกครอง แบ่งออกเป็น 2 รูปแบบ คือ การปกครองส่วนภูมิภาค แบ่งการปกครองเป็น 11 หมู่บ้าน 2,159 ครัวเรือน แต่ละหมู่บ้านมีผู้ใหญ่บ้านเป็นหัวหน้าการปกครอง และมีกำนันเป็นผู้ดูแลในระดับตำบล ตามพระราชบัญญัติการปกครองท้องที่ พ.ศ. 2457 ส่วนการปกครองรูปแบบที่ 2 คือ การปกครองส่วนท้องถิ่น มีองค์การบริหารส่วนตำบลด่านช้าง ทำหน้าที่บริหารงานราชการในเรื่องของการบริหารการพัฒนาตำบลด่านช้าง

หมู่ที่ 1 บ้านดอนหัน	นายอังคาร	ทองมี	เป็นผู้ใหญ่บ้าน
หมู่ที่ 2 บ้านตะคร้อ	นายชูศักดิ์	ลิ้มชูวงศ์	เป็นกำนันตำบลด่านช้าง
หมู่ที่ 3 บ้านโนนทอง	นางสำราญ	ภักดี	เป็นผู้ใหญ่บ้าน
หมู่ที่ 4 บ้านสระไผ่	นายสุวิส	ธรรมสุนา	เป็นผู้ใหญ่บ้าน
หมู่ที่ 5 บ้านนานิคม	นายไพศาล	ช่างเหล็ก	เป็นผู้ใหญ่บ้าน
หมู่ที่ 6 บ้านตะคร้อเก่า	นายสมควร	ศรีจันทร์	เป็นผู้ใหญ่บ้าน
หมู่ที่ 7 บ้านหนองแวง	นายวิชัย	ลามนอก	เป็นผู้ใหญ่บ้าน
หมู่ที่ 8 บ้านโนนเพ็ด	นายสุวิช	จั่นแค้น	เป็นผู้ใหญ่บ้าน
หมู่ที่ 9 บ้านหนองเม็ก	นายปกรณ์	ประวันนา	เป็นผู้ใหญ่บ้าน
หมู่ที่ 10 บ้านโคกสะอาด	นางบุปผา	การถาง	เป็นผู้ใหญ่บ้าน
หมู่ที่ 11 บ้านรกฟ้า	นายถนอม	พลหาญ	เป็นผู้ใหญ่บ้าน

2) การเลือกตั้ง

องค์การบริหารส่วนตำบลด่านช้าง แบ่งเขตการเลือกตั้งเป็น 1 เขต มีจำนวน 11 หมู่บ้าน แต่ละหมู่บ้านมีสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล จำนวน 2 คน รวม 22 คน

3. จำนวนประชากร

หมู่บ้าน/ชุมชน	หมู่ที่	จำนวนประชากร			จำนวนครัวเรือน
		ชาย	หญิง	รวม	
บ้านดอนหัน	1	413	429	842	240
บ้านตะคร้อ	2	432	431	863	245
บ้านโนนทอง	3	175	188	363	112
บ้านสระไผ่	4	462	470	932	225
บ้านนานิคม	5	268	207	475	179
บ้านตะคร้อเก่า	6	146	147	293	71
บ้านหนองแวง	7	327	344	671	226
บ้านโนนเพ็ด	8	168	192	360	91
บ้านหนองเม็ก	9	534	531	1,065	344
บ้านโคกสะอาด	10	415	436	851	215
บ้านรกฟ้า	11	406	390	796	211
รวม		**3,746**	**3,765**	**7,511**	**2,159**

สภาพทางเศรษฐกิจ

1. เกษตรกรรม ในปัจจุบันประชากรตำบลด่านช้าง ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพทางการเกษตร ผลผลิตทางการเกษตรที่สำคัญ ได้แก่ การทำนา ทำไร่ ทำสวน นอกจากนี้ยังประกอบอาชีพค้าขายและรับจ้างทั่วไป

2. การประมง มีเกษตรกรที่ทำอาชีพประมง จำนวน - ราย

3. การปศุสัตว์ มีเกษตรกรทำอาชีพเลี้ยงโค กระบือ จำนวน 52 ราย

4. การบริการ สถานประกอบการด้านการบริการ จำนวน 22 แห่ง แบ่งเป็น

- บริการเสริมสวย จำนวน 5 แห่ง
- บรการซ่อม จำนวน 10 แห่ง

5. อุตสาหกรรม อุตสาหกรรมในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลด่านช้าง จำแนกเป็น

- โรงงานอุตสาหกรรมขนาดใหญ่ 1 แห่ง
- โรงงานอุตสาหกรรมขนาดเล็ก 1 แห่ง

- โกดังเก็บสินค้า 3 แห่ง

3. การพาณิชและกลุ่มอาชีพ ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลด่านช้าง ที่สามารถจัดเก็บรายได้เอง มีจำนวน 79 แห่ง แบ่งเป็น

- สถานีบริการน้ำมันและก๊าซ 3 แห่ง
- สถานบริการปั้มแก๊สหุงต้ม 2 แห่ง
- ร้านคาแคร์ล้างอัดฉีด 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
- อู่ซ่อมรถ 1 แห่ง
- โรงแรม 4 แห่ง
- บ้านเช่า 3 แห่ง
- ห้องเช่า 1 แห่ง
- โรงสีข้าว 34 แห่ง
- ขยะรีไซเคิล 1 แห่ง
- ร้านขายกระจกอลูมิเนียมโลหะ 1 แห่ง
- ร้านเสริมสวย 1 แห่ง

มีการจัดตั้งกลุ่มอำชีพ จำนวน 11 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มทอเสื่อกก กลุ่มทอผ้าไหม กลุ่มสานตะกร้า/หมวก กลุ่มผลิตดอกไม้จันท์ กลุ่มเลี้ยงหมู กลุ่มเลี้ยงไก่ กลุ่มเลี้ยงโค-กระบือ และกลุ่มผลิตปุ๋ย

4. แรงงาน แรงงานที่ใช้ในตำบลด่านช้าง ประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป ประมาณร้อยละ 8 ของครัวเรือนทั้งหมด

สภาพทางสังคม

1. การศึกษา

สภาพการศึกษาของประชาชนในชุมชนตำบลบัวใหญ่ ส่วนใหญ่ประชาชนยังมีการศึกษาในระดับพื้นที่ต่ำ คือจบการศึกษาในระดับประถมศึกษา เนื่องจากยังมีสถานศึกษาในระดับมัธยมศึกษาไม่มาก และอยู่ห่างไกล การคมนาคม เดินทางไปศึกษาไม่สะดวก ไม่มีรถโดยสารประจำทาง และประชาชนยังมีค่านิยมที่ไม่ส่งเสริมให้บุตรหลานเรียนต่อในระดับที่สูง เพราะต้องการใช้แรงงานในครัวเรือนประกอบอาชีพทางด้านการเกษตร

- โรงเรียนที่เปิดสอนถึงระดับประถมศึกษาปีที่ 6 จำนวน 5 แห่ง คือ
    1. โรงเรียนบ้านขามหนองแวง
    2. โรงเรียนบ้านหนองเม็กสถาพรประชานุเคราะห์
    3. โรงเรียนบ้านตะคร้อโนนทอง
    4. โรงเรียนบ้านดอนหันโนนเพ็ด
    5. โรงเรียนบ้านโคกสะอาดประชาราษฎร์รังสรรค์
- ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก จำนวน 3 แห่ง
    1. ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านหนองเม็ก
    2. ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านโคกสะอาด
    3. ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านตะคร้อ

2. การสาธารณสุข

การให้บริการทางด้านสาธารณสุข มีโรงพยาบาล จำนวน 1 แห่ง ได้แก่ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลโคกสะอาด

3. การสังคมสงเคราะห์

มีการจัดตั้งศูนย์บริการคนพิการ,ศูนย์ยุติธรรมชุมชน,ศูนย์ผู้สูงอายุ

การบริการพื้นฐาน

1. การคมนาคมและการขนส่ง

สภาพถนนปัจจุบัน องค์การบริหารส่วนตำบลด่านช้าง มีเส้นทางการคมนาคมเชื่อมกับทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 202 ที่ตัดผ่านพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลด่านช้าง จากบ้านหนองแวง หมู่ที่ 7 บ้านนานิคม หมู่ที่ 5 บ้านดอนหัน หมู่ที่ 1 บ้านโนนทอง หมู่ที่ 3 และบ้านตะคร้อ หมู่ที่ 2 สำหรับถนนภายในองค์การบริหารส่วนตำบลด่านช้าง เป็นถนนลูกรัง คอนกรีต ลาดยาง ตามลำดับ

ในส่วนของปัญหาทางด้านคมนาคมและการขนส่ง เป็นปัญหาของระบบและโครงข่ายถนนในปัจจุบัน ตลอดจนปัญหาการจราจรและอุบัติเหตุต่างๆ ที่เกิดจากการคมนาคมและขนส่ง

สภาพถนน โดยส่วนใหญ่พื้นผิวจราจรบบถนนสายหลักอยู่ในสภาพดีและเชื่อมต่อกับอำเภอบัวใหญ่และถนนลาดยางผ่านเส้นทางกลางหมู่บ้านทุกหมู่บ้าน

ระบบและโครงข่ายถนน การเชื่อมโยงการจราจรระหว่างถนนแต่ละสาย ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลติดต่อกันได้โดยสะดวก ผิวจราจรอยู่ในสภาพดี ถนนภายในองค์การบริหารส่วนตำบลโดยส่วนใหญ่เป็นถนนคอนกรีตเสริมเหล็ก ในอนาคตควรมีการปรับปรุงระบบถนน โดนกำหนดแนวทางเพื่อรองรับและเชื่อมต่อการคมนาคม ให้เป็นระบบและมีโครงข่ายที่ดียิ่งขึ้น

การขนส่งผู้โดยสาร ปัจจุบันองค์การบริหารส่วนตำบลด่านช้าง ไม่มีสถานีขนส่งผู้โดยสาร

2. การไฟฟ้า

รับผิดชอบและดำเนินการโดยการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาอำเภอบัวใหญ่ ในปัจจุบันสามารถให้บริการได้ครอบคลุมทั่วทั้งองค์การบริหารส่วนตำบลด่านช้าง

3. การประปา

ปัจจุบันการประปาภายในองค์การบริหารส่วนตำบลด่านช้าง ในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลด่านช้าง ใช้ระบบประปาหมู่บ้าน

4. การโทรศัพท์

ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลด่านช้าง มีการสื่อสารที่สำคัญได้แก่ ทางโทรศัพท์บ้านและโทรศัพท์เคลื่อนที่ และมีเครือข่ายของโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ข้อมูลอื่นๆ

1. ประเพณีและงานประจำปี

วัฒนธรรม ชุมชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลด่านช้าง มีขนบธรรมเนียมประเพณีและวัฒนธรรมท้องถิ่นที่ดีงาม ปฏิบัติสืบทอดกันมาเป็นประจำทุกปี ดังนี้

1. งานประเพณีบุญเดือนอ้าย งานบุญเข้ากรรมหรืองานบุญดอกหญ้า
2. งานประเพณีบุญเดือนยี่ งานบุญคูนลาน
3. งานประเพณีบุญเดือนสาม งานบุญข้าวจี่
4. งานประเพณีบุญเดือนสี่ งานบุญผเวส
5. งานประเพณีบุญเดือนห้า งานเทศกาลสงกรานต์
6. งานประเพณีบุญเดือนหก งานบุญบั้งไฟ
7. งานประเพณีบุญเดือนเจ็ด งานบุญเบิกบ้าน

8. งานประเพณีบุญเดือนแปด งานเทศกาลเข้าพรรษา
9. งานประเพณีบุญเดือนเก้า งานบุญข้าวประดับดิน
10. งานประเพณีบุญเดือนสิบ งานบุญข้าวสารท
11. งานประเพณีบุญเดือนสิบเอ็ด งานเทศกาลออกพรรษา
12. งานประเพณีบุญเดือนสิบสอง งานบุญกฐิน

2. ภูมิปัญญาท้องถิ่น ภาษาถิ่น

ภูมิปัญญาท้องถิ่นในชุมชนตำบลด่านช้าง ได้แก่ ใช้วัตถุดิบในท้องถิ่นมาผลิตเป็นสิ่งของเครื่องใช้ในครัวเรือน เช่น ทอเสื่อจากกก ถักหมวกจากกก จักสานจากไม้ไผ่ ฯลฯ ส่วนภาษาถิ่นเป็นภาษาอีสาน

3. ทรัพยากรธรรมชาติ

3.1 น้ำ

แหล่งน้ำธรรมชาติ ในเขตตำบลด่านช้าง ที่สำคัญได้แก่

- สระประปาบ้านดอนหัน ตั้งอยู่ในเขตพื้นที่บ้านดอนหัน หมู่ที่ 1 ความจุน้ำประมาณ 38,250 ลูกบาศก์เมตร

- คลองอีสานเขียว ครอบคลุมพื้นที่จากบ้านรกฟ้า หมู่ที่ 11 ผ่านพื้นที่บ้านโคกสะอาด ผ่านพื้นที่บ้านตะคร้อ หมู่ที่ 2 เข้าผ่านพื้นที่บ้านดอนหัน หมู่ที่ 1

- ลำห้วยใหญ่ ครอบคลุมพื้นที่จากบ้านตะคร้อ หมู่ที่ 2 ผ่านพื้นที่บ้านโนนทอง หมู่ที่ 3 ผ่านพื้นที่บ้านดอนหัน หมู่ที่ 1 และผ่านพื้นที่บ้านหนองแวง หมู่ที่ 7

- ฝายบุพร้าว ตั้งอยู่ในเขตพื้นที่บ้านตะคร้อ หมู่ที่ 2 ผ่านเข้าพื้นที่บ้านโนนทอง หมู่ที่ 3

- ฝายประชาอาสา และสระหนองขอนแก่นตั้งอยู่ในพื้นที่บ้านตะคร้อ หมู่ที่ 2

- สระประปาบ้านโนนทอง ตั้งอยู่ในพื้นที่บ้านโนนทอง หมู่ที่ 3 ความจุน้ำประมาณ 12,325 ลูกบาศก์เมตร

- ฝายหลังแอ่น และสระวัด ตั้งอยู่ในพื้นที่บ้านโนนทอง หมู่ที่ 3

- สระประปาบ้านสระไผ่ ตั้งอยู่ในพื้นที่บ้านสระไผ่ หมู่ที่ 4 ความจุน้ำประมาณ 63,750 ลูกบาศก์เมตร

- สระประปาบ้านนานิคม ความจุน้ำประมาณ 167,821 ลูกบาศก์เมตร, สระหนองฉิม ความจุน้ำประมาณ 11,000 ลูกบาศก์เมตร และอ่างเก็บน้ำชลประทาน มีเนื้อที่ประมาณ 92 ไร่ ความจุน้ำประมาณ 290,000 ลูกบาศก์เมตร ตั้งอยู่ในเขตพื้นที่บ้านนานิคม หมู่ที่ 5

- สระประปาบ้านตะคร้อเก่า ความจุน้ำประมาณ 12,178 ลูกบาศก์เมตร, สระสี่เหลี่ยม ความจุน้ำประมาณ 38,775 ลูกบาศก์เมตร และสระหนองโพธิ์ ความจุน้ำประมาณ 9,400 ลูกบาศก์เมตร ตั้งอยู่ในเขตพื้นที่บ้านตะคร้อเก่า หมู่ที่ 6

- สระประปาบ้านหนองแวง ความจุน้ำประมาณ 29,375 ลูกบาศก์เมตร, สระใหม่และสระกุดโคก ตั้งอยู่ในพื้นที่บ้านหนองแวง หมู่ที่ 7

- สระประปาบ้านโนนเพ็ด ความจุน้ำประมาณ 76,000 ลูกบาศก์เมตร, สระโคกสามสิบ ความจุน้ำประมาณ 38,525 ลูกบาศก์เมตร และคลองไส้ไก่ ตั้งอยู่ในเขตพื้นที่บ้านโนนเพ็ด หมู่ที่ 8

- ฝายหนองไฮ ความจุน้ำประมาณ 809,264 ลูกบาศก์เมตร, หนองขาม ความจุน้ำประมาณ 48,000 ลูกบาศก์เมตร, และสระหนองเม็ก ความจุน้ำประมาณ 28,000 ลูกบาศก์เมตร ตั้งอยู่ในพื้นที่บ้านหนองเม็ก หมู่ที่ 9

- หนองจานเจี้ยว ความจุน้ำประมาณ 87,875 ลูกบาศก์เมตร, สระหนองกลาง ความจุน้ำประมาณ 187,500 ลูกบาศก์เมตร ตั้งอยู่ในเขตพื้นที่บ้านโคกสะอาด หมู่ที่ 10 มีพื้นที่ติดต่อกับบ้านสระไผ่ หมู่ที่ 4 และบ้านรกฟ้า หมู่ที่ 11

3.2 ป่าไม้

องค์การบริหารส่วนตำบลด่านช้างไม่มีพื้นที่ป่าไม้ ลักษณะเป็นพื้นที่ราบ

3.3 ภูเขา

องค์การบริหารส่วนตำบลด่านช้างไม่มีพื้นที่ภูเขา ลักษณะเป็นพื้นที่ราบ

3.4 คุณภาพของทรัพยากรธรรมชาติ

ยังเป็นพื้นที่ชนบทและเกษตรกรรมเป็นส่วนใหญ่ จึงยังไม่มีการประกอบกิจกรรมอันใดในพื้นที่ที่มีปัญหาด้านสิ่งแวดล้อมมากนัก นอกจากเรื่องปัญหามลพิษทางอากาศที่เกิดจากการเผาขยะของแต่ละครัวเรือน

4. ข้อมูลด้านการเกษตร

ประชาชนส่วนใหญ่ในตำบลด่านช้างประกอบอาชีพเกษตรกรรมเป็นหลัก โดยมีพื้นที่ทำการเกษตร เฉลี่ย 20 ไร่ต่อครัวเรือน แรงงานภาคเกษตรเฉลี่ย 3 คนต่อครัวเรือน พืชเศรษฐกิจส่วนใหญ่เป็นการทำนาข้าว ไร่มันสำปะหลัง ไร่อ้อย ปลูกหม่อน พืชผัก เห็ดและไม้ผล ตามลำดับ และในด้านการเลี้ยงสัตว์ส่วนใหญ่ ได้แก่ โค กระบือ สุกร เป็ด ไก่ และเลี้ยงปลา ตามลำดับ

ลักษณะการถือครองที่ดิน เกษตรกรมีที่ดินทำกินเป็นของตนเอง ประมาณร้อยละ 76 ของครัวเรือนเกษตร โดยมีเอกสารสิทธิ์ ได้แก่ นส.3 ก และ ส.ป.ก. เป็นต้น

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

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

เครื่องมือการเกษตร เกษตรกรใช้แรงงานเครื่องจักรที่เป็นของตนเองหรือจ้างเครื่องจักรแทนแรงงานคนและแรงงานสัตว์ เนื่องจากประหยัดเวลา ค่าใช้จ่าย และทันต่อฤดูกาล ได้แก่ รถไถขนาดใหญ่ รถไถเดินตามรถบรรทุก เครื่องสูบน้ำ เครื่องพ่นยา เครื่องนวดข้าว รถเกี่ยวนวดและโรงสีข้าว เป็นต้น

ข้อมูลเกี่ยวกับศักยภาพขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านช้าง

1. การบริหารการเมืองท้องถิ่น

องค์การบริหารส่วนตำบลด่านช้าง เป็นราชการส่วนท้องถิ่นมีฐานะเป็นนิติบุคคลและมีโครงสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบลประกอบด้วย 2 ฝ่าย คือ

ฝ่ายสภาองค์การบริหารส่วนตำบลด่านช้าง มีฐานะเป็นฝ่ายนิติบัญญัติ แบ่งเขตการเลือกตั้งเป็น 1 เขต มีจำนวน 11 หมู่บ้าน แต่ละหมู่บ้านมีสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล จำนวน 2 คน ปัจจุบันมีสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลด่านช้าง จำนวน 22 คน

ฝ่ายบริหารองค์การบริหารส่วนตำบลด่านช้าง มีคณะผู้บริหาร 3 คน และเลขานุการนายกฯ 1 คน คือ นายกองค์การบริหารส่วนตำบลและรองนายกองค์การบริหารส่วนตำบล 2 คน ทำหน้าที่บริหารงานในองค์การบริหารส่วนตำบลให้เป็นไปตามมติ ข้อบังคับ และแผนพัฒนาตำบล

1. นายฐกลพัชร์	ศิริศักดิ์	นายกองค์การบริหารส่วนตำบลด่านช้าง
2. นายคาร	มณีสิงห์	รองนายกองค์การบริหารส่วนตำบลด่านช้าง
3. นางคำพอง	จังหวะ	รองนายกองค์การบริหารส่วนตำบลด่านช้าง
4. นางพัชรี	นาดี	เลขานุการนายกอบต.ด่านช้าง

2. การบริหารส่วนราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านช้าง

ส่วนราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านช้าง มีปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลด่านช้างเป็นผู้บังคับบัญชา มีพนักงานส่วนตำบลและพนักงานจ้าง 35 คน โดยมีการแบ่งส่วนราชการออกเป็น 5 ส่วน คือ

สำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล มีปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลด่านช้างเป็นหัวหน้าสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล เป็นผู้บังคับบัญชาดูแลสำนักปลัดฯ ตำแหน่งในสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล จำนวน 15 คน

1. นางอรวรรณ	ไชยนรินทร์	ปลัด อบต.ด่านช้าง
2. นายชานน	ไกรกลาง	รองปลัด อบต.ด่านช้าง
3. นายจีระพงษ์	พาเก่าน้อย	นิติกร
4. นางเบญจพร	ศรแผลง	นักทรัพยากรบุคคล
5. นางสาวณัชถวิกา	ทองสุขนอก	นักพัฒนาชุมชน
6. นางโสภา	สีมานอก	นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ

7. นางสาวพรทิพย์	ศักดิ์กุลพิทักษ์	เจ้าพนักงานธุรการ
8. นายณภัทร	ภูธนกฤตเมธาพร	นักวิเคราะห์นโยบายและแผน
9. นางสาวสาวิตรี	ถาดจังหรีด	พนักงานจ้าง
10. นางสาวปัทมา	ทากุดเรือ	ผู้ช่วยเจ้าพนักงานสาธารณสุข
11. นางสาววขนิษฐา	ขวานเพชร	ผู้ช่วยเจ้าพนักงานชุมชน
12. นายธนากรณ์	เพียรแก้ว	พนักงานจ้าง
13. นางสาวณัฐริกา	พลหาญ	พนักงานจ้าง
14. นายไกรยะสิทธิ์	ตะวงษ์	พนักงานจ้าง
15. นายนิกรณ์	ลาดบัวผัน	พนักงานจ้าง

กองคลัง มีผู้อำนวยการกองคลัง เป็นผู้บังคับบัญชาดูแลกองคลัง ตำแหน่งในส่วนกองคลัง จำนวน 6 คน

1. นางบุญช่วย	ไชยบุรี	ผู้อำนวยการกองคลัง
2. นางสาวอมรรัตน์	โยธาฤทธิ์	เจ้าพนักงานการเงินและบัญชี
3. นางสาวรัตนาภรณ์	สันทัด	นักวิชาการจัดเก็บรายได้
4. นางสาววาสนา	สมบัติไทย	นักวิชาการพัสดุ
5. นางสาวสุรีพร	จันทร์ภิรมย์	ผู้ช่วยเจ้าหน้าที่พัสดุ
6. นางสาวศิณีนาถ	ปุกิจ	ผู้ช่วยเจ้าหน้าที่จัดเก็บรายได้

กองช่าง มีผู้อำนวยการกองช่าง เป็นผู้บังคับบัญชาดูแลกองช่าง ตำแหน่งในส่วนกองช่าง จำนวน 5 คน

1. นายจัตวัฒน์	ฐานเจริญ	ผู้อำนวยการกองช่าง
2. นางวรนุช	ทองภู	ผู้ช่วยเจ้าหน้าที่ธุรการ
3. นางสาวทัศนีวรรณ	พิศนอก	พนักงานจ้างทั่วไป
4. นายพัสสน	บุญศิริชัย	พนักงานจ้าง
5. นายกิตติชัย	วัชระไชยคุปต์	พนักงานจ้าง

กองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม มีผู้อำนวยการกองการส่วนการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม เป็นผู้บังคับบัญชาดูแลส่วนการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม ตำแหน่งในส่วนการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม จำนวน 8 คน

1. นายโกมุทร์	ชุ่มกลาง	ผอ.กองการศึกษาศาสนาและวัฒนธรรม
2. นางสาวนุจรินย์	ภูศรี	นักวิชาการศึกษา
3. นางนงนุช	เชียงพฤกษ์	ครู
4. นางสาวรฐา	ชญานัทศิริ	ผู้ช่วยนักวิชาการศึกษา
5. นายปริญ	จันภิรมย์	ผู้ช่วยเจ้าหน้าที่ธุรการ

6. นางบุญหลาย สร้างไธสง ผู้ดูแลเด็ก
7. นางสาวจินตนา ทัพอาสา ผู้ดุแลเดแลเด็ก
8. นางสาวศิริลักษณ์ ศรีอำไพ ผู้ดูแลเด็ก

กองส่งเสริมการเกษตร มีตำแหน่งในส่วนกองส่งเสริมการเกษตร จำนวน 1 คน

1. นางภลินี ทับสีแก้ว ผู้อำนวยการกองส่งเสริมการเกษตร

บทที่ 3
วิธีดำเนินการประเมินผล

การประเมินครั้งนี้ เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานภายในองค์การบริหารส่วนตำบลด่านช้าง อำเภอบัวใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา ในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ โดยมีรายละเอียดและขั้นตอนการดำเนินการ ดังนี้

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

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร

ประชากรในการประเมินครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนในพื้นที่บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านช้าง อำเภอบัวใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา จำนวนประชากร 7,511 คน

2. กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างในการประเมินครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนในพื้นที่บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านช้าง อำเภอบัวใหญ่ ซึ่งได้มาจากการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจากการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากสูตรของ Taro Yamane (1970) ได้กลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำเท่ากับ 380 คน เพื่อให้การประเมินมีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้นผู้ประเมิน จึงใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน โดยกำหนดสัดส่วนกลุ่มตัวอย่างของแต่ละงานตามปริมาณการมารับบริการ ได้แก่ งานด้านบริการกฎหมาย งานด้านการศึกษา งานด้านรายได้หรือภาษี และงานด้านสาธารณสุข สำหรับการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากประชากร ใช้สูตรของ Taro Yamane กำหนดให้ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมให้เกิดขึ้นคือ ร้อยละ 5 ตามสูตรดังนี้

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

n หมายถึง ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
N หมายถึง ขนาดของประชากรทั้งหมด
e หมายถึง ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่าง (0.05)

สำหรับการเลือกกลุ่มตัวอย่างใช้การสุ่มจำนวนประชาชนทั้ง 11 หมู่บ้าน ตามสัดส่วนของงานที่ขอรับบริการและสัดส่วนของประชากรในแต่ละหมู่บ้าน ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามงานที่มารับบริการและหมู่บ้านที่เป็นพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านช้าง ดังรายละเอียดตามตารางที่ 1

ตารางที่ 1 จำนวนกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามหมู่บ้านที่เป็นพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านช้าง

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	ประชากร (คน)	ประชากรกลุ่มตัวอย่าง (คน)
1	บ้านดอนหัน	842	45
2	บ้านตะคร้อ	863	46
3	บ้านโนนทอง	363	19
4	บ้านสระไผ่	932	50
5	บ้านนานิคม	475	25
6	บ้านตะคร้อเก่า	293	16
7	บ้านหนองแวง	671	36
8	บ้านโนนเพ็ด	360	19
9	บ้านหนองเม็ก	1,065	57
10	บ้านโคกสะอาด	851	45
11	บ้านรกฟ้า	796	42
รวมทั้งสิ้น		**7,511**	**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 และด้านช่องทางการให้บริการ รวมจำนวน 25 ข้อ

และมีเติมคำในช่องว่าง 2 ข้อ โดยสอบถามเกี่ยวกับปัญหาในการให้บริการ และข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงแก้ไข

การเก็บรวบรวมข้อมูล

สำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูลนั้น ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม ณ ชุมชน ที่เป็นพื้นที่รับผิดชอบบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านช้าง โดยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล 27 – 30 มิถุนายน 2565

การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลใช้การวิเคราะห์หาค่าความถี่และร้อยละ เพื่อแสดงความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านช้าง โดยจะทำการวิเคราะห์ในภาพรวมและจำแนกตามงานที่มารับบริการ ซึ่งในการวิเคราะห์ข้อมูลใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางด้านสถิติ

สำหรับเกณฑ์ในการแปลความหมายของค่าร้อยละ เพื่อแสดงร้อยละของความพึงพอใจนั้น ใช้เกณฑ์ดังต่อไปนี้

ถ้าตอบระดับความพึงพอใจ	ไม่พอใจและไม่ค่อยพอใจ	แสดงว่า	ไม่พอใจ
ถ้าตอบระดับความพึงพอใจ	เฉยๆ	แสดงว่า	เฉย ๆ
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

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านช้าง อำเภอบัวใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา ผู้ประเมินนำเสนอด้วยตารางและแผนภูมิประกอบคำบรรยายผลการประเมินนำเสนอตามลำดับ ดังนี้

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

ผลการประเมิน

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

ประชากรที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลด่านช้าง พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 50.5 และเพศหญิง ร้อยละ 49.5 มีอายุระหว่าง 46-60 ปี มากที่สุด ร้อยละ 46.5 รองลงมาคือ อายุระหว่าง 31-45 ปี ร้อยละ 24.0 จบการศึกษาระดับประถมศึกษา มากที่สุด ร้อยละ 44.5 รองลงมาคือต่ำกว่าประถมศึกษา/ไม่ได้เรียน ร้อยละ 24.0 และประชาชนส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกร/ประมง มากที่มัธยมศึกษาสุด ร้อยละ 39.5 รองลงมาคือ รับจ้างทั่วไป ร้อยละ 20.0 ตามลำดับ รายละเอียดดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

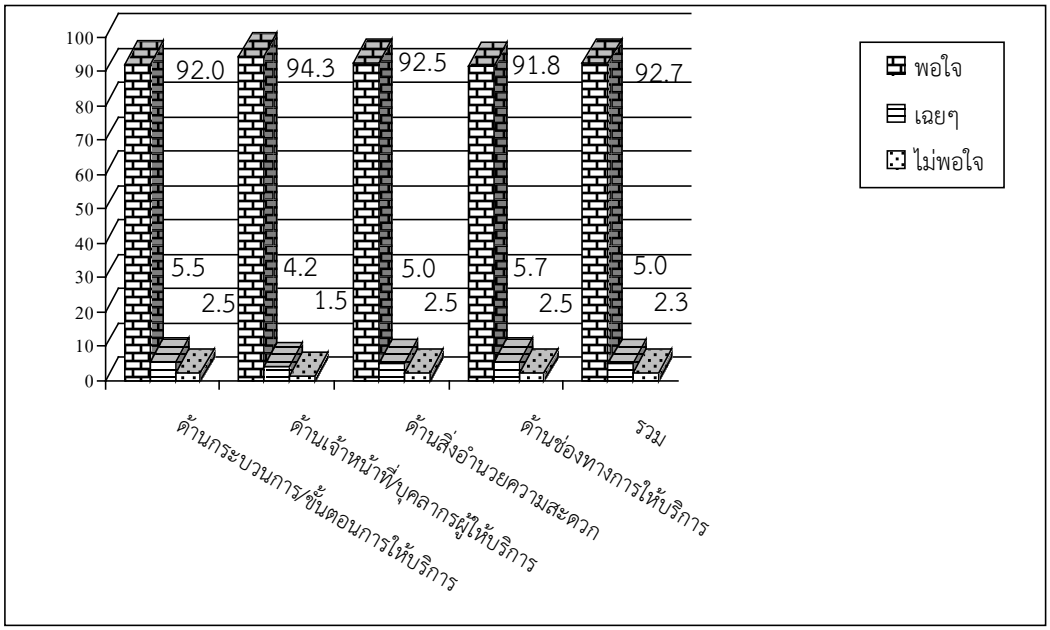
รายการ		จำนวน (N = 400 คน)	ร้อยละ (100.0)
เพศ	ชาย	202	50.5
	หญิง	198	49.5
อายุ	18-30 ปี	58	14.5
	31-45 ปี	96	24.0
	46-60 ปี	186	46.5
	61 ปีขึ้นไป	60	15.0
ระดับการศึกษา	ต่ำกว่าประถมศึกษา/ไม่ได้เรียน	88	22.0
	ประถมศึกษา	178	44.5
	มัธยมศึกษา	96	24.0
	อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	32	8.0
	ปริญญาตรี	6	1.5
อาชีพ	ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	10	2.5
	ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	34	8.5
	ผู้ประกอบการ/เจ้าของกิจการ	22	5.5
	ค้าขาย/อาชีพอิสระ	50	12.5
	รับจ้างทั่วไป	80	20.0
	แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	40	10.0
	เกษตรกร/ประมง	158	39.5
	ว่างงาน	6	1.5
งานที่มาใช้บริการ	งานด้านบริการกฎหมาย	14	3.5
	งานด้านการศึกษา	126	31.5
	งานด้านรายได้หรือภาษี	56	14.0
	งานด้านสาธารณสุข	204	51.0
	รวม	**400**	**100**

2. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านช้าง อำเภอบัวใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน

2.1 โดยภาพรวมและรายด้าน ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านช้าง อำเภอบัวใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา คิดเป็นร้อยละ 92.7 เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ร้อยละ 94.3 รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 92.5 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 92.0 และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 91.8 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	368	92.0	22	5.5	10	2.5
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ	377	94.3	17	4.2	6	1.5
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	370	92.5	20	5.0	10	2.5
ด้านช่องทางการให้บริการ	367	91.8	23	5.7	10	2.5
รวมเฉลี่ย	**371**	**92.7**	**20**	**5.0**	**9**	**2.3**

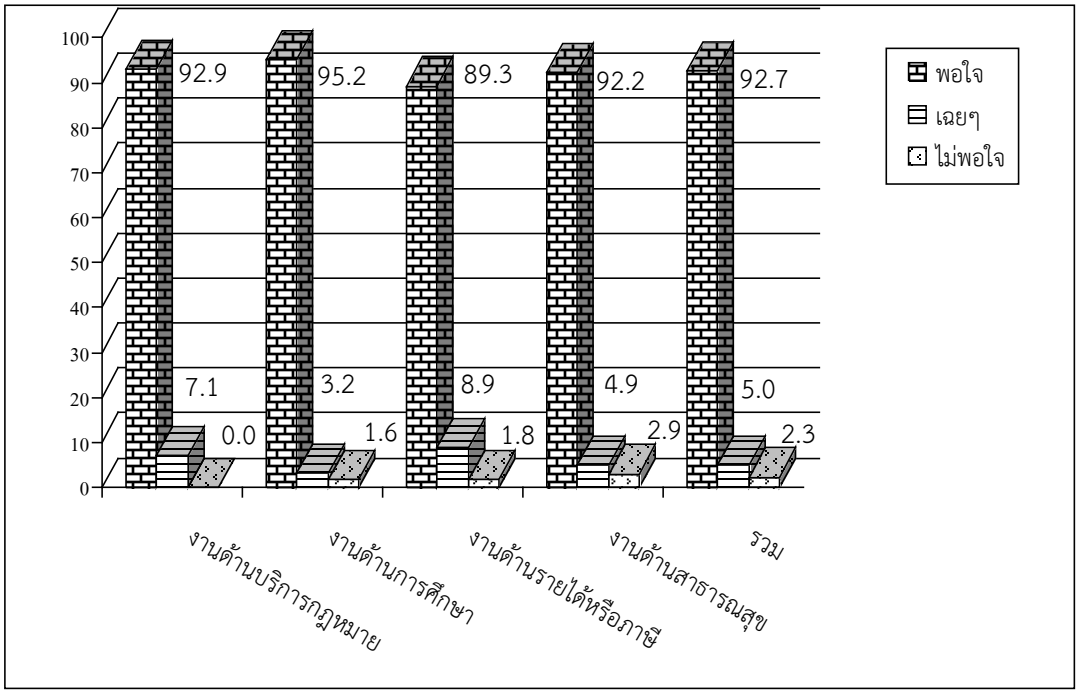


แผนภูมิที่ 1 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านช้าง อำเภอบัวใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน

2.2 เมื่อพิจารณาจำแนกตามงาน พบว่า งานที่ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ งานด้านการศึกษา ร้อยละ 95.2 (10 คะแนน) รองลงมาคือ งานด้านบริการกฎหมาย ร้อยละ 92.9 (9 คะแนน) รองลงมาคือ งานด้านสาธารณสุข ร้อยละ 92.2 (9 คะแนน) และงานด้านรายได้หรือภาษี ร้อยละ 89.3 (8 คะแนน) ตามลำดับ รายละเอียดดังตารางที่ 4 และแผนภูมิที่ 2

ตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านช้าง อำเภอบัวใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ

งานที่ประเมิน	ระดับความพึงพอใจ						
	พอใจ		คะแนนที่ได้	เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
งานด้านบริการกฎหมาย	13	92.9	9	1	7.1	0	0
งานด้านการศึกษา	120	95.2	10	4	3.2	2	1.6
งานด้านรายได้หรือภาษี	50	89.3	8	5	8.9	1	1.8
งานด้านสาธารณสุข	188	92.2	9	10	4.9	6	2.9
รวมเฉลี่ย	**371**	**92.7**	**9**	**20**	**5.0**	**9**	**2.3**



แผนภูมิที่ 2 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านช้าง อำเภอบัวใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ

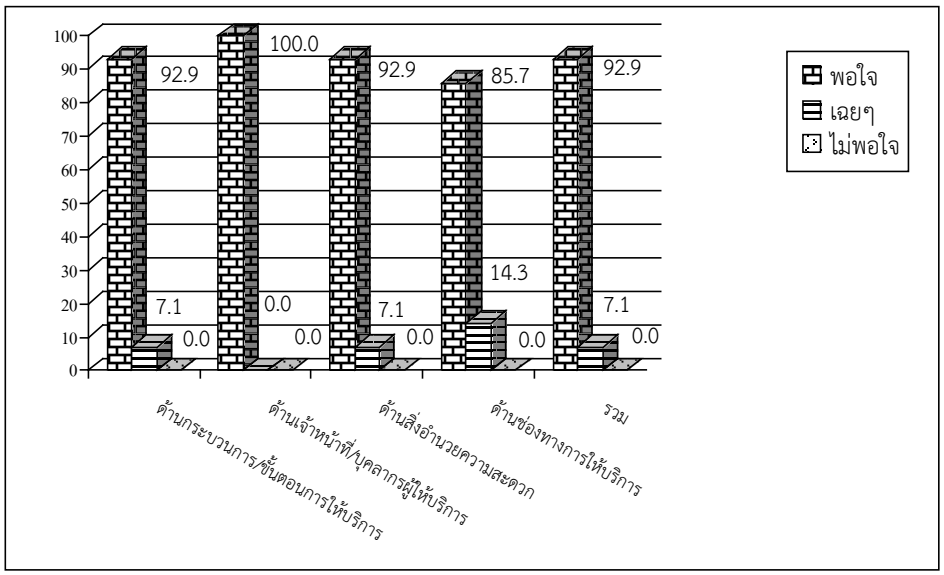
3. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านช้าง อำเภอบัวใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ

3.1 งานด้านบริการกฎหมาย

3.1.1 เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านช้าง งานด้านบริการกฎหมาย คิดเป็นร้อยละ 92.9 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชน มีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ร้อยละ 100 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 92.9 และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 85.7 ตามลำดับ รายละเอียดดังตารางที่ 5 และแผนภูมิที่ 3

ตารางที่ 5 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านช้าง งานด้านบริการกฎหมาย โดยภาพรวมและรายด้าน

งานด้านบริการกฎหมาย	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	13	92.9	1	7.1	0	0
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ	14	100	0	0	0	0
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	13	92.9	1	7.1	0	0
ด้านช่องทางการให้บริการ	12	85.7	2	14.3	0	0
รวมเฉลี่ย	**13**	**92.9**	**1**	**7.1**	**0**	**0**



แผนภูมิที่ 3 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านช้าง อำเภอบัวใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา งานด้านบริการกฎหมาย

3.1.2 งานด้านบริการกฎหมาย จำแนกเป็นรายด้าน

1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านช้าง งานด้านบริการกฎหมาย ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชน มีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ ร้อยละ 100 รองลงมาคือ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนและความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน ร้อยละ 92.9 และความรวดเร็วในการให้บริการ และระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ร้อยละ 85.7 ตามลำดับ รายละเอียดดังตารางที่ 6

ตารางที่ 6 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านช้าง งานด้านบริการกฎหมาย ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	**ระดับความพึงพอใจ**					
	พอใจ		**เฉยๆ**		**ไม่พอใจ**	
	จำนวน	**ร้อยละ**	**จำนวน**	**ร้อยละ**	**จำนวน**	**ร้อยละ**
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	13	92.9	1	7.1	0	0
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	12	85.7	2	14.3	0	0
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	13	92.9	1	7.1	0	0
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	14	100	0	0	0	0
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	13	92.9	1	7.1	0	0
6. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการ	12	85.7	2	14.3	0	0
รวมเฉลี่ย	**13**	**92.9**	**1**	**7.1**	**0**	**0**

2) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านช้าง งานด้านบริการกฎหมาย ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย และความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ร้อยละ 100 และความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการ ร้อยละ 92.9 ตามลำดับ รายละเอียดดังตารางที่ 7

ตารางที่ 7 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านช้าง งานด้านบริการกฎหมาย ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	14	100	0	0	0	0
2. ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	14	100	0	0	0	0
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	13	92.9	1	7.1	0	0
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาให้	14	100	0	0	0	0
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	14	100	0	0	0	0
6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	14	100	0	0	0	0
รวมเฉลี่ย	14	100	0	0	0	0

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านช้าง งานด้านบริการกฎหมาย ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ ร้อยละ 100 รองลงมาคือ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทาง ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือ ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ และความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้ ร้อยละ 92.9 และความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกและคุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ ร้อยละ 85.7 ตามลำดับ รายละเอียดดังตารางที่ 8

ตารางที่ 8 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านช้าง งานด้านบริการกฎหมาย ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	**ระดับความพึงพอใจ**					
	พอใจ		**เฉยๆ**		**ไม่พอใจ**	
	จำนวน	**ร้อยละ**	**จำนวน**	**ร้อยละ**	**จำนวน**	**ร้อยละ**
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	13	92.9	1	7.1	0	0
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยบริการ	12	85.7	2	14.3	0	0
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	13	92.9	1	7.1	0	0
4. ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	13	92.9	1	7.1	0	0
5. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	12	85.7	2	14.3	0	0
6. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	14	100	0	0	0	0
7. ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	13	92.9	1	7.1	0	0
8. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้	13	92.9	1	7.1	0	0
รวมเฉลี่ย	**13**	**92.9**	**1**	**7.1**	**0**	**0**

4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านช้าง งานด้านบริการกฎหมาย ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ และคุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม ร้อยละ 92.9 รองลงมาคือ ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย ร้อยละ 85.7 และช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่าย และความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 78.6 ตามลำดับ รายละเอียดดังตารางที่ 9

ตารางที่ 9 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านช้าง งานด้านบริการกฎหมาย ด้านช่องทางการให้บริการ

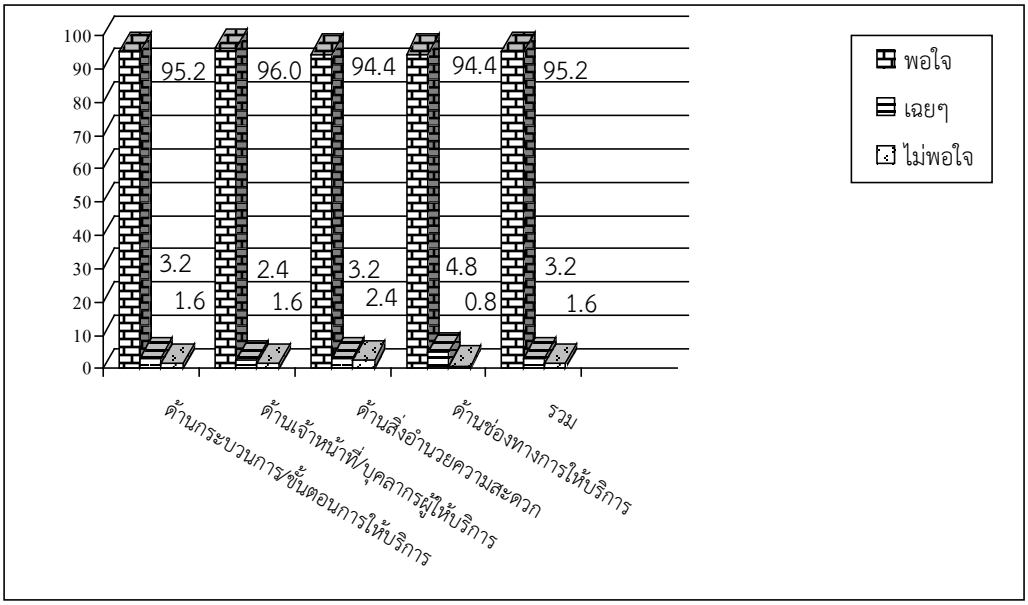
ด้านช่องทางการให้บริการ	**ระดับความพึงพอใจ**					
	พอใจ		**เฉยๆ**		**ไม่พอใจ**	
	จำนวน	**ร้อยละ**	**จำนวน**	**ร้อยละ**	**จำนวน**	**ร้อยละ**
1. ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์	12	85.7	2	14.3	0	0
2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ	11	78.6	3	21.4	0	0
3. ความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ	11	78.6	2	14.3	1	7.1
4. ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ	13	92.9	1	7.1	0	0
5. คุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม	13	92.9	1	7.1	0	0
รวมเฉลี่ย	**12**	**85.7**	**2**	**14.3**	**0**	**0**

3.2 งานด้านการศึกษา

3.2.1 โดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านช้าง งานด้านการศึกษา คิดเป็นร้อยละ 95.2 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ร้อยละ 96.0 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 95.2 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 94.4 ตามลำดับ รายละเอียดดังตารางที่ 10 และแผนภูมิที่ 4

ตารางที่ 10 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านช้าง งานด้านการศึกษา โดยภาพรวมและรายด้าน

งานด้านการศึกษา	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	120	95.2	4	3.2	2	1.6
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ	121	96.0	3	2.4	2	1.6
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	119	94.4	4	3.2	3	2.4
ด้านช่องทางการให้บริการ	119	94.4	6	4.8	1	0.8
รวมเฉลี่ย	**120**	**95.2**	**4**	**3.2**	**2**	**1.6**



แผนภูมิที่ 4 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านช้าง อำเภอบัวใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา งานด้านการศึกษา

3.2.2 งานด้านการศึกษา จำแนกเป็นรายด้าน

1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านช้าง งานด้านการศึกษา ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำ และความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ ร้อยละ 95.2 รองลงมาคือ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการ ร้อยละ 94.4 และความรวดเร็วในการให้บริการ ร้อยละ 91.3 ตามลำดับ รายละเอียดดังตารางที่ 11

ตารางที่ 11 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านช้าง งานด้านการศึกษา ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	**ระดับความพึงพอใจ**					
	พอใจ		**เฉยๆ**		**ไม่พอใจ**	
	จำนวน	**ร้อยละ**	**จำนวน**	**ร้อยละ**	**จำนวน**	**ร้อยละ**
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	119	94.4	6	4.8	1	0.8
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	115	91.3	8	6.3	3	2.4
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	120	95.2	4	3.2	2	1.6
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	120	95.2	4	3.2	2	1.6
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	119	94.4	5	4	2	1.6
6. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการ	119	94.4	6	4.8	1	0.8
รวมเฉลี่ย	**120**	**95.2**	**4**	**3.2**	**2**	**1.6**

2) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านช้าง งานด้านการศึกษา ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย และความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ร้อยละ 97.6 รองลงมาคือ ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ ร้อยละ 96.8 และความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ และเจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ ร้อยละ 95.2 ตามลำดับ รายละเอียดดังตารางที่ 12

ตารางที่ 12 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านช้าง งานด้านการศึกษา ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ	**ระดับความพึงพอใจ**					
	พอใจ		**เฉยๆ**		**ไม่พอใจ**	
	จำนวน	**ร้อยละ**	**จำนวน**	**ร้อยละ**	**จำนวน**	**ร้อยละ**
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	120	95.2	4	3.2	2	1.6
2. ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	122	96.8	2	1.6	2	1.6
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	119	94.4	4	3.2	3	2.4
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาให้	120	95.2	4	3.2	2	1.6
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	123	97.6	3	2.4	0	0
6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	123	97.6	2	1.6	1	0.8
รวมเฉลี่ย	**121**	**96.0**	**3**	**2.4**	**2**	**1.6**

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านช้าง งานด้านการศึกษา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทาง การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ และป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ ร้อยละ 95.2 และความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือ คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ และความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้ ร้อยละ 94.4 ตามลำดับ รายละเอียดดังตารางที่ 13

ตารางที่ 13 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านช้าง งานด้านการศึกษา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	120	95.2	4	3.2	2	1.6
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยบริการ	119	94.4	5	4.0	2	1.6
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	119	94.4	4	3.2	3	2.4
4. ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	119	94.4	4	3.2	3	2.4
5. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	119	94.4	5	4.0	2	1.6
6. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	120	95.2	3	2.4	3	2.4
7. ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	120	95.2	3	2.4	3	2.4
8. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้	119	94.4	5	4.0	2	1.6
รวมเฉลี่ย	**119**	**94.4**	**4**	**3.2**	**3**	**2.4**

4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านช้าง งานด้านการศึกษา ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย ร้อยละ 95.2 รองลงมาคือ ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่าย ความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ และความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 94.4 และคุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม ร้อยละ 93.7 ตามลำดับ รายละเอียดดังตารางที่ 14

ตารางที่ 14 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลด่านช้าง งานด้านการศึกษา ด้านช่องทางการให้บริการ

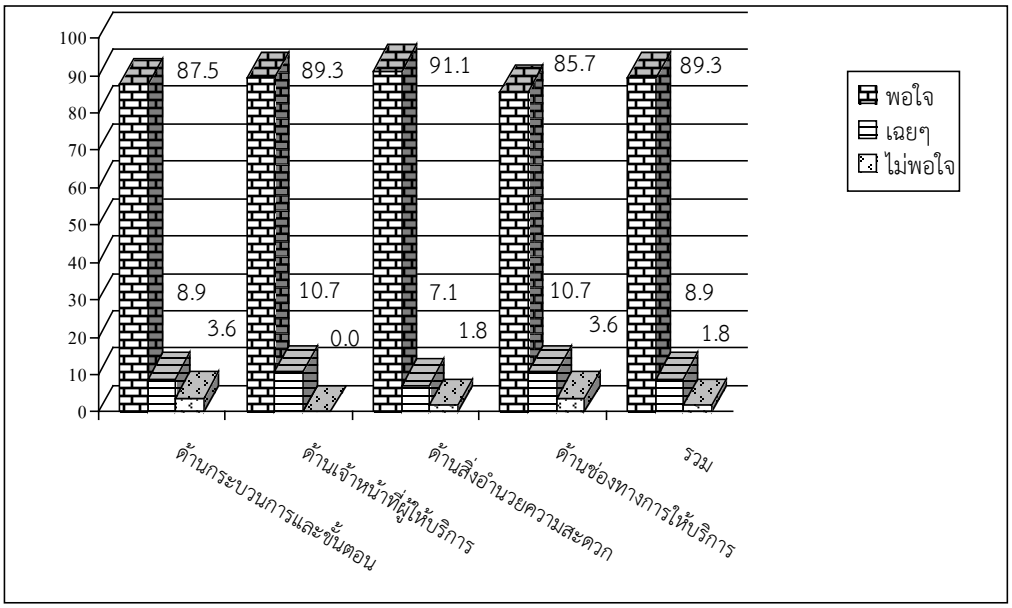
ด้านช่องทางการให้บริการ	**ระดับความพึงพอใจ**					
	พอใจ		**เฉยๆ**		**ไม่พอใจ**	
	จำนวน	**ร้อยละ**	**จำนวน**	**ร้อยละ**	**จำนวน**	**ร้อยละ**
1. ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์	120	95.2	4	3.2	2	1.6
2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ	119	94.4	5	4.0	2	1.6
3. ความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ	119	94.4	6	4.8	1	0.8
4. ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ	119	94.4	6	4.8	1	0.8
5. คุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม	118	93.7	8	6.3	0	0
รวมเฉลี่ย	**119**	**94.4**	**6**	**4.8**	**1**	**0.8**

3.3 งานด้านรายได้หรือภาษี

3.3.1 โดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านช้าง งานด้านรายได้หรือภาษี คิดเป็นร้อยละ 89.3 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 91.1 รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ร้อยละ 89.3 รองลงมา ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 87.5 และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 85.7 ตามลำดับ รายละเอียดดังตารางที่ 15 และแผนภูมิ ที่ 5

ตารางที่ 15 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลด่านช้าง งานด้านรายได้หรือภาษี โดยภาพรวมและรายด้าน

งานด้านรายได้หรือภาษี	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	49	87.5	5	8.9	2	3.6
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ	50	89.3	6	10.7	0	0
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	51	91.1	4	7.1	1	1.8
ด้านช่องทางการให้บริการ	48	85.7	6	10.7	2	3.6
รวมเฉลี่ย	**50**	**89.3**	**5**	**8.9**	**1**	**1.8**



แผนภูมิที่ 5 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านช้าง อำเภอบัวใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา งานด้านรายได้หรือภาษี

3.3.2 งานด้านรายได้หรือภาษี จำแนกเป็นรายด้าน

1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านช้าง งานด้านรายได้หรือภาษี ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ ร้อยละ 92.9 รองลงมา ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว และความชัดเจนในการอธิบายชี้แจงและแนะนำขั้นตอน ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ร้อยละ 87.5 และความรวดเร็วในการให้บริการ ร้อยละ 85.7 ตามลำดับ รายละเอียดดังตารางที่ 16

ตารางที่ 16 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านช้าง งานด้านรายได้หรือภาษี ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	**ระดับความพึงพอใจ**					
	พอใจ		**เฉยๆ**		**ไม่พอใจ**	
	จำนวน	**ร้อยละ**	**จำนวน**	**ร้อยละ**	**จำนวน**	**ร้อยละ**
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	49	87.5	6	10.7	1	1.8
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	48	85.7	5	8.9	3	5.4
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	47	83.9	7	12.5	2	3.6
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	52	92.9	4	7.1	0	0
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	49	87.5	5	8.9	2	3.6
6. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการ	49	87.5	4	7.1	3	5.4
รวมเฉลี่ย	**49**	**87.5**	**5**	**8.9**	**2**	**3.6**

2) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านช้าง งานด้านรายได้หรือภาษี ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย และความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ร้อยละ 92.9 รองลงมาคือ ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ ร้อยละ 92.1 และความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการ ร้อยละ 89.3 ตามลำดับ รายละเอียดดังตารางที่ 17

ตารางที่ 17 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านช้าง งานด้านรายได้หรือภาษี ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ	**ระดับความพึงพอใจ**					
	พอใจ		**เฉยๆ**		**ไม่พอใจ**	
	จำนวน	**ร้อยละ**	**จำนวน**	**ร้อยละ**	**จำนวน**	**ร้อยละ**
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	47	83.9	8	14.3	1	1.8
2. ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	51	91.1	5	8.9	0	0
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	50	89.3	6	10.7	0	0
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาให้	48	85.7	8	14.3	0	0
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	52	92.9	4	7.1	0	0
6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบฯลฯ	52	92.9	4	7.1	0	0
รวมเฉลี่ย	**50**	**89.3**	**6**	**10.7**	**0**	**0**

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านช้าง งานด้านรายได้หรือภาษี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้ ร้อยละ 94.6 รองลงมาคือ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม ร้อยละ 92.9 และความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือ คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือและคุณภาพและการจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ ร้อยละ 91.3 ตามลำดับ รายละเอียดดังตารางที่ 18

ตารางที่ 18 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านช้าง งานด้านรายได้หรือภาษี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	48	85.7	6	10.7	2	3.6
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยบริการ	50	89.3	5	8.9	1	1.8
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	52	92.9	4	7.1	0	0
4. ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	51	91.1	4	7.1	1	1.8
5. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	51	91.1	4	7.1	1	1.8
6. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	51	91.1	4	7.1	1	1.8
7. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ ความชัดเจนและเข้าใจง่าย	50	89.3	5	8.9	1	1.8
8. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้	53	94.6	2	3.6	1	1.8
รวมเฉลี่ย	**51**	**91.1**	**4**	**7.1**	**1**	**1.8**

4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านช้าง งานด้านรายได้หรือภาษี ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ คุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม ร้อยละ 91.1 รองลงมาช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่าย ร้อยละ 87.5 และช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย และความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 83.9 ตามลำดับ รายละเอียดดังตารางที่ 19

ตารางที่ 19 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านช้าง งานด้านรายได้หรือภาษี ด้านช่องทางการให้บริการ

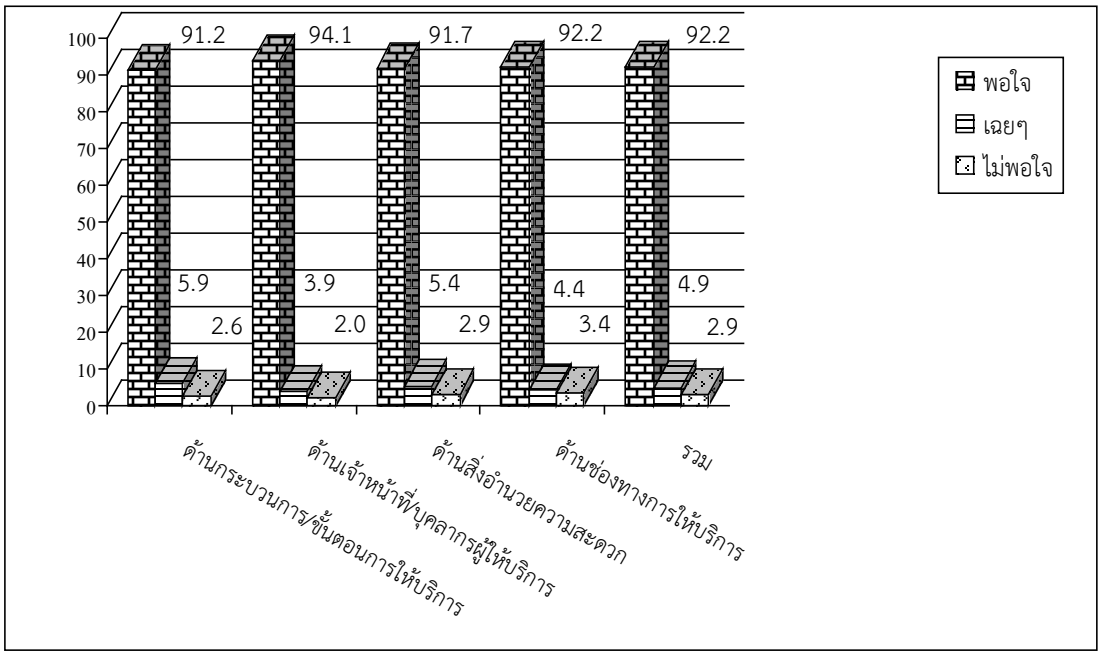
ด้านช่องทางการให้บริการ	**ระดับความพึงพอใจ**					
	พอใจ		**เฉยๆ**		**ไม่พอใจ**	
	จำนวน	**ร้อยละ**	**จำนวน**	**ร้อยละ**	**จำนวน**	**ร้อยละ**
1. ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/ โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์	47	83.9	6	10.7	3	5.4
2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ	49	87.5	5	8.9	2	3.6
3. ความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ	46	82.1	8	14.3	2	3.6
4. ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ	47	83.9	7	12.5	2	3.6
5. คุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม	51	91.1	4	7.1	1	1.8
รวมเฉลี่ย	**48**	**85.7**	**6**	**10.7**	**2**	**3.6**

3.4 งานด้านสาธารณสุข

3.4.1 โดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านช้าง งานด้านสาธารณสุข คิดเป็นร้อยละ 92.2 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ร้อยละ 94.1 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 91.7 รองลงมา ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 92.2 และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 91.2 ตามลำดับ รายละเอียดดังตารางที่ 20 และแผนภูมิที่ 6

ตารางที่ 20 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านช้าง งานด้านสาธารณสุข โดยภาพรวมและรายด้าน

งานด้านสาธารณสุข	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	186	91.2	12	5.9	6	2.9
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ	192	94.1	8	3.9	4	2.0
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	187	91.7	11	5.4	6	2.9
ด้านช่องทางการให้บริการ	188	92.2	9	4.4	7	3.4
รวมเฉลี่ย	**188**	**92.2**	**10**	**4.9**	**6**	**2.9**



แผนภูมิที่ 6 ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านช้าง อำเภอบัวใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา งานด้านสาธารณสุข

3.4.2 งานด้านสาธารณสุข จำแนกเป็นรายด้าน

1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านช้าง งานด้านสาธารณสุข ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ ร้อยละ 95.1 รองลงมาคือ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอน ร้อยละ 92.6 และขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน ร้อยละ 90.7 ตามลำดับ รายละเอียดดังตารางที่ 21

ตารางที่ 21 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านช้าง งานด้านสาธารณสุข ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	**ระดับความพึงพอใจ**					
	พอใจ		**เฉยๆ**		**ไม่พอใจ**	
	จำนวน	**ร้อยละ**	**จำนวน**	**ร้อยละ**	**จำนวน**	**ร้อยละ**
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	185	90.7	13	6.4	6	2.9
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	181	88.7	15	7.4	8	3.9
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	189	92.6	10	4.9	5	2.5
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	194	95.1	7	3.4	3	1.5
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	185	90.7	12	5.9	7	3.4
6. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการ	184	90.2	13	6.4	7	3.4
รวมเฉลี่ย	**186**	**91.2**	**12**	**5.9**	**6**	**2.9**

2) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านช้าง งานด้านสาธารณสุข ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ร้อยละ 97.5 รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย ร้อยละ 94.6 และความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ ร้อยละ 94.1 ตามลำดับ รายละเอียดดังตารางที่ 22

ตารางที่ 22 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านช้าง งานด้านสาธารณสุข ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ	**ระดับความพึงพอใจ**					
	พอใจ		**เฉยๆ**		**ไม่พอใจ**	
	จำนวน	**ร้อยละ**	**จำนวน**	**ร้อยละ**	**จำนวน**	**ร้อยละ**
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	192	94.1	5	2.5	7	3.4
2. ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	192	94.1	8	3.9	4	2
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	185	90.7	13	6.4	6	2.9
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาให้	191	93.6	9	4.4	4	2
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	193	94.6	8	3.9	3	1.5
6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	199	97.5	5	2.5	0	0
รวมเฉลี่ย	**192**	**94.1**	**8**	**3.9**	**4**	**2**

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านช้าง งานด้านสาธารณสุข ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือ ร้อยละ 93.1 รองลงมา ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 92.6 และความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม และป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ ร้อยละ 92.2 ตามลำดับ รายละเอียดดังตารางที่ 23

ตารางที่ 23 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านช้าง งานด้านสาธารณสุข ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	185	90.7	12	5.9	7	3.4
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยบริการ	189	92.6	10	4.9	5	2.5
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	188	92.2	10	4.9	6	2.9
4. ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	190	93.1	10	4.9	4	2
5. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	185	90.7	12	5.9	7	3.4
6. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	187	91.7	11	5.4	6	2.9
7. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ ความชัดเจนและเข้าใจง่าย	188	92.2	10	4.9	6	2.9
8. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้	185	90.7	13	6.4	6	2.9
รวมเฉลี่ย	**187**	**91.7**	**11**	**5.4**	**6**	**2.9**

4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านช้าง งานด้านสาธารณสุข ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ คุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม ร้อยละ 93.6 รองลงมาคือ ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่าย ร้อยละ 92.6 และความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 92.2 ตามลำดับ รายละเอียดดังตารางที่ 24

ตารางที่ 24 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านช้าง งานด้านสาธารณสุข ด้านช่องทางการให้บริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจ		เฉยๆ		ไม่พอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น จุดบริการของสำนักงาน โทรศัพท์/โทรสาร หน่วยบริการเคลื่อนที่ บริการผ่านออนไลน์	185	90.7	9	4.4	10	4.9
2. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่ายในการติดต่อใช้บริการ	189	92.6	10	4.9	5	2.5
3. ความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ	188	92.2	8	3.9	8	3.9
4. ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ	186	91.2	10	4.9	8	3.9
5. คุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม	191	93.6	10	4.9	3	1.5
รวมเฉลี่ย	**188**	**92.2**	**9**	**4.4**	**7**	**3.4**

4. ปัญหาและข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง

1. ควรประชาสัมพันธ์งานด้านบริการกฎหมายของอบต.ให้ประชาชนทราบและเข้าถึงได้มากขึ้น

2. ควรพัฒนาหลักสูตรการเรียนการสอนของโรงเรียนในพื้นที่ให้ทันต่อยุคสมัย และมีมาตรฐานยิ่งขึ้น

3. ควรมีการประชาสัมพันธ์ด้านภาษีเป็นประจำหากมีการแก้ไขเปลี่ยนแปลง

4. การดูแลประชาชนในช่วง โควิด-19 ยังมีการดูแลไม่ทั่วถึง

บทที่ 5
สรุปผลการประเมิน

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านช้าง อำเภอบัวใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา มีวัตถุประสงค์สำคัญคือ เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านช้าง อำเภอบัวใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา ในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ กลุ่มตัวอย่างในการประเมิน ได้แก่ ประชาชนที่มาใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลด่านช้าง ใน 4 งาน ได้แก่ งานด้านบริการกฎหมาย งานด้านการศึกษา งานด้านรายได้หรือภาษี และงานด้านสาธารณสุข ซึ่งได้มาจากการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของ Taro Yamane (1970) ได้กลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำเท่ากับ 380 คน เพื่อให้การประเมินมีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น ผู้ประเมินจึงใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน ตามสัดส่วนของงานที่ขอรับบริการ จากทั้ง 11 หมู่บ้าน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้เป็นแบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านช้าง ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบและมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ เพื่อแสดงระดับความพึงพอใจ การเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม ณ ชุมชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ในเขตพื้นที่บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านช้าง ระหว่างวันที่ 27 – 30 มิถุนายน 2565 การวิเคราะห์ข้อมูลใช้การวิเคราะห์หาค่าความถี่และร้อยละเพื่อแสดงความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านช้าง โดยวิเคราะห์ในภาพรวมและแยกตามงานที่มาใช้บริการ สรุปผลการประเมินได้ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

ประชากรที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลด่านช้าง พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 50.5 และเพศหญิง ร้อยละ 49.5 มีอายุระหว่าง 46-60 ปี มากที่สุด ร้อยละ 46.5 รองลงมาคือ อายุระหว่าง 31-45 ปี ร้อยละ 24.0 จบการศึกษาระดับประถมศึกษา มากที่สุด ร้อยละ 44.5 รองลงมาคือต่ำกว่าประถมศึกษา/ไม่ได้เรียน ร้อยละ 24.0 และประชาชนส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกร/ประมง มากที่มัธยมศึกษาสุด ร้อยละ 39.5 รองลงมาคือ รับจ้างทั่วไป ร้อยละ 20.0 ตามลำดับ

2. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านช้าง อำเภอบัวใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน

2.1 โดยภาพรวมและรายด้าน ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านช้าง อำเภอบัวใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา คิดเป็นร้อยละ 92.7 เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ร้อยละ 94.3 รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 92.5 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 92.0 และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 91.8 ตามลำดับ

2.2 เมื่อพิจารณาจำแนกตามงาน พบว่า งานที่ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ งานด้านการศึกษา ร้อยละ 95.2 (10 คะแนน) รองลงมาคือ งานด้านบริการกฎหมาย ร้อยละ 92.9 (9 คะแนน) รองลงมาคือ งานด้านสาธารณสุข ร้อยละ 92.2 (9 คะแนน) และงานด้านรายได้หรือภาษี ร้อยละ 89.3 (8 คะแนน) ตามลำดับ

3. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านช้าง อำเภอบัวใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ

3.1 งานด้านบริการกฎหมาย

3.1.1 เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านช้าง งานด้านบริการกฎหมาย คิดเป็นร้อยละ 92.9 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชน มีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ร้อยละ 100 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 92.9 และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 85.7 ตามลำดับ

3.1.2 งานด้านบริการกฎหมาย จำแนกเป็นรายด้าน

1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านช้าง งานด้านบริการกฎหมาย ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชน มีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ ร้อยละ 100 รองลงมาคือ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนและความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน ร้อยละ 92.9 และความรวดเร็วในการให้บริการ และระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ร้อยละ 85.7 ตามลำดับ

2) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านช้าง งานด้านบริการกฎหมาย ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย และความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ร้อยละ 100 และความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการ ร้อยละ 92.9 ตามลำดับ

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านช้าง งานด้านบริการกฎหมาย ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ ร้อยละ 100 รองลงมาคือ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทาง ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือ ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ และความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้ ร้อยละ 92.9 และความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกและคุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ ร้อยละ 85.7 ตามลำดับ

4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านช้าง งานด้านบริการกฎหมาย ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ และคุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม ร้อยละ 92.9 รองลงมาคือ ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย ร้อยละ 85.7 และช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่าย และความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 78.6 ตามลำดับ

3.2 งานด้านการศึกษา

3.2.1 โดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านช้าง งานด้านการศึกษา คิดเป็นร้อยละ 95.2 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ร้อยละ 96.0 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 95.2 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 94.4 ตามลำดับ

3.2.2 งานด้านการศึกษา จำแนกเป็นรายด้าน

1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านช้าง งานด้านการศึกษา ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำ และความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ ร้อยละ 95.2 รองลงมาคือ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการ ร้อยละ 94.4 และความรวดเร็วในการให้บริการ ร้อยละ 91.3 ตามลำดับ

2) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านช้าง งานด้านการศึกษา ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย และความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ร้อยละ 97.6 รองลงมาคือ ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ ร้อยละ 96.8 และความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ และเจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ ร้อยละ 95.2 ตามลำดับ

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านช้าง งานด้านการศึกษา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทาง การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ และป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ ร้อยละ 95.2 และความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือคุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ และความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้ ร้อยละ 94.4 ตามลำดับ

4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านช้าง งานด้านการศึกษา ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย ร้อยละ 95.2 รองลงมาคือ ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่าย ความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ และความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 94.4 และคุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม ร้อยละ 93.7 ตามลำดับ

3.3 งานด้านรายได้หรือภาษี

3.3.1 โดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านช้าง งานด้านรายได้หรือภาษี คิดเป็นร้อยละ 89.3 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 91.1 รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ร้อยละ 89.3 รองลงมา ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 87.5 และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 85.7 ตามลำดับ

3.3.2 งานด้านรายได้หรือภาษี จำแนกเป็นรายด้าน

1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านช้าง งานด้านรายได้หรือภาษี ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ ร้อยละ 92.9 รองลงมา ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว และความชัดเจนในการอธิบายชี้แจงและแนะนำขั้นตอน ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ร้อยละ 87.5 และความรวดเร็วในการให้บริการ ร้อยละ 85.7 ตามลำดับ

2) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านช้าง งานด้านรายได้หรือภาษี ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย และความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ร้อยละ 92.9 รองลงมาคือ ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ ร้อยละ 92.1 และความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการ ร้อยละ 89.3 ตามลำดับ

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านช้าง งานด้านรายได้หรือภาษี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้ ร้อยละ 94.6 รองลงมาคือ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม ร้อยละ 92.9 และความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือ คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือและคุณภาพและการจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ ร้อยละ 91.3 ตามลำดับ

4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านช้าง งานด้านรายได้หรือภาษี ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ คุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม ร้อยละ 91.1 รองลงมาช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่าย ร้อยละ 87.5 และช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย และความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 83.9 ตามลำดับ

3.4 งานด้านสาธารณสุข

3.4.1 1 โดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านช้าง งานด้านสาธารณสุข คิดเป็นร้อยละ 92.2 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ร้อยละ 94.1 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 91.7 รองลงมาด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 92.2 และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 91.2 ตามลำดับ

3.4.2 งานด้านสาธารณสุข จำแนกเป็นรายด้าน

1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านช้าง งานด้านสาธารณสุข ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ ร้อยละ 95.1 รองลงมาคือ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอน ร้อยละ 92.6 และขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน ร้อยละ 90.7 ตามลำดับ

2) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านช้าง งานด้านสาธารณสุข ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ร้อยละ 97.5 รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย ร้อยละ 94.6 และความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ ร้อยละ 94.1 ตามลำดับ

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านช้าง งานด้านสาธารณสุข ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือ ร้อยละ 93.1 รองลงมา ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 92.6 และความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม และป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ ร้อยละ 92.2 ตามลำดับ

4) ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านช้าง งานด้านสาธารณสุข ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ข้อรายการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ คุณภาพของช่องทางการให้บริการโดยรวม ร้อยละ 93.6 รองลงมาคือ ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกและเข้าถึงง่าย ร้อยละ 92.6 และความรวดเร็วในการให้บริการของช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 92.2 ตามลำดับ

4. ปัญหาและข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง

1. ควรประชาสัมพันธ์งานด้านบริการกฎหมายของอบต.ให้ประชาชนทราบและเข้าถึงได้มากขึ้น

2. ควรพัฒนาหลักสูตรการเรียนการสอนของโรงเรียนในพื้นที่ให้ทันต่อยุคสมัย และมีมาตรฐานยิ่งขึ้น

3. ควรมีการประชาสัมพันธ์ด้านภาษีเป็นประจำหากมีการแก้ไขเปลี่ยนแปลง

4. การดูแลประชาชนในช่วง โควิด-19 ยังมีการดูแลไม่ทั่วถึง

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
แบบประเมินความพึงพอใจ

แบบประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์บริหารส่วนตำบล
ด่านช้าง อำเภอบัวใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา ประจำปี พ.ศ. 2565

สถานที่สำรวจ.....วันที่สำรวจ.....

คำชี้แจง

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา ได้รับมอบหมายให้ดำเนินการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการ เพื่อนำไปพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่และผู้บริหาร รวมทั้งการสนับสนุนสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ข้อมูลของท่านจะเป็นประโยชน์ต่อตัวท่านและส่วนรวมเป็นอย่างยิ่ง ผู้ประเมินขอความร่วมมือจากท่านโปรดตอบคำถามทุกข้อตามความเป็นจริง

ขอขอบคุณในความร่วมมือ
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (กรุณาทำเครื่องหมาย/หน้าข้อความต่อไปนี้)

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

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในการให้บริการ (กรุณาทำเครื่องหมาย /หน้าข้อความที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด)

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

5. ปัญหาและข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง

5.1 ปัญหาในการให้บริการ.....

.....

5.2 ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง.....

.....

ภาคผนวก ข
ภาพกิจกรรมการลงพื้นที่เก็บรวบรวมข้อมูล

ภาพการลงพื้นที่เก็บข้อมูลประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลด่านช้าง อำเภอบัวใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา

เอกสารอ้างอิง

โกวิทย์ พวงงาม. (2550). **การปกครองท้องถิ่นไทย: เอกสารตำราหลัก ประกอบการเรียนการสอนหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต สาขาการปกครองท้องถิ่น วิชาการเมืองการปกครองส่วนท้องถิ่นไทย. กรุงเทพฯ: เอ็กซเปอร์เน็ท.**

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา. (2558). **รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลโนนทองหลาง อำเภอบัวใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา**.

_____. (2559). **รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลด่านช้าง อำเภอบัวใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา**.

_____. (2560). **รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลด่านช้าง อำเภอบัวใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา**.

_____. (2561). **รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลด่านช้าง อำเภอบัวใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา.**

_____. (2562). **รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลด่านช้าง อำเภอบัวใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา.**

_____. (2563). **รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลด่านช้าง อำเภอบัวใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา.**

_____. (2564). **รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลด่านช้าง อำเภอบัวใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา.**

สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี. (2562). **คำแถลงนโยบายของคณะรัฐมนตรี.** พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ.

อรทัย ก๊กผล. (2547). **Best practices ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. นนทบุรี:สถาบันพระปกเกล้า**

Taro Yamane. (1970). **Elementary Sampling Theory**. London : Prentice-Hall , Inc.