

**สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของ อบต.ด่านเกวียน ประจำปี ๒๕๖๒**

ตามที่มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา ได้วิเคราะห์ประเมินผลการสำรวจความพึงพอใจ ในเขตพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านเกวียน จำนวน ๖ หมู่บ้าน และได้สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจเกี่ยวกับการขอรับบริการซึ่งมีลำดับเนื้อหา ดังนี้ คือ

**๑. ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม**

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชน ๔๐๐ คน พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากที่สุด ร้อยละ ๕๑.๘ และเพศชาย ร้อยละ ๔๘.๒ มีอายุระหว่าง ๔๖-๖๐ ปี มากที่สุด ร้อยละ ๓๙.๐ รองลงมาคืออายุระหว่าง ๓๑-๔๕ ปี ร้อยละ ๒๙.๓ จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษามากที่สุด ร้อยละ ๔๖.๓ รองลงมาคือ ระดับประถมศึกษา ร้อยละ ๓๐.๒ และประกอบอาชีพเกษตรกรมากที่สุด ร้อยละ ๓๖.๓ รองลงมา คือ แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ ร้อยละ ๒๐.๐

**๒. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านเกวียน อำเภอโชคชัย จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและรายด้าน**

๒.๑ โดยภาพรวมและรายด้าน ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านเกวียน อำเภอโชคชัย จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวม คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๐ เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ ๙๔.๘ รองลงมาคือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ ๙๔.๕ และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ ๙๒.๐ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ ๙๑.๓ ตามลำดับ

๒.๒ เมื่อพิจารณาจำแนกตามงาน พบว่า งานที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ งานด้านโยธาการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ร้อยละ ๙๓.๓ งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ร้อยละ ๙๓.๐ งานด้านรายได้หรือภาษี ร้อยละ ๙๒.๙ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ร้อยละ ๙๒.๖ ตามลำดับ

**๓. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านเกวียน อำเภอโชคชัย จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามงานที่มาใช้บริการ**

**๓.๑ งานด้านสาธารณสุข**

เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมรายด้านพบว่า ข้อรายการที่ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากที่สุดในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านเกวียน งานด้านสาธารณสุข โดยภาพรวม คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนกลุ่มตัวอย่าง มีความพึงพอใจมากที่สุดคือด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ ๙๕.๗ รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ ๙๔.๘ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ ๙๑.๓ และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ ๙๐.๔ ตามลำดับ

**๓.๒ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม**

โดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านเกวียน งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๖ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่ประชาชนพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน ร้อยละ ๙๕.๘ รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ ๙๓.๗ ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ ๙๒.๖ และด้านอำนวยความสะดวก ร้อยละ ๙๐.๕ ตามลำดับ

๓.๓ งานด้านรายได้หรือภาษี

โดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านเกวียน ด้านรายได้หรือภาษี คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๙ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ ๙๕.๓ รองลงมาามีจำนวนเท่ากัน ๒ ด้าน คือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน และด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ ๙๒.๙ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ ๙๑.๘ ตามลำดับ

๓.๔ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

โดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านเกวียน ด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๒ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ ๙๕.๒ รองลงมาคือ ด้านกระบวนการหรือขั้นตอน ร้อยละ ๙๓.๓ ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ ๙๒.๔ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ ๙๑.๔ ตามลำดับ

๔. ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา

จากการสัมภาษณ์ประชาชนที่มารับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลด่านเกวียน อำเภอโชคชัย จังหวัดนครราชสีมา มีประเด็นเสนอแนะเพื่อการพัฒนาการให้บริการ ดังนี้

๔.๑ ถนนภายในหมู่บ้านยังเป็นถนนดินลูกรัง ทำให้ในช่วงฤดูร้อนเกิดฝุ่นเป็นจำนวนมากและช่วงฤดูฝนทำให้ถนนไม่เรียบ สัญจรไปมาลำบาก ควรมีการปรับปรุงเป็นถนนคอนกรีตทุกเส้นทางเพื่อให้ประชาชนสามารถใช้ในการเดินทางได้สะดวก และไม่เกิดฝุ่นทำลายสุขภาพ

๔.๒ ควรมีการสำรวจและติดตั้งไฟฟ้าส่องสว่างตามเส้นทางถนนเข้าหมู่บ้าน เพื่อให้เกิดความปลอดภัยต่อประชาชนที่เดินทางในช่วงกลางคืน

\*\*\*\*\*