

รายงานการวิจัย

ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชน
ต่อการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลวังกระแจะ
ปีงบประมาณ ๒๕๖๑

โดย
วิทยาลัยเทคนิคตราด

รายงานการวิจัยนี้เป็นส่วนหนึ่งของความร่วมมือ
ระหว่าง วิทยาลัยเทคนิคตราด
สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ
และ
องค์การบริหารส่วนตำบลวังกระแจะ
อำเภอเมือง จังหวัดตราด กระทรวงมหาดไทย
พุทธศักราช ๒๕๖๑

ชื่อผลงานวิจัย ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบล
วังกระแจะ ปีงบประมาณ 2561

หน่วยงาน วิทยาลัยเทคนิคตราด สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา และ องค์การบริหารส่วน
ตำบลวังกระแจะ กระทรวงมหาดไทย

ปีที่วิจัย 2561

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังกระแจะ 3 ด้าน ได้แก่ งานบริการด้านการแจกเบี้ยผู้สูงอายุ งานบริการด้านการเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดิน และงานบริการด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) และมีการจำแนกการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังกระแจะที่บริการต่อประชาชนออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจไปใช้ในการตัดสินใจและกำหนดนโยบาย ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังกระแจะ และผู้ที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำไปปรับปรุง แก้ไข และพัฒนาในการบริการให้ดียิ่งขึ้น ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ประชาชนที่มาใช้บริการจากสำนักงาน องค์การบริหารส่วนตำบลวังกระแจะ จำนวน 2,962 คน ซึ่งมาขอรับบริการในด้านการแจกเบี้ยผู้สูงอายุ ด้านการเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดิน และงานบริการด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม แบบมาตราส่วน 5 ระดับ สถิติที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) การสำรวจความพึงพอใจปรากฏผลดังนี้

งานบริการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ งานบริการด้านการแจกเบี้ยผู้สูงอายุ โดยรวมมีค่าเฉลี่ย ร้อยละ 79.39 จำแนกเป็นด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 79.29 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 80.41 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 78.68 รองลงมา คือ งานบริการด้านการเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดิน โดยรวมมีค่าเฉลี่ย ร้อยละ 79.19 จำแนกเป็นด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 78.57 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 80.41 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 78.68 และงานบริการด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) โดยรวมมีค่าเฉลี่ย ร้อยละ 75.62 จำแนกเป็น ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 75.00 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 76.33 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 75.62