

รายงานการวิจัย

ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังกระแจะ
ปีงบประมาณ 2562

โดย
วิทยาลัยเทคนิคตราด

รายงานการวิจัยนี้เป็นส่วนหนึ่งของความร่วมมือ
ระหว่างวิทยาลัยเทคนิคตราด

สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ
และ องค์การบริหารส่วนตำบลวังกระแจะ
อำเภอเมือง จังหวัดตราด กระทรวงมหาดไทย
พุทธศักราช 2562

ชื่อผลงานวิจัย	ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล วังกระแจะ ปีงบประมาณ 2562
หน่วยงาน	วิทยาลัยเทคนิคตราด สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา และ องค์การบริหารส่วน ตำบลวังกระแจะ กระทรวงมหาดไทย
ปีพ.ศ.	2562

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังกระแจะ 3 ด้าน ได้แก่ งานบริการด้านการช่วยเหลือสาธารณภัย ด้านการจดทะเบียนพาณิชย์ และด้านการขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ และมีการจำแนกการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังกระแจะที่บริการต่อประชาชนออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจไปใช้ในการตัดสินใจและกำหนดนโยบาย ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังกระแจะ และผู้ที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำไปปรับปรุง แก้ไข และพัฒนาในการบริการให้ดียิ่งขึ้น ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนที่มารับบริการจากสำนักงาน องค์การบริหารส่วนตำบลวังกระแจะ จำนวน 473 คน ซึ่งมาขอรับบริการในด้านการช่วยเหลือสาธารณภัย ด้านการจดทะเบียนพาณิชย์ และด้านการขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม แบบมาตราส่วน 5 ระดับ สถิติที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) การสำรวจความพึงพอใจปรากฏผลดังนี้

งานบริการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ งานบริการด้านการขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ โดยรวมมีค่าเฉลี่ย ร้อยละ 71.64 จำแนกเป็นด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 71.84 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 73.27 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 69.90 รองลงมา คือ งานบริการด้านการช่วยเหลือสาธารณภัย โดยรวมมีค่าเฉลี่ย ร้อยละ 70.42 จำแนกเป็นด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 71.44 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 71.64 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 68.07 และงานบริการด้านการจดทะเบียนพาณิชย์ โดยรวมมีค่าเฉลี่ย ร้อยละ 69.80 จำแนกเป็นด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 70.32 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 71.03 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 67.56