



รายงาน การวิจัย

R e

ปีงบประมาณ
2565



ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ

องค์การบริหารส่วนตำบลลัวะ

ระหว่างวันที่ 1 เดือนตุลาคม พ.ศ. 2564
ถึงวันที่ 30 เดือนกันยายน พ.ศ. 2565

รายงานการวิจัยนี้เป็นความร่วมมือระหว่าง

องค์การบริหารส่วนตำบลลัวะ

อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย
กับ

วิทยาลัยเทคนิคตราด

สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ

ชื่อผลงานวิจัย ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
วังกระแจะ ปีงบประมาณ 2565

หน่วยงาน วิทยาลัยเทคนิคตราด สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา และ
องค์การบริหารส่วนตำบลวังกระแจะ กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น
กระทรวงมหาดไทย

ปีที่วิจัย 2565

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังกระแจะ 3 ด้าน ได้แก่ งานบริการด้านการขออนุญาต ประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ งานบริการด้านการช่วยเหลือด้านสาธารณสุขและงานบริการด้านการแจกเบี้ยผู้สูงอายุ โดยจำแนกการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังกระแจะที่บริการต่อประชาชนออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจไปใช้ในการตัดสินใจและกำหนดนโยบาย ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังกระแจะและผู้ที่เกี่ยวข้องเพื่อนำไปปรับปรุง แก้ไขและพัฒนาในการบริการให้ดียิ่งขึ้น ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ประชาชนที่มารับบริการจากสำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลวังกระแจะ จำนวน 562 คน ซึ่งมาขอรับบริการด้านการขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ งานบริการด้านการช่วยเหลือด้านสาธารณสุขและงานบริการด้านการแจกเบี้ยผู้สูงอายุ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม แบบมาตราส่วน 5 ระดับ สถิติที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) การสำรวจความพึงพอใจปรากฏผลดังนี้

งานบริการที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ งานบริการด้านการแจกเบี้ยผู้สูงอายุ โดยรวมมีค่าเฉลี่ย ร้อยละ 93.88 จำแนกเป็นด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 94.93 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 95.45 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 90.98 รองลงมา คือ งานบริการด้านการช่วยเหลือด้านสาธารณสุข โดยรวมมีค่าเฉลี่ย ร้อยละ 92.31 จำแนกเป็นด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 92.94 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 95.30 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 88.53 และงานบริการด้านการขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ โดยรวมมีค่าเฉลี่ย ร้อยละ 78.70 จำแนกเป็น ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 81.74 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 82.47 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 74.46

คำนำ

วิทยาลัยเทคนิคตราด ได้รับความไว้วางใจและได้ร่วมมือกับองค์การบริหารส่วนตำบลวังกระแจะ ให้เป็นผู้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของประชาชน ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลวังกระแจะ มีความประสงค์ที่จะดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังกระแจะ ปีงบประมาณ 2565 นั้น เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจไปใช้ในการตัดสินใจและกำหนดนโยบาย ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังกระแจะ ผลการสำรวจได้สรุปผลเป็นที่เรียบร้อยแล้ว หวังเป็นอย่างยิ่งว่ารายงานผลการสำรวจฉบับนี้ จะเป็นประโยชน์ต่อองค์การบริหารส่วนตำบลวังกระแจะและผู้ที่เกี่ยวข้องเพื่อนำไปปรับปรุง แก้ไขและพัฒนาในการบริการให้ดียิ่งขึ้น

ขอขอบคุณประชาชนชาวตำบลวังกระแจะทุกท่าน ที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามเป็นอย่างดี จนทำให้การสำรวจบรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่ตั้งไว้



(นายจิรพงศ์ ร่มเงิน)

ผู้อำนวยการวิทยาลัยเทคนิคตราด

สิงหาคม 2565



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลวังกระแจะ

ที่ ตร ๗๑๐๐๑/ วันที่ ๑ กันยายน ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานการวิจัย ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชน

เรียน นายกององค์การบริหารส่วนตำบลวังกระแจะ

ตามที่ องค์การบริหารส่วนตำบลวังกระแจะ มอบให้วิทยาลัยเทคนิคตราดสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังกระแจะ นั้น

บัดนี้ วิทยาลัยเทคนิคตราด ได้ดำเนินการเสร็จเรียบร้อยแล้ว และได้จัดส่งรายงานการวิจัย ผลการสำรวจความพึงพอใจฯ ดังกล่าว มายังองค์การบริหารส่วนตำบลวังกระแจะ โดยมีรายละเอียดของความพึงพอใจของละด้าน ดังนี้

๑. ด้านการขออนุญาตประกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ

๑.๑ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	= ๘๑.๗๔
๑.๒ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	= ๘๒.๔๗
๑.๓ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	= ๗๔.๔๖
โดยรวม	= ๗๘.๗๐

๒. ด้านการช่วยเหลือด้านสาธารณสุข

๑.๑ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	= ๙๒.๙๔
๑.๒ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	= ๙๕.๓๐
๑.๓ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	= ๘๘.๕๓
โดยรวม	= ๙๒.๓๑

๓. ด้านการแจกเบี้ยผู้สูงอายุ

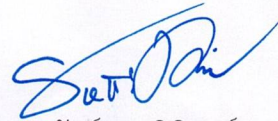
๑.๑ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	= ๙๔.๙๓
๑.๒ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	= ๙๕.๔๕
๑.๓ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	= ๙๐.๙๘
โดยรวม	= ๙๓.๘๘

และมีข้อเสนอแนะอื่นๆ ดังนี้

๑. ถึงขยะบริเวณหน้าบ้านเลขที่ ๒๑๙ ม.๔ ต.วังกระแจะ หายไปทำให้มีปัญหาในเรื่องการทิ้งขยะ ทางเจ้าของบ้านเลยนำถังขยะมาวางทดแทนชั่วคราว อยากให้ทาง อบต. ช่วยจัดสรร ถังขยะมาให้เพิ่มเติม
๒. แสงสว่างทางเข้าซอยโกเกี้ยว ชำรุดเสียหายอยากให้ทาง อบต.ช่วยปรับปรุงในเรื่องแสงสว่างทางเข้าซอยให้สว่างเพื่อความปลอดภัยของชาวบ้านที่สัญจรเส้นทางบริเวณซอยโกเกี้ยว
๓. ควรขยายถนนซอยข้างโรงเรียนตราษตระการคุณ เพราะแคบมากรถวิ่งสวนทางกันยาก แทบตกไหล่ทาง พื้นถนนชำรุดจากการใช้รถแมคโครขุดร่องน้ำข้างทางและควรติดไฟฟ้ามาริมทางให้มองเห็นชัดเจนมีมากกว่านี้
๔. ขอบคุนที่ให้บริการอย่างรวดเร็วทันท่วงที ไม่ว่าจะเป็นวันหยุดราชการก็มาให้ความช่วยเหลือ เมื่อประสบภัย ไม่ว่าจะเป็นนายกหรือเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน

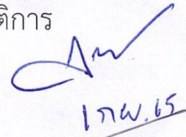
๕. การให้บริการดีมาก สะดวก รวดเร็ว น่าประทับใจทีมงานอบต. ให้ความช่วยเหลืออย่างรวดเร็วหลังจากแจ้งเหตุไม่นาน
๖. ทีมงานของอบต.ดีมาก ตั้งแต่คณะผู้บริหารจนถึงเจ้าหน้าที่ คอยให้ความช่วยเหลืออย่างทันท่วงที ที่ประสบเหตุ ใส่ใจพี่น้องประชาชน ทำให้ชาวบ้านอุ่นใจและดีใจที่ไม่ทอดทิ้งประชาชนยามที่เดือดร้อน
๗. ถนนเข้าซอย พัฒนาการ ๖ ชำรุดเสียหายอยากให้ปรับปรุง ให้เป็นคอนกรีต
๘. พื้นที่บริเวณถนนทั้งข้างทาง มีป้ายรถทำให้มองถนนไม่ชัดเจน อยากให้อบต. ช่วยตัดหญ้า
๙. อยากให้เพิ่มช่องทางการติดต่อให้มากขึ้นเนื่องจากไม่รู้ว่าจะต้องไปติดต่อใคร ทั้งนี้ควรออกแบบช่องทางการติดต่อให้เข้าถึงได้ง่ายด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัย และประชาสัมพันธ์ช่องทางการติดต่อให้ทราบโดยทั่วกัน

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และเห็นควรแจ้งแต่ละส่วนราชการทราบต่อไป

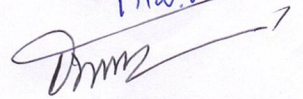


(นายวสันต์ สุทธิพิบูลย์)

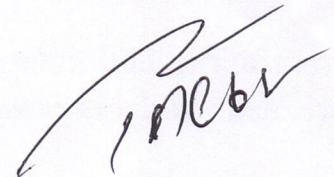
นักทรัพยากรบุคคลปฏิบัติการ



1 ก.ย. 65



1 ก.ย. 65

พล. 1 คนจิรา 14 ก.ย. 65

ศีกิต 1000. 14 ก.ย. 65

กอบสวัสดิ์ชัย ชลบุรี 14 ก.ย. 65

กอรัง 14 ก.ย. 65

กช.1 กช. 14 ก.ย. 65

กช.1 14 ก.ย. 65