



รายงานผลการสำรวจ  
ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ  
ขององค์การบริหารส่วนตำบลลาดตะเคียน อำเภอกบินทร์บุรี  
จังหวัดปราจีนบุรี  
ประจำปีงบประมาณ 2562



สถาบันวิจัยและพัฒนา  
มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์  
2562

## บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการในองค์การบริหารส่วนตำบลลาดตะเคียน อำเภอกบินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลาดตะเคียน ในภาพรวม และเพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลาดตะเคียน จำแนกตามงานที่มาขอรับบริการ โดยมีกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้รับบริการ จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสถิติ วิเคราะห์หาค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

### ผลการสำรวจ พบว่า

1. ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลาดตะเคียน ในภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.69 คิดเป็นร้อยละ 93.80 ระดับคะแนน 9 คะแนน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดยเรียงตามลำดับร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ได้ดังนี้

1.1 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.72 คิดเป็นร้อยละ 94.40 ระดับคะแนน 9 คะแนน

1.2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.68 คิดเป็นร้อยละ 93.60 ระดับคะแนน 9 คะแนน

1.3 ด้านช่องทางการให้บริการ ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจเท่ากันซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.67 คิดเป็นร้อยละ 93.40 ระดับคะแนน 9 คะแนน

1.4 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.67 คิดเป็นร้อยละ 93.40 ระดับคะแนน 9 คะแนน

2. ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของทั้ง 4 งาน ในองค์การบริหารส่วนตำบลลาดตะเคียน อำเภอกบินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี จำแนกตามงานที่มาขอรับบริการ ในภาพรวมของระดับความพึงพอใจของทั้ง 4 งานอยู่ในระดับมากที่สุด เรียงตามลำดับดังนี้

2.1 งานด้านสาธารณสุข ตามความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.73 คิดเป็นร้อยละ 94.60 ระดับคะแนน 9 คะแนน

2.2 งานการศึกษา ตามความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.69 คิดเป็นร้อยละ 93.80 ระดับคะแนน 9 คะแนน

2.3 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ตามความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.68 คิดเป็นร้อยละ 93.60 ระดับคะแนน 9 คะแนน

2.4 งานด้านโยธา : การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ตามความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.64 คิดเป็นร้อยละ 92.80 ระดับคะแนน 9 คะแนน

ขอรับรองผลการวิเคราะห์ข้อมูล

อาจารย์บุญอนันต์ บุญสนธิ

ผู้วิจัย

## สารบัญ

	หน้า
บทที่ 1 บทนำ .....	1
บทที่ 2 ระเบียบวิธีการสำรวจ .....	6
บทที่ 3 สรุปผลการสำรวจ และข้อเสนอแนะจากคณะผู้วิจัย .....	10
บรรณานุกรม .....	47
ภาคผนวก .....	48
<u>ภาคผนวก ก.</u> ภาพกิจกรรมการดำเนินงาน	
<u>ภาคผนวก ข.</u> แบบสอบถาม	
<u>ภาคผนวก ค.</u> ภาพลงเก็บข้อมูล	
<u>ภาคผนวก ง.</u> รายชื่อคณะผู้วิจัย	

## สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 3.1 .....	29
ตารางที่ 3.2 .....	32
ตารางที่ 3.3 .....	32
ตารางที่ 3.4 .....	33
ตารางที่ 3.5 .....	34
ตารางที่ 3.6 .....	36
ตารางที่ 3.7 .....	37
ตารางที่ 3.8 .....	39
ตารางที่ 3.9 .....	40
ตารางที่ 3.10 .....	42
ตารางที่ 3.11 .....	43
ตารางที่ 3.12 .....	45
ตารางที่ 3.13 .....	45