หัวข้อสหกิจศึกษา	การปรับปรุงขั้นตอนการร้องเรียนให้มีประสิทธิภาพ
ชื่อนักศึกษา	นายพยุพล แสงศิริ
อาจารย์ที่ปรึกษาสหกิจศึกษา	ดร.นพพร บัวอินทร์
ระดับการศึกษา	บริหารธุรกิจ สาขาวิชาการจัดการ
พ.ศ.	2559

บทคัดย่อ

การดำเนินการศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนต่างๆให้กับประชาชนและหน่วยงานอื่น รวมถึงเพื่อให้ขั้นตอนการปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีระบบและเกิดประสิทธิภาพในการทำงานให้มากยิ่งขึ้นเนื่องจากมีปัญหาเรื่องการร้องเรียกเกิดขึ้นมากมาย เช่น เรื่องร้องเรียนปัญหาการกำจัดขยะ เรื่องร้องเรียนปัญหาการจัดการท่อระบายน้ำเสีย เรื่องร้องเรียนปัญหาไฟสาธารณะชำรุดเรื่องร้องเรียนปัญหาถนนสาธารณะชำรุดเสียหาย เป็นต้น

การแก้ไขดำเนินงานครั้งนี้ ดำเนินการโดยใช้เครื่องมือ การเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสอบถาม จากกลุ่มตัวอย่างผู้ที่มาใช้บริการในหน่วยงานจำนวน 30 คน ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญและใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการสำรวจโดยแบบสอบถามเป็นแบบสอบถามปลายปิด แบ่งเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามแบ่งออกเป็น3ข้อได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ

ตอนที่2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับขั้นตอนการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

การประมวลผลข้อมูล การนำข้อมูลที่ลงรหัสตามที่กำหนดไว้ ไปประมวลผลโดยโครงการสหกิจศึกษาครั้งนี้ในระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.5 และวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปโดยการนำข้อมูลสถิติเชิงบรรยายโดยคำนวณค่าร้อยละผลสรุปได้ดังนี้

พนักงานที่ตอบแบบสอบถามในการศึกษาครั้งนี้ มีระดับความพึงพอใจในแก้ไขเรื่องร้องเรียนรวมอยู่ในระดับดี ผู้ที่เข้าใช้บริการที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจกับขั้นตอนการบริการ มีความสะดวกและรวดเร็วเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจนความรับผิดชอบของผู้มีหน้าที่แก้ไขเรื่องร้องเรียนรวมถึงเรื่องแก้ไขเรื่องร้องเรียนมีความคิดเห็นอยู่ในระดับที่ดี

SPUCHONBURI