



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลวังกระแจะ

ที่ ตร ๗๑๐๐๑/ วันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๘

เรื่อง รายงานการวิจัย ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนฯ ประจำปี ๒๕๖๘

เรียน นายกององค์การบริหารส่วนตำบลวังกระแจะ

ตามที่ องค์การบริหารส่วนตำบลวังกระแจะ มอบให้วิทยาลัยเทคนิคตราดสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังกระแจะ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๘ นั้น

บัดนี้ วิทยาลัยเทคนิคตราด ได้ดำเนินการเสร็จเรียบร้อยแล้ว และได้จัดส่งรายงานการวิจัย ผลการสำรวจความพึงพอใจ ดังกล่าว มายังองค์การบริหารส่วนตำบลวังกระแจะ โดยมีร้อยละของความพึงพอใจของละด้าน คะแนนเต็ม ๕ คะแนน ดังนี้

๑. ด้านการจดทะเบียนพาณิชย์

- | | | |
|-------------------------------------|--------------------------|---------------|
| ๑) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ | = มีความพึงพอใจมาก | (เฉลี่ย ๔.๔๘) |
| ๒) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | = มีความพึงพอใจมากที่สุด | (เฉลี่ย ๔.๕๓) |
| ๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | = มีความพึงพอใจมาก | (เฉลี่ย ๔.๔๘) |
| โดยรวม | = มีความพึงพอใจมาก | (เฉลี่ย ๔.๕๐) |

๒. ด้านการขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ

- | | | |
|-------------------------------------|--------------------|---------------|
| ๑) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ | = มีความพึงพอใจมาก | (เฉลี่ย ๔.๔๒) |
| ๒) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | = มีความพึงพอใจมาก | (เฉลี่ย ๔.๔๔) |
| ๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | = มีความพึงพอใจมาก | (เฉลี่ย ๔.๓๑) |
| โดยรวม | = มีความพึงพอใจมาก | (เฉลี่ย ๔.๓๙) |

๓. ด้านการแจกเบี้ยผู้สูงอายุ

- | | | |
|-------------------------------------|--------------------|---------------|
| ๑) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ | = มีความพึงพอใจมาก | (เฉลี่ย ๔.๓๓) |
| ๒) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | = มีความพึงพอใจมาก | (เฉลี่ย ๔.๓๒) |
| ๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | = มีความพึงพอใจมาก | (เฉลี่ย ๔.๒๙) |
| โดยรวม | = มีความพึงพอใจมาก | (เฉลี่ย ๔.๓๙) |

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และเห็นควรแจ้งแต่ละส่วนราชการทราบต่อไป

(นายวสันต์ สุทธิพิบูลย์)

นักทรัพยากรบุคคลชำนาญการ

30 ก.ย. ๖๘



รายงานการวิจัย

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลวังกระแจะ อำเภอเมือง จังหวัดตราด

ประจำปีงบประมาณ
2568

ระหว่างวันที่ 1 ตุลาคม พ.ศ. 2567
ถึงวันที่ 30 กันยายน พ.ศ. 2568



รายงานการวิจัยนี้เป็นความร่วมมือระหว่าง

องค์การบริหารส่วนตำบลวังกระแจะ
อำเภอเมือง จังหวัดตราด
กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น
กระทรวงมหาดไทย

วิทยาลัยเทคนิคตราด
สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา
กระทรวงศึกษาธิการ

คำนำ

วิทยาลัยเทคนิคตราด จังหวัดตราด สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา ได้ทำศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังกระแจะ อำเภอเมือง จังหวัดตราด ในการให้บริการ 3 ด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ในหน่วยงานที่ให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลวังกระแจะ อำเภอเมือง จังหวัดตราด จำนวน 3 งาน ได้แก่ งานผู้ขอจดทะเบียนพาณิชย์ งานผู้ขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ และงานผู้สูงอายุ

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ประชาชนในเขตปกครองขององค์การบริหารส่วนตำบลวังกระแจะ อำเภอเมือง จังหวัดตราด ที่มารับบริการหรือติดต่อกับงานผู้ขอจดทะเบียนพาณิชย์ งานผู้ขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ และงานผู้สูงอายุ ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังกระแจะ อำเภอเมือง จังหวัดตราด ในรอบปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 ซึ่งมีจำนวนทั้งหมด 3,934 คน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ประชาชนในเขตปกครองขององค์การบริหารส่วนตำบลวังกระแจะ อำเภอเมือง จังหวัดตราด ที่มารับบริการหรือติดต่อกับงานผู้ขอจดทะเบียนพาณิชย์ งานผู้ขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ และงานผู้สูงอายุ ที่มารับบริการหรือติดต่อกับองค์การบริหารส่วนตำบลวังกระแจะ อำเภอเมือง จังหวัดตราด ในรอบปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 จำนวน 571 คน ใช้การคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Yamane ที่ระดับความคลาดเคลื่อน 0.05

เอกสารฉบับนี้ วิทยาลัยเทคนิคตราด จังหวัดตราด สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะเป็นแนวทางการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังกระแจะ อำเภอเมือง จังหวัดตราด ในปีต่อไป

คณะทำงาน

1. นายจ้านง พรหมแท้
2. นายโสณะ บำเหน็จ
3. นางราตรี พรหมแท้
4. นางสาววราภรณ์ จันทโชติ

ชื่อเรื่อง	ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังกระแจะ อำเภอเมือง จังหวัดตราด
หน่วยงาน	วิทยาลัยเทคนิคตราด สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ และองค์การบริหารส่วนตำบลวังกระแจะ อำเภอเมือง จังหวัดตราด กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย
ปีที่ศึกษา	2568

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัย เรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังกระแจะ อำเภอเมือง จังหวัดตราด มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของผู้ขอจดทะเบียนพาณิชย์ ผู้ขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ และผู้สูงอายุ ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังกระแจะ อำเภอเมือง จังหวัดตราด ใน 3 ด้าน คือ (1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ (2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ 2) เพื่อทราบข้อเสนอแนะของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานผู้ขอจดทะเบียนพาณิชย์ งานผู้ขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ และงานผู้สูงอายุ ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังกระแจะ อำเภอเมือง จังหวัดตราด ประชากรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ประชาชนในเขตปกครองขององค์การบริหารส่วนตำบลวังกระแจะ อำเภอเมือง จังหวัดตราด ที่มารับบริการหรือติดต่อกับงานผู้ขอจดทะเบียนพาณิชย์ งานผู้ขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ และงานผู้สูงอายุ ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังกระแจะ อำเภอเมือง จังหวัดตราด ในรอบปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 ซึ่งมีจำนวนทั้งหมด 3,934 คน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ประชาชนในเขตปกครองขององค์การบริหารส่วนตำบลวังกระแจะ อำเภอเมือง จังหวัดตราด ที่มารับบริการหรือติดต่อกับงานผู้ขอจดทะเบียนพาณิชย์ งานผู้ขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ และงานผู้สูงอายุ ที่มารับบริการหรือติดต่อองค์การบริหารส่วนตำบลวังกระแจะ อำเภอเมือง จังหวัดตราด ในรอบปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 จำนวน 571 คน ใช้การคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Yamane ที่ระดับความคลาดเคลื่อน 0.05 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการศึกษาพบว่า

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานผู้จดทะเบียนพาณิชย์ งานผู้ขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ และงานผู้สูงอายุ ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังกระแจะ อำเภอเมืองจังหวัดตราด โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.40$, $SD = 0.67$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.43$, $SD = 0.55$) รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.41$, $SD = 0.68$) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.36$, $SD = 0.67$) เป็นลำดับสุดท้าย

เมื่อแยกเป็นงานพบว่า

งานผู้จดทะเบียนพาณิชย์ มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.50$, $SD = 0.65$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.53$, $SD = 0.62$) รองลงมาด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.48$, $SD = 0.66$) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.48$, $SD = 0.67$)

งานผู้ขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพมีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.39$, $SD = 0.71$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.44$, $SD = 0.69$) รองลงมาด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.42$, $SD = 0.73$) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.31$, $SD = 0.72$)

งานผู้สูงอายุ มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.31$, $SD = 0.64$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.33$, $SD = 0.66$) รองลงมาด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.32$, $SD = 0.63$) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.29$, $SD = 0.62$)

ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังกระแจะ อำเภอเมือง จังหวัดตราด โดยรวมพบว่า

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ

สถานที่ให้มีขนาดใหญ่รองรับและมีระบบปรับอากาศที่เหมาะสม