



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ...งานบริหารงานบุคคล สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลนาเกลือ  
ที่...ที่ สป ๗๔๑๐๑/ ๗๗๕ วันที่...๖ ตุลาคม ๒๕๖๓  
เรื่อง...รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล  
นาเกลือ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลนาเกลือ

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลนาเกลือ ได้ว่าจ้างให้มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี ดำเนินการประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาเกลือ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ นั้น

บัดนี้ มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี ได้ส่งรายงานดำเนินการประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาเกลือ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ (รายละเอียดปรากฏในหน้า (๑) ของแบบรายงานผล) โดยสรุปสาระสำคัญ ดังนี้

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจจากประชาชนผู้มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาเกลือ จำนวน ๕ ภารกิจ ต่อไปนี้

๑. งานบริการด้านการรักษาความสะอาด
๒. งานบริการด้านการศึกษา
๓. งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
๔. งานบริการด้านการพัฒนารายได้และการจัดเก็บภาษี
๕. งานบริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

โดยสุ่มกลุ่มตัวอย่างจากประชาชนผู้มารับบริการ จำนวน ๔๐๐ คน โดยเครื่องมือที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ แบบสอบถามและนำมาวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ซึ่งสรุปผลได้ดังนี้

### ผลการประเมินความพึงพอใจ

ประชาชนผู้มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาเกลือ จำนวน ๔๐๐ คน มีความพึงพอใจในงานบริการทั้ง ๕ ด้านดังกล่าว ในอัตราร้อยละ ๙๕.๘๐ โดยเรียงตามลำดับภารกิจที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด ดังนี้

- |   |                            |
|---|----------------------------|
| ๑. งานบริการด้านการศึกษา                        | ประชาชนพึงพอใจร้อยละ ๙๖.๒๐ |
| ๒. งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม     | ประชาชนพึงพอใจร้อยละ ๙๖.๒๐ |
| ๓. งานบริการด้านการพัฒนารายได้และการจัดเก็บภาษี | ประชาชนพึงพอใจร้อยละ ๙๕.๔๐ |
| ๔. งานบริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย       | ประชาชนพึงพอใจร้อยละ ๙๕.๔๐ |
| ๕. งานบริการด้านการรักษาความสะอาด               | ประชาชนพึงพอใจร้อยละ ๙๔.๖๐ |

/โดยมหาวิทยาลัย...

ในปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี ได้สำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาเกลือ โดยจำแนกตามคุณภาพการให้บริการ ๔ ด้าน ดังต่อไปนี้

๑. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ประชาชนพึงพอใจร้อยละ ๙๙.๔๐
๒. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ประชาชนพึงพอใจร้อยละ ๙๖.๔๐
๓. ด้านช่องทางการให้บริการ	ประชาชนพึงพอใจร้อยละ ๙๔.๖๐
๔. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	ประชาชนพึงพอใจร้อยละ ๙๒.๖๐

โดยมหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี ได้สรุปข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่องานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาเกลือ เพื่อใช้สำหรับวางแผนการปรับปรุงงานบริการให้เป็นที่พึงพอใจมากยิ่งขึ้น สำหรับประเมินในปีงบประมาณถัดไป โดยมีสาระสำคัญดังนี้

#### ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดเกี่ยวกับการให้บริการตามลำดับก่อน-หลังอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกับข้อเสนอแนะให้องค์การบริหารส่วนตำบลนาเกลือ จัดทำป้ายหรือเอกสารแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย

#### ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนพึงพอใจมากที่สุดต่อบริการเกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารตามช่องทางสื่อสารต่างๆ เช่น เว็บไซต์, เสียงตามสาย, บอร์ดประชาสัมพันธ์ เป็นต้น

ข้อเสนอแนะให้องค์การบริหารส่วนตำบลนาเกลือควรจัดให้มีช่องทางรับฟังความคิดเห็นเพิ่มเติม เช่น กล้องรับฟังความคิดเห็น สายด่วนเพื่อรับฟังความคิดเห็นผู้รับบริการ เป็นต้น

#### ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดเกี่ยวกับการให้บริการเชิงเจ้าหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริตให้บริการโดยไม่หวังสิ่งตอบแทน

ข้อเสนอแนะให้เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลนาเกลือควรให้บริการแก่ประชาชนด้วยความตั้งใจ และมีความพร้อมในการให้บริการแก่ประชาชน

#### ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนพึงพอใจมากที่สุดในการเดินทางมารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลนาเกลือ อีกทั้งยังมีสิ่งอำนวยความสะดวก อาทิ ห้องน้ำ, ที่จอดรถ, ที่นั่งคอยรับบริการ มีป้ายบอกจุดบริการ มีบริการถ่ายเอกสาร

ข้อเสนอแนะให้องค์การบริหารส่วนตำบลนาเกลือควรดูแลความเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการโดยรวม อาทิ ความสะอาดของพื้นที่คอยรับบริการ, ห้องน้ำ เป็นต้น

สรุป โดยภาพรวมด้านการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาเกลือ นั้น มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี แนะนำให้ องค์การบริหารส่วนตำบลนาเกลือดำเนินการชี้แจงขั้นตอนการดำเนินงานให้ชัดเจน อยู่ในขั้นตอนใด และจะต้องดำเนินการต่ออย่างไร เช่น โครงการกองทุนช่วยเหลือเด็กนักเรียนยากจน เป็นต้น สำหรับสิ่งอำนวยความสะดวก มีถนนหลายสายเกิดการชำรุด ควรมีการสำรวจและซ่อมแซม เพื่อให้การใช้รถใช้ถนนที่ปลอดภัย ควรติดตั้งแผ่นยางไทรอยด์ที่สัญจรไป-มา ลดความเร็วในบริเวณชุมชน (รายละเอียดปรากฏในแบบรายงานผล หน้า ๗๑-๗๒)

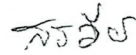
ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาในครั้งต่อไป

- ๑. ควรมีการศึกษารูปแบบการพัฒนาบุคลากรด้านการให้บริการ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ในการดำเนินการอย่างบรรลุเป้าหมายตามภารกิจ
- ๒. ควรมีการศึกษาด้านปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพของการให้บริการเพื่อใช้ประกอบการดำเนินการ ยกระดับคุณภาพด้านการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาเกลือ
- ๓. ควรมีการศึกษาแนวทางการให้ความรู้และสร้างความตระหนักในการมีส่วนร่วมของประชาชนใน กิจการสาธารณะ เพื่อให้เกิดการดำเนินการที่เป็นรูปธรรมอย่างต่อเนื่อง

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และพิจารณาสั่งการส่วนที่เกี่ยวข้องนำข้อเสนอแนะดังกล่าวไปปรับปรุง การปฏิบัติงานในอำนาจหน้าที่ของแต่ละส่วนราชการต่อไปต่อไป



(นางสาวชลธิชา นาคสุข)  
หัวหน้าสำนักปลัด



(นางสาวสรวิทย์ สดใส)  
นักทรัพยากรบุคคลปฏิบัติการ

- ทราบ  
 ดำเนินการตามเสนอ  
 อื่นๆ.....  
 .....  
 .....

- ทราบ  
 เห็นควรดำเนินการตามเสนอ  
 อื่นๆ.....  
 .....  
 .....



(นายชาติ อ่วมสอาด)  
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลนาเกลือ



(นายไววุฒิ หาญคุณากุล)  
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

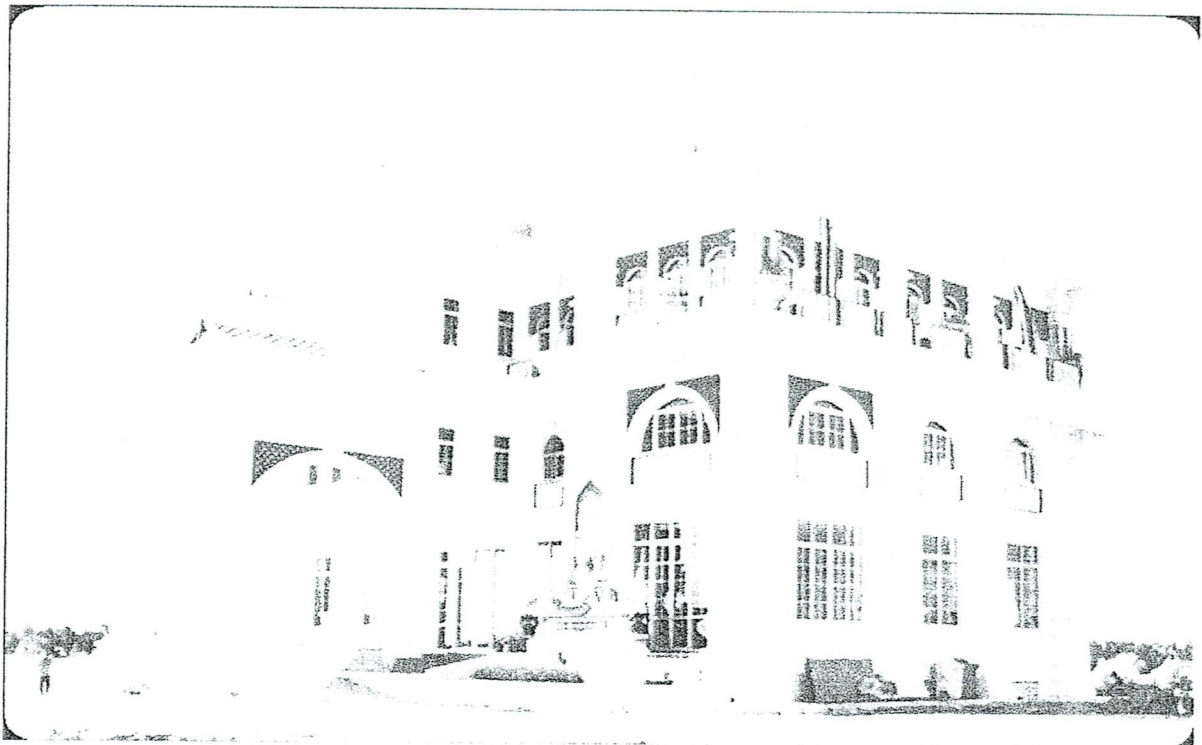
- สำนักงานปลัด .....
- กองคลัง นคช ๘/10/๖๓ .....
- กองช่าง นคช ๘/10/๖๓ .....
- กองสาธารณสุข นคช ๘/10/๖๓ .....
- กองการศึกษา นคช ๘/10/๖๓ .....
- กองสวัสดิการสังคม นคช .....





### รายงาน

การประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ  
องค์การบริหารส่วนตำบลนาเกลือ อำเภอสหัสขันธ์  
จังหวัดสกลนคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓



โดย

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์  
มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

## บทสรุปสำหรับผู้บริหาร (Executive Summary)

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาเกลือ อำเภอพระสมุทรเจดีย์ จังหวัดสมุทรปราการ 5 ภารกิจ ได้แก่ 1) งานด้านการรักษาความสะอาด 2) งานด้านการศึกษา 3) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม 4) งานด้านพัฒนารายได้หรือการจัดเก็บภาษี และ 5) งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย โดยศึกษาความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของแต่ละงานใน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก กลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนผู้รับบริการ จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม และวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติโดยหาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ผลการวิจัย พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.79 คิดเป็นร้อยละ 95.80 ได้คะแนนเท่ากับระดับ 10 โดยมีรายละเอียด ดังต่อไปนี้

1. สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาเกลือ อำเภอพระสมุทรเจดีย์ จังหวัดสมุทรปราการ จำแนกตามภารกิจการให้บริการ 5 ภารกิจ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยและคาร์้อยละความพึงพอใจ ดังนี้

ลำดับ	ภารกิจการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	คาร์้อยละ	แปลผล
1	งานด้านการศึกษา	4.81	96.20	มากที่สุด
2	งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	4.81	96.20	มากที่สุด
3	งานด้านพัฒนารายได้หรือการจัดเก็บภาษี	4.77	95.40	มากที่สุด
4	งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	4.77	95.40	มากที่สุด
5	งานด้านการรักษาความสะอาด	4.73	94.60	มากที่สุด
	รวม	4.79	95.80	มากที่สุด

2. สรุปผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของ จำแนกตามคุณภาพการให้บริการ 4 ด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้

ลำดับ	คุณภาพการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	คาร์้อยละ	แปลผล
1	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.97	99.40	มากที่สุด
2	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.82	96.40	มากที่สุด
3	ด้านช่องทางการให้บริการ	4.73	94.60	มากที่สุด
4	ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.63	92.60	มากที่สุด
	รวม	4.79	95.80	มากที่สุด

## บทที่ 5

### สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาเกลือ อำเภอสุมทรีบุรีรัมย์ จังหวัดสุรินทร์ สรุปลงต่อไปนี้

#### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาเกลือ อำเภอสุมทรีบุรีรัมย์ จังหวัดสุรินทร์ ในมิติด้านคุณภาพการให้บริการ 4 ด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
2. เพื่อประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาเกลือ อำเภอสุมทรีบุรีรัมย์ จังหวัดสุรินทร์ มิติด้านคุณภาพการให้บริการ 5 ภารกิจ ได้แก่ งานด้านการรักษาความสะอาด งานด้านการศึกษา งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานด้านพัฒนารายได้หรือการจัดเก็บภาษี และงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
3. เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรค ตลอดจนข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาเกลือ อำเภอสุมทรีบุรีรัมย์ จังหวัดสุรินทร์

#### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

##### 1. ประชากร

ประชากรที่ใช้วิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนที่มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาเกลือ อำเภอสุมทรีบุรีรัมย์ จังหวัดสุรินทร์ จำนวน 11,687 คน (ข้อมูลจากสำนักบริหารทะเบียน กรมการปกครอง : มิถุนายน 2563)

##### 2. กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประชาชนในองค์การบริหารส่วนตำบลนาเกลือ อำเภอสุมทรีบุรีรัมย์ จำนวน 400 คน คำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตร Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ตามสูตร ดังนี้ (Taro Yamane, 1967)



### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) โดยเป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาเกลือ อำเภอพระสมุทรเจดีย์ จังหวัดสมุทรปราการ โดยแบ่งเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ประเภทของงานที่มาติดต่อขอรับบริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลนาเกลือ อำเภอพระสมุทรเจดีย์ จังหวัดสมุทรปราการ ทั้ง 5 ภารกิจ

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการในองค์การบริหารส่วนตำบลนาเกลือ อำเภอพระสมุทรเจดีย์ จังหวัดสมุทรปราการ ซึ่งครอบคลุมระดับของความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ส่วนที่ 3 เป็นคำถามปลายเปิดเกี่ยวกับข้อเสนอแนะ เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาเกลือ อำเภอพระสมุทรเจดีย์ จังหวัดสมุทรปราการ

### การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามผู้วิจัยได้ใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ในการวิเคราะห์ข้อมูล โดยดำเนินการตามลำดับดังนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างโดยการคำนวณหาค่าความถี่และค่าร้อยละในแบบสอบถามส่วนที่ 1

2. วิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนที่ 2 โดยการหาค่าความถี่ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และแปลความหมายค่าเฉลี่ยโดยใช้เกณฑ์ ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.21 - 5.00 หมายถึง ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.41 - 4.20 หมายถึง ระดับความพึงพอใจมาก

ค่าเฉลี่ย 2.61 - 3.40 หมายถึง ระดับความพึงพอใจปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.81 - 2.60 หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.80 หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

### 5.1 สรุปผลการวิจัย

การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาเกลือ อำเภอพระสมุทรเจดีย์ จังหวัดสมุทรปราการ ที่มีต่อการให้บริการด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีผลการวิเคราะห์ดังนี้

1.ระดับความพึงพอใจของผู้บริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาเกลือ อำเภอมะนังจังหวัดสงขลา

ผลการวิจัย พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับค่าร้อยละจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

- |                                |              |
|--------------------------------|--------------|
| 1. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก      | ร้อยละ 99.40 |
| 2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | ร้อยละ 96.40 |
| 3. ด้านช่องทางการให้บริการ     | ร้อยละ 94.60 |
| 4. ด้านขั้นตอนการให้บริการ     | ร้อยละ 92.60 |

2.ระดับความพึงพอใจของผู้บริการต่อองค์การบริหารส่วนตำบลนาเกลือ อำเภอมะนังจังหวัดสงขลา จำแนกตามงาน

ผลการวิจัย พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาเกลือ อำเภอมะนังจังหวัดสงขลา อยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 5 งาน ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการงานต่างๆ โดยเรียงลำดับร้อยละความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้

- |   |              |
|---|--------------|
| 1. งานด้านการศึกษา                      | ร้อยละ 96.20 |
| 2. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม   | ร้อยละ 96.20 |
| 3. งานด้านพัฒนารายได้หรือการจัดเก็บภาษี | ร้อยละ 95.40 |
| 4. งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย     | ร้อยละ 95.40 |
| 5. งานด้านการรักษาความสะอาด             | ร้อยละ 94.60 |

เมื่อรวมเฉลี่ยทุกงาน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาเกลือ อำเภอมะนังจังหวัดสงขลา คิดเป็นร้อยละ 95.80 ได้คะแนนเท่ากับ 10

## 5.2 อภิปรายผล

จากการวิจัยเชิงสำรวจความพึงพอใจของผู้บริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาเกลือ อำเภอมะนังจังหวัดสงขลา มีประเด็นที่จะนำมาอภิปรายเพิ่มเติมดังนี้

จากผลการศึกษาดังกล่าวที่พบว่า การประเมินระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการที่อยู่ในระดับมากที่สุดในทุกภารกิจ แสดงให้เห็นว่าองค์การบริหารส่วนตำบลนาเกลือ อำเภอมะนังจังหวัดสงขลา มีศักยภาพในการให้บริการที่ดี และมีประสิทธิภาพ ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างทั่วถึง จากผลการวิจัย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าร้อยละ 95.80 แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ระดับความพึงพอใจที่มีต่องานบริการทั้ง 4 งาน ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด รองลงมาด้าน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการและ ด้านขั้นตอน



การให้บริการ แสดงให้เห็นว่าองค์กรบริหารส่วนตำบลนาเกลือ มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง อย่างเสมอภาคเท่าเทียม ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนเข้าใจง่าย การติดต่อประสานงานระหว่างหน่วยงานมีความสะดวกรวดเร็ว ระยะเวลาในการให้บริการของหน่วยงานเหมาะสมกับสภาพงาน ซึ่งนักทวิวัฒน์ บรมานันท์, (2554, หน้า 85-95) กล่าวว่า หลักเกณฑ์พื้นฐานสำคัญในการจัดทำบริการสาธารณะ ประกอบด้วยหลัก 3 ประการ (1) หลักว่าด้วยความเสมอภาค (2) หลักว่าด้วยความต่อเนื่อง (3) หลักว่าด้วยการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง และการมีป้ายหรือเอกสารแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน เข้าใจง่ายเป็นข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจน้อยที่สุด ซึ่งยุทธนา บุญทนต์ (2550) ได้อธิบายว่าการดำเนินการด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการประชาชนทำให้ความพึงพอใจเป็นไปตามที่คาดหวังไว้ ตามแนวนโยบายที่เน้นการบริการ และความสะดวกให้กับประชาชน ดังนั้น ข้อเสนอแนะแนวทางการปรับปรุงการให้บริการ จึงเน้นเรื่องของการรักษาคุณภาพ และมาตรฐานที่ดีอยู่แล้วให้คงอยู่และดียิ่งขึ้นไป และพบว่าด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ข้อมีความสะอาดเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการโดยรวม เป็นข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจน้อยที่สุด ซึ่งเจนจิรา ปักษา (2552) ได้อธิบายว่า ประชาชนที่มาใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบล ควรมีจุดบริการเครื่องถ่ายเอกสารเพื่อให้บริการประชาชน มีป้ายบอกจุดบริการอย่างชัดเจนและเข้าใจง่าย และความสะอาดเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ รวมถึงสถานที่ตั้งของหน่วยงานมีความสะดวกในการเดินทางมารับบริการ และสิ่งอำนวยความสะดวกมีความเพียงพอ เช่น ห้องน้ำ ที่จอดรถ ที่นั่งคอยรับบริการสำหรับประชาชนชน

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ข้อที่ให้บริการด้วยความเต็มใจและมีความพร้อมในการให้บริการ เป็นข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจน้อยที่สุด ดังนั้น เจ้าหน้าที่ควรปรับทัศนคติด้านการให้บริการ ต้องมีใจรักบริการ ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจนถูกต้อง มีความรู้ความสามารถในงานที่ให้บริการ ให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส สุภาพและมีอัธยาศัยดี ให้บริการด้วยความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการ ให้บริการด้วยความถูกต้องและรวดเร็ว เสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง โดยไม่เลือกปฏิบัติ รับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะต่าง ๆ นอกจากนี้ความกระตือรือร้นในการให้บริการยังเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้การบริการนั้นเป็นไป อย่างรวดเร็ว และมีความสมบูรณ์ ส่งผลให้ผู้รับบริการมีความศรัทธาและเชื่อมั่นมากยิ่งขึ้น

ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย ประชาชนสามารถเข้าถึงการบริการได้สะดวก รวดเร็ว เครื่องมือเครื่องใช้ในการให้บริการ อาทิ การให้บริการทาง Internet การให้บริการทางโทรศัพท์ และสื่อประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ และการมีกล่องเพื่อรับฟังความเห็นและปัญหาของผู้รับบริการ เป็นข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจน้อยที่สุด

จากผลการประเมิน จะเห็นได้ว่า องค์การบริหารส่วนตำบลนาเกลือ อำเภอพระสมุทรเจดีย์ สมุทรปราการ สามารถจัดบริการสาธารณะได้อย่างมีประสิทธิภาพสอดคล้องตามความต้องการของประชาชน ในระดับมากที่สุด ข้อเสนอแนะแนวทางการปรับปรุงการให้บริการ เน้นเรื่องของการรักษาคุณภาพ และมาตรฐานที่ดีอยู่แล้วให้คงอยู่และดียิ่งขึ้นไป จากการศึกษาของ Hokanson (1995, P.16) พบว่า คุณภาพการให้บริการเป็นปัจจัยสำคัญที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยเฉพาะในการให้บริการภาครัฐ ปัจจัยด้านพฤติกรรมของบุคลากร การให้บริการอย่างต่อเนื่อง เวลาในการรอคอยเพื่อให้บริการ ความสะดวกในการให้บริการ ความน่าเชื่อถือ ก็เป็นปัจจัยสำคัญ

-ต่อการให้บริการ (Rabiul et al, 2014 ; Horsu, N.E. and Yeboah. S.T., 2015) ดังนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลนาเกลือ ควรพัฒนาส่งเสริมและพัฒนา รูปแบบและวิธีการการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนอย่างต่อเนื่อง และมีคุณภาพเหมาะสมสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนที่มีการเปลี่ยนแปลงตามสภาพเศรษฐกิจและสังคมในอนาคต

### 5.3 ข้อเสนอแนะ

#### 5.3.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

จากผลการวิจัย พบว่า องค์การบริหารส่วนตำบลนาเกลือ อำเภอพระสมุทรเจดีย์ จังหวัดสมุทรปราการ มีปัจจัยที่ครบถ้วนที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อผู้รับบริการ แต่มีสิ่งที่จะต้องปรับปรุงเพื่อก่อให้เกิดความพึงพอใจเพิ่มมากขึ้นต่อการให้บริการ ดังต่อไปนี้

#### ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ประชาชนที่เข้ามารับบริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลนาเกลือ อำเภอพระสมุทรเจดีย์ จังหวัดสมุทรปราการ มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลังอย่างเสมอภาคเท่าเทียม โดยมีความพึงพอใจมากที่สุด และการมีป้ายหรือเอกสารแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย เป็นข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจน้อยที่สุดในด้านขั้นตอนการให้บริการ

#### ด้านช่องทางการให้บริการ

ประชาชนที่เข้ามารับบริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลนาเกลือ อำเภอพระสมุทรเจดีย์ จังหวัดสมุทรปราการ มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเสียงตามสาย / เว็บไซต์ / จัดทำเป็นเอกสาร โดยมีความพึงพอใจมากที่สุด และการมีกล่องเพื่อรับฟังความเห็นและปัญหาของผู้รับบริการ เป็นข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจน้อยที่สุด

#### ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ

ประชาชนที่เข้ามารับบริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลนาเกลือ อำเภอพระสมุทรเจดีย์ จังหวัดสมุทรปราการ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ให้บริการโดยไม่ขอสิ่งตอบแทน โดยมีความพึงพอใจมากที่สุด และข้อที่ให้บริการด้วยความเต็มใจและมีความพร้อมในการให้บริการ เป็นข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจน้อยที่สุด

#### ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชาชนที่เข้ามารับบริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลนาเกลือ อำเภอพระสมุทรเจดีย์ จังหวัดสมุทรปราการ สถานที่ตั้งของหน่วยงานมีความสะดวกในการเดินทางมารับบริการ สิ่งอำนวย



ความสะดวกมีความเพียงพอ เช่น ห้องน้ำ ที่จอดรถ ที่นั่งคอยรับบริการ มีป้ายบอกจุดบริการอย่างชัดเจนและเข้าใจง่าย และมีจุดบริการเครื่องถ่ายเอกสารเพื่อให้บริการประชาชนโดยมีความพึงพอใจมากที่สุด และข้อมีความสะอาดเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการโดยรวม เป็นข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจน้อยที่สุด

จากการตอบแบบสอบถามความพึงพอใจปลายเปิด ในภาพรวมประชาชนที่เข้ามาใช้บริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลนาเกลือ อำเภอพระสมุทรเจดีย์ จังหวัดสมุทรปราการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด พบข้อเสนอแนะที่ควรนำมาพิจารณาเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาการให้บริการในครั้งต่อไป

ด้านช่องทางการให้บริการ การจัดโครงการบางโครงการประชาชนไม่ทราบรายละเอียด ขั้นตอนการดำเนินการ ควรชี้แจงขั้นตอนการดำเนินการให้ชัดเจน อยู่ในขั้นตอนใด และจะต้องดำเนินการต่ออย่างไร เช่น โครงการกองทุนช่วยเหลือเด็กนักเรียนยากจน เป็นต้น

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ถนนหลายสายมีการชำรุด ควรมีการสำรวจและซ่อมแซม เพื่อให้การใช้รถใช้ถนนที่ปลอดภัย การติดตั้งแผนผังให้รถลดความเร็วบริเวณชุมชน ควรพิจารณาความต้องการทั้งผู้ใช้รถและใช้ถนน เป็นต้น

### 5.3.2 ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษารูปแบบการพัฒนาบุคลากรด้านการให้บริการ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินการอย่างบรรลุเป้าหมายตามภารกิจ
2. ควรมีการศึกษาด้านปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพของการให้บริการ เพื่อใช้ประกอบการดำเนินการยกระดับคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
3. ควรมีการศึกษาแนวทางการให้ความรู้และการสร้างความตระหนักในการมีส่วนร่วมของประชาชนในกิจการสาธารณะ เพื่อให้เกิดการดำเนินการที่เป็นรูปธรรมอย่างต่อเนื่อง