

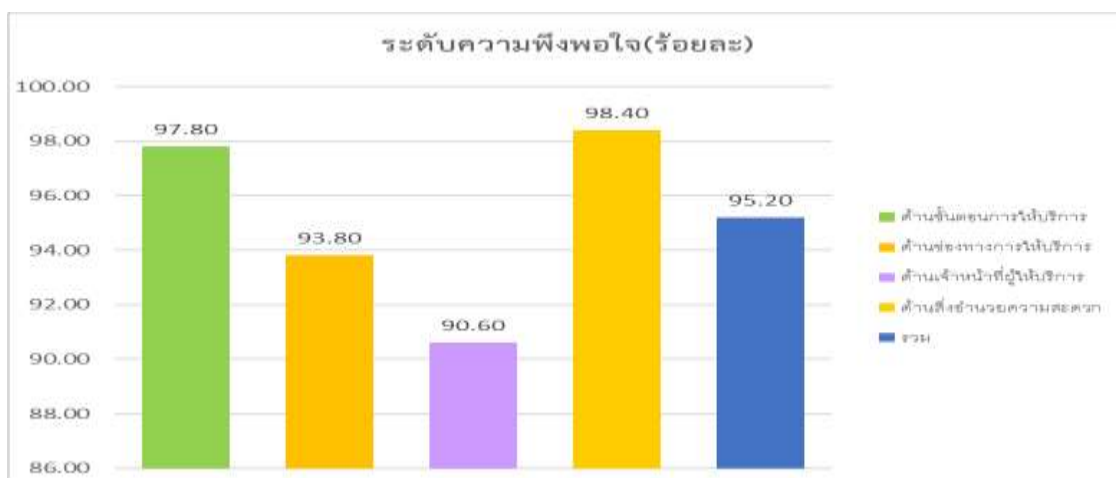
## บทสรุปสำหรับผู้บริหาร (Executive Summary)

กาประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาเกลือ อำเภอยะบะระเจดีย์ จังหวัดสมุทรปราการ มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ มิติด้านคุณภาพการให้บริการ 4 ด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาเกลือ มิติด้านคุณภาพงานที่มารับบริการ 5 ภารกิจ ได้แก่ 1) งานด้านการขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร 2) งานด้านการขออนุญาตจัดตั้งสถานที่จำหน่ายอาหารและสถานที่สะสมอาหาร 3) งานด้านการรับนักเรียนระดับก่อนประถมศึกษา 4) งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และ 5) ด้านการจัดเก็บและพัฒนารายได้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนผู้รับบริการ และเข้าร่วมกิจกรรมหรือโครงการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาเกลือ อำเภอยะบะระเจดีย์ จังหวัดสมุทรปราการ จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม และวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติหาค่าความถี่ ค่าร้อยละค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ผลการวิจัย พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.76 คิดเป็นร้อยละ 95.20 ได้คะแนนเท่ากับระดับ 10 โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1. สรุปผลการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาเกลือ อำเภอยะบะระเจดีย์ จังหวัดสมุทรปราการ จำแนกตามมิติด้านคุณภาพการให้บริการ 4 ด้าน ในภาพรวม ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับค่าร้อยละจากมากไปหาน้อยได้ ดังนี้

ลำดับ	คุณภาพการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ค่าร้อยละ	คะแนน
1	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.92	98.40	10
2	ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.89	97.80	10
3	ด้านช่องทางการให้บริการ	4.69	93.80	9
4	ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ	4.53	90.60	9
	รวม	4.76	95.20	มากที่สุด

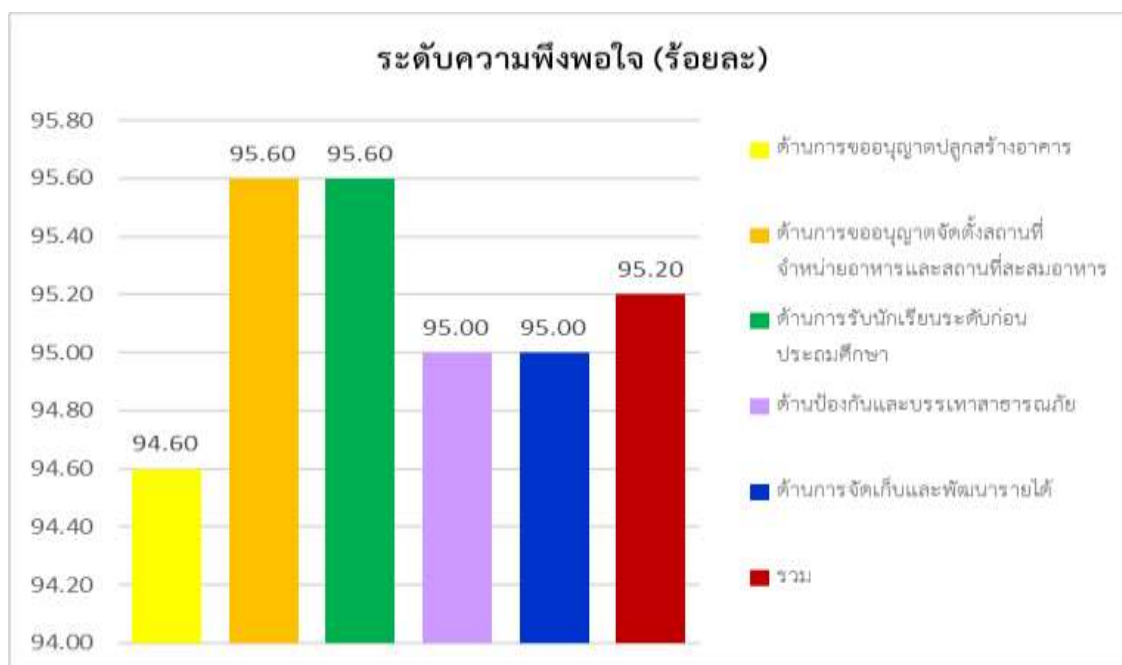


ภาพแสดงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาเกลือ อำเภอยะรังจังหวัดสมุทรสาคร จำแนกตามรายด้านและภาพรวม

จากภาพแสดงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาเกลือ อำเภอยะรังจังหวัดสมุทรสาคร จำแนกตามรายด้านการให้บริการ โดยภาพรวม ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด 95.20 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีระดับมากที่สุด ร้อยละ 98.40 ส่วนด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีระดับค่าน้อยที่สุด ร้อยละ 90.60

2. สรุปผลการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาเกลือ อำเภอยะรังจังหวัดสมุทรสาคร จำแนกตามภารกิจการให้บริการ 5 ภารกิจ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยและค่าร้อยละความพึงพอใจ ดังนี้

ลำดับ	ภารกิจการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ค่าร้อยละ	แปลผล
1	งานด้านการขออนุญาตจัดตั้งสถานที่จำหน่ายอาหารและสถานที่สะสมอาหาร	4.78	95.60	มากที่สุด
2	งานด้านการรับนักเรียนระดับก่อนประถมศึกษา	4.78	95.60	มากที่สุด
3	งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	4.75	95.00	มากที่สุด
4	งานด้านการจัดเก็บและพัฒนารายได้	4.75	95.00	มากที่สุด
5	งานด้านการขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร	4.73	94.60	มาก
<b>รวม</b>		<b>4.76</b>	<b>95.20</b>	<b>มากที่สุด</b>



ภาพแสดงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาเกลือ อำเภอพระสมุทรเจดีย์ จังหวัดสมุทรปราการ จำแนกตามงานที่มารับบริการ

จากภาพแสดงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาเกลือ จำแนกตามงานที่มารับบริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 95.20 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า งานด้านขออนุญาตจัดตั้งสถานที่จำหน่ายอาหารและสถานที่สะสมอาหาร และด้านการรับนักเรียนระดับก่อนประถมศึกษา มีระดับมากที่สุด ร้อยละ 95.60 ส่วนด้านการขออนุญาตปลูกสร้าง มีระดับน้อยที่สุด 94.60

## คำนำ

การประเมินผลระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาเกลือ อำเภอพระสมุทรเจดีย์ จังหวัดสมุทรปราการ ในครั้งนี้ ดำเนินการภายใต้ข้อตกลงร่วมกัน (Term of Reference) ระหว่างมหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี สาขารัฐประศาสนศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์ และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี กับ องค์การบริหารส่วนตำบลนาเกลือ อำเภอพระสมุทรเจดีย์ จังหวัดสมุทรปราการ ซึ่งเป็นไปตามนโยบายของรัฐบาลและกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย ที่ต้องการเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานไปสู่การปฏิบัติให้สอดคล้องกับแผนการบริหารราชการแผ่นดิน ตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 23 มีนาคม พ.ศ. 2548

การศึกษาครั้งนี้ มีความมุ่งหมายที่จะประเมินผลระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาเกลือ อำเภอพระสมุทรเจดีย์ จังหวัดสมุทรปราการ ที่เน้นการประเมินผลเชิงระบบ เพื่อให้เห็นถึงความเชื่อมโยงขององค์ประกอบในระบบบริการประชาชน นอกจากนี้ ยังได้ทำการประเมินผลสำหรับใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาศักยภาพและปรับปรุงระบบการให้บริการ เพื่อยกระดับคุณภาพบริการและใช้เป็นแนวทางวางแผนปรับปรุงการให้บริการขององค์กรให้ดียิ่งขึ้นในอนาคต

การประเมินผลครั้งนี้สำเร็จลงได้ ด้วยความร่วมมือของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลนาเกลือ คณะผู้บริหาร และบุคลากรขององค์กร ที่อำนวยความสะดวกในทุกขั้นตอนของการประเมิน และขอขอบคุณทุกท่านที่มีส่วนเกี่ยวข้อง ที่ใช้ความทุ่มเทในการเก็บรวบรวมข้อมูล ตลอดจนผู้ให้ข้อมูลทุกท่าน ทำให้บรรลุวัตถุประสงค์ สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี จึงขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์  
มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี