

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ วัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาเกลือ อำเภอพระสมุทรเจดีย์ จังหวัดสมุทรปราการ มิติด้านคุณภาพการให้บริการ 4 ด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 2) เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาเกลือ อำเภอพระสมุทรเจดีย์ จังหวัดสมุทรปราการ มิติด้านคุณภาพงานที่มารับบริการ 5 ภารกิจ ได้แก่ 1.งานด้านการขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร 2.งานด้านการขออนุญาตจัดตั้งสถานที่จำหน่ายอาหารและสถานที่เสิร์ฟอาหาร 3.งานด้านการรับนักเรียนระดับก่อนประถมศึกษา 4.งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และ 5.ด้านการจัดเก็บและพัฒนารายได้ 3) เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคตลอดจนข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาเกลือ อำเภอพระสมุทรเจดีย์ จังหวัดสมุทรปราการ

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลนาเกลือ อำเภอพระสมุทรเจดีย์ จังหวัดสมุทรปราการ ที่มารับบริการ และเข้าร่วมกิจกรรมหรือโครงการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาเกลือ อำเภอพระสมุทรเจดีย์ จังหวัดสมุทรปราการ จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ การเก็บรวบรวมข้อมูลผู้วิจัยขอความร่วมมือจากประชาชนกลุ่มตัวอย่างในการกรอกข้อมูลแบบสอบถาม จำนวน 400 ฉบับ ได้รับคืนกลับมา 400 ฉบับ คิดเป็น 100 % วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยที่กำหนดไว้ แบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาเกลือ อำเภอพระสมุทรเจดีย์ จังหวัดสมุทรปราการ

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะการให้บริการจากคำถามปลายเปิด

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้ข้อมูล (n = 400)

สถานะภาพ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	166	41.50
หญิง	234	58.50
รวม	400	100.00
อายุ		
ต่ำกว่า 20 ปี	22	5.50
21-30 ปี	90	22.50
31-40 ปี	81	20.20
41-50 ปี	96	24.00
51-60 ปี	63	15.80
60 ปีขึ้นไป	48	12.00
รวม	400	100.00
การศึกษา		
ประถมศึกษา	131	32.80
มัธยมศึกษา/ปวช./เทียบเท่า	89	22.20
อนุปริญญา/ปวส./เทียบเท่า	59	14.80
ปริญญาตรี	110	27.40
สูงกว่าปริญญาตรี	11	2.80
รวม	400	100.00

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

อาชีพ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	26	6.50
พนักงานบริษัท/ลูกจ้าง	73	18.30
ค้าขาย/อาชีพอิสระ	85	21.30
นักเรียน/นักศึกษา	26	6.50
เกษตรกร/ประมง	89	22.40
ผู้ประกอบการ/เจ้าของกิจการ	31	7.80
รับจ้างทั่วไป	70	17.50
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4.1 พบว่าข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างสรุปได้ ดังนี้

เพศ กลุ่มตัวอย่างของประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีจำนวน 234 คน คิดเป็นร้อยละ 58.50 เพศชาย มีจำนวน 166 คน คิดเป็นร้อยละ 41.50

อายุ กลุ่มตัวอย่างของประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการ ส่วนใหญ่มีอายุ 41- 50 ปี จำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 24.00 รองลงมามีอายุระหว่าง 21-30 ปี จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 22.50 คน อายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 20.20 อายุระหว่าง 51 – 60 ปี จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 15.80 อายุ 60 ปี ขึ้นไป จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 12.00 คน และน้อยที่สุดคือ อายุต่ำกว่า 20 ปี มีจำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 5.50

ระดับการศึกษา กลุ่มตัวอย่างของประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการ ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา ระดับประถมศึกษา จำนวน 131 คน คิดเป็นร้อยละ 32.80 รองลงมา ระดับปริญญาตรี จำนวน 110 คน คิดเป็นร้อยละ 27.40 ระดับมัธยมศึกษา/ปวช./หรือเทียบเท่า จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 22.20 ระดับอนุปริญญา/ปวส./หรือเทียบเท่า จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 14.80 และน้อยที่สุดคือ ระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 2.80

อาชีพ กลุ่มตัวอย่างของประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการ ส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกร/ประมง จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 22.40 รองลงมาอาชีพค้าขาย/อาชีพอิสระ จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 21.30 อาชีพพนักงานบริษัท/ลูกจ้าง จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 18.30 อาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 17.50 ผู้ประกอบการ/เจ้าของกิจการ จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 7.80 และน้อยที่สุดคือ ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ และนักเรียน / นักศึกษา จำนวนเท่ากัน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 6.50

ตารางที่ 4.2 จำนวนร้อยละของผู้รับบริการงานด้านต่าง ๆ

งานที่มารับบริการ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ด้านการขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร	50	12.40
ด้านการขออนุญาตจัดตั้งสถานที่จำหน่ายอาหารและสถานที่สะสมอาหาร	81	20.20
ด้านการรับนักเรียนระดับก่อนประถมศึกษา	63	15.80
ด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	75	18.80
ด้านการจัดเก็บและพัฒนารายได้	131	32.80
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ผู้รับบริการมาติดต่อรับบริการงานด้านต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาเกลือ อำเภอพระสมุทรเจดีย์ จังหวัดสมุทรปราการ งานที่ผู้รับบริการมาติดต่อรับบริการมากที่สุด ได้แก่ งานด้านการจัดเก็บและพัฒนารายได้ จำนวน 131 คน คิดเป็นร้อยละ 32.80 รองลงมาคือ งานด้านการขออนุญาตจัดตั้งสถานที่จำหน่ายอาหารและสถานที่สะสมอาหาร จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 20.20 งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 18.80 งานด้านการรับนักเรียนระดับก่อนประถมศึกษา จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 15.80 และน้อยที่สุด คือ งานด้านการขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 12.40

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาเกลือ อำเภอพระสมุทรเจดีย์ จังหวัดสมุทรปราการ รายด้านและภาพรวม

ตารางที่ 4.3 แสดงค่าเฉลี่ยและร้อยละของความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่าส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ค่าเฉลี่ยของ ความพึง พอใจ	ระดับ ความพึง พอใจ
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อนเข้าใจง่าย	4.92	0.27	98.40	มากที่สุด
2. มีป้ายหรือเอกสารแสดงขั้นตอนการ ให้บริการอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย	4.90	0.30	98.00	มากที่สุด
3. ระยะเวลาในการให้บริการของ หน่วยงานเหมาะสมกับสภาพงาน	4.88	0.34	97.60	มากที่สุด
4. มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง อย่างเสมอภาคเท่าเทียม	4.88	0.34	97.60	มากที่สุด
5. การติดต่อประสานงาน ระหว่างหน่วยงานมีความสะดวกรวดเร็ว	4.88	0.34	97.60	มากที่สุด
รวม	4.89	0.24	97.80	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาเกลือ อำเภอพระสมุทรเจดีย์ จังหวัดสมุทรปราการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.89 ($\bar{X} = 4.89$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ข้อ 1 ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนเข้าใจง่าย 4.92 ($\bar{X} = 4.92$) รองลงมาคือ ข้อ 2 มีป้ายหรือเอกสารแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย 4.90 ($\bar{X} = 4.90$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด เท่ากันมี 3 ข้อคือ ข้อ 3 ระยะเวลาในการให้บริการของหน่วยงานเหมาะสมกับสภาพงาน ข้อ 4 มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลังอย่างเสมอภาคเท่าเทียม และข้อ 5 การติดต่อประสานงานระหว่างหน่วยงานมีความสะดวกรวดเร็ว 4.88 ($\bar{X} = 4.88$)

ตารางที่ 4.4 แสดงค่าเฉลี่ยและร้อยละของความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่าส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ค่าเฉลี่ยของ ความพึง พอใจ	ระดับ ความพึง พอใจ
1. มีการให้บริการหลายช่องทาง เช่น โทรศัพท์ อีเมล เว็บไซต์ โทรสาร Line และ Facebook	4.69	0.51	93.80	มากที่สุด
2. มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเสียงตามสาย เว็บไซต์ Line Facebook และสื่อสิ่งพิมพ์	4.70	0.50	94.00	มากที่สุด
3. มีกล่องเพื่อรับฟังความเห็นและปัญหาของผู้รับบริการ	4.74	0.49	94.80	มากที่สุด
4. มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ	4.66	0.55	93.20	มากที่สุด
5. มีการจัดโครงการออกให้บริการนอกสถานที่	4.69	0.53	93.80	มากที่สุด
รวม	4.69	0.41	93.80	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาเกลือ อำเภอพระสมุทรเจดีย์ จังหวัดสมุทรปราการ ด้านช่องทางการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.69 ($\bar{X} = 4.69$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ข้อ 3 มีกล่องเพื่อรับฟังความเห็นและปัญหาของผู้รับบริการ 4.74 ($\bar{X} = 4.74$) รองลงมาคือ ข้อ 2 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเสียงตามสาย เว็บไซต์ Line Facebook และสื่อสิ่งพิมพ์ 4.70 ($\bar{X} = 4.70$) ข้อ 5 มีการจัดโครงการออกให้บริการนอกสถานที่ และ ข้อ 1 มีการให้บริการหลายช่องทาง เช่น อีเมล เว็บไซต์ โทรสาร Line และ Facebook ค่าเฉลี่ย 2 ข้อเท่ากัน 4.69 ($\bar{X} = 4.69$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ข้อ 4 มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ 4.66 ($\bar{X} = 4.66$)

ตารางที่ 4.5 แสดงค่าเฉลี่ยและร้อยละของความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่าส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ค่าเฉลี่ยของ ความพึง พอใจ	ระดับ ความพึง พอใจ
1. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและสามารถ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง	4.59	0.53	91.80	มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถใน งานที่ให้บริการ	4.48	0.57	89.60	มากที่สุด
3. ให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส สุภาพและมีอัธยาศัยดี	4.56	0.56	91.20	มากที่สุด
4. ให้บริการด้วยความเต็มใจและมีความ พร้อมในการให้บริการ	4.51	0.57	90.20	มากที่สุด
5. ให้บริการด้วยความถูกต้อง และรวดเร็ว	4.49	0.58	89.80	มากที่สุด
6. ให้บริการด้วยความเสมอภาค ตามลำดับก่อน-หลังโดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.48	0.61	89.60	มากที่สุด
7. มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติ หน้าที่ ให้บริการโดยไม่ขอสิ่งตอบแทน	4.50	0.61	90.00	มากที่สุด
รวม	4.53	0.43	90.60	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาเกลือ อำเภอพระสมุทรเจดีย์ จังหวัดสมุทรปราการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.53 ($\bar{X} = 4.53$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ข้อ 1 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและสามารถตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง 4.59 ($\bar{X} = 4.59$) รองลงมาคือข้อ 3 ให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส สุภาพและมีอัธยาศัยดี ($\bar{X} = 4.56$) ข้อ 4 ให้บริการด้วยความเต็มใจและมีความพร้อมในการให้บริการ 4.51 ($\bar{X} = 4.51$) ข้อ 7 มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ให้บริการโดยไม่ขอสิ่งตอบแทน 4.50 ($\bar{X} = 4.50$) ข้อ 5 ให้บริการด้วยความถูกต้องและรวดเร็ว ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.49 ($\bar{X} = 4.49$) ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด 2 ข้อคือ ข้อ 2 และเจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในงานที่ให้บริการ และข้อ 6 ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลังโดยไม่เลือกปฏิบัติ 4.48 ($\bar{X} = 4.48$)

ตารางที่ 4.6 แสดงค่าเฉลี่ยและร้อยละของความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงานมีความสะดวกในการเดินทางมารับบริการ	4.92	0.28	98.40	มากที่สุด
2. สิ่งอำนวยความสะดวกมีความเพียงพอ เช่น ห้องน้ำ ที่จอดรถ ที่นั่งคอยรับบริการ	4.91	0.30	98.20	มากที่สุด
3. มีป้ายบอกจุดบริการอย่างชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.91	0.31	98.20	มากที่สุด
4. ความสะอาดเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการโดยรวม	4.93	0.29	98.60	มากที่สุด
5. มีจุดบริการเครื่องถ่ายเอกสารเพื่อให้บริการประชาชน	4.92	0.30	98.40	มากที่สุด
รวม	4.92	0.26	98.40	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาเกลือ อำเภอพระสมุทรเจดีย์ จังหวัดสมุทรปราการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.92 ($\bar{X} = 4.92$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ข้อ 4 และความสะอาดเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการโดยรวม เท่ากัน 4.93 ($\bar{X} = 4.93$) รองลงมาคือข้อ 1 สถานที่ตั้งของหน่วยงานมีความสะดวกในการเดินทางมารับบริการ และข้อ 5 มีจุดบริการเครื่องถ่ายเอกสารเพื่อให้บริการประชาชน ทั้ง 2 ข้อมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.92 ($\bar{X} = 4.92$) และค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดมี 2 ข้อเท่ากันคือ ข้อ 2 สิ่งอำนวยความสะดวกมีความเพียงพอ เช่น ห้องน้ำ ที่จอดรถที่นั่งคอยรับบริการ และ ข้อ 3 มีป้ายบอกจุดบริการอย่างชัดเจนและเข้าใจง่าย 4.91 ($\bar{X} = 4.91$)

ตารางที่ 4.7 แสดงผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาเกลือ อำเภอพระสมุทรเจดีย์ จังหวัดสมุทรปราการ จำแนกตามรายด้านในภาพรวม

ด้านความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความ พึงพอใจ	ค่าส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.89	0.24	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.69	0.41	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.53	0.43	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.92	0.26	มากที่สุด
รวม	4.76	0.21	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาเกลือ อำเภอพระสมุทรเจดีย์ จังหวัดสมุทรปราการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 ($\bar{X} = 4.76$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.92 ($\bar{X} = 4.92$) รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.89 ($\bar{X} = 4.89$) ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.69 ($\bar{X} = 4.69$) และค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.53 ($\bar{X} = 4.53$)

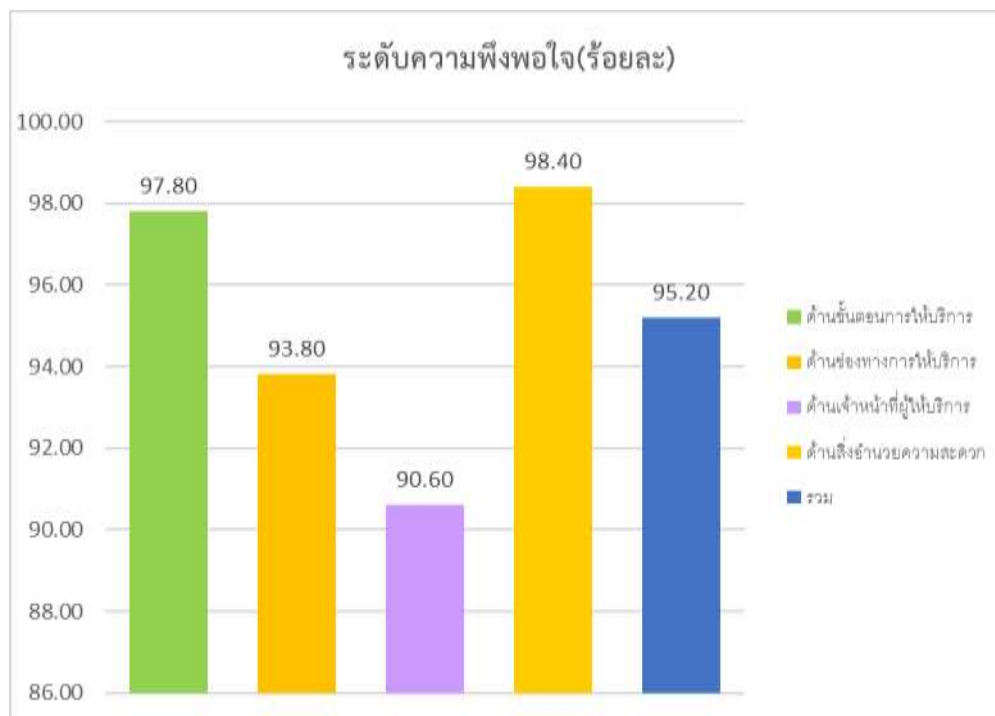
ตารางที่ 4.8 แสดงร้อยละของความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาเกลือ อำเภอพระสมุทรเจดีย์ จังหวัดสมุทรปราการ รายด้านและภาพรวม

ความพึงพอใจการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	คะแนน
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	97.80	10
ด้านช่องทางการให้บริการ	93.80	9
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	90.60	9
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	98.40	10
รวม	95.20	10

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ร้อยละของความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาเกลือ อำเภอพระสมุทรเจดีย์ จังหวัดสมุทรปราการ โดยภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.20 คะแนนที่ได้ 10 คะแนน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับค่าร้อยละจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

1. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 98.40
2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 97.80
3. ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 93.80
4. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 90.60

ภาพที่ 4.1 แสดงร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ จำแนกตามรายด้านและภาพรวม



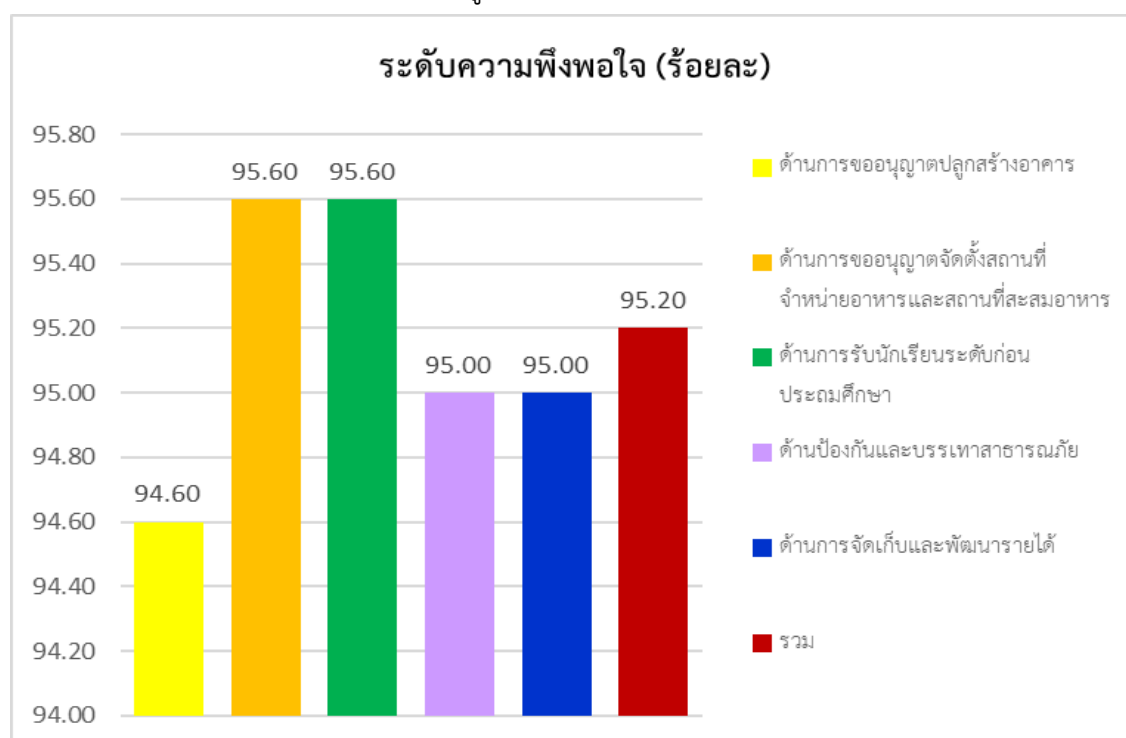
ตารางที่ 4.8 และ 4.1 พบว่า ร้อยละของความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาเกลือ โดยภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.20 คะแนนได้ 10 คะแนน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับค่าร้อยละจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

1. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 98.40
2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 97.80
3. ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 93.80
4. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 90.60

ตารางที่ 4.9 แสดงผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาเกลือ อำเภอพระสมุทรเจดีย์ จังหวัดสมุทรปราการ จำแนกตามงานที่มารับบริการ

งานที่มารับบริการ	ค่าเฉลี่ย ความพึง พอใจ	ร้อยละ ความ พึงพอใจ	ระดับ ความ พึงพอใจ	คะแนน
ด้านการขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร	4.73	94.60	มากที่สุด	9
ด้านการขออนุญาตจัดตั้งสถานที่จำหน่ายอาหารและ สถานที่เสสมอาหาร	4.78	95.60	มากที่สุด	10
ด้านการรับนักเรียนระดับก่อนประถมศึกษา	4.78	95.60	มากที่สุด	10
ด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	4.75	95.00	มากที่สุด	9
ด้านการจัดเก็บและพัฒนารายได้	4.75	95.00	มากที่สุด	9
รวม	4.76	95.20	มากที่สุด	10

ภาพที่ 4.2 แสดงร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ จำแนกตามงานที่มารับบริการ



จากตารางที่ 4.9 และภาพที่ 4.2 พบว่า ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาเกลือ จำแนกตามงานที่มารับบริการ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับค่าร้อยละจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

ด้านการขออนุญาตจัดตั้งสถานที่จำหน่ายอาหารและสถานที่สะสมอาหาร	ร้อยละ	95.60
ด้านการรับนักเรียนระดับก่อนประถมศึกษา	ร้อยละ	95.60
ด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	ร้อยละ	95.00
ด้านการจัดเก็บและพัฒนารายได้	ร้อยละ	95.00
ด้านการขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร	ร้อยละ	94.60

ตารางที่ 4.10 แสดงผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาเกลือ อำเภอพระสมุทรเจดีย์ จังหวัดสมุทรปราการ งานด้านการขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร จำแนกเป็นรายด้าน

งานด้านการขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ				
	ด้านขั้นตอนการให้บริการ	ด้านช่องทางการให้บริการ	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ภาพรวม
ค่าเฉลี่ย (Mean)	4.89	4.66	4.49	4.89	4.73
ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	0.26	0.41	0.43	0.28	0.23
จำนวนกลุ่มตัวอย่าง	50	50	50	50	50

จากตารางที่ 4.10 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านการขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.73 ($\bar{X} = 4.73$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ยเท่ากันเท่ากับ 4.89 ($\bar{X} = 4.89$) รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.66 ($\bar{X} = 4.66$) และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.49 ($\bar{X} = 4.49$)

ตารางที่ 4.11 แสดงผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาเกลือ อำเภอพระสมุทรเจดีย์ จังหวัดสมุทรปราการ ด้านการขออนุญาตจัดตั้งสถานที่จำหน่ายอาหารและสถานที่สะสมอาหาร จำแนกเป็นรายด้าน

งานด้านการขออนุญาต จัดตั้งสถานที่จำหน่าย อาหารและสถานที่สะสม อาหาร	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ				
	ด้านขั้นตอน การให้บริการ	ด้านช่องทาง การให้บริการ	ด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ภาพรวม
ค่าเฉลี่ย (Mean)	4.92	4.71	4.55	4.94	4.78
ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	0.19	0.42	0.48	0.20	0.22
จำนวนกลุ่มตัวอย่าง	81	81	81	81	81

จากตารางที่ 4.11 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านการขออนุญาตจัดตั้งสถานที่จำหน่ายอาหารและสถานที่สะสมอาหาร ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 ($\bar{X} = 4.78$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.94 ($\bar{X} = 4.94$) รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.92 ($\bar{X} = 4.92$) ด้านช่องทางการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.71 ($\bar{X} = 4.71$) และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.55 ($\bar{X} = 4.55$)

ตารางที่ 4.12 แสดงผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาเกลือ อำเภอพระสมุทรเจดีย์ จังหวัดสมุทรปราการ งานด้านการรับนักเรียนระดับก่อนประถมศึกษา จำแนกเป็นรายด้าน

งานด้านการรับนักเรียน ระดับก่อนประถมศึกษา	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ				
	ด้านขั้นตอน การให้บริการ	ด้านช่องทาง การให้บริการ	ด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ภาพรวม
ค่าเฉลี่ย (Mean)	4.92	4.68	4.56	4.95	4.78
ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	0.19	0.42	0.40	0.16	0.18
จำนวนกลุ่มตัวอย่าง	63	63	63	63	63

จากตารางที่ 4.12 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านการรับนักเรียนระดับก่อนประถมศึกษาในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 ($\bar{X} = 4.78$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อยได้ ดังนี้ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.95 ($\bar{X} = 4.95$) รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.92 ($\bar{X} = 4.92$) ด้านช่องทางบริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.68 ($\bar{X} = 4.68$) และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.56 ($\bar{X} = 4.56$)

ตารางที่ 4.13 แสดงผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาเกลือ อำเภอพระสมุทรเจดีย์ จังหวัดสมุทรปราการ งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย จำแนกเป็นรายด้าน

งานด้านป้องกันและ บรรเทาสาธารณภัย	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ				
	ด้านขั้นตอน การให้บริการ	ด้านช่องทาง การให้บริการ	ด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ภาพรวม
ค่าเฉลี่ย (Mean)	4.93	4.61	4.54	4.92	4.75
ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	0.21	0.43	0.39	0.26	0.21
จำนวนกลุ่มตัวอย่าง	75	75	75	75	75

จากตารางที่ 4.13 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 ($\bar{X} = 4.75$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อยได้ดังนี้ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.93 ($\bar{X} = 4.93$) รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.92 ($\bar{X} = 4.92$) ด้านช่องทางการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.61 ($\bar{X} = 4.61$) และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.54 ($\bar{X} = 4.54$)

ตารางที่ 4.14 แสดงผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาเกลือ อำเภอพระสมุทรเจดีย์ จังหวัดสมุทรปราการ งานด้านการจัดเก็บและพัฒนา รายได้ จำแนกเป็นรายด้าน

ด้านการจัดเก็บและ พัฒนารายได้	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ				
	ด้านขั้นตอน การให้บริการ	ด้านช่องทาง การให้บริการ	ด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ภาพรวม
ค่าเฉลี่ย (Mean)	4.84	4.75	4.50	4.90	4.75
ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	0.29	0.38	0.44	0.31	0.21
จำนวนกลุ่มตัวอย่าง	131	131	131	131	131

จากตารางที่ 4.13 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านการจัดเก็บและพัฒนารายได้ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 ($\bar{X} = 4.75$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อยได้ดังนี้ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.90 ($\bar{X} = 4.90$) รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ 4.84 ($\bar{X} = 4.84$) และด้านช่องทางการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 ($\bar{X} = 4.75$) และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.50 ($\bar{X} = 4.50$)

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะการให้บริการจากคำถามปลายเปิด

จากแบบสอบถามคำถามปลายเปิดเกี่ยวกับข้อเสนอแนะ พบผู้ตอบแบบสอบถามแสดงข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาเกลือ อำเภอพระสมุทรเจดีย์ จังหวัดสมุทรปราการ สรุปได้ดังนี้

ด้านช่องทางการให้บริการ อบต. ควรเพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์ให้หลากหลาย ปัจจุบันส่วนใหญ่จะรับข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางโทรศัพท์ และเสียงตามสาย ซึ่งก็เป็นช่องทางการให้บริการที่ดี แต่ควรเพิ่มช่องทางอื่น ๆ เช่น มีบอร์ดประชาสัมพันธ์ในแหล่งชุมชน ผู้นำชุมชน เป็นต้น

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อบต. ควรตรวจสอบถนนและซ่อมบำรุงอยู่เสมอ ๆ เพื่อไม่ให้ถนนชำรุด โดยเฉพาะหน้าฝนจะทำให้ไม่สะดวกแก่ผู้สัญจรไปมา