



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของ  
ผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าเรือ  
อำเภอปากพลี จังหวัดนครนายก  
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

เสนอ

องค์การบริหารส่วนตำบลท่าเรือ



มหาวิทยาลัย

เกษม  
บัณฑิต

ศึกษาโดยมหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต

(ก)

## บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าเรือ อำเภอปากพลี จังหวัดนครนายก ในงานบริการ 4 ด้าน คือ

1. ขั้นตอนการให้บริการ
2. ช่องทางการให้บริการ
3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
4. สิ่งอำนวยความสะดวก

ผลจากการศึกษาทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าเรือ อำเภอปากพลี จังหวัดนครนายก ทำให้ผู้บริหารและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้ทราบถึงปัญหาและข้อเสนอแนะต่างๆ และนำผลการศึกษาใช้เป็นแนวทางในการวางแผนการพัฒนาการให้บริการให้มีประสิทธิภาพและสร้างความพึงพอใจให้เกิดแก่ผู้มาใช้บริการ การศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยการสร้างแบบสอบถาม เพื่อสอบถามประชาชนที่รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลท่าเรือ จำนวน 363 ราย ปรากฏผลดังนี้

| การให้บริการด้านต่างๆ                        | ค่าเฉลี่ย<br>$\bar{X}$ | ร้อยละ<br>ของคะแนน | การ<br>แปลผล  | ลำดับ<br>ที่ |
|--|------------------------|--------------------|---------------|--------------|
| 1. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม        | 4.81                   | 96.2               | พอใจมากที่สุด | 1            |
| 2. งานด้านโยธา (การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง) | 4.80                   | 96.0               | พอใจมากที่สุด | 2            |
| 3. งานด้านภาษี                               | 4.79                   | 95.8               | พอใจมากที่สุด | 4            |
| 4. งานด้านการศึกษา                           | 4.80                   | 96.0               | พอใจมากที่สุด | 2            |
| ภาพรวม                                       | 4.80                   | 96.0               | พอใจมากที่สุด |              |

**สรุป** ในปีงบประมาณ พ.ศ.2565 องค์การบริหารส่วนตำบลท่าเรือ อำเภอปากพลี จังหวัดนครนายก ได้กำหนดประเมินความพึงพอใจ 4 ภารกิจ ได้แก่ (1) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (2) งานด้านโยธา (การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง) (3) งานด้านภาษี และ (4) งานด้านการศึกษา ผลการประเมินความพึงพอใจพบว่า ได้คะแนนความพึงพอใจแต่ละงานตามลำดับ ดังตารางที่ 4.10 ดังนี้ ร้อยละ 96.2 ร้อยละ 96.0 ร้อยละ 95.8 และ 96.0

$$\begin{aligned} \text{คำนวณ} &= \frac{384}{4} \\ &= 96.0 \\ \text{คะแนนที่ได้} &= 10 \text{ คะแนน} \end{aligned}$$

## ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ

แม้ว่างานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าเรือ ในภาพรวมจะอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด แต่มีงานที่ต้องพัฒนา ได้แก่ งานด้านภาษี ประเด็นความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก คือ ความพึงพอใจการจัดพื้นที่การให้บริการที่สามารถอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการอย่างเหมาะสม ซึ่งผู้รับบริการคาดหวังว่าจะได้เห็นหรือสัมผัสกับสถานที่ที่เป็นระเบียบเรียบร้อย สะอาด ทันสมัย มีป้ายมีที่นั่ง พื้นที่ให้บริการอย่างชัดเจนและเพียงพอที่จะอำนวยความสะดวกให้ประชาชน ดังนั้นองค์การบริหารส่วนตำบลท่าเรือ ต้องการปรับปรุงสถานที่ และสภาพแวดล้อม ให้เอื้ออำนวยต่อการบริการประชาชน สร้างรูปแบบมาตรฐานของอาคาร ทั้งภายในและภายนอกที่เป็นเอกลักษณ์ จัดให้มีลานจอดรถ ปรับภูมิทัศน์ภายนอกให้สวยงาม จัดที่นั่งสำหรับนั่งพักคอยอย่างพอเพียง จัดให้มีเคาน์เตอร์บริการที่เป็นมาตรฐาน รวมทั้งเคาน์เตอร์ประชาสัมพันธ์ส่วนหน้า การจัดให้มีที่อ่านหนังสือพิมพ์ ตู้น้ำดื่ม การจัดทำป้ายประชาสัมพันธ์กำหนดขั้นตอน และระยะเวลาแล้วเสร็จ ปรับปรุงห้องสุขา เป็นต้น

โครงการที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์จังหวัด โครงการก่อสร้างถนน คสล.สายหมู่ 5 บ้านท่าควายแห - หมู่ 8 บ้านท่าประติษฐ์ และโครงการดีเด่น โครงการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้ด้อยโอกาส (หลักสูตรระยะสั้น การแปรรูปปลา) มีงานที่ต้องพัฒนาสอดคล้องกัน ได้แก่ ระยะเวลาในการก่อสร้างเป็นไปตามกำหนด และระยะเวลาการดำเนินการกิจกรรม/โครงการมีความเหมาะสม องค์การบริหารส่วนตำบลท่าเรือสมควรที่ได้รับคำชมเชย เนื่องจากในช่วงเวลาดำเนินการตามแผนงานมีสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัส โควิด-19 (โควิด-19) ทำให้การดำเนินการตามแผนงานต้องล่าช้าออกไปจากที่กำหนด ดังนั้นการทำงานแบบยืดหยุ่นจะถูกนำมาใช้ การทำงานแบบปรับตัวจึง “เน้นผลงานเป็นสำคัญ” ซึ่งบุคลากรทุกฝ่ายมีส่วนให้การดำเนินงานให้สำเร็จลุล่วงไปได้ เพราะองค์การบริหารส่วนตำบลท่าเรือ มีผู้บริหารมีความเป็นผู้นำและบุคลากรในองค์กรมีความรู้ความสามารถและมีความรับผิดชอบ จึงเป็นสิ่งที่น่าชื่นชม

5.2.3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการให้บริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลท่าเรือ อำเภอปากพลี จังหวัดนครนายก

### (1) สิ่งที่น่าสนใจ

1) ผู้บริหารใกล้ชิดประชาชน เข้าถึงง่าย มีมนุษยสัมพันธ์ดี รับฟังปัญหาของประชาชน และแก้ไขปัญหได้อย่างรวดเร็ว

2) ข้าราชการและเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าเรือ ให้บริการแก่ประชาชนเป็นอย่างดี มีความรู้ความสามารถในงานในหน้าที่ สามารถให้คำปรึกษาแก่ประชาชนได้ เช่น ฝ่ายงานโยธาให้คำปรึกษา บริการดี และราคาเป็นธรรม

3) องค์การบริหารส่วนตำบลท่าเรือ มีการฝึกอบรมให้ประชาชนอย่างสม่ำเสมอ

4) การดูแลผู้สูงอายุ ผู้ป่วยติดเตียง จะดูแลดีมาก มีเจ้าหน้าที่ (อสม.) มาให้คำแนะนำในการดูแลสุขภาพ วัดความดัน

5) ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ครูดี เอาใจใส่นักเรียน สื่อการเรียนการสอนครบถ้วนสมบูรณ์ เพื่อการพัฒนาเด็ก

(2) ปัญหา

1) ยังไม่มีบริการการจัดเก็บขยะ ไม่มีถังขยะ องค์การบริหารส่วนตำบลท่าเรือ ควรจัดจ้างเอกชนมาทำการจัดเก็บขยะ

2) ในชุมชน ที่ไฟสาธารณะไม่สว่าง ควรติดตั้งหม้อไฟสาธารณะริมถนน เพื่อให้แสงสว่าง

(3) ข้อเสนอแนะ/ปัญหาอื่นๆ

1) องค์การบริหารส่วนตำบลท่าเรือ ควรเพิ่มงบประมาณในการดูแลเรื่องโครงสร้างพื้นฐานเรื่องไฟฟ้าสาธารณะ และท่อระบายน้ำ

2) องค์การบริหารส่วนตำบลท่าเรือ ควรเปิดที่สาธารณะที่มีอยู่ให้ประชาชนประกอบอาชีพ

3) องค์การบริหารส่วนตำบลท่าเรือ ควรจัดทำป้ายการจราจร ป้ายไฟ ที่แสดงเตือนความปลอดภัย โดยเฉพาะตามถนน รถวิ่งเร็ว เพื่อความปลอดภัยของประชาชนในชุมชน

**แนวทางในการแก้ปัญหาในทุกๆด้านนั้น** องค์การบริหารส่วนตำบลท่าเรือ ในฐานะผู้บริหารระดับท้องถิ่นต้องเร่งดำเนินการแก้ไขในสิ่งที่ประชาชนต้องการ เร่งพัฒนางานด้านต่างๆให้เป็นไปตามแผนพัฒนาท้องถิ่นและแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาขององค์กรโดยเร็ว ให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนที่แท้จริง พร้อมทั้งประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบอย่างสม่ำเสมอและครอบคลุมพื้นที่ เพื่อให้ประชาชนได้เห็นการพัฒนาที่เป็นรูปธรรม สัมผัสจับต้องได้ และสามารถสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ประชาชนได้เพิ่มขึ้น

**ข้อเสนอแนะในการศึกษาที่องค์การบริหารส่วนตำบลท่าเรือ ควรนำไปใช้**

1. ผู้บริหารและผู้ที่เกี่ยวข้องประเด็นที่เป็นปัญหาของประชาชน ควรนำผลการศึกษานี้ไปดำเนินการพัฒนา ปรับปรุงและแก้ไข การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าเรือ ให้ดียิ่งๆขึ้นไป และเป็นไปตามมาตรฐานความคาดหวังของประชาชน ถ้าผลที่ได้รับจากการให้บริการนั้นต่ำกว่าความคาดหวัง จะทำให้เกิดความไม่พอใจ ถ้าผลที่ได้รับจากการให้บริการนั้นตรงกับความคาดหวังของประชาชน จะทำให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจ และถ้าผลที่ได้รับจากการให้บริการนั้นสูงกว่าความคาดหวังของประชาชน จะทำให้ประชาชนเกิดความประทับใจ ดังเช่นความประทับใจที่ประชาชนมีให้แก่องค์การบริหารส่วนตำบลท่าเรือ ดังกล่าวข้างต้น

2. ผลจากการให้บริการที่เกินความคาดหวัง ทำให้ประชาชนเกิดความประทับใจ ผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลท่าเรือ สามารถจัดโครงการเพื่อเป็นขวัญกำลังใจให้แก่พนักงานที่มีผลงานเป็นที่ยอมรับ เช่น โครงการเชิดชูเกียรติแก่ข้าราชการและเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติและบริการให้แก่ประชาชนตามมาตรฐานการบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น

## บทที่ 4

### ผลการศึกษา

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าเรือ อำเภอปากพลี จังหวัดนครนายก ผู้วิจัยได้ทำการสำรวจ โดยมีการรายงานผลการศึกษา แบ่งเป็น 3 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ เพศ อายุ สถานภาพ การศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าเรือ โดยแต่ ละงานประกอบด้วย ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ความพึงพอใจ โครงการยุทธศาสตร์และโครงการดีเด่น

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลท่าเรือ อำเภอปากพลี จังหวัดนครนายก

โดยสัญลักษณ์ที่ใช้ในการแสดงผล มีดังนี้

SD หมายถึง ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

$\bar{X}$  หมายถึง ค่าเฉลี่ย

n หมายถึง จำนวนตัวอย่าง

#### ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

**เพศ** ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 65.9 เพศชายคิดเป็นร้อยละ 34.1

**อายุ** ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 40 – 59 ปี คิดเป็นร้อยละ 38.0 รองลงมา มีอายุระหว่าง 20 – 39 ปี คิดเป็นร้อยละ 32.2 และผู้รับบริการที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี น้อยที่สุด ร้อยละ 6.1

**สถานภาพสมรส** ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 71.1 รองลงมา มีสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 16.8 และมีสถานภาพหม้าย/หย่า/แยกกันอยู่ คิดเป็นร้อยละ 12.1

**การศึกษา** ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับ มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช. คิดเป็นร้อยละ 43.8 รองลงมา มีการศึกษาระดับประถมศึกษา/ไม่ได้เรียน คิดเป็นร้อยละ 21.2 และผู้รับบริการมีระดับ การศึกษาปริญญาตรี น้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 7.2

**อาชีพ** ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีอาชีพค้าขายรายย่อย / อาชีพอิสระ คิดเป็นร้อยละ 21.8 รองลงมา มีอาชีพแม่บ้าน / พ่อบ้าน / เกษียณ คิดเป็นร้อยละ 21.5 และผู้รับบริการมีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา น้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 5.2

**รายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน** ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีรายได้ระหว่าง 5,000 -10,000 บาท คิดเป็น ร้อยละ 48.5 รองลงมา มีรายได้ต่ำกว่า 5,000 บาทคิดเป็นร้อยละ 27.8 และผู้รับบริการมีรายได้ระหว่าง 25,001 - 30,000 บาท น้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 1.1 รายละเอียดแสดงในตารางที่ 4.1

**ตารางที่ 4.1** แสดงค่าจำนวน ร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม

| ข้อความ                             | จำนวน        | ร้อยละ        |
|-------------------------------------|--------------|---------------|
| <b>เพศ</b>                          |              |               |
| ชาย                                 | 124          | 34.1          |
| หญิง                                | 239          | 65.9          |
| <b>รวม</b>                          | <b>363</b>   | <b>100.00</b> |
| <b>อายุ</b>                         |              |               |
| ต่ำกว่า 20 ปี                       | 22           | 6.1           |
| 20 – 39 ปี                          | 117          | 32.2          |
| 40 – 59 ปี                          | 138          | 38.0          |
| 60 ปีขึ้นไป                         | 86           | 23.7          |
| <b>รวม</b>                          | <b>363</b>   | <b>100.00</b> |
| <b>สถานภาพสมรส</b>                  |              |               |
| โสด                                 | 61           | 16.8          |
| สมรส                                | 258          | 71.1          |
| หม้าย/หย่า/แยกกันอยู่               | 44           | 12.1          |
| <b>รวม</b>                          | <b>363</b>   | <b>100.00</b> |
| <b>การศึกษา</b>                     |              |               |
| ประถมศึกษา/ไม่ได้เรียน              | 77           | 21.2          |
| มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช.               | 159          | 43.8          |
| มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า/ปวส. | 74           | 20.4          |
| อนุปริญญาหรือเทียบเท่า              | 27           | 7.4           |
| ปริญญาตรี                           | 26           | 7.2           |
| สูงกว่าปริญญาตรี                    | -            | -             |
| <b>รวม</b>                          | <b>363</b>   | <b>100.00</b> |
| <b>อาชีพ</b>                        |              |               |
| รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ               | 23           | 6.3           |
| ลูกจ้าง / พนักงานบริษัท             | 21           | 5.8           |
| ผู้ประกอบการ / เจ้าของธุรกิจ        | 31           | 8.5           |
| ค้าขายรายย่อย / อาชีพอิสระ          | 79           | 21.8          |
| แม่บ้าน / พ่อบ้าน / เกษียณ          | 78           | 21.5          |
| นักเรียน/นักศึกษา                   | 19           | 5.2           |
| เกษตรกร / ประมง                     | 49           | 13.5          |
| <b>ข้อความ</b>                      | <b>จำนวน</b> | <b>ร้อยละ</b> |
| อื่นๆ ระบุ รับจ้างทั่วไป            | 63           | 17.4          |
| <b>รวม</b>                          | <b>363</b>   | <b>100.00</b> |

| รายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน |            |               |
|-----------------------------|------------|---------------|
| ต่ำกว่า 5,000 บาท           | 101        | 27.8          |
| 5,000 - 10,000 บาท          | 176        | 48.5          |
| 10,001 - 15,000 บาท         | 56         | 15.5          |
| 15,001 - 20,000 บาท         | 15         | 4.1           |
| 20,001 - 25,000 บาท         | 11         | 3.0           |
| 25,001 - 30,000 บาท         | 4          | 1.1           |
| 30,001 บาทขึ้นไป            | -          | -             |
| <b>รวม</b>                  | <b>363</b> | <b>100.00</b> |

## ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าเรือ อำเภอปากพลี จังหวัดนครนายก

ความพึงพอใจการให้บริการ ประกอบด้วยข้อคำถาม 4 ด้าน ในส่วนนี้เป็นการนำเสนอรายละเอียดของประเด็นต่างๆ ในแต่ละด้าน ดังนี้

**ขั้นตอนการให้บริการ** ในภาพรวมผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.81 หรือร้อยละ 96.2 พิจารณารายประเด็นพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน เป็นลำดับที่ 1 มีค่าเฉลี่ย 4.83 หรือร้อยละ 96.6 รองลงมาผู้รับบริการมีความพึงพอใจมีป้ายที่แสดงขั้นตอนอย่างชัดเจนและมีความรวดเร็วในการให้บริการ เป็นลำดับที่ 2 มีค่าเฉลี่ย 4.82 หรือร้อยละ 96.4 เท่ากัน และผู้รับบริการมีความพึงพอใจความสะดวกที่รับจากการบริการแต่ละขั้นตอนน้อยที่สุด เป็นลำดับที่ 7 โดยมีค่าเฉลี่ย 4.79 หรือร้อยละ 95.8

**ช่องทางการให้บริการ** ในภาพรวมผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.79 หรือร้อยละ 95.8 พิจารณารายประเด็นพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมีช่องทางเพื่อเลือกใช้ในการติดต่อประสานงานได้หลายรูปแบบ เช่น ทางโทรศัพท์ที่ติดต่อง่าย และมีเจ้าหน้าที่รับโทรศัพท์ตลอดเวลา สถานที่ติดต่อทางไปรษณีย์ หรือทาง website เป็นลำดับที่ 1 มีค่าเฉลี่ย 4.81 หรือร้อยละ 96.2 รองลงมามีความพึงพอใจมีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการมีความชัดเจนและจุด/ช่องบริการมีความเหมาะสมสะดวกสบายในการใช้บริการ เป็นลำดับที่ 2 มีค่าเฉลี่ย 4.80 หรือร้อยละ 96.0 เท่ากัน และผู้รับบริการมีความพึงพอใจการเปิดรับข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้นน้อยที่สุด เป็นลำดับที่ 5 โดยมีค่าเฉลี่ย 4.76 หรือร้อยละ 95.2

**เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** ในภาพรวมผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.83 หรือร้อยละ 96.6 พิจารณารายประเด็นพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ เป็นลำดับที่ 1 มีค่าเฉลี่ย 4.85 หรือร้อยละ 95.7 รองลงมาผู้รับบริการมีความพึงพอใจมีความรู้และสามารถอธิบาย ชี้แจง แนะนำขั้นตอนได้ เป็นลำดับที่ 2 มี

ค่าเฉลี่ย 4.84 หรือร้อยละ 96.8 และผู้รับบริการมีความพึงพอใจการแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย มีมารยาท ยิ้มแย้ม แจ่มใสน้อยที่สุด เป็นลำดับที่ 6 โดยมีค่าเฉลี่ย 4.80 หรือร้อยละ 96.0

**สิ่งอำนวยความสะดวก** ในภาพรวมผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.80 หรือร้อยละ 96.0 พิจารณารายประเด็นพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจความสะดวกของสถานที่ให้บริการ โดยรวมและ“ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ เป็นลำดับที่ 1 มีค่าเฉลี่ย 4.82 หรือร้อยละ 96.4 เท่ากัน รองลงมาผู้รับบริการมีความพึงพอใจมีความปลอดภัยของชีวิตและทรัพย์สินของผู้มาใช้ บริการ เป็นลำดับที่ 2 มีค่าเฉลี่ย 4.81 หรือร้อยละ 96.2 และผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อสื่อ ประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสารให้ความรู้ที่น้อยที่สุด เป็นลำดับที่ 6 โดยมีค่าเฉลี่ย 4.78 หรือร้อยละ 95.6 รายละเอียด ดังแสดงในตารางที่ 4.2

**ตารางที่ 4.2** ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าร้อยละของคะแนน และระดับความพึงพอใจการ ให้บริการ

งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าเรือ

| ความพึงพอใจ   | ค่าเฉลี่ย<br>$\bar{X}$ | ส่วน<br>เบี่ยงเบน<br>มาตรฐาน<br>SD | ค่าร้อยละ<br>ของ<br>คะแนน | การ<br>แปลผล         | ลำดับ<br>ที่ |
|---|------------------------|------------------------------------|---------------------------|----------------------|--------------|
| <b>ต่อขั้นตอนการให้บริการ</b>   |                        |                                    |                           |                      |              |
| 1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน   | 4.83                   | 0.62                               | 96.6                      | พอใจมากที่สุด        | 1            |
| 2. มีป้ายที่แสดงขั้นตอนอย่างชัดเจน  | 4.82                   | 0.63                               | 96.4                      | พอใจมากที่สุด        | 2            |
| 3. มีความรวดเร็วในการให้บริการ  | 4.82                   | 0.61                               | 96.4                      | พอใจมากที่สุด        | 2            |
| 4. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง แนะนำขั้นตอน<br>ในการให้บริการ  | 4.81                   | 0.60                               | 96.2                      | พอใจมากที่สุด        | 4            |
| 5. มีการให้บริการตามลำดับก่อนหลังเสมอภาคเท่าเทียมกัน  | 4.80                   | 0.62                               | 96.0                      | พอใจมากที่สุด        | 6            |
| 6. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน   | 4.79                   | 0.63                               | 95.8                      | พอใจมากที่สุด        | 7            |
| 7. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความ<br>ต้องการของผู้รับบริการ  | 4.81                   | 0.61                               | 96.2                      | พอใจมากที่สุด        | 4            |
| <b>ภาพรวม</b>   | <b>4.81</b>            | <b>0.63</b>                        | <b>96.2</b>               | <b>พอใจมากที่สุด</b> |              |
| <b>ต่อช่องทางบริการ</b>   |                        |                                    |                           |                      |              |
| 1. มีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ<br>มีความชัดเจน  | 4.80                   | 0.63                               | 96.0                      | พอใจมากที่สุด        | 2            |
| 2. จุด/ช่องบริการมีความเหมาะสม สะดวกสบาย<br>ในการใช้บริการ  | 4.80                   | 0.62                               | 96.0                      | พอใจมากที่สุด        | 2            |
| 3. การเปิดรับข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับ<br>ความคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น   | 4.76                   | 0.59                               | 95.2                      | พอใจมากที่สุด        | 5            |
| 4. มีช่องทางเพื่อเลือกใช้ในการติดต่อประสานงานได้หลายรูป<br>แบบ เช่น ทางโทรศัพท์ที่ติดต่อง่าย และมีเจ้าหน้าที่รับโทรศัพท์<br>ตลอดเวลา สถานที่ติดต่อทางไปรษณีย์ หรือทาง website | 4.81                   | 0.60                               | 96.2                      | พอใจมากที่สุด        | 1            |
| 5. เปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น แจ้งรายชื่อและ  | 4.79                   |                                    |                           |                      |              |



| ความพึงพอใจ   | ค่าเฉลี่ย<br>$\bar{X}$ | ส่วน<br>เบี่ยงเบน<br>มาตรฐาน<br>SD | ค่าร้อยละ<br>ของ<br>คะแนน | การ<br>แปลผล         | ลำดับ<br>ที่ |
|---|------------------------|------------------------------------|---------------------------|----------------------|--------------|
| เบอร์ดัดต่อของผู้รับผิดชอบเพื่อให้ประสานงานหรือติดต่อ<br>สอบถาม                                   |                        | 0.61                               | 95.8                      | พอใจมากที่สุด        | 4            |
| <b>ภาพรวม</b>   | <b>4.79</b>            | <b>0.62</b>                        | <b>95.8</b>               | <b>พอใจมากที่สุด</b> |              |
| <b>ต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>   |                        |                                    |                           |                      |              |
| 1. มีเจ้าหน้าที่เพียงพอในการให้บริการ   | 4.82                   | 0.61                               | 96.4                      | พอใจมากที่สุด        | 4            |
| 2. แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย มีมารยาท ยิ้มแย้ม แจ่มใส  | 4.80                   | 0.59                               | 96.0                      | พอใจมากที่สุด        | 6            |
| 3. ให้คำแนะนำตลอดเวลาที่มาติดต่อ/รับบริการ  | 4.83                   | 0.62                               | 96.6                      | พอใจมากที่สุด        | 3            |
| 4. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อม<br>ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่            | 4.85                   | 0.61                               | 97.0                      | พอใจมากที่สุด        | 1            |
| 5. เจ้าหน้าที่ให้บริการ โดยไม่เลือกปฏิบัติ  | 4.81                   | 0.60                               | 96.2                      | พอใจมากที่สุด        | 5            |
| 6. มีความรู้และสามารถอธิบาย ชี้แจง แนะนำขั้นตอนได้  | 4.84                   | 0.61                               | 96.8                      | พอใจมากที่สุด        | 2            |
| <b>ภาพรวม</b>   | <b>4.83</b>            | <b>0.64</b>                        | <b>96.6</b>               | <b>พอใจมากที่สุด</b> |              |
| <b>ต่อสิ่งอำนวยความสะดวก</b>  |                        |                                    |                           |                      |              |
| 1. มีการจัดพื้นที่การให้บริการที่สามารถอำนวยความสะดวก<br>ให้แก่ผู้รับบริการอย่างเหมาะสม           | 4.80                   | 0.60                               | 96.0                      | พอใจมากที่สุด        | 4            |
| 2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ<br>ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ | 4.79                   | 0.61                               | 95.8                      | พอใจมากที่สุด        | 5            |
| 3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม   | 4.82                   | 0.62                               | 96.4                      | พอใจมากที่สุด        | 1            |
| 4. “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ  | 4.82                   | 0.60                               | 96.4                      | พอใจมากที่สุด        | 1            |
| 5. มีความปลอดภัยของชีวิตและทรัพย์สินของผู้มาใช้บริการ   | 4.81                   | 0.60                               | 96.2                      | พอใจมากที่สุด        | 2            |
| 6. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสารให้<br>ความรู้                                   | 4.78                   | 0.63                               | 95.6                      | พอใจมากที่สุด        | 6            |
| <b>ภาพรวม</b>   | <b>4.80</b>            | <b>0.60</b>                        | <b>96.0</b>               | <b>พอใจมากที่สุด</b> |              |

ความพึงพอใจการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบล  
ท่าเรือ อำเภอปากพลี จังหวัดนครนายก ในภาพรวม

ในภาพรวมพบว่า ในภาพรวม ผู้รับบริการมีความพึงพอใจที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.81 หรือร้อยละ 96.2 เมื่อพิจารณารายประเด็นผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เป็นลำดับที่ 1 มีค่าเฉลี่ย 4.83 หรือร้อยละ 96.6 รองลงมาผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ เป็นลำดับที่ 2 มีค่าเฉลี่ย 4.81 หรือร้อยละ 96.2 ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก เป็นลำดับที่ 3 มีค่าเฉลี่ย 4.80 หรือ ร้อยละ 96.0 และผู้รับบริการความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการน้อยที่สุด เป็นลำดับที่ 4 โดยมีค่าเฉลี่ย 4.79 หรือร้อยละ 95.8 รายละเอียดแสดงดังในตารางที่ 4.3

**ตารางที่ 4.3** ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าร้อยละของคะแนนและความพึงพอใจการให้บริการ  
งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าเรือ ในภาพรวม

| ความพึงพอใจ                   | ค่าเฉลี่ย<br>$\bar{X}$ | ส่วนเบี่ยงเบน<br>มาตรฐาน<br>SD | ค่าร้อยละ<br>ของ<br>คะแนน | การ<br>แปลผล  | ลำดับ<br>ที่ |
|-------------------------------|------------------------|--------------------------------|---------------------------|---------------|--------------|
| 1. ต่อขั้นตอนการให้บริการ     | 4.81                   | 0.63                           | 96.2                      | พอใจมากที่สุด | 2            |
| 2. ต่อช่องทางบริการ           | 4.79                   | 0.62                           | 95.8                      | พอใจมากที่สุด | 4            |
| 3. ต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | 4.83                   | 0.64                           | 96.6                      | พอใจมากที่สุด | 1            |
| 4. ต่อสิ่งอำนวยความสะดวก      | 4.80                   | 0.60                           | 96.0                      | พอใจมากที่สุด | 3            |
| ภาพรวม                        | 4.81                   | 0.62                           | 96.2                      | พอใจมากที่สุด |              |

**ความพึงพอใจการให้บริการงานด้านโยธา (การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง)ขององค์การบริหารส่วน  
ตำบลท่าเรือ อำเภอปากพลี จังหวัดนครนายก**

ความพึงพอใจการให้บริการ ประกอบด้วยข้อคำถาม 4 ด้าน ในส่วนนี้เป็นการนำเสนอรายละเอียด  
ของประเด็นต่างๆ ในแต่ละด้าน ดังนี้

**ขั้นตอนการให้บริการ** ในภาพรวมผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.78 หรือร้อยละ  
95.6 พิจารณารายประเด็นพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน เป็น  
ลำดับที่ 1 มีค่าเฉลี่ย 4.80 หรือร้อยละ 96.0 รองลงมาผู้รับบริการมีความพึงพอใจมีป้ายที่แสดงขั้นตอนอย่าง  
ชัดเจน เป็นลำดับที่ 2 มีค่าเฉลี่ย 4.79 หรือร้อยละ 95.8 และผู้รับบริการมีความพึงพอใจมีการให้บริการ  
ตามลำดับก่อนหลังเสมอภาคเท่าเทียมกันน้อยที่สุด เป็นลำดับที่ 7 โดยมีค่าเฉลี่ย 4.75 หรือร้อยละ 95.0

**ช่องทางบริการ** ในภาพรวมผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.79 หรือร้อยละ  
95.8 พิจารณารายประเด็นพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุด  
บริการมีความชัดเจน เป็นลำดับที่ 1 มีค่าเฉลี่ย 4.82 หรือร้อยละ 96.4 รองลงมามีความพึงพอใจจุด/ช่อง  
บริการมีความเหมาะสม และสะดวกสบายในการใช้บริการ เป็นลำดับที่ 2 มีค่าเฉลี่ย 4.81 หรือร้อยละ  
96.2 เท่ากัน และผู้รับบริการมีความพึงพอใจการเปิดรับข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็น  
แบบสอบถาม เป็นต้นน้อยที่สุด เป็นลำดับที่ 5 โดยมีค่าเฉลี่ย 4.74 หรือร้อยละ 94.8

**เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** ในภาพรวมผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.83  
หรือร้อยละ 96.6 พิจารณารายประเด็นพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจให้คำแนะนำตลอดเวลาที่มา  
ติดต่อ/รับบริการ เป็นลำดับที่ 1 มีค่าเฉลี่ย 4.86 หรือร้อยละ 97.2 รองลงมาผู้รับบริการมีความพึงพอใจมี  
เจ้าหน้าที่เพียงพอในการให้บริการ เป็นลำดับที่ 2 มีค่าเฉลี่ย 4.85 หรือร้อยละ 97.0 และผู้รับบริการมีความ

พึงพอใจ การแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย มีมารยาท ยิ้มแย้ม แจ่มใส น้อยที่สุด เป็นลำดับที่ 6 โดยมีค่าเฉลี่ย 4.80 หรือ ร้อยละ 96.0

สิ่งอำนวยความสะดวก ในภาพรวมผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.81 หรือ ร้อยละ 96.2 พิจารณารายประเด็นพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ“ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการและมีความปลอดภัยของชีวิตและทรัพย์สินของผู้มาใช้บริการ เป็นลำดับที่ 1 มีค่าเฉลี่ย 4.83 หรือร้อยละ 96.6 เท่ากัน รองลงมาผู้รับบริการมีความพึงพอใจความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม เป็นลำดับที่ 3 มีค่าเฉลี่ย 4.82 หรือร้อยละ 96.4 และผู้รับบริการมีความพึงพอใจความเพียงพอของ สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการน้อยที่สุด เป็นลำดับที่ 6 โดยมีค่าเฉลี่ย 4.78 หรือร้อยละ 95.6 รายละเอียดแสดงในตารางที่ 4.4

#### ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าร้อยละของคะแนน และระดับความพึงพอใจการให้บริการ

งานด้านโยธา (การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง)ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าเรือ

| ความพึงพอใจ   | ค่าเฉลี่ย<br>$\bar{X}$ | ส่วน<br>เบี่ยงเบน<br>มาตรฐาน<br>SD | ค่าร้อยละ<br>ของ<br>คะแนน | การ<br>แปลผล         | ลำดับ<br>ที่ |
|---|------------------------|------------------------------------|---------------------------|----------------------|--------------|
| <b>ต่อขั้นตอนการให้บริการ</b>   |                        |                                    |                           |                      |              |
| 1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน   | 4.80                   | 0.59                               | 96.0                      | พอใจมากที่สุด        | 1            |
| 2. มีป้ายที่แสดงขั้นตอนอย่างชัดเจน  | 4.79                   | 0.61                               | 95.8                      | พอใจมากที่สุด        | 2            |
| 3. มีความรวดเร็วในการให้บริการ  | 4.77                   | 0.77                               | 95.4                      | พอใจมากที่สุด        | 5            |
| 4. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง แนะนำขั้นตอนในการให้บริการ  | 4.78                   | 0.72                               | 95.6                      | พอใจมากที่สุด        | 3            |
| 5. มีการให้บริการตามลำดับก่อนหลังเสมอภาคเท่าเทียมกัน  | 4.75                   | 0.66                               | 95.0                      | พอใจมากที่สุด        | 7            |
| 6. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน   | 4.76                   | 0.67                               | 95.2                      | พอใจมากที่สุด        | 6            |
| 7. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ  | 4.78                   | 0.65                               | 95.6                      | พอใจมากที่สุด        | 3            |
| <b>ภาพรวม</b>   | <b>4.78</b>            | <b>0.59</b>                        | <b>95.6</b>               | <b>พอใจมากที่สุด</b> |              |
| <b>ต่อช่องทางบริการ</b>   |                        |                                    |                           |                      |              |
| 1. มีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการมีความชัดเจน  | 4.82                   | 0.67                               | 96.4                      | พอใจมากที่สุด        | 1            |
| 2. จุด/ช่องบริการมีความเหมาะสม สะดวกสบายในการใช้บริการ  | 4.81                   | 0.59                               | 96.2                      | พอใจมากที่สุด        | 2            |
| 3. การเปิดรับข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น   | 4.74                   | 0.68                               | 94.8                      | พอใจมากที่สุด        | 5            |
| 4. มีช่องทางเพื่อเลือกใช้ในการติดต่อประสานงานได้หลายรูปแบบ เช่น ทางโทรศัพท์ที่ติดต่อง่าย และมีเจ้าหน้าที่รับโทรศัพท์ตลอดเวลา สถานที่ติดต่อทางไปรษณีย์ หรือทาง website | 4.79                   | 0.60                               | 95.8                      | พอใจมากที่สุด        | 3            |

| ความพึงพอใจ  | ค่าเฉลี่ย<br>$\bar{X}$ | ส่วน<br>เบี่ยงเบน<br>มาตรฐาน<br>SD | ค่าร้อยละ<br>ของ<br>คะแนน | การ<br>แปลผล         | ลำดับ<br>ที่ |
|--|------------------------|------------------------------------|---------------------------|----------------------|--------------|
| 5. เปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น แจงรายชื่อและเบอร์ติดต่อของผู้รับผิดชอบเพื่อให้ประสานงานหรือติดต่อสอบถาม | 4.78                   | 0.57                               | 95.6                      | พอใจมากที่สุด        | 4            |
| <b>ภาพรวม</b>  | <b>4.79</b>            | <b>0.61</b>                        | <b>95.8</b>               | <b>พอใจมากที่สุด</b> |              |
| <b>ต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>  |                        |                                    |                           |                      |              |
| 1. มีเจ้าหน้าที่เพียงพอในการให้บริการ  | 4.85                   | 0.62                               | 97.0                      | พอใจมากที่สุด        | 2            |
| 2. แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย มีมารยาท ยิ้มแย้ม แจ่มใส   | 4.80                   | 0.72                               | 96.0                      | พอใจมากที่สุด        | 6            |
| 3. ให้คำแนะนำตลอดเวลาที่มาติดต่อ/รับบริการ   | 4.86                   | 0.59                               | 97.2                      | พอใจมากที่สุด        | 1            |
| 4. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่                                   | 4.81                   | 0.68                               | 96.2                      | พอใจมากที่สุด        | 5            |
| 5. เจ้าหน้าที่ให้บริการ โดยไม่เลือกปฏิบัติ   | 4.83                   | 0.61                               | 96.6                      | พอใจมากที่สุด        | 3            |
| 6. มีความรู้และสามารถอธิบาย ชี้แจง แนะนำขั้นตอนได้   | 4.82                   | 0.68                               | 96.4                      | พอใจมากที่สุด        | 4            |
| <b>ภาพรวม</b>  | <b>4.83</b>            | <b>0.62</b>                        | <b>96.6</b>               | <b>พอใจมากที่สุด</b> |              |
| <b>ต่อสิ่งอำนวยความสะดวก</b>   |                        |                                    |                           |                      |              |
| 1. มีการจัดพื้นที่การให้บริการที่สามารถอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการอย่างเหมาะสม                                  | 4.79                   | 0.57                               | 95.8                      | พอใจมากที่สุด        | 5            |
| 2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ                       | 4.78                   | 0.68                               | 94.6                      | พอใจมากที่สุด        | 6            |
| 3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม  | 4.82                   | 0.65                               | 96.4                      | พอใจมากที่สุด        | 3            |
| 4. “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ   | 4.83                   | 0.68                               | 96.6                      | พอใจมากที่สุด        | 1            |
| 5. มีความปลอดภัยของชีวิตและทรัพย์สินของผู้มาใช้บริการ  | 4.83                   | 0.60                               | 96.6                      | พอใจมากที่สุด        | 1            |
| 6. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสารให้ความรู้  | 4.81                   | 0.67                               | 96.2                      | พอใจมากที่สุด        | 4            |
| <b>ภาพรวม</b>  | <b>4.81</b>            | <b>0.63</b>                        | <b>96.2</b>               | <b>พอใจมากที่สุด</b> |              |

**ความพึงพอใจการให้บริการงานด้านโยธา (การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง) ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าเรือ อำเภอปากพลี จังหวัดนครนายก ในภาพรวม**

ในภาพรวม ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.80 หรือร้อยละ 96.0 ในกรณีจำแนกเป็นรายด้าน พบว่าผู้รับบริการมีความพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เป็นลำดับที่ 1 โดยมีค่าเฉลี่ย 4.83 หรือร้อยละ 96.6 รองลงมาผู้รับบริการมีความพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก เป็นลำดับที่ 2 มีค่าเฉลี่ย 4.81 หรือร้อยละ 96.2 ผู้รับบริการมีความพอใจต่อช่องทางการให้บริการ เป็นลำดับที่ 3 มีค่าเฉลี่ย 4.79 หรือร้อยละ 95.8 และผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการน้อยที่สุด เป็นลำดับที่ 4 โดยมีค่าเฉลี่ย 4.78 หรือร้อยละ 94.6 รายละเอียดแสดงในตารางที่ 4.5

**ตารางที่ 4.5** ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าร้อยละของคะแนนและระดับความพึงพอใจการให้บริการ

งานด้านโยธา (การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง)ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าเรือ ใน  
ภาพรวม

| ความพึงพอใจ                   | ค่าเฉลี่ย<br>—<br>X | ส่วนเบี่ยงเบน<br>มาตรฐาน<br>SD | ร้อยละ<br>ของ<br>คะแนน | การ<br>แปลผล  | ลำดับ<br>ที่ |
|-------------------------------|---------------------|--------------------------------|------------------------|---------------|--------------|
| 1. ต่อขั้นตอนการให้บริการ     | 4.78                | 0.59                           | 95.6                   | พอใจมากที่สุด | 4            |
| 2. ต่อช่องทางการให้บริการ     | 4.79                | 0.61                           | 95.8                   | พอใจมากที่สุด | 3            |
| 2. ต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | 4.83                | 0.62                           | 96.6                   | พอใจมากที่สุด | 1            |
| 3. ต่อสิ่งอำนวยความสะดวก      | 4.81                | 0.63                           | 96.2                   | พอใจมากที่สุด | 2            |
| ภาพรวม                        | 4.80                | 0.61                           | 96.0                   | พอใจมากที่สุด |              |

ความพึงพอใจงานด้านภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าเรือ อำเภอปากพลี จังหวัดนครนายก

ความพึงพอใจการให้บริการ ประกอบด้วยข้อคำถาม 4 ด้าน ในส่วนนี้เป็นการนำเสนอรายละเอียด  
ของประเด็นต่างๆ ในแต่ละด้าน ดังนี้

**ขั้นตอนการให้บริการ** ในภาพรวมผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.79 หรือ ร้อยละ  
95.8 พิจารณารายประเด็นพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมี  
ป้ายที่แสดงขั้นตอนอย่างชัดเจน เป็นลำดับที่ 1 มีค่าเฉลี่ย 4.81 หรือร้อยละ 96.2 เท่ากัน รองลงมา  
ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมีความรวดเร็วในการให้บริการและระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม  
ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ เป็นลำดับที่ 3 มีค่าเฉลี่ย 4.80 หรือร้อยละ 96.0 เท่ากัน และ  
ผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการตามลำดับก่อนหลังเสมอภาคและเท่าเทียมกันน้อยที่สุด เป็นลำดับ  
ที่ 7 โดยมีค่าเฉลี่ย 4.77 หรือร้อยละ 95.4

**ช่องทางการให้บริการ** ในภาพรวมผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.78 หรือร้อยละ  
95.6 พิจารณารายประเด็นพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมีช่องทางเพื่อเลือกใช้ในการติดต่อ  
ประสานงานได้หลายรูปแบบ เช่น ทางโทรศัพท์ที่ติดต่อง่าย และมีเจ้าหน้าที่รับโทรศัพท์ตลอดเวลา  
สถานที่ติดต่อทางไปรษณีย์ หรือทาง website และเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น แจงรายชื่อ  
และเบอร์ติดต่อของผู้รับผิดชอบเพื่อให้ประสานงานหรือติดต่อสอบถาม เป็นลำดับที่ 1 มีค่าเฉลี่ย 4.79  
หรือร้อยละ 95.8 เท่ากัน รองลงมาผู้รับบริการมีความพึงพอใจมีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บกจุด

บริการมีความชัดเจนและจุด/ช่องบริการมีความเหมาะสม สะดวกสบายในการใช้บริการ เป็นลำดับที่ 3 มีค่าเฉลี่ย 4.78 หรือร้อยละ 95.6 เท่ากัน และผู้รับบริการมีความพึงพอใจการเปิดรับข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้นน้อยที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.77 หรือร้อยละ 95.4

**เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** ในภาพรวมผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.80 หรือร้อยละ 96.0 พิจารณารายประเด็นพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมีเจ้าหน้าที่เพียงพอในการให้บริการ เป็นลำดับที่ 1 มีค่าเฉลี่ย 4.82 หรือร้อยละ 96.4 รองลงมาผู้รับบริการมีความพึงพอใจให้คำแนะนำตลอดเวลาที่มาติดต่อ/รับบริการและความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ เป็นลำดับที่ 2 มีค่าเฉลี่ย 4.81 หรือร้อยละ 96.2 เท่ากัน และผู้รับบริการมีความพึงพอใจการแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย มีมารยาท ยิ้มแย้ม แจ่มใส่น้อยที่สุด เป็นลำดับที่ 6 โดยมีค่าเฉลี่ย 4.78 หรือร้อยละ 95.6

**สิ่งอำนวยความสะดวก** ในภาพรวมผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.77 หรือร้อยละ 95.4 พิจารณารายประเด็นพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมีความปลอดภัยของชีวิตและทรัพย์สินของผู้มาใช้บริการ เป็นลำดับที่ 1 มีค่าเฉลี่ย 4.80 หรือร้อยละ 96.0 รองลงมาผู้รับบริการมีความพึงพอใจ “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ เป็นลำดับที่ 2 มีค่าเฉลี่ย 4.79 หรือร้อยละ 95.8 และผู้รับบริการมีความพึงพอใจการจัดพื้นที่การให้บริการที่สามารถอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการอย่างเหมาะสมน้อยที่สุด เป็นลำดับที่ 6 โดยมีค่าเฉลี่ย 4.75 หรือร้อยละ 95.0 รายละเอียดแสดงในตารางที่ 4.6

**ตารางที่ 4.6** ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าร้อยละของคะแนนและความพึงพอใจการให้บริการ งานด้านภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าเรือ

| ความพึงพอใจ  | ค่าเฉลี่ย<br>$\bar{X}$ | ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน<br>SD | ค่าร้อยละของคะแนน | การแปลผล             | ลำดับที่ |
|--|------------------------|----------------------------|-------------------|----------------------|----------|
| <b>ต่อขั้นตอนการให้บริการ</b>  |                        |                            |                   |                      |          |
| 1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน                              | 4.81                   | 0.63                       | 96.2              | พอใจมากที่สุด        | 1        |
| 2. มีป้ายที่แสดงขั้นตอนอย่างชัดเจน                                   | 4.81                   | 0.61                       | 96.2              | พอใจมากที่สุด        | 1        |
| 3. มีความรวดเร็วในการให้บริการ                                       | 4.80                   | 0.59                       | 96.0              | พอใจมากที่สุด        | 3        |
| 4. ความชัดเจนในการอธิบายชี้แจง แนะนำขั้นตอนในการให้บริการ            | 4.79                   | 0.63                       | 95.8              | พอใจมากที่สุด        | 5        |
| 5. มีการให้บริการตามลำดับก่อนหลังเสมอภาคเท่าเทียมกัน                 | 4.77                   | 0.61                       | 95.4              | พอใจมากที่สุด        | 7        |
| 6. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน                        | 4.78                   | 0.62                       | 95.6              | พอใจมากที่สุด        | 6        |
| 7. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ | 4.80                   | 0.59                       | 96.0              | พอใจมากที่สุด        | 3        |
| <b>ภาพรวม</b>  | <b>4.79</b>            | <b>0.62</b>                | <b>95.8</b>       | <b>พอใจมากที่สุด</b> |          |
| <b>ต่อช่องทางบริการ</b>  |                        |                            |                   |                      |          |

| ความพึงพอใจ   | ค่าเฉลี่ย<br>$\bar{X}$ | ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน<br>SD | ค่าร้อยละของคะแนน | การแปลผล             | ลำดับที่ |
|---|------------------------|----------------------------|-------------------|----------------------|----------|
| 1. มีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ มีความชัดเจน   | 4.78                   | 0.61                       | 95.6              | พอใจมากที่สุด        | 3        |
| 2. จุด/ช่องบริการมีความเหมาะสม สะดวกสบาย ในการใช้บริการ   | 4.78                   | 0.63                       | 95.6              | พอใจมากที่สุด        | 3        |
| 3. การเปิดรับข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น   | 4.77                   | 0.64                       | 95.4              | พอใจมากที่สุด        | 5        |
| 4. มีช่องทางเพื่อเลือกใช้ในการติดต่อประสานงานได้หลายรูปแบบ เช่น ทางโทรศัพท์ที่ติดต่อง่าย และมีเจ้าหน้าที่รับโทรศัพท์ตลอดเวลา สถานที่ติดต่อทางไปรษณีย์ หรือทาง website | 4.79                   | 0.59                       | 95.8              | พอใจมากที่สุด        | 1        |
| 5. เปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น แจงรายชื่อและเบอร์ติดต่อของผู้รับผิดชอบเพื่อให้ประสานงานหรือติดต่อสอบถาม  | 4.79                   | 0.62                       | 95.8              | พอใจมากที่สุด        | 1        |
| <b>ภาพรวม</b>   | <b>4.78</b>            | <b>0.60</b>                | <b>95.6</b>       | <b>พอใจมากที่สุด</b> |          |
| <b>ต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>   |                        |                            |                   |                      |          |
| 1. มีเจ้าหน้าที่เพียงพอในการให้บริการ   | 4.82                   | 0.62                       | 96.4              | พอใจมากที่สุด        | 1        |
| 2. แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย มีมารยาท ยิ้มแย้ม แจ่มใส  | 4.78                   | 0.61                       | 95.6              | พอใจมากที่สุด        | 6        |
| 3. ให้คำแนะนำตลอดเวลาที่มาติดต่อ/รับบริการ  | 4.81                   | 0.63                       | 96.2              | พอใจมากที่สุด        | 2        |
| 4. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่  | 4.81                   | 0.59                       | 96.2              | พอใจมากที่สุด        | 2        |
| 5. เจ้าหน้าที่ให้บริการ โดยไม่เลือกปฏิบัติ  | 4.79                   | 0.62                       | 95.8              | พอใจมากที่สุด        | 5        |
| 6. มีความรู้และสามารถอธิบาย ชี้แจง แนะนำขั้นตอนได้  | 4.80                   | 0.64                       | 96.0              | พอใจมากที่สุด        | 4        |
| <b>ภาพรวม</b>   | <b>4.80</b>            | <b>0.61</b>                | <b>96.0</b>       | <b>พอใจมากที่สุด</b> |          |
| <b>ต่อสิ่งอำนวยความสะดวก</b>  |                        |                            |                   |                      |          |
| 1. มีการจัดพื้นที่การให้บริการที่สามารถอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการอย่างเหมาะสม   | 4.75                   | 0.67                       | 95.0              | พอใจมากที่สุด        | 6        |
| 2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ  | 4.76                   | 0.61                       | 95.2              | พอใจมากที่สุด        | 5        |
| 3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม   | 4.77                   | 0.64                       | 95.4              | พอใจมากที่สุด        | 3        |
| 4. “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ  | 4.79                   | 0.63                       | 95.8              | พอใจมากที่สุด        | 2        |
| 5. มีความปลอดภัยของชีวิตและทรัพย์สินของผู้มาใช้บริการ   | 4.80                   | 0.66                       | 96.0              | พอใจมากที่สุด        | 1        |
| 6. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสาร การการให้ความรู้  | 4.77                   | 0.63                       | 95.4              | พอใจมากที่สุด        | 3        |
| <b>ภาพรวม</b>   | <b>4.77</b>            | <b>0.59</b>                | <b>94.4</b>       | <b>พอใจมากที่สุด</b> |          |

ความพึงพอใจการให้บริการงานด้านภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าเรือ อำเภอปากพลี จังหวัดนครนายก ในภาพรวม

ในภาพรวม ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.79 หรือร้อยละ 95.8 เมื่อพิจารณารายประเด็นพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เป็นลำดับที่ 1 มีค่าเฉลี่ย 4.80 หรือร้อยละ 96.0 รองลงมาผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ เป็นลำดับที่ 2 มีค่าเฉลี่ย 4.79 หรือร้อยละ 95.8 ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ เป็นลำดับที่ 3 มีค่าเฉลี่ย 4.78 หรือร้อยละ 95.6 และผู้รับบริการความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกน้อยที่สุด เป็นลำดับที่ 4 โดยมีค่าเฉลี่ย 4.77 หรือร้อยละ 95.4 รายละเอียดแสดงดังในตารางที่ 4.7

**ตารางที่ 4.7** ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าร้อยละของคะแนนและความพึงพอใจการให้บริการ  
งานด้านภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าเรือ ในภาพรวม

| ความพึงพอใจ                   | ค่าเฉลี่ย<br>—<br>X | ส่วนเบี่ยงเบน<br>มาตรฐาน<br>SD | ค่าร้อยละ<br>ของคะแนน | การ<br>แปลผล         | ลำดับ<br>ที่ |
|-------------------------------|---------------------|--------------------------------|-----------------------|----------------------|--------------|
| 1. ต่อขั้นตอนการให้บริการ     | 4.79                | 0.62                           | 95.8                  | พอใจมากที่สุด        | 2            |
| 2. ต่อช่องทางการให้บริการ     | 4.78                | 0.60                           | 95.6                  | พอใจมากที่สุด        | 3            |
| 3. ต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | 4.80                | 0.61                           | 96.0                  | พอใจมากที่สุด        | 1            |
| 4. ต่อสิ่งอำนวยความสะดวก      | 4.77                | 0.59                           | 95.4                  | พอใจมากที่สุด        | 4            |
| <b>ภาพรวม</b>                 | <b>4.79</b>         | <b>0.63</b>                    | <b>95.8</b>           | <b>พอใจมากที่สุด</b> |              |

**ความพึงพอใจการให้บริการงานด้านการศึกษาขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าเรือ อำเภอปากพลี  
จังหวัดนครนายก**

ความพึงพอใจการให้บริการ ประกอบด้วยข้อคำถาม 4 ด้าน ในส่วนนี้เป็นการนำเสนอรายละเอียดของประเด็นต่างๆ ในแต่ละด้าน ดังนี้

**ขั้นตอนการให้บริการ** ในภาพรวมผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.80 หรือร้อยละ 96.0 พิจารณารายประเด็นพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมีจำนวนบุคลากรที่ให้บริการที่เพียงพอและมีขั้นตอนและกระบวนการในการให้บริการไม่ซับซ้อน เป็นลำดับที่ 1 มีค่าเฉลี่ย 4.81 หรือร้อยละ 96.2 เท่ากัน รองลงมาผู้รับบริการมีความพึงพอใจให้บริการที่เป็นไปตามลำดับของผู้มาใช้บริการ เป็นลำดับที่ 3 มีค่าเฉลี่ย



4.80 หรือร้อยละ 96.0 และผู้รับบริการมีความพึงพอใจความรวดเร็วในการให้บริการและระยะเวลารอคอยรับบริการเหมาะสมน้อยที่สุด เป็นลำดับที่ 5 โดยมีค่าเฉลี่ย 4.78 หรือร้อยละ 95.6 เท่ากัน

**ช่องทางกรให้บริการ** ในภาพรวมผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.78 หรือร้อยละ 95.6 พิจารณารายประเด็นพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมีการสอบถามความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากผู้ปกครองโดยตรง เป็นลำดับที่ 1 มีค่าเฉลี่ย 4.80 หรือร้อยละ 96.0 รองลงมาผู้รับบริการมีความพึงพอใจมีช่องทางเพื่อเลือกใช้ในการติดต่อประสานงานได้หลายแบบ เช่น ทางโทรศัพท์ที่ติดต่อง่าย และมีเจ้าหน้าที่รับโทรศัพท์ตลอดเวลา สถานที่ติดต่อทางไปรษณีย์ หรือทาง website เป็นลำดับที่ 2 มีค่าเฉลี่ย 4.79 หรือร้อยละ 95.8 และผู้รับบริการมีความพึงพอใจการเปิดรับข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้นน้อยที่สุด เป็นลำดับที่ 5 โดยมีค่าเฉลี่ย 4.76 หรือร้อยละ 95.2

**เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** ในภาพรวมผู้รับบริการพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.81 หรือร้อยละ 96.2 พิจารณารายประเด็นพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจความเอาใจใส่และให้การดูแลนักเรียนของครูและความรู้ความสามารถในการสอนหนังสือของครู เป็นลำดับที่ 1 มีค่าเฉลี่ย 4.82 หรือร้อยละ 96.4 เท่ากัน รองลงมาผู้รับบริการมีความพึงพอใจความรับผิดชอบในการสอนของครูและความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างครูกับผู้ปกครองและนักเรียน เป็นลำดับที่ 3 มีค่าเฉลี่ย 4.81 หรือร้อยละ 96.2 เท่ากัน และผู้รับบริการมีความพึงพอใจบุคลิกภาพและการแต่งกายของครูน้อยที่สุด เป็นลำดับที่ 6 โดยมีค่าเฉลี่ย 4.78 หรือร้อยละ 95.6

**สิ่งอำนวยความสะดวก** ในภาพรวมผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.79 หรือร้อยละ 95.8 พิจารณารายประเด็นพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอาคารหรือห้องเรียนมีความเหมาะสม เป็นลำดับที่ 1 มีค่าเฉลี่ย 4.82 หรือร้อยละ 96.4 เท่ากัน รองลงมาผู้รับบริการมีความพึงพอใจห้องเรียนจัดให้มีสื่อการเรียนการสอนได้อย่างเหมาะสม เป็นลำดับที่ 2 มีค่าเฉลี่ย 4.81 หรือร้อยละ 96.2 และผู้รับบริการมีความพึงพอใจสนามกีฬา สถานที่พักผ่อนกว้างขวางเพียงพอกับจำนวนนักเรียนน้อยที่สุด เป็นลำดับที่ 6 โดยมีค่าเฉลี่ย 4.77 หรือร้อยละ 95.4 รายละเอียดตารางที่ 4.8

**ตารางที่ 4.8** ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าร้อยละของคะแนนและระดับความพึงพอใจการให้บริการ

งานด้านการศึกษาขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าเรือ

| ความพึงพอใจ                                      | ค่าเฉลี่ย<br>$\bar{X}$ | ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน<br>SD | ค่าร้อยละของคะแนน | การแปลผล             | ลำดับที่ |
|--|------------------------|----------------------------|-------------------|----------------------|----------|
| <b>ต่อขั้นตอนการให้บริการ</b>                    |                        |                            |                   |                      |          |
| 1. มีจำนวนบุคลากรที่ให้บริการที่เพียงพอ          | 4.81                   | 0.64                       | 96.2              | พอใจมากที่สุด        | 1        |
| 2. มีขั้นตอนและกระบวนการในการให้บริการไม่ซับซ้อน | 4.81                   | 0.64                       | 96.2              | พอใจมากที่สุด        | 1        |
| 3. ให้บริการอย่างเป็นระบบและมีความเหมาะสม        | 4.79                   | 0.62                       | 95.8              | พอใจมากที่สุด        | 4        |
| 4. ให้บริการที่เป็นไปตามลำดับของผู้มาใช้บริการ   | 4.80                   | 0.63                       | 96.0              | พอใจมากที่สุด        | 3        |
| 5. ความรวดเร็วในการให้บริการ                     | 4.78                   | 0.61                       | 95.6              | พอใจมากที่สุด        | 5        |
| 6. ระยะเวลารอคอยรับบริการเหมาะสม                 | 4.78                   | 0.63                       | 95.6              | พอใจมากที่สุด        | 5        |
| <b>ภาพรวม</b>                                    | <b>4.80</b>            | <b>0.62</b>                | <b>96.0</b>       | <b>พอใจมากที่สุด</b> |          |

| ความพึงพอใจ  | ค่าเฉลี่ย<br>$\bar{X}$ | ส่วน<br>เบี่ยงเบน<br>มาตรฐาน<br>SD | ค่าร้อยละ<br>ของ<br>คะแนน | การ<br>แปลผล         | ลำดับ<br>ที่ |
|--|------------------------|------------------------------------|---------------------------|----------------------|--------------|
| <b>ต่อช่องทางการให้บริการ</b>  |                        |                                    |                           |                      |              |
| 1. มีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการความชัดเจน   | 4.78                   | 0.61                               | 95.6                      | พอใจมากที่สุด        | 3            |
| 2. จุด/ช่องบริการมีความเหมาะสม สะดวกสบาย<br>ในการใช้บริการ   | 4.78                   | 0.61                               | 95.6                      | พอใจมากที่สุด        | 3            |
| 3. การเปิดรับข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับ<br>ความคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น  | 4.76                   | 0.59                               | 95.2                      | พอใจมากที่สุด        | 6            |
| 4. มีช่องทางเพื่อเลือกใช้ในการติดต่อประสานงานได้หลาย<br>รูปแบบ เช่น ทางโทรศัพท์ที่ติดต่อง่าย และมีเจ้าหน้าที่รับ<br>โทรศัพท์ตลอดเวลา สถานที่ติดต่อทางไปรษณีย์ หรือทาง<br>website | 4.79                   | 0.60                               | 95.8                      | พอใจมากที่สุด        | 2            |
| 5. เปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น แจ้งรายชื่อและ<br>เบอร์ติดต่อของผู้รับผิดชอบเพื่อให้ประสานงานหรือติดต่อ<br>สอบถาม  | 4.77                   | 0.56                               | 95.4                      | พอใจมากที่สุด        | 5            |
| 6. มีการสอบถามความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากผู้ปกครอง<br>โดยตรง   | 4.80                   | 0.62                               | 96.0                      | พอใจมากที่สุด        | 1            |
| <b>ภาพรวม</b>  | <b>4.78</b>            | <b>0.61</b>                        | <b>95.6</b>               | <b>พอใจมากที่สุด</b> |              |
| <b>ต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>  |                        |                                    |                           |                      |              |
| 1. บุคลิกภาพและการแต่งกายของครู  | 4.78                   | 0.67                               | 95.6                      | พอใจมากที่สุด        | 6            |
| 2. กิริยามารยาท การพูดจาสุภาพอ่อนโยนของครู   | 4.79                   | 0.68                               | 95.8                      | พอใจมากที่สุด        | 5            |
| 3. ความเอาใจใส่และให้การดูแลนักเรียนของครู   | 4.82                   | 0.64                               | 96.4                      | พอใจมากที่สุด        | 1            |
| 4. ความรู้ความสามารถในการสอนหนังสือของครู  | 4.82                   | 0.59                               | 96.4                      | พอใจมากที่สุด        | 1            |
| 5. ความรับผิดชอบในการสอนของครู   | 4.81                   | 0.58                               | 96.2                      | พอใจมากที่สุด        | 3            |
| 6. ความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างครูกับผู้ปกครองและนักเรียน  | 4.81                   | 0.61                               | 96.2                      | พอใจมากที่สุด        | 3            |
| <b>ภาพรวม</b>  | <b>4.81</b>            | <b>0.64</b>                        | <b>96.2</b>               | <b>พอใจมากที่สุด</b> |              |
| <b>ต่อสิ่งอำนวยความสะดวก</b>   |                        |                                    |                           |                      |              |
| 1. อาคารหรือห้องเรียนมีความเหมาะสม   | 4.82                   | 0.64                               | 96.4                      | พอใจมากที่สุด        | 1            |
| 2. ความสะอาดของสถานที่และสภาพแวดล้อม   | 4.79                   | 0.61                               | 95.8                      | พอใจมากที่สุด        | 3            |
| 3. ห้องเรียนจัดให้มีสื่อการเรียนการสอนได้อย่างเหมาะสม  | 4.81                   | 0.64                               | 96.2                      | พอใจมากที่สุด        | 2            |
| 4. ห้องน้ำ ห้องส้วม มีความสะอาดและปลอดภัย  | 4.79                   | 0.62                               | 95.8                      | พอใจมากที่สุด        | 3            |
| 5. สนามกีฬา สถานที่พักผ่อนกว้างขวางเพียงพอ<br>กับจำนวนนักเรียน   | 4.77                   | 0.60                               | 95.4                      | พอใจมากที่สุด        | 6            |
| 6. การจัดการจราจรบริเวณด้านหน้าโรงเรียน  | 4.78                   | 0.61                               | 95.6                      | พอใจมากที่สุด        | 5            |
| <b>ภาพรวม</b>  | <b>4.79</b>            | <b>0.64</b>                        | <b>95.8</b>               | <b>พอใจมากที่สุด</b> |              |

ความพึงพอใจการให้บริการงานด้านการศึกษาขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าเรือ อำเภอปากพลี  
จังหวัดนครนายก ในภาพรวม

ในภาพรวม ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.80 หรือร้อยละ 96.0 ในกรณีจำแนกเป็นรายด้าน พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เป็นลำดับที่ 1 มีค่าเฉลี่ย 4.81 หรือร้อยละ 96.2 รองลงมาผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ เป็นลำดับที่ 2 มีค่าเฉลี่ย 4.80 หรือร้อยละ 96.0 ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก เป็นลำดับที่ 3 มีค่าเฉลี่ย 4.79 หรือ ร้อยละ 95.8 และผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการน้อยที่สุด เป็นลำดับที่ 4 มีค่าเฉลี่ย 4.78 หรือร้อยละ 95.6 รายละเอียดดังแสดงในตารางที่ 4.9

**ตารางที่ 4.9** ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าร้อยละของคะแนน และระดับความพึงพอใจการให้บริการ งานด้านการศึกษาขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าเรือ ในภาพรวม

| ความพึงพอใจ                   | ค่าเฉลี่ย<br>—<br>X | ส่วนเบี่ยงเบน<br>มาตรฐาน<br>(SD.) | ค่าร้อยละ<br>ของคะแนน | การ<br>แปลผล         | ลำดับที่ |
|-------------------------------|---------------------|-----------------------------------|-----------------------|----------------------|----------|
| 1. ต่อขั้นตอนการให้บริการ     | 4.80                | 0.62                              | 96.0                  | พอใจมากที่สุด        | 2        |
| 2. ต่อช่องทางการให้บริการ     | 4.78                | 0.61                              | 95.6                  | พอใจมากที่สุด        | 4        |
| 3. ต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | 4.81                | 0.64                              | 96.2                  | พอใจมากที่สุด        | 1        |
| 4. ต่อสิ่งอำนวยความสะดวก      | 4.79                | 0.64                              | 95.8                  | พอใจมากที่สุด        | 3        |
| <b>ภาพรวม</b>                 | <b>4.80</b>         | <b>0.63</b>                       | <b>96.0</b>           | <b>พอใจมากที่สุด</b> |          |

**สรุป ความพึงพอใจการให้บริการทุกภารกิจขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าเรือ อำเภอปากพลี จังหวัดนครนายก**

ในภาพรวม ผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการทุกภารกิจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.80 หรือร้อยละ 96.0 เมื่อพิจารณาภารกิจแต่ละภารกิจพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม เป็นลำดับที่ 1 มีค่าเฉลี่ย 4.81 หรือร้อยละ 96.2 รองลงมาผู้รับบริการมีความพึงพอใจ โยธา (การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง) และงานด้านการศึกษา เป็นลำดับที่ 2 มีค่าเฉลี่ย 4.80 หรือร้อยละ 96.0 เท่ากัน และผู้รับบริการมีความพึงพอใจงานด้านภาษีน้อยที่สุด เป็นลำดับที่ 4 โดยมีค่าเฉลี่ย 4.79 หรือร้อยละ 95.8 รายละเอียดดังแสดงในตารางที่ 4.10

**ตารางที่ 4.10** สรุป ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าร้อยละของคะแนนและระดับความพึงพอใจ การให้บริการทุกภารกิจขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าเรือ

| การให้บริการด้านต่างๆ                        | ค่าเฉลี่ย<br>$\bar{X}$ | ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน<br>SD | ค่าร้อยละของคะแนน | การแปลผล             | ลำดับที่ |
|--|------------------------|----------------------------|-------------------|----------------------|----------|
| 1. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม        | 4.81                   | 0.62                       | 96.2              | พอใจมากที่สุด        | 1        |
| 2. งานด้านโยธา (การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง) | 4.80                   | 0.61                       | 96.0              | พอใจมากที่สุด        | 2        |
| 3. งานด้านภาษี                               | 4.79                   | 0.63                       | 95.8              | พอใจมากที่สุด        | 4        |
| 4. งานด้านการศึกษา                           | 4.80                   | 0.61                       | 96.0              | พอใจมากที่สุด        | 2        |
| <b>ภาพรวม</b>                                | <b>4.80</b>            | <b>0.66</b>                | <b>96.0</b>       | <b>พอใจมากที่สุด</b> |          |

**สรุป** ในปีงบประมาณ พ.ศ.2565 องค์การบริหารส่วนตำบลท่าเรือ อำเภอปากพลี จังหวัดนครนายก ได้กำหนดประเมินความพึงพอใจ 4 ภารกิจ ได้แก่ (1) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (2) งานด้านโยธา (การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง) (3) งานด้านภาษี และ (4) งานด้านการศึกษา ผลการประเมินความพึงพอใจพบว่า ได้คะแนนความพึงพอใจแต่ละงานตามลำดับ ดังตารางที่ 4.10 ดังนี้ ร้อยละ 96.2 ร้อยละ 96.0 ร้อยละ 95.8 และ 96.0

$$\begin{aligned} \text{จำนวน} &= \frac{384}{4} \\ &= 96.0 \\ \text{คะแนนที่ได้} &= 10 \text{ คะแนน} \end{aligned}$$

## การประเมินความพึงพอใจโครงการที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของจังหวัดและโครงการดีเด่น

### โครงการก่อสร้างถนน คสล.สายหมู่ 5 บ้านท่าควายแห - หมู่ 8 บ้านท่าประดิมธุ์

ในภาพรวม ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.79 หรือร้อยละ 95.8 เมื่อพิจารณาภาระงานรายด้านพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจประชาชนได้รับประโยชน์จากโครงการและผลของโครงการสามารถแก้ปัญหาความต้องการของประชาชนได้ เป็นลำดับที่ 1 มีค่าเฉลี่ย 4.83 หรือร้อยละ 96.6 เท่ากัน รองลงมาผู้รับบริการมีความพึงพอใจเจ้าหน้าที่/ผู้รับผิดชอบ กำกับ ติดตาม ตรวจสอบให้การก่อสร้างมีคุณภาพได้มาตรฐาน เป็นลำดับที่ 3 มีค่าเฉลี่ย 4.82 หรือร้อยละ 96.4 ผู้รับบริการมีความพึงพอใจประชาชนมีส่วนร่วมเสนอในโครงการ เป็นลำดับที่ 4 มีค่าเฉลี่ย 4.81 หรือร้อยละ 96.2 และผู้รับบริการมีความพึงพอใจระยะเวลาในการก่อสร้างเป็นไปตามที่กำหนดน้อยที่สุด เป็นลำดับที่ 11 มีค่าเฉลี่ย 4.74 หรือร้อยละ 94.8 รายละเอียดแสดงในตารางที่ 4.11

### ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าร้อยละของคะแนน และระดับความพึงพอใจโครงการ

ที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์จังหวัด โครงการก่อสร้างถนน คสล.สายหมู่ 5 บ้านท่าควายแห

หมู่ 8 บ้านท่าประดิมธุ์

| ความพึงพอใจ                                    | ค่าเฉลี่ย<br>$\bar{X}$ | ส่วน<br>เบี่ยงเบน<br>มาตรฐาน<br>S.D. | ค่าร้อยละ<br>ของ<br>คะแนน | การ<br>แปลผล  | ลำดับ<br>ที่ |
|--|------------------------|--------------------------------------|---------------------------|---------------|--------------|
| 1. ระยะเวลาในการก่อสร้างเป็นไปตามที่กำหนด      | 4.74                   | 0.61                                 | 94.8                      | พอใจมากที่สุด | 11           |
| 2. การแจ้งรายละเอียดโครงการ                    | 4.76                   | 0.62                                 | 95.2                      | พอใจมากที่สุด | 9            |
| 3. ประชาชนได้รับประโยชน์จากโครงการ             | 4.83                   | 0.66                                 | 96.6                      | พอใจมากที่สุด | 1            |
| 4. มีความโปร่งใสในการดำเนินโครงการ             | 4.79                   | 0.64                                 | 95.8                      | พอใจมากที่สุด | 6            |
| 5. การประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้งานก่อสร้าง | 4.75                   | 0.60                                 | 95.0                      | พอใจมากที่สุด | 10           |
| 6. ประชาชนมีส่วนร่วมเสนอในโครงการ              | 4.81                   | 0.63                                 | 96.2                      | พอใจมากที่สุด | 4            |
| 7. ประชาชนมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น       | 4.80                   | 0.64                                 | 96.0                      | พอใจมากที่สุด | 5            |
| 8. มีการรายงานผลการดำเนินโครงการให้ประชาชนทราบ | 4.77                   | 0.61                                 | 95.4                      | พอใจมากที่สุด | 8            |

| ความพึงพอใจ  | ค่าเฉลี่ย<br>$\bar{X}$ | ส่วน<br>เบี่ยงเบน<br>มาตรฐาน<br>S.D. | ค่าร้อยละ<br>ของ<br>คะแนน | การ<br>แปลผล  | ลำดับ<br>ที่ |
|--|------------------------|--------------------------------------|---------------------------|---------------|--------------|
| 9. เจ้าหน้าที่/ผู้รับผิดชอบกำกับ ติดตาม การดำเนินการให้มีการก่อสร้างเป็นไปอย่างรวดเร็ว | 4.78                   | 0.63                                 | 95.8                      | พอใจมากที่สุด | 7            |
| 10. เจ้าหน้าที่/ผู้รับผิดชอบ กำกับ ติดตาม ตรวจสอบให้การก่อสร้างมีคุณภาพได้มาตรฐาน      | 4.82                   | 0.65                                 | 96.4                      | พอใจมากที่สุด | 3            |
| 11. ผลของโครงการสามารถแก้ปัญหาความต้องการของประชาชนได้                                 | 4.83                   | 0.66                                 | 96.6                      | พอใจมากที่สุด | 1            |
| ภาพรวม   | 4.79                   | 0.67                                 | 95.8                      | พอใจมากที่สุด |              |

#### โครงการดีเด่น โครงการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้ด้อยโอกาส (หลักสูตรระยะสั้นการแปรรูปปลาร้า)

ในภาพรวม ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.79 หรือร้อยละ 95.8 พิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจการจัดเตรียมวัสดุอุปกรณ์มีความพร้อมในการดำเนินโครงการ /กิจกรรม เป็นลำดับที่ 1 โดยมีค่าเฉลี่ย 4.82 หรือร้อยละ 96.4 รองลงมาผู้รับบริการมีความพึงพอใจมีการเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็น เป็นลำดับที่ 2 โดยมีค่าเฉลี่ย 4.81 หรือร้อยละ 96.2 ผู้รับบริการมีความพึงพอใจประชาชนมีส่วนร่วมในการตรวจสอบโครงการและสถานที่ในการดำเนินโครงการ /กิจกรรมมีความเหมาะสม เป็นลำดับที่ 3 โดยมีค่าเฉลี่ย 4.81 หรือร้อยละ 96.2 เท่ากัน และผู้รับบริการมีความพึงพอใจระยะเวลาการดำเนินการกิจกรรม/โครงการมีความเหมาะสมน้อยที่สุด เป็นลำดับที่ 10 มีค่าเฉลี่ย 4.76 หรือ ร้อยละ 95.2 รายละเอียดแสดงในตารางที่ 4.12

#### ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าร้อยละของคะแนน และระดับความพึงพอใจ โครงการดีเด่น โครงการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้ด้อยโอกาส (หลักสูตรระยะสั้นการแปรรูปปลาร้า)

| ความพึงพอใจ  | ค่าเฉลี่ย<br>$\bar{X}$ | ส่วน<br>เบี่ยงเบน<br>มาตรฐาน<br>S.D. | ค่าร้อยละ<br>ของ<br>คะแนน | การ<br>แปลผล  | ลำดับ<br>ที่ |
|--|------------------------|--------------------------------------|---------------------------|---------------|--------------|
| 1. การประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลข่าวสารของโครงการ | 4.76                   | 0.62                                 | 95.2                      | พอใจมากที่สุด | 10           |
| 2. ประชาชนได้รับประโยชน์จากการดำเนินงานโครงการ             | 4.79                   | 0.61                                 | 95.8                      | พอใจมากที่สุด | 5            |
| 3. ระยะเวลาการดำเนินการกิจกรรม/โครงการมีความเหมาะสม        | 4.78                   | 0.61                                 | 95.6                      | พอใจมากที่สุด | 7            |
| 4. ประชาชนมีส่วนร่วมเสนอในการนำเสนอกิจกรรม/โครงการ         | 4.78                   | 0.61                                 | 95.6                      | พอใจมากที่สุด | 7            |
| 5. ประชาชนมีส่วนร่วมในการตรวจสอบโครงการ                    | 4.80                   | 0.62                                 | 96.0                      | พอใจมากที่สุด | 3            |
| 6. มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็น                 | 4.81                   | 0.62                                 | 96.2                      | พอใจมากที่สุด | 2            |
| 7. มีการรายงานผลการดำเนินโครงการให้ประชาชนทราบ             | 4.79                   | 0.61                                 | 95.8                      | พอใจมากที่สุด | 5            |

| ความพึงพอใจ  | ค่าเฉลี่ย<br>$\bar{X}$ | ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน<br>S.D. | ค่าร้อยละของคะแนน | การแปลผล             | ลำดับที่ |
|--|------------------------|------------------------------|-------------------|----------------------|----------|
| 8. เจ้าหน้าที่สามารถดำเนินกิจกรรม/โครงการ ได้บรรลุวัตถุประสงค์     | 4.77                   | 0.63                         | 95.4              | พอใจมากที่สุด        | 9        |
| 9. สถานที่ในการดำเนินโครงการ /กิจกรรมมีความเหมาะสม                 | 4.80                   | 0.62                         | 96.0              | พอใจมากที่สุด        | 3        |
| 10. การจัดเตรียมวัสดุอุปกรณ์มีความพร้อมในการดำเนินโครงการ /กิจกรรม | 4.82                   | 0.63                         | 96.4              | พอใจมากที่สุด        | 1        |
| <b>ภาพรวม</b>  | <b>4.79</b>            | <b>0.64</b>                  | <b>95.8</b>       | <b>พอใจมากที่สุด</b> |          |

### ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลท่าเรือ อำเภอปากพลี จังหวัดนครนายก

#### 3.1 สิ่งที่น่าสนใจ

- (1) ผู้บริหารใกล้ชิดประชาชน เข้าถึงง่าย มีมนุษยสัมพันธ์ดี รับฟังปัญหาของประชาชน และแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว
- (2) ข้าราชการและเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าเรือ ให้บริการแก่ประชาชนเป็นอย่างดี มีความรู้ความสามารถในงานในหน้าที่ สามารถให้คำปรึกษาแก่ประชาชนได้ เช่น ฝ่ายงานโยธาให้คำปรึกษา บริการดี และราคาเป็นธรรม
- (3) องค์การบริหารส่วนตำบลท่าเรือ มีการฝึกอาชีพให้ประชาชนอย่างสม่ำเสมอ
- (4) การดูแลผู้สูงอายุ ผู้ป่วยติดเตียง จะดูแลดีมาก มีเจ้าหน้าที่ (อสม.) มาให้คำแนะนำในการดูแลสุขภาพ วัดความดัน
- (5) ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ครูดี เอาใจใส่นักเรียนดี สื่อการเรียนการสอนครบถ้วนสมบูรณ์ เพื่อการพัฒนาเด็ก

#### 3.2 ปัญหา

- (1) ยังไม่มีบริการการจัดเก็บขยะ ไม่มีถังขยะ องค์การบริหารส่วนตำบลท่าเรือ ควรจัดจ้างเอกชนมาทำการจัดเก็บขยะ
- (2) ในชุมชน ที่ไฟสาธารณะไม่สว่าง ควรติดตั้งหม้อไฟสาธารณะริมถนน เพื่อให้แสงสว่าง

#### 3.3 ข้อเสนอแนะ/ปัญหาอื่นๆ

- (1) องค์การบริหารส่วนตำบลท่าเรือ ควรเพิ่มงบประมาณในการดูแลเรื่องโครงสร้างพื้นฐานเรื่องไฟฟ้าสาธารณะ และท่อระบายน้ำ
- (2) องค์การบริหารส่วนตำบลท่าเรือ ควรเปิดที่สาธารณะที่มีอยู่ให้ประชาชนประกอบอาชีพ

(3) องค์การบริหารส่วนตำบลท่าเรือ ควรจัดทำป้ายการจราจร ป้ายไฟ ที่แสดงเตือนความปลอดภัย โดยเฉพาะตามถนน รถวิ่งเร็ว เพื่อความปลอดภัยของประชาชนในชุมชน



## บทที่ 5

### สรุปผล และข้อเสนอแนะ

#### 5.1 สรุปผล

การสำรวจความพึงพอใจบริการผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าเรือ อำเภอปากพลี จังหวัดนครนายก ในภาพรวม ผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการทุกภารกิจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.80 หรือร้อยละ 96.0 เมื่อพิจารณาภารกิจแต่ละภารกิจพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม เป็นลำดับที่ 1 มีค่าเฉลี่ย 4.81 หรือร้อยละ 96.2 รองลงมาผู้รับบริการมีความพึงพอใจ โยธา (การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง) และงานด้านการศึกษา เป็นลำดับที่ 2 มีค่าเฉลี่ย 4.80 หรือร้อยละ 96.0 เท่ากัน และผู้รับบริการมีความพึงพอใจงานด้านภาษีน้อยที่สุด เป็นลำดับที่ 4 โดยมีค่าเฉลี่ย 4.79 หรือร้อยละ 95.8

โครงการที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของจังหวัดโครงการก่อสร้างก่อสร้างถนน คสล.สายหมู่ 4 - หมู่ 8 (ต่อจากเดิม)

ในภาพรวม ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.79 หรือร้อยละ 95.8 เมื่อพิจารณาการงานรายด้านพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจประชาชนได้รับประโยชน์จากโครงการและผลของโครงการสามารถแก้ปัญหาความต้องการของประชาชนได้ เป็นลำดับที่ 1 มีค่าเฉลี่ย 4.83 หรือร้อยละ 96.6 เท่ากัน รองลงมาผู้รับบริการมีความพึงพอใจเจ้าหน้าที่/ผู้รับผิดชอบ กำกับ ติดตาม ตรวจสอบให้การก่อสร้างมีคุณภาพได้มาตรฐาน เป็นลำดับที่ 3 มีค่าเฉลี่ย 4.82 หรือร้อยละ 96.4 ผู้รับบริการมีความพึงพอใจประชาชนมีส่วนร่วมเสนอในโครงการ เป็นลำดับที่ 4 มีค่าเฉลี่ย 4.81 หรือร้อยละ 96.2 และผู้รับบริการมีความพึงพอใจระยะเวลาในการก่อสร้างเป็นไปตามที่กำหนดน้อยที่สุด เป็นลำดับที่ 11 มีค่าเฉลี่ย 4.74 หรือร้อยละ 94.8

โครงการดีเด่น โครงการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุตำบลท่าเรือ

ในภาพรวม ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.79 หรือร้อยละ 95.8 พิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจการจัดเตรียมวัสดุอุปกรณ์มีความพร้อมในการดำเนินโครงการ /กิจกรรม เป็นลำดับที่ 1 โดยมีค่าเฉลี่ย 4.82 หรือร้อยละ 96.4 รองลงมาผู้รับบริการมีความพึงพอใจมีการเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็น เป็นลำดับที่ 2 โดยมีค่าเฉลี่ย 4.81 หรือร้อยละ 96.2 และผู้รับบริการมีความพึงพอใจระยะเวลาการดำเนินการกิจกรรม/โครงการมีความเหมาะสมน้อยที่สุด เป็นลำดับที่ 10 มีค่าเฉลี่ย 4.76 หรือ ร้อยละ 95.2

#### 5.2 ข้อเสนอแนะ

ในภาพรวมผลการดำเนินงานด้านบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าเรือ มีความสอดคล้องกับความพึงพอใจของประชาชนต่อนโยบายและแผนพัฒนาในด้านต่างๆแสดงให้เห็นถึงความสามารถในการตอบสนองต่อความต้องการและการแก้ไขปัญหาในท้องถิ่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับความมุ่งหมายเพื่อการกระจายอำนาจให้แก่ประชาชนในตำบล เพื่อแก้ไขปัญหาและสนองตอบความต้องการของตนเอง อันจะส่งผลให้การพัฒนาคุณภาพชีวิต ความเป็นอยู่ของประชาชนในชุมชนดีขึ้น จะเห็นได้ว่า องค์การบริหารส่วนตำบล เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ที่มีความใกล้ชิดกับประชาชนส่วนใหญ่ของประเทศมากที่สุด บทบาทและภารกิจขององค์การบริหารส่วนตำบล จึงเป็นบทบาทที่ส่งผลกระทบโดยตรงต่อประชาชนในท้องถิ่น ดังนั้นภาพลักษณ์ของการบริหารจัดการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าเรือ จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีการบริหารจัดการที่โปร่งใส ซื่อตรง เป็นธรรม มีประสิทธิภาพประสิทธิผล และการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วน ร่วมในการบริหารจัดการ และการตรวจสอบการทำงานของ องค์การบริหารส่วนตำบลท่าเรือ ในทุกขั้นตอนเพื่อสะท้อนภาพลักษณ์ของการบริหารจัดการขององค์การบริหารส่วนตำบลที่ดี ทั้งนี้หากองค์การบริหารส่วนตำบลท่าเรือ มีการบริหารจัดการโดยยึดถือตามหลักการพื้นฐานธรรมาภิบาล (Good governance) อย่างเคร่งครัดแล้ว ถือได้ว่าเป็นการบริหารจัดการมิติใหม่ที่จะสร้างสรรค์ ประชาธิปไตยจากฐานรากที่แท้จริง ชุมชนจะสามารถอยู่ร่วมกันสร้างสรรค์ และจรรโลงให้ เกิดการพัฒนาที่ยั่งยืนอย่างแท้จริงต่อไป

จากผลสรุปการศึกษา ผู้วิจัยขอเสนอแนะแนวทางการบริหารจัดการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าเรือ อำเภอปากพลี จังหวัดนครนายก ในระดับนโยบายและระดับปฏิบัติ ดังนี้

#### 5.2.1 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

(1) องค์การบริหารส่วนตำบลท่าเรือ ต้องมีการจัดทำแผนพัฒนาหน่วยงาน และมีการนำแผนงานไปสู่การปฏิบัติจริง โดยเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานต้องเข้าใจบทบาทและความรับผิดชอบของตนการจัดทำแผนพัฒนาจะต้องมาจากความต้องการของประชาชนในพื้นที่อย่างแท้จริง

(2) องค์การบริหารส่วนตำบลท่าเรือ จะต้องมีการกำกับ และติดตามประเมินผล นำผลการประเมินมาทำการปรับปรุงแก้ไขอย่างแท้จริง

(3) องค์การบริหารส่วนตำบลท่าเรือ ต้องมีการจัดลำดับความสำคัญของงานในแต่ละด้าน และมีการดำเนินการทั้งเชิงรับและเชิงรุกอย่างรวดเร็ว

#### 5.2.2 ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ

แม้ว่างานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าเรือ ในภาพรวมจะอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด แต่มีงานที่ต้องพัฒนา ได้แก่ งานด้านภาษี ประเด็นความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก คือ ความพึงพอใจการจัดพื้นที่การให้บริการที่สามารถอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการอย่างเหมาะสม ซึ่งผู้รับบริการคาดหวังว่าจะได้เห็นหรือสัมผัสกับสถานที่ที่เป็นระเบียบเรียบร้อย สะอาด ทันสมัยมีป้าย มีที่นั่ง พื้นที่ให้บริการอย่างชัดเจนและเพียงพอที่จะอำนวยความสะดวกให้ประชาชน ดังนั้นองค์การบริหารส่วนตำบลท่าเรือ ต้องการปรับปรุงสถานที่ และสภาพแวดล้อม ให้ เอื้ออำนวยต่อการบริการประชาชน สร้างรูปแบบมาตรฐานของอาคาร ทั้งภายในและภายนอกที่เป็นเอกลักษณ์ จัดให้มีลานจอดรถ ปรับภูมิทัศน์ภายนอกให้สวยงาม จัดที่นั่งสำหรับนั่งพักคอยอย่างพอเพียง จัดให้มีเคาน์เตอร์บริการที่เป็นมาตรฐานรวมทั้งเคาน์เตอร์ประชาสัมพันธ์ส่วนหน้า การจัดให้มีที่อ่านหนังสือพิมพ์ ตู้น้ำดื่ม การจัดทำ ป้ายประชาสัมพันธ์กำหนดขั้นตอน และระยะเวลาแล้วเสร็จ ปรับปรุงห้องสุขา เป็นต้น

โครงการที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์จังหวัด โครงการก่อสร้างถนน คสล.สายหมู่ 5 บ้านท่าควาย  
แห - หมู่ 8 บ้านท่าประดิม และโครงการตีถนน โครงการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้ด้อยโอกาส (หลักสูตรระยะ  
สั้น การแปรรูปปลาร้า) มีงานที่ต้องพัฒนาสอดคล้องกัน ได้แก่ ระยะเวลาในการก่อสร้างเป็นไปตาม  
กำหนดและระยะเวลาการดำเนินการกิจกรรม/โครงการมีความเหมาะสม องค์การบริหารส่วนตำบลท่าเรือ  
สมควรที่ได้รับคำชมเชย เนื่องจากในช่วงเวลาดำเนินการตามแผนงานมีสถานการณ์การแพร่ระบาดของ  
โรคติดเชื้อไวรัส โควิด 2019 (โควิด-19) ทำให้การดำเนินการตามแผนงานต้องล่าช้าออกไปจากที่  
กำหนด ดังนั้นการทำงานแบบยืดหยุ่นจะถูกนำมาใช้ การทำงานแบบปรับตัวจึง “เน้นผลงานเป็น  
สำคัญ” ซึ่งบุคลากรทุกฝ่ายมีส่วนให้การดำเนินงานให้สำเร็จลุล่วงไปได้ เพราะองค์การบริหารส่วนตำบล  
ท่าเรือ มีผู้บริหารมีความเป็นผู้นำและบุคลากรในองค์กรมีความรู้ความสามารถและมีความรับผิดชอบ จึง  
เป็นสิ่งที่น่าชื่นชม

5.2.3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการให้บริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลท่าเรือ อำเภอ  
ปากพลี จังหวัดนครนายก

(1) สิ่งที่น่าสนใจ

1) ผู้บริหารใกล้ชิดประชาชน เข้าถึงง่าย มีมนุษยสัมพันธ์ดี รับฟังปัญหาของประชาชน และ  
แก้ไขปัญหาดังกล่าวอย่างรวดเร็ว

2) ข้าราชการและเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าเรือ ให้บริการแก่ประชาชนเป็น  
อย่างดี มีความรู้ความสามารถในงานในหน้าที่ สามารถให้คำปรึกษาแก่ประชาชนได้ เช่น ฝ่ายงานโยธาให้  
คำปรึกษา บริการดี และราคาเป็นธรรม

3) องค์การบริหารส่วนตำบลท่าเรือ มีการฝึกอบรมให้ประชาชนอย่างสม่ำเสมอ

4) การดูแลผู้สูงอายุ ผู้ป่วยติดเตียง จะดูแลดีมาก มีเจ้าหน้าที่ (อสม.) มาให้คำแนะนำในการ  
ดูแลสุขภาพ วัดความดัน

5) ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ครูดี เอาใจใส่นักเรียน สื่อการเรียนการสอนครบถ้วนสมบูรณ์ เพื่อการ  
พัฒนาเด็ก

(2) ปัญหา

1) ยังไม่มีบริการการจัดเก็บขยะ ไม่มีถังขยะ องค์การบริหารส่วนตำบลท่าเรือ ควรจัดจ้าง  
เอกชนมาทำการจัดเก็บขยะ

2) ในชุมชน ที่ไฟสาธารณะไม่สว่าง ควรติดตั้งหม้อไฟสาธารณะริมถนน เพื่อให้แสงสว่าง

(3) ข้อเสนอแนะ/ปัญหาอื่นๆ

1) องค์การบริหารส่วนตำบลท่าเรือ ควรเพิ่มงบประมาณในการดูแลเรื่องโครงสร้างพื้นฐาน  
เรื่องไฟฟ้าสาธารณะ และท่อระบายน้ำ

2) องค์การบริหารส่วนตำบลท่าเรือ ควรเปิดที่สาธารณะที่มีอยู่ให้ประชาชนประกอบอาชีพ

3) องค์การบริหารส่วนตำบลท่าเรือ ควรจัดทำป้ายการจราจร ป้ายไฟ ที่แสดงเตือนความ  
ปลอดภัย โดยเฉพาะตามถนน รวดเร็ว เพื่อความปลอดภัยของประชาชนในชุมชน

**แนวทางในการแก้ปัญหาในทุกๆด้านนั้น** องค์การบริหารส่วนตำบลท่าเรือ ในฐานะผู้บริหาร  
ระดับท้องถิ่นต้องเร่งดำเนินการแก้ไขในสิ่งที่ประชาชนต้องการ เร่งพัฒนางานด้านต่างๆให้เป็นไปตาม  
แผนพัฒนาท้องถิ่นและแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาขององค์กรโดยเร็ว ให้สอดคล้องกับความต้องการของ  
ประชาชนที่แท้จริง พร้อมทั้งประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบอย่างสม่ำเสมอและครอบคลุมพื้นที่ เพื่อให้

ประชาชนได้เห็นการพัฒนาที่เป็นรูปธรรม สัมผัสจับต้องได้ และสามารถสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ประชาชนได้เพิ่มขึ้น

### ข้อเสนอแนะในการศึกษาที่องค์การบริหารส่วนตำบลท่าเรือ ควรนำไปใช้

1. ผู้บริหารและผู้ที่เกี่ยวข้องประเด็นที่เป็นปัญหาของประชาชน ควรนำผลการศึกษานี้ไปดำเนินการพัฒนา ปรับปรุงและแก้ไข การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าเรือ ให้ดียิ่งๆขึ้นไป และเป็นไปตามมาตรฐานความคาดหวังของประชาชน ถ้าผลที่ได้รับจากการให้บริการนั้นต่ำกว่าความคาดหวัง จะทำให้เกิดความไม่พอใจ ถ้าผลที่ได้รับจากการให้บริการนั้นตรงกับความคาดหวังของประชาชน จะทำให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจ และถ้าผลที่ได้รับจากการให้บริการนั้นสูงกว่าความคาดหวังของประชาชน จะทำให้ประชาชนเกิดความประทับใจ ดังเช่นความประทับใจที่ประชาชนมีให้แก่องค์การบริหารส่วนตำบลท่าเรือ ดังกล่าวข้างต้น

2. ผลจากการให้บริการที่เกินความคาดหวัง ทำให้ประชาชนเกิดความประทับใจ ผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลท่าเรือ สามารถจัดโครงการเพื่อเป็นขวัญกำลังใจให้แก่พนักงานที่มีผลงานเป็นที่ยอมรับ เช่น โครงการเชิดชูเกียรติแก่ข้าราชการและเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติและบริการให้แก่ประชาชนตามมาตรฐานการบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น