



รายงานฉบับสมบูรณ์
การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลนาเกลือ
อำเภอกันตัง จังหวัดตรัง
ประจำปีงบประมาณ 2567

โดย

วิทยาลัยการโรงแรมและการท่องเที่ยว
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย วิทยาเขตตรัง

คำนำ

วิทยาลัยการโรงแรมและการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย วิทยาเขตตรัง เป็นหน่วยงานกลางที่รับประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลและเทศบาลต่าง ๆ และในปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 องค์การบริหารตำบลนาเกลือ อำเภอกันตัง จังหวัดตรัง ได้ขอความร่วมมือให้วิทยาลัยการโรงแรมและการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย วิทยาเขตตรัง ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารตำบลนาเกลือ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการทั้ง 6 ประเด็น ได้แก่

1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ
2. ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
4. ด้านคุณภาพของการบริการ
5. ด้านผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ
6. ด้านความคุ้มค่าของภารกิจ

วิทยาลัยการโรงแรมและการท่องเที่ยว หวังเป็นอย่างยิ่งว่า ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารตำบลนาเกลือ อำเภอกันตัง จังหวัดตรัง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 จะเป็นประโยชน์ต่อผู้ที่เกี่ยวข้องในการนำข้อมูลไปพัฒนา/ปรับปรุงแก้ไขการบริหารจัดการและการดำเนินงานขององค์การบริหารตำบลนาเกลือต่อไป

วิทยาลัยการโรงแรมและการท่องเที่ยว

สิงหาคม 2567

บทสรุปผู้บริหาร

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในองค์การบริหารส่วนตำบลนาเกลือ ประจำปีงบประมาณ 2567 เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research method) ใช้รูปแบบเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยใช้แบบสำรวจที่สร้างขึ้น ตามข้อกำหนดในการประเมินผลสัมฤทธิ์ของงานในการกำหนดค่าตอบแทนเป็นกรณีพิเศษแก่ข้าราชการ พนักงานและลูกจ้างองค์การส่วนปกครองท้องถิ่น ได้สำรวจจากประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลนาเกลือ โดยใช้กลุ่มตัวอย่าง 366 รายพบว่า ตั้งแต่เดือนตุลาคม พ.ศ. 2566 เป็นต้นมา ประชากรส่วนใหญ่มาใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลนาเกลือ

ความพึงพอใจต่อการรับบริการด้านต่าง ๆ ของหน่วยงาน

ประชากรที่ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิง ร้อยละ 56.60 มีอายุระหว่าง 66-75 ปี ร้อยละ 21.30 สถานภาพสมรส ร้อยละ 58.50 ส่วนใหญ่จบประถมศึกษาหรือต่ำกว่า/ไม่ได้เรียน ร้อยละ 47.50 ประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป ร้อยละ 33.30 มีระดับรายได้ ต่ำกว่า 5,000 บาท ร้อยละ 44.8

ความพึงพอใจงานด้านต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาเกลือ

ระดับความพึงพอใจต่อการบริการด้านต่างๆ ของหน่วยงาน อยู่ในระดับมากที่สุด ทุกประเด็น เรียงตามลำดับได้แก่ ด้านผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ ค่าเฉลี่ย 4.77 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 95.40 ระดับคะแนน 10 รองลงมา ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.76 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 95.20 ระดับคะแนน 10 ด้านคุณภาพของการบริการ ค่าเฉลี่ย 4.75 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 95.00 ระดับคะแนน 9 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ย 4.73 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 94.60 ระดับคะแนน 9 และความคุ้มค่าของภารกิจ ค่าเฉลี่ย 4.68 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 93.50 ระดับคะแนน 9

ระดับความพึงพอใจต่อการบริการด้านต่างๆ ของหน่วยงาน โดยรวม มีค่าเฉลี่ย 4.74 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 94.80 ระดับคะแนน 9 (ตารางที่ 10)

ข้อเสนอแนะอื่น ๆ จากประชากรผู้รับบริการต่าง ๆ

1. สิ่งประทับใจที่ได้รับในการให้บริการจาก อบต. นาเกลือ
 - การบริการรวดเร็ว ไม่เลือกปฏิบัติ
 - เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อย ให้บริการด้วยหน้าตายิ้มแย้มแจ่มใส
 - การปฏิบัติงานมีรูปแบบขั้นตอนและแบบฟอร์มให้บริการที่ชัดเจน
2. โป้ตรระบุปัญหาในการให้บริการ ของ อบต.นาเกลือ
 - ไม่มี
3. โป้ตรระบุข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงงานบริการของ อบต. นาเกลือ
 - ไม่มี

ข้อเสนอแนะและแนวทางการพัฒนา

จากผลสรุปการศึกษาผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะสำหรับการบริหารจัดการขององค์การบริหารส่วนตำบล ในระดับนโยบายและระดับการปฏิบัติ

ข้อเสนอแนะในการปฏิบัติ

1. กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการจากการประเมินในงานแต่ละด้านขององค์การบริหารส่วนตำบลนาเกลือ พบว่ากระบวนการและขั้นตอนการให้บริการมีความพึงพอใจของผู้รับบริการอยู่ในระดับมากที่สุดทุกประเด็น จากผลการประเมินดังกล่าวสะท้อนให้เห็นถึงกระบวนการบริหารจัดการในปัจจุบันตรงประเด็นที่ประชาชนต้องการ มีขั้นตอนการให้บริการ การประชาสัมพันธ์ มีแบบฟอร์มที่ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ แต่ควรพัฒนาด้านช่องทางในการให้บริการที่ควรมีความหลากหลายในการให้บริการ มีการให้ความรู้แก่ประชาชนเกี่ยวกับโรคระบาดและวิธีการป้องกันแก่ประชาชนในรูปแบบต่าง ๆ และระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ การให้คำปรึกษาด้านสุขภาพแก่ประชาชนอย่างทั่วถึง แนวทางการป้องกันโรคระบาดที่จะเกิดขึ้นกับประชาชน เช่น การพ่นฉีดฆ่าเชื้อ การจัดทำหน้ากากอนามัยแจกจ่ายให้กับประชาชน เป็นต้น และในการบริหารจัดการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาเกลือ ต้องมีการพัฒนาด้านกระบวนการและมีการประเมินการให้บริการขององค์การที่ต่อเนื่อง

2. เจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ จากการประเมินในการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลนาเกลือ พบว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดทุกประเด็น จากผลการประเมินดังกล่าวสะท้อนให้เห็นว่าการให้บริการนั้นประชาชนมีความคาดหวังจากบุคลากรที่จะให้การบริการ มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ มีความตั้งใจในการปฏิบัติหน้าที่ มีความสุภาพเป็นมิตร ยิ้มแย้มแจ่มใส ดังนั้นในการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาเกลือ ด้านความเอาใจใส่ ความกระตือรือร้น ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการ กระบวนการพัฒนาบุคลากรที่เป็นระบบความสะอาดและ

ความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และมีการจัดทำแผนการพัฒนากิจการบริการอย่างชัดเจน เป็นส่วนที่ได้อยู่แล้วควรพัฒนาให้ดียิ่งขึ้น

3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จากการประเมินในการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบล นาเกลือ พบว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดทุกประเด็น แต่ยังมีส่วนที่ต้องพัฒนาเพิ่มเติมคือ ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย และสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้ ความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ การจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน และทั้งนี้ อบต. ยังคงต้องพัฒนาด้านต่างๆ อย่างต่อเนื่องต่อไป

4. คุณภาพของการบริการ จากการประเมินในการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบล นาเกลือ พบว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านคุณภาพของการบริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดทุกประเด็น ในการให้บริการแต่ละช่องทาง ดังนั้นในการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาเกลือ ในส่วนที่ดีแล้วก็พัฒนาให้ดียิ่งขึ้น ควรจะมีกระบวนการพัฒนาช่องทางและเพิ่มช่องทางในการติดต่อสื่อสารหรือการให้บริการอย่างเพียงพอ ความรวดเร็วในการให้บริการแต่ละช่องทางที่เป็นระบบ และมีการจัดทำแผนการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

5. ผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ จากการประเมินในการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบล นาเกลือ พบว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดทุกประเด็น จากผลการประเมินดังกล่าวสะท้อนให้เห็นถึงประชาชนได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการมีความรวดเร็ว สามารถตอบสนองต่อความต้องการได้เป็นอย่างดี แต่ควรพัฒนาโดยคำนึงถึงความต้องการของผู้รับบริการและให้บริการที่คุ้มค่า คุ้มค่าประโยชน์และได้รับบริการตรงกับเวลาที่ต้องการอย่างต่อเนื่องต่อไป

6. ความคุ้มค่าของงานบริการ/โครงการต่าง ๆ จากการประเมินในการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลนาเกลือ พบว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านความคุ้มค่าของงานบริการ/โครงการต่าง ๆ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดทุกประเด็น แต่งานด้านเศรษฐกิจ การท่องเที่ยว และด้านโครงสร้างพื้นฐาน ต้องดำเนินการด้วยเชิงรุกเกี่ยวกับการพัฒนาระบบคมนาคม สะพาน ทางเท้า ท่าเทียบเรือ ระบบสาธารณูปโภคที่เกี่ยวข้องกับความจำเป็นของประชาชน รวมถึงการพัฒนาด้านอาชีพเพื่อเพิ่มรายได้ให้กับประชาชนเพิ่มขึ้น

ดังนั้น การพัฒนาองค์กรในภาพรวมควรคำนึงถึงความต้องการที่ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการและได้รับประโยชน์และคุ้มค่าต่อผู้รับบริการ โดยสำรวจความต้องการจากผู้รับบริการโดยตรงในทุกๆ ด้าน แสวงหาทางที่ส่งเสริมการปฏิบัติงานขององค์กร โดยการปรับปรุงคุณภาพของสภาวะแวดล้อมในที่ทำงานตลอดจนเจตคติของพนักงานแผนพัฒนาองค์กรด้วยเทคนิคต่าง ๆ ที่ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ

สารบัญ

บทที่	หน้า
คำนำ	ก
บทสรุปผู้บริหาร	ข
สารบัญ	จ
สารบัญตาราง	ซ
1. บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการสำรวจ	2
ขอบเขตของการสำรวจ	3
วิธีการดำเนินการ	3
ข้อจำกัดของการสำรวจ	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	4
2. สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐาน	5
สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานที่สำคัญขององค์การบริหารส่วนตำบลนาเกลือ	5
ด้านการเมือง/การปกครอง	8
ประชากร	10
สภาพทางสังคม	12
การบริการขั้นพื้นฐาน	15
3. วิธีการดำเนินการสำรวจ	18
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	18
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	19
วิธีการเก็บข้อมูล	20
การวิเคราะห์ข้อมูล	20

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4. ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ	
ข้อมูลเบื้องต้น เกี่ยวกับการรับบริการ	21
ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	22
ผลการประเมินความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการด้านต่างๆ ของหน่วยงาน	24
ความพึงพอใจด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ	24
ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ	25
ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	26
ความพึงพอใจด้านคุณภาพของการบริการ	27
ความพึงพอใจด้านผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ	28
ความพึงพอใจด้านความคุ้มค่าของภารกิจ	29
ความพึงพอใจโดยรวมต่อความคุ้มค่าของภารกิจ	33
ผลการประเมินความพึงพอใจโดยรวมต่อการบริการด้านต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาเกลือ	34
ข้อเสนอแนะอื่น ๆ จากประชากรผู้รับบริการต่างๆ	35
5. สรุปและข้อเสนอแนะ	36
สรุปผล	36
ข้อเสนอแนะ	37
ภาคผนวก	38
ภาพกิจกรรมการลงพื้นที่สำรวจข้อมูล	39
แบบสอบถาม	41

สารบัญตาราง

ตาราง		หน้า
1	ข้อมูลเบื้องต้น เกี่ยวกับการรับบริการ	21
2	ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	22
3	ความพึงพอใจด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ	24
4	ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ	25
5	ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	27
6	ความพึงพอใจด้านคุณภาพของการบริการ	28
7	ความพึงพอใจด้านผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ	29
8	ความพึงพอใจต่อต้านความคุ้มค่าของภารกิจ	31
9	ความพึงพอใจโดยรวมต่อความคุ้มค่าของภารกิจ	33
10	ความพึงพอใจโดยรวมต่อกระบวนการให้บริการด้านต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบล นาเกลือ	34

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การดำเนินงานและการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐ มุ่งปฏิบัติงานตามภารกิจเพื่อบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ และจำเป็นจะต้องมีการประเมินผลการปฏิบัติงานเพื่อหาแนวทางในการพัฒนาการดำเนินงานให้ก้าวต่อไป เทศบาลเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ดำเนินงานเพื่อบริการประชาชนในชุมชนตามภารกิจที่ภาครัฐได้กำหนดแนวทางในการปฏิบัติ และคณะกรรมการกลางพนักงานเทศบาล ในการประชุม ครั้งที่ 11/2557 เมื่อวันที่ 22 ธันวาคม 2557 มีมติเห็นชอบกำหนดมาตรฐานทั่วไปเกี่ยวกับหลักเกณฑ์ เงื่อนไขและวิธีการกำหนดเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษอันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปีสำหรับพนักงานส่วนท้องถิ่น ลูกจ้าง และพนักงานจ้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประกอบกับคณะกรรมการพนักงานเทศบาลจังหวัดตรัง ในการประชุมครั้งที่ 3/2558 เมื่อวันที่ 24 มีนาคม 2558 ได้มีมติเห็นชอบประกาศกำหนดหลักเกณฑ์ เงื่อนไขและวิธีการกำหนดเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษอันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปีสำหรับพนักงานเทศบาล ลูกจ้างประจำ และพนักงานจ้างของเทศบาล พ.ศ. 2558

การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ กำหนดให้เทศบาลจัดจ้างสถาบันการศึกษา ระดับอุดมศึกษาตามบัญชีรายชื่อสถาบันการศึกษาที่คณะกรรมการพนักงานเทศบาลกำหนด เพื่อดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ตามมติที่ 2 และรายงานผลการประเมินความพึงพอใจให้เทศบาลทราบ รายละเอียดตามประกาศคณะกรรมการพนักงานเทศบาลจังหวัดตรัง เรื่อง กำหนดหลักเกณฑ์ เงื่อนไข และวิธีการกำหนดเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษอันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปี สำหรับพนักงานเทศบาล ลูกจ้างประจำ และพนักงานจ้างของเทศบาล พ.ศ. 2558 ลงวันที่ 7 เมษายน 2558

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตามแบบประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการเพื่อเสนอขอรับเงินรางวัลประจำปีสำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 ในมติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ จะต้องสำรวจความพึงพอใจของประชาชน เจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานของรัฐ หน่วยงานเอกชนที่มารับบริการหรือติดต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ขอรับการประเมิน ทั้งนี้ต้องมีสำรวจและมีการประเมินความพึงพอใจอย่างน้อย 4 งาน เช่น งานด้านบริการกฎหมาย, งานด้านทะเบียน, งานด้านโยธา การขออนุญาตสิ่งก่อสร้าง, งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ, งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ, งานด้านการศึกษา, งานด้านเทศกิจหรือป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย, งานด้านรายได้หรือภาษี,

งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม, งานด้านสาธารณสุข, งานด้านอื่น ๆ ซึ่งในการสำรวจและประเมินความพึงพอใจในแต่ละงาน ได้กำหนดกรอบงานที่จะประเมิน ประกอบด้วย ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ความพึงพอใจด้านความคุ้มค่าของงานบริการ โดยแบ่งเกณฑ์การประเมินจากร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ออกเป็น 11 ระดับคะแนน ดังนี้

ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ	95 ขึ้นไป	ได้คะแนน 10 คะแนน
ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ	90 – 95	ได้คะแนน 9 คะแนน
ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ	85 - 90	ได้คะแนน 8 คะแนน
ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ	80 - 85	ได้คะแนน 7 คะแนน
ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ	75 – 80	ได้คะแนน 6 คะแนน
ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ	70 – 75	ได้คะแนน 5 คะแนน
ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ	65 – 70	ได้คะแนน 4 คะแนน
ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ	60 – 65	ได้คะแนน 3 คะแนน
ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ	55 – 60	ได้คะแนน 2 คะแนน
ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ	50 – 55	ได้คะแนน 1 คะแนน
ระดับความพึงพอใจต่ำกว่า ร้อยละ	50	ได้คะแนน 0 คะแนน

องค์การบริหารส่วนตำบลนาเกลือ ได้ดำเนินการตามขั้นตอนและระเบียบสั่งการ เพื่อให้เกิดการบริหารจัดการที่ดี จึงได้ประสานความร่วมมือกับมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย วิทยาเขตตรัง ในการดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในองค์การบริหารส่วนตำบลนาเกลือ ประจำปี 2567

วัตถุประสงค์ของการสำรวจ

1. ทราบสภาพทั่วไปและการให้บริการแก่ชุมชนในตำบลนาเกลือ อำเภอกันตัง จังหวัดตรัง
2. ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการในองค์การบริหารส่วนตำบลนาเกลือ อำเภอกันตัง จังหวัดตรัง

ขอบเขตของการสำรวจ

- ขอบเขตทางด้านพื้นที่ทำการศึกษาในพื้นที่ 6 หมู่บ้าน ในตำบลนาเกลือ อำเภอกันตัง จังหวัดตรัง
- ขอบเขตด้านประชากร ศึกษาจากประชากรที่อยู่ในตำบลนาเกลือ อำเภอกันตัง จังหวัดตรัง
- ด้านความพึงพอใจประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการ ใน 6 ด้าน คือ
 1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ
 2. ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ
 3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
 4. ด้านคุณภาพของการบริการ
 5. ด้านผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ
 6. ด้านความคุ้มค่าของภารกิจ

วิธีดำเนินการสำรวจ

การสำรวจครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research Method) โดยใช้รูปแบบวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) วิธีการศึกษาได้แก่

1. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย แบบสอบถาม จำนวน 366 ชุด
2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
 - 2.1. ประชากรประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลนาเกลือ จำนวน 4,243 คน
 - 2.2. ตัวอย่างและการสุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่าง จากประชากรทั้งหมดจำนวน 4,243 คน ทำการประมาณกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรในการคำนวณหากลุ่มตัวอย่างของ Yamane (1973) ค่าความคลาดเคลื่อน (ที่ 5%) ได้เท่ากับ 366 ตัวอย่าง

การสุ่มตัวอย่าง ทำการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิและแบบบังเอิญ

3. วิธีการเก็บข้อมูล

ข้อมูลทุติยภูมิจากเอกสารที่เกี่ยวข้อง

ข้อมูลปฐมภูมิโดยใช้แบบสอบถามจำนวน 366 ชุด ข้อมูลเกี่ยวกับ ข้อมูลทั่วไปของประชาชน ข้อมูลเกี่ยวกับการรับบริการ และความพึงพอใจ 6 ด้าน คือ ความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

สะดวก ความพึงพอใจด้านคุณภาพของการบริการ ความพึงพอใจด้านผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ และความพึงพอใจด้านความคุ้มค่าของภารกิจ

4. การวิเคราะห์ข้อมูล นำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจประเมินความพึงพอใจมาวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์ (Statistical Package for the Social Sciences : SPSS for WINDOWS) เพื่อวิเคราะห์หาค่า ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ข้อจำกัดของการสำรวจ

- ความคิดเห็นที่เกิดขึ้นเป็นเฉพาะกลุ่มที่ตอบแบบสอบถามเท่านั้น

ประโยชน์ที่ได้รับจากการสำรวจ

1. ทราบสภาพทั่วไปและการให้บริการแก่ประชาชนในตำบลนาเกลือ อำเภอกันตัง จังหวัดตรัง
2. ทราบความพึงพอใจของผู้รับบริการในองค์การบริหารส่วนตำบลนาเกลือ อำเภอกันตัง จังหวัดตรัง ใช้ประเมินประสิทธิภาพในการทำงานขององค์การบริหารส่วนตำบลนาเกลือ อำเภอกันตัง จังหวัดตรัง

บทที่ 2

สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐาน

1.ด้านกายภาพ

1.1 ที่ตั้งของหมู่บ้านหรือชุมชนหรือตำบล

องค์การบริหารส่วนตำบลนาเกลือ จัดตั้งเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลตามประกาศกระทรวงมหาดไทย ลงวันที่ 16 เดือนธันวาคม พ.ศ. 2539 แยกเป็น

(1) **ที่ตั้ง** องค์การบริหารส่วนตำบลนาเกลือ มีเนื้อที่ทั้งหมด ประมาณ 6,875 ไร่ หรือ 10.9 ตารางกิโลเมตร ตำบลนาเกลือเป็นตำบลหนึ่งใน 13 ตำบลของอำเภอกันตัง จังหวัดตรัง ห่างจากที่ว่าการอำเภอกันตังมาทางทิศตะวันตกของอำเภอกันตัง ระยะห่างจากอำเภอกันตังประมาณ 26 กิโลเมตร

(2) **อาณาเขต** องค์การบริหารส่วนตำบลนาเกลือ มีอาณาเขตติดต่อกับพื้นที่ใกล้เคียงดังนี้

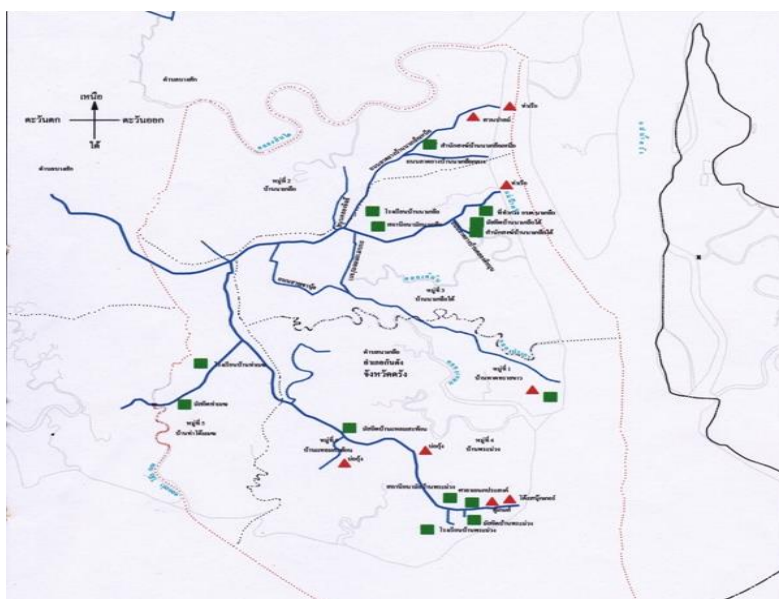
ทิศเหนือ มีอาณาเขตติดต่อกับ ตำบลบางสัก, ตำบลบ่อน้ำร้อน อำเภอกันตัง จังหวัดตรัง

ทิศใต้ มีอาณาเขตติดต่อกับ ตำบลเกาะลิบง อำเภอกันตัง จังหวัดตรัง

ทิศตะวันออก มีอาณาเขตติดต่อกับ ตำบลกันตังใต้ อำเภอกันตัง จังหวัดตรัง

ทิศตะวันตก มีอาณาเขตติดต่อกับ ตำบลบางสัก อำเภอกันตัง จังหวัดตรัง

แผนที่สังเขปที่ตั้งองค์การบริหารส่วนตำบลนาเกลือ



(3) เนื้อที่ องค์การบริหารส่วนตำบลนาเกลือ มีเนื้อที่ทั้งหมด ประมาณ 6,875 ไร่ หรือ 10.9 ตารางกิโลเมตร

1.2 ลักษณะภูมิประเทศ

ตำบลนาเกลือ มีลักษณะพื้นที่เป็นชายฝั่งทะเลอันดามันซึ่งมีพื้นที่ริมฝั่งทะเลอันดามันและพื้นที่ทั่วไปเป็นเนินเตี้ยๆ ราษฎรประกอบอาชีพทำสวนยาง สวนปาล์ม และประกอบอาชีพ การประมง โดยเฉพาะหมู่ที่ 1 บ้านหาดทรายขาวมีลักษณะเป็นเกาะ ต้องสัญจรไปมาทางเรือเป็นส่วนใหญ่ สภาพอากาศโดยทั่วไปเป็นลักษณะภูมิอากาศ แบ่งเป็น 2 ฤดู ได้แก่ ฤดูฝน ประมาณ 8 เดือน ฤดูร้อนประมาณ 4 เดือน

1.3 ลักษณะภูมิอากาศ

ลักษณะภูมิอากาศเป็นแบบร้อนชื้นแถบมรสุม คือมีฝนตกชุกสลับกับฤดูแล้งสั้น มีฝนตกชุกตลอดทั้งปี ไม่มีฤดูหนาว เนื่องจากอยู่ใกล้เส้นศูนย์สูตร และได้รับอิทธิพลจากลมมรสุมตะวันออกเฉียงใต้ และลมมรสุมตะวันออกเฉียงเหนือ โดยมี 2 ฤดู ดังนี้

ฤดูร้อน เริ่มตั้งแต่กลางเดือนกุมภาพันธ์ไปจนถึงกลางเดือนพฤษภาคม อากาศร้อนและแห้งแล้ง บ้างครั้งเกิดพายุฝนฟ้าคะนองและลมกระโชกแรง ส่งผลให้เกิดความเสียหายแก่ประชาชนทุกปี เรียกว่า “พายุฤดูร้อน” อากาศร้อนจะมีอุณหภูมิระหว่าง 35 – 39.9 องศาเซลเซียส

ฤดูฝน เริ่มตั้งแต่กลางเดือนพฤษภาคม ฝนตกมากในช่วงเดือนพฤษภาคม – ตุลาคม ในเดือนกรกฎาคมมีฝนตกมากที่สุด มีฝนตกเฉลี่ยประมาณ 900 มิลลิเมตร โดยไม่เคยเกิดอุทกภัย แต่ประชาชนในพื้นที่จะประสบกับवादภัยส่งผลให้เกิดความเดือดร้อนในพื้นที่เป็นอย่างมาก

1.4 ลักษณะของดิน

ลักษณะดินโดยทั่วไปเป็นดินร่วนปนทราย ประมาณ 75% ดินลูกรังประมาณ 15 % ลักษณะดินในพื้นที่เป็นดินเหนียวประมาณ 10 % โดยตำบลนาเกลือ มีพื้นที่ทั้งหมด 10.9 ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ 6,875 ไร่ มีการใช้ที่ดินแบ่งเป็นประเภทต่าง ๆ ดังนี้

(1) **พื้นที่ชุมชน** พื้นที่ชุมชนในตำบลประกอบด้วยที่อยู่อาศัย พาณิชยกรรม สถาบันการศึกษา สถาบัน ศาสนา และสถานที่ราชการประมาณ 2,000 ไร่ โดยมีรายละเอียดดังนี้

บริเวณที่อยู่อาศัย มีการตั้งบ้านเรือนเรียงรายไปตามเส้นทางคมนาคมที่ผ่านในหมู่บ้านและกระจายพื้นที่ไปตามพื้นที่ทำกินของแต่ละครัวเรือน ซึ่งแต่ละครัวเรือนของประชาชนในตำบล

มีพื้นที่เฉลี่ยประมาณ 2 งาน เมื่อมีการขยายครัวเรือนเพิ่มขึ้นอีกจะทำการปลูกสร้างบ้านเรือนภายในบริเวณเดียวกัน นอกจากนี้บางครัวเรือนอาศัยพื้นที่ส่วนหนึ่งสำหรับการพาณิชยกรรม

การใช้พื้นที่สถาบันการศึกษา มีโรงเรียนประถมศึกษา 3 แห่ง นอกจากอาคารเรียนแล้วยังมีพื้นที่ว่างในโรงเรียนเป็นสนามกีฬา และจัดกิจกรรมต่าง ๆ ดังนี้

- โรงเรียนบ้านนาเกลือ ตั้งอยู่หมู่ที่ 3 มีพื้นที่ประมาณ 32 ไร่
- โรงเรียนบ้านพระม่วง ตั้งอยู่หมู่ที่ 4 มีพื้นที่ประมาณ 5 ไร่
- โรงเรียนบ้านท่าโตะเมฆ ตั้งอยู่หมู่ที่ 5 มีพื้นที่ประมาณ 8 ไร่

การใช้พื้นที่ของสถาบันศาสนา มัสยิด, สำนักสงฆ์ จำนวน 6 แห่ง

- มัสยิด ตั้งอยู่หมู่ที่ 3,4,5,6 มีพื้นที่ ประมาณ 15 ไร่
- สำนักสงฆ์ ตั้งอยู่หมู่ที่ 2,3 มีพื้นที่ ประมาณ 7 ไร่

สถานที่ราชการอื่น ๆ มี 2 แห่ง

- โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลนาเกลือ ตั้งอยู่หมู่ที่ 4 มีพื้นที่ประมาณ 1 ไร่
- โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านนาเกลือใต้ ตั้งอยู่หมู่ที่ 3 มีพื้นที่ประมาณ 1.5 ไร่

(2) พื้นที่เกษตรกรรม พื้นที่เกษตรกรรมส่วนใหญ่ปลูกยางพารา บริเวณพื้นที่เกษตรกรรมของตำบลนาเกลือ ประมาณ 2,750 ไร่ ส่วนใหญ่จะปลูกยางพารา สามารถจำแนกพื้นที่ได้ดังนี้

- | | | |
|--------------------------------------|--------|-----------|
| - พื้นที่ปลูกไม้ผล ไม้ยืนต้น ยางพารา | ประมาณ | 2,000 ไร่ |
| - พื้นที่ปลูกปาล์ม | ประมาณ | 300 ไร่ |
| - พื้นที่ปลูกพืชไร่ พืชผัก | ประมาณ | 50 ไร่ |
| - พื้นที่ทำนา | ประมาณ | 400 ไร่ |

(3) พื้นที่สาธารณประโยชน์ ตำบลนาเกลือมีพื้นที่สาธารณประโยชน์ ประมาณ 1,300 ไร่ ซึ่งเป็นหนองน้ำ สระน้ำ และที่ดินสาธารณประโยชน์

(4) พื้นที่อื่น ๆ ในตำบลนาเกลือ เช่น ที่ว่างเปล่า แหล่งน้ำ ลำคลอง เส้นทางคมนาคมประมาณ รวมจำนวน 20 ไร่

1.5 ลักษณะของแหล่งน้ำ

ในเขตพื้นที่ตำบลนาเกลือไม่มีแหล่งน้ำจัดตามธรรมชาติเพื่อใช้สำหรับอุปโภค-บริโภค มีเพียงแหล่งน้ำที่สร้างขึ้นเพื่อรองรับความต้องการในการใช้น้ำของประชาชนในพื้นที่ ดังนี้

- บ่อน้ำตื้น	100	แห่ง
- บ่อโยก	11	แห่ง
- ประปาหมู่บ้าน	3	แห่ง
- ถังเก็บน้ำ	3	แห่ง
- สระ	4	แห่ง

1.6 ลักษณะของไม้และป่าไม้

ในเขตพื้นที่ตำบลนาเกลือไม่มีพื้นที่ป่า มีเพียง ป่าชายเลน หรือ ป่าโกงกาง หรือ ป่าพังกา ซึ่งขึ้นอยู่ตามชายฝั่งทะเลดินเลน

2. ด้านการเมือง/การปกครอง

2.1 เขตการปกครอง

องค์การบริหารส่วนตำบลนาเกลือ จัดตั้งเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลตามประกาศกระทรวงมหาดไทย ลงวันที่ 16 เดือนธันวาคม พ.ศ. 2539 มีเนื้อที่ทั้งหมด ประมาณ 6,875 ไร่ หรือ 10.9 ตารางกิโลเมตร ตำบลนาเกลือเป็นตำบลหนึ่งใน 13 ตำบลของอำเภอกันตัง จังหวัดตรัง ห่างจากที่ว่าการอำเภอกันตังมาทางทิศตะวันตกของอำเภอกันตัง ระยะห่างจากอำเภอกันตังประมาณ 26 กิโลเมตร โดยแบ่งเขตการปกครองออกเป็น 6 หมู่บ้าน ดังนี้

หมู่ที่	บ้าน	กำนัน / ผู้ใหญ่บ้าน
1	บ้านหาดทรายขาว	นายสมโชค พิทักษ์กาญจน์
2	บ้านนาเกลือเหนือ	นายมนูญ ช่อเส้ง
3	บ้านนาเกลือใต้	นายวิมล หลีสุ
4	บ้านพระม่วง	นายสมศักดิ์ ภูมิศา
5	บ้านท่าโต๊ะเมฆ	นายสมบุรณ์ แซ่หลี
6	บ้านแหลมสะทอน	นายสิม หลีเอบ (กำนัน)

2.2 การเลือกตั้ง

ประชาชนในพื้นที่ตำบลนาเกลือมีส่วนร่วมในการเลือกตั้งอยู่ในระดับดีมาก เช่น การเลือกตั้งสมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบลนาเกลือ ในปี พ.ศ. 2553 ประชาชนมาใช้สิทธิเลือกนายกองค์การบริหารส่วนตำบลนาเกลือ จำนวน 3,014 คน จากผู้มีสิทธิเลือกตั้งทั้งหมด 3,320 คน คิดเป็นร้อยละ 91 และมาใช้สิทธิเลือกสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลนาเกลือ จำนวน 3,014 คน จากผู้มีสิทธิเลือกตั้งทั้งหมด 3,320 คน คิดเป็นร้อยละ 91 โดยสามารถสรุปได้ดังนี้

หมู่ที่	บ้าน	จำนวนประชากร	จำนวนผู้มีสิทธิเลือกตั้ง	จำนวนผู้มาใช้สิทธิเลือกตั้งนายก อบต.		จำนวนผู้มาใช้สิทธิเลือกตั้งส.อบต.	
				จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1	บ้านหาดทรายขาว	283	218	197	90	197	90
2	บ้านนาเกลือเหนือ	689	458	404	88	404	88
3	บ้านนาเกลือใต้	1,037	856	789	92	789	92
4	บ้านพระม่วง	1,235	921	833	90	833	90
5	บ้านท่าไต้เมฆ	501	388	350	90	350	90
6	บ้านแหลมสะทอน	622	479	441	92	441	92
รวม		4,366	3,320	3,014	91	3,014	3,014

ปัญหาด้านการเมือง/การปกครองในพื้นที่ จะมีเรื่องของการแข่งขันทางการเมือง ไม่ว่าจะเป็นการเลือกผู้ใหญ่บ้าน สมาชิกสภา ฯ นายก อบต. โดยเฉพาะการคัดเลือกผู้ใหญ่บ้าน การแก้ไขปัญหาคือขอความร่วมมือผู้นำ เจ้าหน้าที่ที่มีหน้าที่รับผิดชอบให้ระมัดระวัง สอดส่องพฤติกรรมและให้รายงานอำเภอทราบ การรณรงค์ประชาสัมพันธ์ ให้ข้อมูลที่ถูกต้องเกี่ยวกับข้อกำหนดของการเลือกตั้งที่กระทำได้และทำไม่ได้ให้ประชาชนได้รับทราบ

การประชุมทุกครั้งที่องค์การบริหารส่วนตำบลนาเกลือจัดขึ้น มีประชาชนสนใจเข้าร่วมประชุม รวมทั้งแสดงความคิดเห็นที่หลากหลาย ส่งผลให้องค์การบริหารส่วนตำบลนาเกลือสามารถดำเนินงานตามความต้องการของประชาชน และประชาชนได้รับ และมีส่วนร่วมในการพัฒนาตำบล นอกจากนี้ องค์การบริหารส่วนตำบลนาเกลือได้จัดโครงการอบรมศึกษา ดูงาน ของคณะผู้บริหาร สมาชิกสภา ฯ พนักงานส่วนตำบล อสม. และผู้นำชุมชน และโครงการอื่นๆ สำหรับประชาชนอีกหลายโครงการ เพื่อนำความรู้และประสบการณ์ที่ได้รับมาพัฒนาตำบลให้เจริญเท่าเทียมกับท้องถิ่นอื่นๆ

3. ประชากร

3.1 ข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนประชากร

3.1.1 สถิติจำนวนประชากรและบ้านประจำปี พ.ศ.2562

เขตพื้นที่ตำบลนาเกลือ มีประชากรทั้งสิ้น 4,326 คน แยกเป็นประชากรชาย 2,165 คน ประชากรหญิง 2,161 คน และมีจำนวนครัวเรือนทั้งหมด 1,203 หลัง โดยมีรายละเอียดดังนี้

หมู่ที่	บ้าน	จำนวนประชากร			จำนวน	กำนัน/ผู้ใหญ่บ้าน
		ชาย	หญิง	รวม	ครัวเรือน	
1	บ้านหาดทรายขาว	131	136	267	94	นายสมโชค พิทักษ์กาจัน
2	บ้านนาเกลือเหนือ	332	359	691	221	นายมนูญ ช่อเส้ง
3	บ้านนาเกลือใต้	513	509	1,022	293	นายวิมล หลีสู่
4	บ้านพระม่วง	617	585	1,202	323	นายสมศักดิ์ กุมดา
5	บ้านท่าโตะเมฆ	242	252	494	124	นายสมบุรณ์ แซ่หลี
6	บ้านแหลมสะท้อน	330	320	650	148	นายสิม หลีเอบ (กำนัน)
รวม		2,165	2,161	4,326	1,203	

หมายเหตุ : ข้อมูลจาก www.stat.b0ra.d0pa.g0.th ระบบสถิติทางการทะเบียน ณ วันที่ 1 เดือน กันยายน พ.ศ.2564

3.1.2 สถิติจำนวนประชากรและบ้านประจำปี พ.ศ.2563

เขตพื้นที่ตำบลนาเกลือ มีประชากรทั้งสิ้น 4,369 คน แยกเป็นประชากรชาย 2,186 คน ประชากรหญิง 2,183 คน และมีจำนวนครัวเรือนทั้งหมด 1,192 หลัง โดยมีรายละเอียดดังนี้

หมู่ที่	บ้าน	จำนวนประชากร			จำนวน	กำนัน / ผู้ใหญ่บ้าน
		ชาย	หญิง	รวม	ครัวเรือน	
1	บ้านหาดทรายขาว	137	143	280	94	นายสมโชค พิทักษ์กาจัน
2	บ้านนาเกลือเหนือ	329	362	691	217	นายมนูญ ช่อเส้ง
3	บ้านนาเกลือใต้	529	512	1,041	291	นายวิมล หลีสู่
4	บ้านพระม่วง	626	595	1,221	322	นายสมศักดิ์ กุมดา
5	บ้านท่าโตะเมฆ	239	254	493	121	นายสมบุรณ์ แซ่หลี
6	บ้านแหลมสะท้อน	326	317	643	147	นายสิม หลีเอบ (กำนัน)
รวม		2,186	2,183	4,369	1,192	

หมายเหตุ : ข้อมูลจาก www.stat.b0ra.d0pa.g0.th ระบบสถิติทางการทะเบียน ณ วันที่ 1 เดือน กันยายน พ.ศ.2564

3.1.3 สถิติจำนวนประชากรและบ้านประจำปี พ.ศ.2567

เขตพื้นที่ตำบลนาเกลือ มีประชากรทั้งสิ้น 4,243 คน แยกเป็นประชากรชาย 2,109 คน ประชากรหญิง 2,134 คน และมีจำนวนครัวเรือนทั้งหมด 1,274 หลัง โดยมีรายละเอียดดังนี้

หมู่ที่	บ้าน	จำนวนประชากร			จำนวน	กำนัน / ผู้ใหญ่บ้าน
		ชาย	หญิง	รวม	ครัวเรือน	
1	บ้านหาดทรายขาว	127	131	258	97	นายสมโชค พิทักษากาจน์
2	บ้านนาเกลือเหนือ	338	347	685	237	นายมนูญ ช่อเส้ง
3	บ้านนาเกลือใต้	485	503	988	312	นายวิมล หลีสู่
4	บ้านพระม่วง	588	574	1,162	336	นายสมศักดิ์ งามดา
5	บ้านท่าโตะเมฆ	250	259	509	133	นายสมบูรณ์ แซ่หลี
6	บ้านแหลมสะท้อน	321	320	641	159	นายสิม หลีเอบ (กำนัน)
รวม		2,109	2,134	4,243	1,274	

หมายเหตุ : ข้อมูลจากระบบสถิติทางการทะเบียน ณ วันที่ 3 เดือนพฤษภาคม พ.ศ.2567

3.2 ช่วงอายุและจำนวนประชากร

3.2.1 สถิติข้อมูลช่วงอายุประชากรประจำปี 2562

รายการ	จำนวนประชากร		หมายเหตุ
	หญิง	ชาย	
จำนวนประชากรเยาวชน	582	567	อายุต่ำกว่า 18 ปี
จำนวนประชากร	1,345	1,127	อายุ 18-60 ปี
จำนวนประชากรผู้สูงอายุ	238	467	อายุมากกว่า 60 ปี
รวม	2,165	2,161	ทั้งสิ้น 4,326 คน

3.2.2 สถิติข้อมูลช่วงอายุประชากรประจำปี 2563

รายการ	จำนวนประชากร		หมายเหตุ
	หญิง	ชาย	
จำนวนประชากรเยาวชน	539	564	อายุต่ำกว่า 18 ปี
จำนวนประชากร	1,295	1,223	อายุ 18-60 ปี
จำนวนประชากรผู้สูงอายุ	352	396	อายุมากกว่า 60 ปี

รวม	2,186	2,183	ทั้งสิ้น 4,369 คน
-----	-------	-------	-------------------

3.2.3 สถิติข้อมูลช่วงอายุประชากรประจำปี 2564

รายการ	จำนวนประชากร		หมายเหตุ
	หญิง	ชาย	
จำนวนประชากรเยาวชน	544	552	อายุต่ำกว่า 18 ปี
จำนวนประชากร	1,385	1,295	อายุ 18-60 ปี
จำนวนประชากรผู้สูงอายุ	261	328	อายุมากกว่า 60 ปี
รวม	2,190	2,175	ทั้งสิ้น 4,365 คน

4. สภาพทางสังคม

4.1 การศึกษา

จากการสำรวจข้อมูลพื้นฐานพบว่า ประชากรอายุ 15 – 60 ปีเต็ม ร้อยละ 99 อ่านเขียนภาษาไทยและคิดเลขอย่างง่ายได้ เด็กอายุ 6 – 14 ปี ร้อยละ 100 ได้รับการศึกษาภาคบังคับ 9 ปี ได้เรียนต่อชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4 หรือเทียบเท่า และที่ไม่ได้เรียนต่อมีงานทำ ร้อยละ 99 ประชาชนในพื้นที่ตำบลนาเกลือ มีอัตราการเรียนรู้หนังสืออยู่ในเกณฑ์ดี และส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาตั้งแต่ประถมศึกษาขึ้นไป มีความกระตือรือร้นในการศึกษาเพิ่มเติม ประชากรวัย 4 – 18 ปี ได้รับการศึกษาอย่างทั่วถึงและต่อเนื่อง แม้ว่าจะไปศึกษาในตัวเมืองใหญ่ข้างเคียง มีสถานการศึกษาในระดับประถมศึกษาในพื้นที่จำนวน 3 โรงเรียน สามารถรองรับเด็กได้อย่างเต็มที่และมีประสิทธิภาพ ประกอบกับในพื้นที่มีแหล่งเรียนรู้ชุมชน ที่สามารถให้บริการประชาชนในการค้นคว้าหาความรู้ทั้งทางด้านการศึกษาด้านการเกษตร ฯลฯ ตำบลนาเกลือให้การสนับสนุนการจัดกีฬาเป็นประจำอย่างต่อเนื่อง มีสถานที่ที่ใช้ในการออกกำลังกายเกือบทุกหมู่บ้าน มีการร่วมมือระหว่างหน่วยงานในพื้นที่ในการส่งเสริมสนับสนุนการออกกำลังกาย ผู้นำท้องที่ท้องถิ่นและองค์กรภาคประชาชน เข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารจัดการเชิงบูรณาการภายใต้ระบบไตรภาคี โดยในพื้นที่ตำบลนาเกลือมีสถานศึกษา ประกอบด้วย

- (1) ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กก่อนวันเรียน จำนวน 2 แห่ง ประกอบด้วย
 - ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านนาเกลือใต้ ตั้งอยู่หมู่ที่ 3 บ้านนาเกลือใต้
 - ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านพระม่วง ตั้งอยู่หมู่ที่ 4 บ้านพระม่วง
- (2) โรงเรียนในเขตพื้นที่ จำนวน 3 แห่ง ประกอบด้วย
 - โรงเรียนบ้านนาเกลือ ตั้งอยู่หมู่ที่ 3 บ้านนาเกลือใต้

มอบหมาย อปพร.ให้บริการในการจัดจราจรต่างๆ โดยในพื้นที่ของตำบลนาเกลือมีหน่วยงานและกลุ่มองค์กรเกี่ยวกับความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ประกอบด้วย สายตรวจตำบลนาเกลือ สายตรวจตำรวจชุมชน และอาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน

4.4 ยาเสพติด

ปัญหายาเสพติดในพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาเกลือ จากการที่ได้รับแจ้งให้กับองค์การบริหารส่วนตำบลนาเกลือทราบนั้นพบว่าในเขตตำบลนาเกลือมีผู้ที่ติดยาเสพติดแต่เมื่อเทียบกับพื้นที่อื่นถือว่าน้อยและยังไม่พบผู้ค้า เหตุผลก็เนื่องมาจากว่าได้รับความร่วมมือกับทางผู้นำ ประชาชน หน่วยงานขององค์การบริหารส่วนตำบลนาเกลือที่ช่วยสอดส่องดูแลอยู่เป็นประจำ การแก้ไขปัญหายาขององค์การบริหารส่วนตำบลนาเกลือสามารถทำได้เฉพาะตามอำนาจหน้าที่เท่านั้น เช่น การณรงค์ การประชาสัมพันธ์ การแจ้งเบาะแส การฝึกอบรมให้ความรู้ ถ้านอกเหนือจากอำนาจหน้าที่ ก็เป็นเรื่องของอำเภอหรือตำรวจแล้วแต่กรณี ทั้งนี้้องค์การบริหารส่วนตำบลนาเกลือก็ได้ให้ความร่วมมือมาโดยตลอด

4.5 การสังคมสงเคราะห์

ในการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลนาเกลือด้านงานสังคมสงเคราะห์ จะแบ่งหน้าที่และความรับผิดชอบ โดยดำเนินการในเรื่องของส่งเสริมและสนับสนุนสวัสดิการเด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ด้อยโอกาสในพื้นที่ รับลงทะเบียนผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยเอดส์ ตามแนวทางที่กฎหมายระเบียบและหนังสือสั่งการกำหนด สงเคราะห์ เด็ก สตรี คนชรา ผู้พิการ ผู้ยากไร้ และผู้ด้อยโอกาสในพื้นที่พัฒนาคุณภาพชีวิตเด็ก สตรี คนชรา ผู้พิการ และผู้ประสบปัญหาความยากจน ตลอดจนส่งเสริมและสนับสนุนกิจกรรม/โครงการ เพื่อแก้ไขปัญหาความยากจนในพื้นที่ นอกจากนั้นก็จะเป็นเรื่องของการจัดโครงการ/กิจกรรมในการส่งเสริมสนับสนุนเด็ก สตรี คนชรา ผู้พิการ ผู้ยากไร้ และผู้ด้อยโอกาสในพื้นที่ สงเคราะห์ประชาชนผู้ทุกข์ยาก ขาดแคลน ไร้ที่พึ่ง พร้อมทั้งประสานและร่วมมือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อการสังคมสงเคราะห์ ซึ่งองค์การบริหารส่วนตำบลนาเกลือ ได้ดำเนินการด้านงานสังคมสงเคราะห์ดังนี้

- 1 ดำเนินการจ่ายเบี้ยยังชีพให้กับผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์
2. รับลงทะเบียนและประสานโครงการเงินอุดหนุนเพื่อการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด
3. ประสานการทำบัตรผู้พิการ
4. ดำเนินโครงการการจ้างนักเรียน/นักศึกษาทำงานช่วงปิดภาคเรียน
5. ดำเนินโครงการช่วยเหลือผู้ยากจน ยากไร้ รายได้น้อย และผู้ด้อยโอกาสไร้ที่พึ่ง

5. ระบบบริการพื้นฐาน

องค์การบริหารส่วนตำบลนาเกลือ ห่างจากที่ว่าการอำเภอกันตังมาทางทิศตะวันตกของอำเภอกันตัง ระยะห่างจากอำเภอกันตังประมาณ 26 กิโลเมตร ไม่มีรถประจำทาง ประชาชนโดยส่วนใหญ่จะใช้รถยนต์ส่วนตัวในการสัญจรไปมาโดยมีระบบบริการพื้นฐานแยกเป็น

5.1 การคมนาคมขนส่ง

ท่าเทียบเรือ

ท่าเทียบเรือ ในพื้นที่ตำบลนาเกลือมีท่าเทียบเรื่อน้ำลึกและสะพานท่าเทียบเรือประมงพื้นบ้านจำนวน 7 แห่ง แต่เนื่องจากสะพานท่าเทียบเรือประมงพื้นบ้านมีอายุการใช้งานนานและมีสภาพชำรุดทรุดโทรมส่งผลให้ไม่ปลอดภัยในการใช้งาน อีกทั้งงบประมาณที่จะใช้ในการก่อสร้างหรือซ่อมแซมเป็นเงินจำนวนมาก ส่งผลให้ไม่สามารถดำเนินการก่อสร้างหรือซ่อมแซมได้ โดยมีรายละเอียดดังนี้

หมู่ที่	ประเภท		สภาพปัจจุบัน
	ท่าเทียบเรื่อน้ำลึก	สะพานท่าเทียบเรือ	
หมู่ที่ 1 บ้านหาดทรายขาว	-	1	มีบางจุดเกิดความชำรุด แต่สามารถใช้งานได้
หมู่ที่ 2 บ้านนาเกลือเหนือ	1	2	ท่าเทียบเรื่อน้ำลึกอยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน, ท่าเทียบเรือประมงพื้นบ้านมีสภาพชำรุดทรุดโทรมส่งผลให้ไม่ปลอดภัยในการใช้งาน
หมู่ที่ 3 บ้านนาเกลือใต้	-	1	มีสภาพชำรุดทรุดโทรมส่งผลให้ไม่ปลอดภัยในการใช้งาน
หมู่ที่ 4 บ้านพระม่วง	-	1	ชำรุดทรุดโทรมไม่สามารถใช้งานได้
หมู่ที่ 5 บ้านท่าโต๊ะเมฆ	-	1	มีบางจุดเกิดความชำรุด แต่สามารถใช้งานได้
หมู่ที่ 6 บ้านแหลมสะท้อน	-	-	-
รวม	1	6	

ถนน

ถนนในพื้นที่ตำบลนาเกลือ มีถนนสายหลักจำนวน 4 สาย โดยมีสภาพพื้นผิวจราจรเป็นถนนลาดยาง โดยมีสภาพชำรุดทรุดโทรมเนื่องจากมีอายุการใช้งานนาน สำหรับถนนเชื่อมต่อระหว่างหมู่บ้าน โดยส่วนใหญ่มีสภาพพื้นผิวเป็นถนนลูกรัง และมีสภาพเป็นหลุม เป็นบ่อ โดยมีรายละเอียดดังนี้

หมู่ที่	ประเภท					
	จำนวน (สาย)			ระยะทาง (เมตร)		
	ถนนลูกรัง	ถนนลาดยาง	ถนนคอนกรีต	ถนนลูกรัง	ถนนลาดยาง	ถนนคอนกรีต
หมู่ที่ 1 บ้านหาดทรายขาว	-	1	-	-	1,000	-
หมู่ที่ 2 บ้านนาเกลือเหนือ	3	2	3	880	2,670	1,015
หมู่ที่ 3 บ้านนาเกลือใต้	4	2	3	3,660	1,800	610
หมู่ที่ 4 บ้านพระม่วง	-	2	3	-	7,300	1,510
หมู่ที่ 5 บ้านท่าโตะเมฆ	-	-	2	-	-	1,980
หมู่ที่ 6 บ้านแหลมสะท้อน	2	1	3	2,505	110	3,385
รวม	9	8	14	7,045	12,880	8,500

5.2 การไฟฟ้า

การขยายเขตไฟฟ้า ปัจจุบันมีไฟฟ้าใช้เกือบทุกครัวเรือน คิดเป็น 98.16 เปอร์เซ็นต์ ปัญหาคือไฟฟ้าส่องสว่างทางหรือที่สาธารณะยังไม่สามารถดำเนินการครอบคลุมพื้นที่ได้ทั้งหมด เนื่องจากพื้นที่ที่มีความต้องการให้ติดตั้งไฟฟ้าส่องสว่างนั้นยังไม่เป็นที่สาธารณะ องค์การบริหารส่วนตำบลนาเกลือจึงไม่สามารถดำเนินการได้เช่นเดียวกับถนน การแก้ปัญหาคือ ประสานความร่วมมือกันในหลายๆฝ่าย เพื่อที่จะทำความเข้าใจกับประชาชนในพื้นที่ และวิธีการที่จะดำเนินการแก้ไขอย่างไร ทั้งนี้องค์การบริหารส่วนตำบลนาเกลือก็ได้ตั้งงบประมาณในส่วนนี้ไว้แล้ว และได้แจ้งประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนได้รับทราบถึงเหตุผลเพื่อที่จะได้ช่วยกันแก้ไขปัญหาให้กับชุมชน ปัจจุบันในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลนาเกลือมีไฟฟ้าใช้ ดังนี้

(1) จำนวนครัวเรือนที่ใช้ไฟฟ้า คิดเป็น 98.16 เปอร์เซ็นต์ แยกเป็น

- หมู่ที่ 1	อัตราการใช้ไฟฟ้า	ร้อยละ 99
- หมู่ที่ 2	อัตราการใช้ไฟฟ้า	ร้อยละ 98
- หมู่ที่ 3	อัตราการใช้ไฟฟ้า	ร้อยละ 95
- หมู่ที่ 4	อัตราการใช้ไฟฟ้า	ร้อยละ 99
- หมู่ที่ 5	อัตราการใช้ไฟฟ้า	ร้อยละ 99
- หมู่ที่ 6	อัตราการใช้ไฟฟ้า	ร้อยละ 99

(2) ไฟฟ้าสาธารณะ จำนวน 261 จุด ครอบคลุมถนนทุกสายในเขตตำบล

5.3 การประปา

การประปา องค์การบริหารส่วนตำบลนาเกลือ มีกิจการประปาเป็นขององค์การบริหารส่วนตำบลสามารถให้บริการได้ครอบคลุมของหมู่ที่ 2 หมู่ที่ 3 และหมู่ที่ 6 แต่ไม่มีน้ำใช้ตลอดทั้งปี ปัญหาคือ มีข้อร้องเรียนเรื่องน้ำประปาไม่เพียงพออยู่บ่อยครั้ง สาเหตุเนื่องจากไม่มีแหล่งน้ำดิบในการผลิตประปา ต้องขอใช้จากพื้นที่อื่นทำให้ค่าใช้จ่ายมาก การแก้ปัญหาคือ การลงพื้นที่ดำเนินการแก้ไขตามจุดที่เกิดปัญหาในทันที การพิจารณาโครงการต่างๆที่ไม่สามารถดำเนินการได้นั้น และได้นำบรรจุในแผนพัฒนาท้องถิ่น เพื่อที่จะพิจารณาดำเนินการในปีต่อไป เมื่อมีงบประมาณและความจำเป็นก็สามารถดำเนินการโครงการได้ต่อเนื่อง เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนต่อไป ปัจจุบันประชาชนมีประปาใช้ดังนี้

(1) จำนวนครัวเรือนที่ใช้น้ำประปา 636 หลังคาเรือน

(2) ปริมาณการใช้น้ำประปาเฉลี่ย 500 – 550 ลบ.ม.ต่อวัน

5.4 โทรศัพท์

ในเขตพื้นที่ตำบลนาเกลือ มีการใช้โทรศัพท์/สื่อวิทยุสาธารณะเพื่อใช้ในการสื่อสาร ประกอบด้วย

รายการ	จำนวน
โทรศัพท์สาธารณะในเขตพื้นที่	-
ชุมสายโทรศัพท์	-
หอกระจายข่าวในพื้นที่ให้บริการ	6
รวม	6

5.5 ไปรษณีย์หรือการสื่อสารหรือการขนส่ง และวัสดุ ครุภัณฑ์

ในเขตพื้นที่ตำบลนาเกลือ มีการใช้ไปรษณีย์หรือการสื่อสารหรือการขนส่ง และวัสดุ ครุภัณฑ์ ประกอบด้วย

(1) มีสถานที่บริการไปรษณีย์ จำนวน 1 แห่ง ให้บริการ เวลา 08.00 – 16.00 น. ในวันจันทร์ – เสาร์ (วันเสาร์ครึ่งวัน) หยุดวันอาทิตย์

(2) มีการขนส่ง และวัสดุ ครุภัณฑ์ให้บริการในพื้นที่ การดำเนินการดังกล่าวเป็นการดำเนินงานจากผู้ประกอบการนอกพื้นที่

บทที่ 3

วิธีการดำเนินการสำรวจ

วิธีการดำเนินการสำรวจ

การสำรวจครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research method) โดยใช้รูปแบบเชิงสำรวจ (Survey Research) วิธีการศึกษาได้แก่

1. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย แบบสอบถาม จำนวน 366 ชุด ที่สร้างขึ้นตามข้อกำหนดการประเมินผลสัมฤทธิ์ของงาน ในการกำหนดคำตอบแทนเป็นกรณีพิเศษแก่ข้าราชการ พนักงานและลูกจ้างองค์การบริหารส่วนตำบลโดยแบ่งออกเป็น 5 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 2 ข้อ

ตอนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 6 ข้อ

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจต่อการบริการด้านต่าง ๆ ของหน่วยงาน โดยแยกเป็น

1. ความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ จำนวน 6 ข้อ
2. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ จำนวน 6 ข้อ
3. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำนวน 6 ข้อ
4. ความพึงพอใจด้านคุณภาพของการบริการ จำนวน 5 ข้อ
5. ความพึงพอใจด้านผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ จำนวน 4 ข้อ

ตอนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจต่อความคุ้มค่าของภารกิจโดยแยกเป็น

1. ความพึงพอใจด้านโครงสร้างพื้นฐาน จำนวน 2 ข้อ
2. ความพึงพอใจด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว จำนวน 1 ข้อ
3. ความพึงพอใจด้านการศึกษา ศาสนา ศิลปวัฒนธรรม จำนวน 2 ข้อ
4. ความพึงพอใจด้านสิ่งแวดล้อมและจัดการทรัพยากรธรรมชาติ จำนวน 1 ข้อ
5. ความพึงพอใจด้านคุณภาพชีวิตและสังคม จำนวน 3 ข้อ
6. ความพึงพอใจด้านการเมืองการบริหาร จำนวน 2 ข้อ

ตอนที่ 5 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะอื่น ๆ จำนวน 3 ข้อ

ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ซึ่งกำหนดคะแนนไว้ดังนี้

มากที่สุด	มีค่าเท่ากับ	5
มาก	มีค่าเท่ากับ	4
ปานกลาง	มีค่าเท่ากับ	3

น้อย	มีค่าเท่ากับ	2
น้อยที่สุด	มีค่าเท่ากับ	1

2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

2.1 ประชากร

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
1	บ้านหาดทรายขาว	258	22
2	บ้านนาเกลือเหนือ	685	59
3	บ้านนาเกลือใต้	988	85
4	บ้านพระม่วง	1,162	100
5	บ้านท่าโตะเมฆ	509	44
6	บ้านแหลมสะท้อน	641	56
รวม		4,243	366

2.2 กลุ่มตัวอย่างและการสุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่าง จากประชากรทั้งหมดจำนวน 4,243 คน ทำการประมาณกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรในการคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Yamane (1973) ความเชื่อมั่น 95% คือ

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

n = กลุ่มตัวอย่าง

N = ประชากรทั้งหมด

e = ค่าความคลาดเคลื่อน (ที่ 95% $e = 0.05$)

กลุ่มตัวอย่างที่ได้จากการประมาณการโดยใช้สูตร Yamane ได้เท่ากับ 366 ตัวอย่าง

การสุ่มตัวอย่าง ทำการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิและแบบบังเอิญ

3. วิธีการเก็บข้อมูล

ข้อมูลทุติยภูมิจากเอกสารที่เกี่ยวข้อง

ข้อมูลปฐมภูมิโดยใช้แบบสอบถามจำนวน 366 ชุด

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

นำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์ (Statistical Package for the Social Sciences : SPSS for WINDOWS) เพื่อวิเคราะห์หาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าความแปรปรวน

คำนวณค่าความพึงพอใจเป็นน้ำหนักคะแนนตามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับและกำหนดค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากน้ำหนักคะแนนก่อนนำไปวิเคราะห์ดังนี้

ช่วงค่าเฉลี่ยระหว่าง 4.51 – 5.00 หมายถึง ระดับพึงพอใจมากที่สุด

ช่วงค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.51 – 4.50 หมายถึง ระดับพึงพอใจมาก

ช่วงค่าเฉลี่ยระหว่าง 2.51 – 3.50 หมายถึง ระดับความพึงพอใจปานกลาง

ช่วงค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.51 – 2.50 หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อย

ช่วงค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.00 – 1.50 หมายถึง ระดับไม่พึงพอใจ

เกณฑ์การให้คะแนนของคณะกรรมการซึ่งกำหนดคะแนนเต็มจำนวน 10 คะแนน ดังนี้

ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ	95 ขึ้นไป	ได้คะแนน 10 คะแนน
ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ	90 – 95	ได้คะแนน 9 คะแนน
ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ	85 – 90	ได้คะแนน 8 คะแนน
ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ	80 – 85	ได้คะแนน 7 คะแนน
ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ	75 – 80	ได้คะแนน 6 คะแนน
ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ	70 – 75	ได้คะแนน 5 คะแนน
ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ	65 – 70	ได้คะแนน 4 คะแนน
ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ	60 – 65	ได้คะแนน 3 คะแนน
ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ	55 – 60	ได้คะแนน 2 คะแนน
ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ	50 – 55	ได้คะแนน 1 คะแนน
ระดับความพึงพอใจต่ำกว่าร้อยละ	50	ได้คะแนน 0 คะแนน

บทที่ 4

ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการในองค์การบริหารส่วนตำบลนาเกลือ ประจำปีงบประมาณ 2567 ได้ผลการวิเคราะห์ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. ข้อมูลเบื้องต้น เกี่ยวกับการรับบริการ

ตั้งแต่เดือนตุลาคม พ.ศ. 2566 เป็นต้นมา ประชากรส่วนใหญ่มาใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลนาเกลือ ประมาณ 1-3 ครั้ง ร้อยละ 76.20 รองลงมาใช้บริการ 4-6 ครั้ง และ 7 ครั้งขึ้นไป ร้อยละ 18.90 และ 4.90 ตามลำดับ ส่วนใหญ่จะมาใช้บริการที่หน่วยงานนี้ในช่วงเวลา 10.01 – 12.00 น. ร้อยละ 46.40 รองลงมา 8.30 - 10.00 น., 14.01 - เวลาปิดทำการ และ 12.01 - 14.00 น. ร้อยละ 34.20, 10.40 และ 9.00 ตามลำดับ (ตารางที่ 1)

ตารางที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับการรับบริการ

ข้อมูลพื้นฐาน	จำนวน(ราย)	ร้อยละ
1. ตั้งแต่เดือนตุลาคม เป็นต้นมา ท่านมารับบริการที่หน่วยงานนี้บ่อยเพียงใด		
1-3 ครั้ง	279	76.20
4-6 ครั้ง	69	18.90
7 ครั้งขึ้นไป	18	4.90
รวม	366	100.00
2. ท่านมักจะมารับบริการที่หน่วยงานนี้ในช่วงเวลาใด		
8.30 - 10.00 น.	125	34.20
10.01 - 12.00 น.	170	46.40
12.01 - 14.00 น.	33	9.00
14:01 - เวลาปิดทำการ	38	10.40
รวม	366	100.0

2. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ประชากรที่ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิง ร้อยละ 56.60 เพศชาย ร้อยละ 43.40 มีอายุระหว่าง 66-75 ปี ร้อยละ 21.30 รองลงมา 56-65 ปี, 46-55 ปี, 36-45 ปี, 26-35 ปี, มากกว่า 75 ปี และ 15-25 ปี ร้อยละ 21.00, 19.40, 15.30, 10.10, 9.30 และ 3.60 ตามลำดับ ด้านสถานภาพสมรส ร้อยละ 58.50 รองลงมาเป็นโสด และ ม่าย/หย่า/แยกกันอยู่ ร้อยละ 38.80 และ 2.70 ตามลำดับ ส่วนใหญ่จบประถมศึกษาหรือต่ำกว่า/ไม่ได้เรียน ร้อยละ 47.50 รองลงมา มัธยมศึกษาตอนต้น, มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า, ปริญญาตรี, อนุปริญญาหรือเทียบเท่าและสูงกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 19.70, 15.00, 8.20, 5.80 และ 3.80 ตามลำดับ ประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป ร้อยละ 33.30 รองลงมา ว่างงาน, เกษตรกร/ประมง, ค่าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ, ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ, รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ, แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ, นักเรียน/นักศึกษาและลูกจ้าง/พนักงานบริษัท ร้อยละ 24.60, 15.80, 14.80, 4.10, 2.50, 2.20, 1.60 และ 1.10 ตามลำดับ มีระดับรายได้ ต่ำกว่า 5,000 บาท ร้อยละ 44.80 รองลงมา 5,001-10,000 บาท, 10,001-15,000 บาท, 15,001-20,000 บาท และสูงกว่า 20,000 บาท ร้อยละ 40.20, 11.70, 2.20 และ 1.10 ตามลำดับ (ตารางที่ 2)

ตารางที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลพื้นฐาน	จำนวน(ราย)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	159	43.40
หญิง	207	56.60
รวม	366	100.00
2. อายุ		
15-25 ปี	13	3.60
26-35 ปี	37	10.10
36-45 ปี	56	15.30
46-55 ปี	71	19.40
56-65 ปี	77	21.00
66-75 ปี	78	21.30
มากกว่า 75 ปี	34	9.30
รวม	366	100.00

ตารางที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (ต่อ)

ข้อมูลพื้นฐาน	จำนวน(ราย)	ร้อยละ
3. สถานภาพ		
โสด	142	38.80
สมรส	214	58.50
ม้าย/หย่า/แยกกันอยู่	10	2.70
รวม	366	100.00
4. การศึกษา		
ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า / ไม่ได้เรียน	174	47.50
มัธยมศึกษาตอนต้น	72	19.70
มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า	55	15.00
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	21	5.80
ปริญญาตรี	30	8.20
สูงกว่าปริญญาตรี	14	3.80
รวม	366	100.00
5. อาชีพ		
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	9	2.50
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	4	1.10
ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ	15	4.10
ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ	54	14.80
นักเรียน/นักศึกษา	6	1.60
รับจ้างทั่วไป	122	33.30
แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	8	2.20
เกษตรกร/ประมง	58	15.80
ว่างงาน	90	24.60
รวม	366	100.00
6. รายได้		
ต่ำกว่า 5,000 บาท	164	44.80
5,001-10,000 บาท	147	40.20
10,001-15,000 บาท	43	11.70
15,001-20,000 บาท	8	2.20
สูงกว่า 20,000 บาท	4	1.10
รวม	366	100.00

3. ผลการประเมินความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการด้านต่างๆ ของหน่วยงาน

ความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน เรียงตามลำดับได้แก่ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว ค่าเฉลี่ย 4.78 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 95.60 ระดับคะแนน 10 รองลงมา ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.78 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 95.60 ระดับคะแนน 10 ความรวดเร็วในการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.77 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 95.40 ระดับคะแนน 10 ความเป็นธรรมของขั้นตอนวิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน) ค่าเฉลี่ย 4.74 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 94.80 ระดับคะแนน 9 ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ ค่าเฉลี่ย 4.74 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 94.80 ระดับคะแนน 9 และความสะดวกที่รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน ค่าเฉลี่ย 4.73 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 94.60 ระดับคะแนน 9

ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.76 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 95.20 ระดับคะแนน 10 (ตารางที่ 3)

ตารางที่ 3 ความพึงพอใจด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ

ประเด็นการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ	ระดับคะแนน
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	4.78	.488	95.60	มากที่สุด	10
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.77	.495	95.40	มากที่สุด	10
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	4.78	.454	95.60	มากที่สุด	10
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	4.74	.502	94.80	มากที่สุด	9
5. ความสะดวกที่รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	4.73	.500	94.60	มากที่สุด	9
6. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	4.74	.504	94.80	มากที่สุด	9
สรุปภาพรวม	4.76	.438	95.20	มากที่สุด	10

ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ

ระดับความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด เรียงตามลำดับได้แก่ ความสุภาพกิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (เป็นมิตร/มีรอยยิ้ม/ อ่อนโยน) ค่าเฉลี่ย 4.79 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 95.80 ระดับคะแนน 10 รองลงมาความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย) ค่าเฉลี่ย 4.77 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 95.40 ระดับคะแนน 10 ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ค่าเฉลี่ย 4.74 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 94.80 ระดับคะแนน 9 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ ค่าเฉลี่ย 4.74 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 94.80 ระดับคะแนน 9 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี ค่าเฉลี่ย 4.72 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 94.60 ระดับคะแนน 9 และ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ ค่าเฉลี่ย 4.72 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 94.60 ระดับคะแนน 9

ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยรวม 4.76 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 95.20 ระดับคะแนน 10 (ตารางที่ 4)

ตารางที่ 4 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ

ประเด็นการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ	ระดับคะแนน
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (เป็นมิตร/มีรอยยิ้ม/อ่อนโยน)	4.79	.419	95.80	มากที่สุด	10
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย)	4.77	.425	95.40	มากที่สุด	10
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.74	.450	94.80	มากที่สุด	9
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี	4.72	.512	94.40	มากที่สุด	9

5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการ เหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.72	.503	94.60	มากที่สุด	9
6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติ หน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ ในทางมิชอบ ฯลฯ	4.74	.456	94.80	มากที่สุด	9
สรุปภาพรวม	4.76	.438	95.20	มากที่สุด	10

ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ระดับความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุดทุกประเด็น เรียงตามลำดับ ได้แก่ มีป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย ค่าเฉลี่ย 4.74 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 94.8 ระดับคะแนน 9 รองลงมาความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้ ค่าเฉลี่ย 4.74 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 94.8 ระดับคะแนน 9 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม ค่าเฉลี่ย 4.73 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 94.6 ระดับคะแนน 9 การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.72 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 94.4 ระดับคะแนน 9 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ ค่าเฉลี่ย 4.71 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 94.2 ระดับคะแนน 9 และ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ ค่าเฉลี่ย 4.70 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 94.0 ระดับคะแนน 9

ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยรวม 4.73 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 94.6 ระดับคะแนน 9 (ตารางที่ 5)

ตารางที่ 5 ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประเด็นการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย	ระดับ ความพึง พอใจ	ระดับ คะแนน อปท.
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	4.70	.486	94.00	มากที่สุด	9
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	4.71	.483	94.20	มากที่สุด	9
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	4.73	.483	94.60	มากที่สุด	9
4. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	4.72	.489	94.40	มากที่สุด	9
5. มีป้าย ขอความบอกรับบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.74	.471	94.80	มากที่สุด	8
6. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้	4.74	.471	94.80	มากที่สุด	9
สรุปภาพรวม	4.73	.449	94.60	มากที่สุด	9

ความพึงพอใจด้านคุณภาพของการบริการ

ระดับความพึงพอใจด้านคุณภาพของการบริการ อยู่ในระดับมากที่สุดทุกประเด็น เรียงตามลำดับได้แก่ การแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ดำเนินการได้รวดเร็ว และทันต่อสถานการณ์ ค่าเฉลี่ย 4.77 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 95.4 ระดับคะแนน 10 รองลงมา การประชาสัมพันธ์ความรู้ หรือข้อมูลต่างๆของ อบต. มีช่องทางที่หลากหลาย และเข้าถึงประชาชนในพื้นที่ได้ง่าย ค่าเฉลี่ย 4.76 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 95.2 ระดับคะแนน 10 มีการลดขั้นตอนในการให้บริการและการทำงานเกิดความสะดวก และรวดเร็วในการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.74 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 94.8 ระดับคะแนน 9 การให้บริการมีคุณภาพ รวดเร็ว ทันใจ ค่าเฉลี่ย 4.73 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 94.6 ระดับคะแนน 9 และผู้ให้บริการมีความรับผิดชอบต่อน้ำที่และส่วนรวม ค่าเฉลี่ย 4.73 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 94.6 ระดับคะแนน 9

ความพึงพอใจด้านคุณภาพของการบริการ มีค่าเฉลี่ยรวม 4.75 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 95.0 ระดับคะแนน 9 (ตารางที่ 6)

ตารางที่ 6 ความพึงพอใจด้านคุณภาพของการบริการ

ประเด็นการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย	ระดับ ความพึง พอใจ	ระดับ คะแนน อปท.
1. การให้บริการมีคุณภาพ รวดเร็ว ทันใจ	4.73	.529	94.60	มากที่สุด	9
2. การแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของ ประชาชน ดำเนินการได้รวดเร็ว และทันต่อ สถานการณ์	4.77	.472	95.40	มากที่สุด	10
3. การประชาสัมพันธ์ความรู้ หรือข้อมูล ต่างๆของ อบต. มีช่องทางที่หลากหลาย และเข้าถึงประชาชนในพื้นที่ได้ง่าย	4.76	.469	95.20	มากที่สุด	10
4. ผู้ให้บริการมีความรับผิดชอบหน้าที่ และส่วนรวม	4.73	.532	94.60	มากที่สุด	9
5. มีการลดขั้นตอนในการให้บริการและการ ทำงานเกิดความสะดวก และรวดเร็วในการ ให้บริการ	4.74	.526	94.80	มากที่สุด	9
สรุปภาพรวม	4.75	.471	95.00	มากที่สุด	9

ความพึงพอใจด้านผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ

ความพึงพอใจด้านผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ อยู่ในระดับมากที่สุดทุกประเด็น เรียงตามลำดับ ได้แก่ การบริการมีความคุ้มค่าและเกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนในพื้นที่ ค่าเฉลี่ย 4.77 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 95.40 ระดับคะแนน 10 ความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับจากการบริการของหน่วยงาน ค่าเฉลี่ย 4.77 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 95.40 ระดับคะแนน 10 รองลงมา ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการมีความรวดเร็ว สามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้เป็นอย่างดี ค่าเฉลี่ย 4.76 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 95.20 ระดับคะแนน 10 และ การบริหารงาน/การปฏิบัติหน้าที่/ภารกิจมีความโปร่งใสและสามารถตรวจสอบได้ ค่าเฉลี่ย 4.76 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 95.20 ระดับคะแนน 10

ความพึงพอใจด้านผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ ค่าเฉลี่ยรวม 4.77 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 95.40 ระดับคะแนน 10 (ตารางที่ 7)

ตารางที่ 7 ความพึงพอใจด้านผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ

ประเด็นการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย	ระดับ ความพึง พอใจ	ระดับ คะแนน อปท.
1.ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการมีความรวดเร็ว สามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้เป็นอย่างดี	4.76	.497	95.20	มากที่สุด	10
2. การบริการมีความคุ้มค่า และเกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนในพื้นที่	4.77	.474	95.40	มากที่สุด	10
3. การบริหารงาน/การปฏิบัติหน้าที่/ภารกิจมีความโปร่งใสและสามารถตรวจสอบได้	4.76	.481	95.20	มากที่สุด	10
4. ความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับจากการบริการของหน่วยงาน	4.77	.470	95.40	มากที่สุด	10
สรุปภาพรวม	4.77	.459	95.40	มากที่สุด	10

4. ความพึงพอใจต่อด้านความคุ้มค่าของภารกิจ

ความพึงพอใจด้านโครงสร้างพื้นฐาน

ความพึงพอใจด้านโครงสร้างพื้นฐาน อยู่ในระดับมากที่สุดทุกประเด็น เรียงตามลำดับ ได้แก่ การพัฒนาระบบคมนาคม ถนน สะพาน ทางเท้า และท่าเทียบเรือ ค่าเฉลี่ย 4.62 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 92.40 ระดับคะแนน 9 รองลงมา การพัฒนาระบบประปา ไฟฟ้า ไฟส่องสว่างสองข้างทาง ค่าเฉลี่ย 4.60 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 92.00 ระดับคะแนน 9 และความพึงพอใจด้านโครงสร้างพื้นฐานโดยรวม ค่าเฉลี่ยรวม 4.61 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 92.20 ระดับคะแนน 9

ความพึงพอใจด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว

ความพึงพอใจด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว อยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่การพัฒนาด้านอาชีพการเพิ่มรายได้ลดรายจ่าย เช่น โครงการเศรษฐกิจพอเพียง โครงการอบรมด้านอาชีพฯ ค่าเฉลี่ย 4.64 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 92.80 ระดับคะแนน 9

ความพึงพอใจด้านการศึกษา ศาสนา ศิลปวัฒนธรรม

ความพึงพอใจด้านการศึกษา ศาสนา ศิลปวัฒนธรรม อยู่ในระดับมากที่สุดทุกประเด็น เรียงตามลำดับได้แก่ การพัฒนาการศึกษา เช่น การพัฒนาคุณภาพ ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก การสนับสนุนอาหารกลางวัน อาหารเสริม นมทุนการศึกษา อบรมคุณธรรมจริยธรรมฯ ค่าเฉลี่ย 4.74 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 94.80 ระดับคะแนน 9 รองลงมา การส่งเสริมกิจกรรมทางศาสนา ศิลปวัฒนธรรมประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น เช่น งานรดน้ำผู้สูงอายุ วันสงกรานต์ วันเข้าพรรษา สนับสนุนกิจกรรมการถือศีลตลอดฯ ค่าเฉลี่ย 4.66 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 93.20 ระดับคะแนน 9 และความพึงพอใจด้านการศึกษา ศาสนา ศิลปวัฒนธรรม โดยรวม ค่าเฉลี่ยรวม 4.70 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 94.00 ระดับคะแนน 9

ความพึงพอใจด้านสิ่งแวดล้อมและการจัดการทรัพยากรธรรมชาติ

ความพึงพอใจด้านสิ่งแวดล้อมและการจัดการทรัพยากรธรรมชาติ อยู่ในระดับมากที่สุดได้แก่ การส่งเสริม สนับสนุน กิจกรรมในการดูแลทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมในชุมชน เช่น กิจกรรมปลูกป่า/ป่าชายเลน การปรับปรุงภูมิทัศน์บริเวณสองข้างทางฯ ค่าเฉลี่ย 4.66 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 93.20 ระดับคะแนน 9

ความพึงพอใจด้านคุณภาพชีวิตและสังคม

ความพึงพอใจด้านคุณภาพชีวิตและสังคม อยู่ในระดับมากที่สุดทุกประเด็น เรียงตามลำดับได้แก่ การยกระดับมาตรฐานคุณภาพชีวิต เช่น โครงการส่งเสริมเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ/คนพิการ/ผู้ป่วยเอดส์ โครงการป้องกันโรคไข้เลือดออก โรคโควิด 19 ฯ ค่าเฉลี่ย 4.73 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 94.60 ระดับคะแนน 9 รองลงมา การส่งเสริมกีฬาและนันทนาการ เช่น การแข่งขันกีฬาด้านยาเสพติด “นาเกลือเกมส์”ฯ ค่าเฉลี่ย 4.72 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 94.40 ระดับคะแนน 9 และการแก้ไขปัญหาภัยแล้ง วาตภัย การป้องกันและลดอุบัติเหตุทางถนนในช่วงเทศกาลสำคัญ ฯ ค่าเฉลี่ย 4.70 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 94.00 ระดับคะแนน 9 และความพึงพอใจด้านคุณภาพชีวิตและสังคมโดยรวม ค่าเฉลี่ยรวม 4.72 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 94.40 ระดับคะแนน 9

ความพึงพอใจด้านการเมืองการบริหาร

ความพึงพอใจด้านการเมืองการบริหาร อยู่ในระดับมากที่สุดทุกประเด็น เรียงตามลำดับได้แก่ การอำนวยความสะดวก/การบริการประชาชนนอกสถานที่ทำการ เช่น การออกบริการจัดเก็บภาษี โครงการ อบต.สัญจรฯ และการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนกรณีมีการร้องเรียน ร้องทุกข์ จากประชาชน หรือส่วนราชการอื่น ค่าเฉลี่ย 4.73 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 94.60 ระดับคะแนน 9

และความพึงพอใจด้านการเมืองการบริหาร โดยรวม ค่าเฉลี่ยรวม 4.73 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 94.60 ระดับคะแนน 9

ความพึงพอใจต่อความพึงพอใจต่อด้านความคุ้มค่าของภารกิจ ค่าเฉลี่ยรวม 4.68 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 93.50 ระดับคะแนน 9 (ตารางที่ 8)

ตารางที่ 8 ความพึงพอใจต่อด้านความคุ้มค่าของภารกิจ

ประเด็นการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย	ระดับ ความพึง พอใจ	ระดับ คะแนน อปท.
1. ด้านโครงสร้างพื้นฐาน					
1.1 การพัฒนาระบบคมนาคม ถนน สะพาน ทางเท้า และท่าเทียบเรือ	4.62	.574	92.40	มากที่สุด	9
1.2 การพัฒนาระบบประปา ไฟฟ้า ไฟส่องสว่างสองข้างทาง	4.60	.582	92.00	มากที่สุด	9
รวม	4.61	.570	92.20	มากที่สุด	9
2. ด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว					
2.1 การพัฒนาด้านอาชีพ การเพิ่มรายได้ ลดรายจ่าย เช่น โครงการเศรษฐกิจพอเพียง โครงการอบรมด้านอาชีพฯ	4.64	.584	92.80	มากที่สุด	9
รวม	4.64	.584	92.80	มากที่สุด	9
3. ด้านการศึกษา ศาสนา ศิลปวัฒนธรรม					
3.1 การพัฒนาด้านการศึกษา เช่น การพัฒนาคุณภาพ ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก การสนับสนุนอาหารกลางวัน อาหารเสริม นมทุนการศึกษา อบรมคุณธรรมจริยธรรม ฯ	4.74	.499	94.80	มากที่สุด	9
3.2 การส่งเสริมกิจกรรมทางศาสนา ศิลปวัฒนธรรม ประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น เช่น งานรดน้ำผู้สูงอายุ วันสงกรานต์ วันเข้าพรรษา สนับสนุนกิจกรรมการถือศีลอด ฯ	4.66	.554	93.20	มากที่สุด	9
รวม	4.70	0.527	94.00	มากที่สุด	9

4. ด้านสิ่งแวดล้อมและจัดการ ทรัพยากรธรรมชาติ					
4.1 การส่งเสริม สนับสนุน กิจกรรมในการ ดูแลทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมใน ชุมชน เช่น กิจกรรมปลูกป่า/ป่าชายเลน การปรับปรุงภูมิทัศน์บริเวณสองข้างทาง ฯ	4.66	.554	93.20	มากที่สุด	9
รวม	4.66	.554	93.20	มากที่สุด	9
5. ด้านคุณภาพชีวิตและสังคม					
5.1 การแก้ไขปัญหาภัยแล้ง วาตภัย การ ป้องกันและลดอุบัติเหตุทางถนนในช่วง เทศกาลสำคัญฯ	4.70	.529	94.00	มากที่สุด	9
5.2 การยกระดับมาตรฐานคุณภาพชีวิต เช่น โครงการสงเคราะห์เปี้ยยังชีพ ผู้สูงอายุ/คนพิการ/ผู้ป่วยเอดส์ โครงการ ป้องกันโรคไข้เลือดออก โรคโควิด 19ฯ	4.73	.504	94.60	มากที่สุด	9
5.3 การส่งเสริมกีฬาและนันทนาการ เช่น การแข่งขันกีฬาด้านยาเสพติด “นาเกลือ เกมส์”ฯ	4.72	.508	94.40	มากที่สุด	9
รวม	4.72	.496	94.40	มากที่สุด	9
6. ด้านการเมืองการบริหาร					
6.1 การอำนวยความสะดวก/การบริการ ประชาชนนอกสถานที่ทำการ เช่น การ ออกบริการจัดเก็บภาษี โครงการ อบต. สัญจรฯ	4.73	.507	94.60	มากที่สุด	9
6.2 การแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนกรณีมี การร้องเรียน ร้องทุกข์ จากประชาชน หรือ ส่วนราชการอื่น	4.73	.509	94.60	มากที่สุด	9
รวม	4.73	.494	94.60	มากที่สุด	9
สรุปภาพรวม	4.68	.564	93.50	มากที่สุด	9

ความพึงพอใจโดยรวมต่อความคุ้มค่าของภารกิจ

ระดับความพึงพอใจต่อความคุ้มค่าของภารกิจโดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ทุกประเด็น เรียงตามลำดับได้แก่ ด้านการเมืองการบริหาร ค่าเฉลี่ย 4.73 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 94.60 ระดับคะแนน 9 รองลงมา ด้านคุณภาพชีวิตและสังคม ค่าเฉลี่ย 4.72 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 94.40 ระดับคะแนน 9 ด้านการศึกษา ศาสนา ศิลปวัฒนธรรม ค่าเฉลี่ย 4.70 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 94.00 ระดับคะแนน 9 ด้านสิ่งแวดล้อมและจัดการทรัพยากรธรรมชาติและด้านการบริการเฉพาะกิจ ค่าเฉลี่ย 4.66 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 93.20 ระดับคะแนน 9 ด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว ค่าเฉลี่ย 4.64 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 92.80 ระดับคะแนน 9 และด้านโครงสร้างพื้นฐาน ค่าเฉลี่ย 4.61 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 92.20 ระดับคะแนน 9

ระดับความพึงพอใจต่อความคุ้มค่าของภารกิจ โดยรวม มีค่าเฉลี่ย 4.68 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 93.50 ระดับคะแนน 9 (ตารางที่ 9)

ตารางที่ 9 ความพึงพอใจโดยรวมต่อความคุ้มค่าของภารกิจ

ประเด็นการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ	ระดับคะแนนอปท.
1. ด้านโครงสร้างพื้นฐาน	4.61	.570	92.20	มากที่สุด	9
2. ด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว	4.64	.584	92.80	มากที่สุด	9
3. ด้านการศึกษา ศาสนา ศิลปวัฒนธรรม	4.70	0.57	94.00	มากที่สุด	9
4. ด้านสิ่งแวดล้อมและจัดการทรัพยากรธรรมชาติ	4.66	.554	93.20	มากที่สุด	9
5. ด้านคุณภาพชีวิตและสังคม	4.72	.496	94.40	มากที่สุด	9
6. ด้านการเมืองการบริหาร	4.73	.494	94.60	มากที่สุด	9
สรุปภาพรวม	4.68	.564	93.50	มากที่สุด	9

5. ผลการประเมินความพึงพอใจโดยรวมต่อการบริการด้านต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาเกลือ

ระดับความพึงพอใจต่อการบริการด้านต่างๆ ของหน่วยงาน อยู่ในระดับมากที่สุด ทุกประเด็น เรียงตามลำดับได้แก่ ด้านผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ ค่าเฉลี่ย 4.77 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 95.40 ระดับคะแนน 10 รองลงมา ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการและด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.76 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 95.20 ระดับคะแนน 10 ด้านคุณภาพของการบริการ ค่าเฉลี่ย 4.75 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 95.00 ระดับคะแนน 9 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ย 4.73 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 94.60 ระดับคะแนน 9 และความคุ้มค่าของภารกิจ ค่าเฉลี่ย 4.68 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 93.50 ระดับคะแนน 9

ระดับความพึงพอใจต่อการบริการด้านต่างๆ ของหน่วยงาน โดยรวมมีค่าเฉลี่ย 4.74 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 94.80 ระดับคะแนน 9 (ตารางที่ 10)

ตารางที่ 10 ความพึงพอใจโดยรวมต่อกระบวนการให้บริการด้านต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาเกลือ

ประเด็นการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ	ระดับคะแนน อปท.
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.76	.438	95.20	มากที่สุด	10
2. ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ	4.76	.438	95.20	มากที่สุด	10
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.73	.449	94.60	มากที่สุด	9
4. ด้านคุณภาพของการบริการ	4.75	.471	95.00	มากที่สุด	9
5. ด้านผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ	4.77	.459	95.40	มากที่สุด	10
6. ความคุ้มค่าของภารกิจ	4.68	.564	93.50	มากที่สุด	9
สรุปภาพรวม	4.74	.334	94.80	มากที่สุด	9

ข้อเสนอแนะอื่น ๆ จากประชากรผู้รับบริการต่าง ๆ

1. สิ่งประทับใจที่ได้รับในการให้บริการจากอบต. นาเกลือ
 - การบริการรวดเร็ว ไม่เลือกปฏิบัติ
 - เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อย ให้บริการด้วยหน้าตายิ้มแย้มแจ่มใส
 - การปฏิบัติงานมีรูปแบบขั้นตอนและแบบฟอร์มให้บริการที่ชัดเจน
2. โพรตระบัพัญญาในการให้บริการ ของ อบต.นาเกลือ
 - ไม่มี
3. โพรตระบัพัญญาข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงงานบริการของ อบต. นาเกลือ
 - ไม่มี

บทที่ 5

สรุปผลและข้อเสนอแนะ

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการในองค์การบริหารส่วนตำบลนาเกลือ ประจำปีงบประมาณ 2567 ได้ผลการวิเคราะห์ดังรายละเอียดต่อไปนี้

สรุปผล

ข้อมูลเบื้องต้น เกี่ยวกับการรับบริการ

ตั้งแต่เดือนตุลาคม พ.ศ. 2566 เป็นต้นมา ประชากรส่วนใหญ่มาใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลนาเกลือ ประมาณ 1-3 ครั้ง ร้อยละ 76.20 ส่วนใหญ่มักจะมารับบริการที่หน่วยงานนี้ในช่วงเวลา 10.01 – 12.00 น. ร้อยละ 46.40

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ประชากรที่ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิง ร้อยละ 56.60 มีอายุระหว่าง 66-75 ปี ร้อยละ 21.30 สถานภาพสมรส ร้อยละ 58.50 ส่วนใหญ่จบประถมศึกษาหรือต่ำกว่า/ไม่ได้เรียน ร้อยละ 47.50 ประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป ร้อยละ 33.30 มีระดับรายได้ ต่ำกว่า 5,000 บาท ร้อยละ 44.80

ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการบริการด้านต่างๆ ของหน่วยงาน

ระดับความพึงพอใจต่อการบริการด้านต่างๆ ของหน่วยงาน อยู่ในระดับมากที่สุด ทุกประเด็น เรียงตามลำดับได้แก่ ด้านผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ ค่าเฉลี่ย 4.77 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 95.40 ระดับคะแนน 10 รองลงมา ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการและด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.76 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 95.20 ระดับคะแนน 10 ด้านคุณภาพของการบริการ ค่าเฉลี่ย 4.75 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 95.00 ระดับคะแนน 9 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ย 4.73 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 94.60 ระดับคะแนน 9 และความคุ้มค่าของภารกิจ ค่าเฉลี่ย 4.68 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 93.50 ระดับคะแนน 9

ระดับความพึงพอใจต่อการบริการด้านต่างๆ ของหน่วยงาน โดยรวม มีค่าเฉลี่ย 4.74 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละค่าเฉลี่ย 94.80 ระดับคะแนน 9 (ตารางที่ 10)

ข้อเสนอแนะอื่น ๆ จากประชากรผู้รับบริการต่าง ๆ

1. สิ่งประทับใจที่ได้รับในการให้บริการจาก อบต. นาเกลือ
 - การบริการรวดเร็ว ไม่เลือกปฏิบัติ
 - เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อย ให้บริการด้วยหน้าตายิ้มแย้มแจ่มใส
 - การปฏิบัติงานมีรูปแบบขั้นตอนและแบบฟอร์มให้บริการที่ชัดเจน
2. โปรดระบุปัญหาในการให้บริการของ อบต.นาเกลือ
 - ไม่มี
3. โปรดระบุข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงงานบริการของ อบต. นาเกลือ
 - ไม่มี

ภาคผนวก

ภาพกิจกรรมการลงพื้นที่สำรวจข้อมูล





ความพึงพอใจต่อด้านต่าง ๆ ของหน่วยงาน	ความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ					
1.ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (เป็นมิตร/มีรอยยิ้ม/อัธยาศัยดี)					
2.ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย)					
3.ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
4.เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี					
5.เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ					
6.ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
1.สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ					
2.ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ					
3.ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม					
4.การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ					
5.มีป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย					
6.ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้					
ความพึงพอใจด้านคุณภาพของการบริการ					
1.การให้บริการมีคุณภาพ รวดเร็ว ทันใจ					
2.การแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ดำเนินการได้รวดเร็ว และทันต่อสถานการณ์					
3.การประชาสัมพันธ์ความรู้ หรือข้อมูลต่างๆ ของ อบต. มีช่องทางที่หลากหลาย และเข้าถึงประชาชนในพื้นที่ได้ง่าย					
4.ผู้ให้บริการมีความรับผิดชอบต่อนหน้าที่ และส่วนรวม					
5.มีการลดขั้นตอนในการให้บริการและการทำงาน เกิดความสะดวก และรวดเร็วในการให้บริการ					

ความพึงพอใจต่อด้านต่าง ๆ ของหน่วยงาน	ความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อย ที่สุด (1)
ด้านผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ					
1. ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการมีความรวดเร็ว สามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้เป็นอย่างดี					
2. การบริการมีความคุ้มค่า และเกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนในพื้นที่					
3. การบริหารงาน/การปฏิบัติหน้าที่/ภารกิจมีความโปร่งใสและสามารถตรวจสอบได้					
4. ความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับจากการบริการของหน่วยงาน					

ตอนที่ 4 ความพึงพอใจต่องานบริการ / โครงการต่าง ๆ ที่ อบต.นาเกลือ ดำเนินการในปี 2567

ด้านความคุ้มค่าของภารกิจ					
1. ด้านโครงสร้างพื้นฐาน					
1.1 การพัฒนาระบบคมนาคม ถนน สะพาน ทางเท้า และท่าเทียบเรือ					
1.2 การพัฒนาระบบประปา ไฟฟ้า ไฟส่องสว่างสองข้างทาง					
2. ด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว					
2.1 การพัฒนาด้านอาชีพ การเพิ่มรายได้ ลดรายจ่าย เช่น โครงการเศรษฐกิจพอเพียง โครงการอบรมด้านอาชีพ ฯ					
3. ด้านการศึกษา ศาสนา ศิลปวัฒนธรรม					
3.1 การพัฒนาด้านการศึกษา เช่น การพัฒนาคุณภาพ ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก การสนับสนุนอาหารกลางวัน อาหารเสริมนมทุนการศึกษา อบรมคุณธรรมจริยธรรม ฯ					
3.2 การส่งเสริมกิจกรรมทางศาสนา ศิลปวัฒนธรรม ประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น เช่น งานรดน้ำผู้สูงอายุ วันสงกรานต์ วันเข้าพรรษา สนับสนุนกิจกรรมการถือศีลอด ฯ					
4. ด้านสิ่งแวดล้อมและจัดการทรัพยากรธรรมชาติ					
4.1 การส่งเสริม สนับสนุน กิจกรรมในการดูแลทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมในชุมชน เช่น กิจกรรมปลูกป่า/ป่าชายเลน การปรับปรุงภูมิทัศน์บริเวณสองข้างทาง ฯ					
5. ด้านคุณภาพชีวิตและสังคม					
5.1 การแก้ไขปัญหาภัยแล้ง วาตภัย การป้องกันและลดอุบัติเหตุทางถนนในช่วงเทศกาลสำคัญ ฯ					
5.2 การยกระดับมาตรฐานคุณภาพชีวิต เช่น โครงการสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ/คนพิการ/ผู้ป่วยเอดส์ โครงการป้องกันโรคไข้เลือดออก โรคโควิด 19 ฯ					
5.3 การส่งเสริมกีฬาและนันทนาการ เช่น การแข่งขันกีฬาด่านยาเสพติด “นาเกลือเกมส์” ฯ					

ความพึงพอใจต่อด้านต่าง ๆ ของหน่วยงาน	ความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
6. ด้านการเมืองการบริหาร					
6.1 การอำนวยความสะดวก/การบริการประชาชนนอกสถานที่ทำการ เช่น การออกบริการจัดเก็บภาษี โครงการ อบต.สัญจรฯ					
6.2 การแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนกรณีมีการร้องเรียน ร้องทุกข์จากประชาชน หรือส่วนราชการอื่น					

ตอนที่ 5 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

1. สิ่งที่ท่าน “ประทับใจ” ที่ท่านได้รับในการให้บริการ คือ.....
.....
2. โปรดระบุปัญหาในการให้บริการ ของ อบต.นาเกลือ คือ.....
.....
3. โปรดระบุข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงงานบริการของ อบต.นาเกลือ คือ.....
.....

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือ