รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชน
ต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลรามราช
อำเภอท่าอุเทน จังหวัดนครพนม
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

โดย

คณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์

มหาวิทยาลัยนครพนม

เสนอต่อ

องค์การบริหารส่วนตำบลรามราช อำเภอท่าอุเทน จังหวัดนครพนม

กันยายน 2563

สรุปผลการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลรามราช อำเภอท่าอุเทน จังหวัดนครพนม

มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ

ตัวชี้วัดที่ 2.1 ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

คณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนครพนม ได้ดำเนินการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลรามราช อำเภอท่าอุเทน จังหวัดนครพนม ใน 5 ภารกิจ ต่อไปนี้

ภารกิจที่เข้ารับการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ		ร้อยละ	แปลผล
	($\bar{X}$)	S.D.		
1) ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	4.77	.612	95.40	มากที่สุด
2) ด้านรายได้หรือภาษี	4.82	.623	96.40	มากที่สุด
3) ด้านการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม	4.79	.664	95.80	มากที่สุด
4) ด้านอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมและปรับปรุงภูมิทัศน์	4.76	.630	95.20	มากที่สุด
5) ด้านสวัสดิการการสงเคราะห์ผู้สูงอายุและผู้พิการ	4.80	.614	96.00	มากที่สุด
เฉลี่ยรวม	**4.79**	**.620**	**95.80**	**มากที่สุด**

ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลรามราช อำเภอท่าอุเทน จังหวัดนครพนม ทั้ง 5 ภารกิจ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 คิดเป็นร้อยละ 95.80

เกณฑ์ร้อยละระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ	คะแนน	คะแนนที่ได้
มากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป	10	√
ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 95	9	
ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 90	8	
ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 85	7	
ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 80	6	
ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 75	5	
ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 70	4	
ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 65	3	
ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 60	2	
ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 55	1	
ระดับความพึงพอใจน้อยกว่ากว่าร้อยละ 50	0	

บทสรุปผู้บริหาร

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลรามราช อำเภอท่าอุเทน จังหวัดนครพนม มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจและประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลรามราช และเพื่อนำผลการศึกษา และข้อเสนอแนะใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงประสิทธิภาพ และประสิทธิผลขององค์การบริหารส่วนตำบลรามราช ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ได้แก่ ประชาชนที่อยู่ในเขตปกครองขององค์การบริหารส่วนตำบลรามราช จำนวน 7,514 คน ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 380 กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างใช้สูตรการคำนวณของทาโรยามาเน่ (Taro Yamane) โดยกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่างร้อยละ 5 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าเฉลี่ย (Arithmetic Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และค่าร้อยละ (Percentage) สรุปได้ดังนี้

ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการทั้ง 5 ภารกิจขององค์การบริหารส่วนตำบลรามราช โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 คิดเป็นร้อยละ 95.80 เมื่อพิจารณาเป็นรายภารกิจ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจงานบริการด้านรายได้หรือภาษีมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.40 รองลงมาคือ ด้านสวัสดิการการสงเคราะห์ผู้สูงอายุและผู้พิการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ คือ 4.80 คิดเป็นร้อยละ 96.00 ด้านการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ คือ 4.79 คิดเป็น ร้อยละ 95.80 ด้านอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมและปรับปรุงภูมิทัศน์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 คิดเป็นร้อยละ 95.20 และ ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 คิดเป็นร้อยละ 95.20 ตามลำดับ

สำหรับข้อเสนอแนะโดยภาพรวมทั้ง 5 ภารกิจที่ได้รับการประเมิน ดังนี้

1. หน่วยงานควรใช้ผลการศึกษาในครั้งนี้ในการรักษาหรือ ปรับปรุงคุณภาพการให้บริการสาธารณะ โดยพิจารณาผลการประเมินในแต่ละประเด็นของงานบริการ เพื่อจะได้จัดบริการสาธารณะให้เป็นไปตามมาตรฐานที่ประชาชนคาดหวัง

2. ควรกำหนดระบบและกลไกการบริหารจัดการให้เหมาะสมและตอบสนองความต้องการของประชาชนในพื้นที่บริการ ทั้งนี้เพื่อสร้างความมั่นใจในคุณภาพ ของการให้บริการ และยกระดับประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการให้บริการ

3. ควรมีการดำเนินการให้ความรู้และสร้างความตระหนักให้แก่ประชาชนเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมในการควบคุม ตรวจสอบการบริหารกิจการสาธารณะของท้องถิ่น เพื่อให้การบริหารและการให้บริการดำเนินไปอย่างโปร่งใสตามหลักการบริหารบ้านเมืองที่ดี

4. ควรนำผลการศึกษาดังกล่าวไปใช้สำหรับการรายงานการปฏิบัติราชการต่อหน่วยงานต้นสังกัด รวมทั้งประชาสัมพันธ์แก่ประชาชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกฝ่าย

5. ควรพิจารณาความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการตามข้อเสนอแนะและความคิดเห็นของประชาชน เพื่อริเริ่มกิจกรรมอื่น ๆ ที่ตอบสนองความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง

บทที่ 4
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจและประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลรามราช อำเภอท่าอุเทนจังหวัดนครพนม จำนวน 5 ภารกิจคือ 1) ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย 2) ด้านรายได้หรือภาษี 3) ด้านการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม 4) ด้านการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมและปรับปรุงภูมิทัศน์ และ5) ด้านสวัสดิการสังคมและสงเคราะห์ การวิเคราะห์ข้อมูลได้นำเสนอดังนี้

4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสภาพทั่วไปของผู้รับบริการ
4.2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการ
4.3 ข้อเสนอแนะจากแบบสอบถาม

4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสภาพทั่วไปของผู้รับบริการ

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลรามราช จำนวน 380 คน ปรากฏผลการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการ จำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และความถี่ในการมาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลรามราช ในปี 2563

ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	140	36.84
หญิง	240	63.16
2. อายุ		
ต่ำกว่า 20 ปี	30	7.89
21 - 30 ปี	14	3.68
31 - 40 ปี	54	14.21
41 – 50 ปี	130	34.21
51 - 60 ปี	69	18.16
61 ปีขึ้นไป	83	21.84

ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
3. สถานภาพ		
โสด	34	8.95
สมรส	270	71.05
หม้าย	40	10.53
หย่าร้าง	36	9.47
4. ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	254	66.84
มัธยมศึกษาตอนต้น	55	14.47
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	37	9.74
อนุปริญญา/ปวส.	14	3.68
ปริญญาตรี	15	3.95
สูงกว่าปริญญาตรี	5	1.32
5. อาชีพ		
เกษตรกร	194	51.05
พนักงาน/ลูกจ้างทั่วไป	25	6.58
แม่บ้าน	43	11.32
ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	83	21.84
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	25	6.58
อื่นๆ	10	2.63
6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
ต่ำกว่า 5,000 บาท	260	68.42
5,001-10,000 บาท	38	10.00
10,001-15,000 บาท	35	9.21
15,001-20,000 บาท	24	6.32
มากกว่า 20,000 บาท	23	6.05
7. ความถี่ในการมาใช้บริการ		
1 – 2 ครั้งต่อเดือน	280	73.68
3 – 4 ครั้งต่อเดือน	51	13.42
มากกว่า 4 ครั้งต่อเดือน	49	12.89
รวม	**380**	**100.00**

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 240 คน คิดเป็นร้อยละ 63.16 มีอายุระหว่าง 41 – 50 ปี จำนวน 130 คน คิดเป็นร้อยละ 34.21 มีสถานภาพสมรส จำนวน 270 คน คิดเป็นร้อยละ 71.05 มีระดับการศึกษาระดับประถมศึกษา จำนวน 254 คน คิดเป็นร้อยละ 66.84 มีอาชีพเกษตรกร จำนวน 194 คน คิดเป็นร้อยละ 51.05 มีรายได้ต่ำกว่า 5,000 บาทจำนวน 260 คน คิดเป็นร้อยละ 68.42 และมีความถี่ในการมาใช้บริการ 1-2 ครั้งต่อเดือน จำนวน 280 คน คิดเป็นร้อยละ 73.68

4.2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการ

องค์การบริหารส่วนตำบลรามราช อำเภอท่าอุเทน จังหวัดนครพนม ได้กำหนดภารกิจเข้ารับการประเมิน 5 ภารกิจ ได้แก่ 1) ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย 2) ด้านรายได้หรือภาษี 3) ด้านการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม4) ด้านการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมและปรับปรุงภูมิทัศน์ และ 5) ด้านสวัสดิการสังคมและสงเคราะห์

4.2.1 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการโดยภาพรวม รายละเอียดปรากฏในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) และค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการโดยภาพรวมขององค์การบริหารส่วนตำบลรามราช

ภารกิจที่เข้ารับการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ		ร้อยละ	แปลผล
	($\bar{X}$)	S.D.		
1) ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	4.77	.612	95.40	มากที่สุด
2) ด้านรายได้หรือภาษี	4.82	.623	96.40	มากที่สุด
3) ด้านการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม	4.79	.664	95.80	มากที่สุด
4) ด้านอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมและปรับปรุงภูมิทัศน์	4.76	.630	95.20	มากที่สุด
5) ด้านสวัสดิการการสงเคราะห์ผู้สูงอายุและผู้พิการ	4.80	.614	96.00	มากที่สุด
เฉลี่ยรวม	**4.79**	**.620**	**95.80**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ 2 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการทั้ง 5 ภารกิจขององค์การบริหารส่วนตำบลรามราช โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 คิดเป็นร้อยละ 95.80 เมื่อพิจารณาเป็นรายภารกิจ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจงานบริการด้านรายได้หรือภาษีมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.40 รองลงมาคือ ด้านสวัสดิการการสงเคราะห์ผู้สูงอายุและผู้พิการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ คือ 4.80 คิดเป็นร้อยละ 96.00 ด้านการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ คือ 4.79 คิดเป็น ร้อยละ 95.80 ด้านอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมและปรับปรุงภูมิ

ทัศน์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 คิดเป็นร้อยละ 95.20 และ ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 คิดเป็นร้อยละ 95.20 ตามลำดับ

4.2.2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย รายละเอียดปรากฏในตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) และค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	ระดับความพึงพอใจ		ร้อยละ	แปลผล
	($\bar{X}$)	S.D.		
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ				
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	4.80	.621	96.00	มากที่สุด
2. มีความรวดเร็วในการให้บริการ	4.78	.637	95.60	มากที่สุด
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง แนะนำขั้นตอนการให้บริการ	4.77	.642	95.40	มากที่สุด
4. มีความเป็นธรรมการให้บริการ (เรียงลำดับ ก่อนหลัง)	4.75	.675	95.00	มากที่สุด
5. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	4.80	.581	96.00	มากที่สุด
รวม	**4.78**	**.648**	**95.60**	**มากที่สุด**
ด้านช่องทางการให้บริการ				
1. มีกล่อง/ตู้รับฟังความคิดเห็น	4.78	.725	95.60	มากที่สุด
2. มีศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์	4.78	.711	95.60	มากที่สุด
3. มีการจัดเผยแพร่ระบบข้อมูลข่าวสารทางเว็บไซต์ของหน่วยงาน	4.77	.725	95.40	มากที่สุด
4. มีการจัดระบบ Call Center และการให้บริการข้อมูลข่าวสารทางโทรศัพท์/โทรสาร	4.76	.609	95.20	มากที่สุด
5. มีระบบการยื่นเรื่องผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	4.81	.532	96.20	มากที่สุด
รวม	**4.78**	**.720**	**95.60**	**มากที่สุด**
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
1. เจ้าหน้าที่มีการต้อนรับที่ดี มีความสุภาพ พูดจาไพเราะ	4.74	.687	94.80	มากที่สุด
2. การแต่งกาย บุคลิกลักษณะของเจ้าหน้าที่	4.72	.621	94.40	มากที่สุด
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.78	.637	95.60	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม การชี้แจงข้อสงสัย	4.77	.502	95.40	มากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการเหมือนกันทุกรายไม่เลือกปฏิบัติ	4.75	.765	95.00	มากที่สุด
รวม	**4.75**	**.774**	**95.00**	**มากที่สุด**

งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	ระดับความพึงพอใจ		ร้อยละ	แปลผล
	($\bar{X}$)	S.D.		
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
1. สถานที่ตั้งหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ	4.79	.549	95.80	มากที่สุด
2. มีป้ายบอกข้อความ บอกจุดบริการและรายละเอียดการให้บริการที่ชัดเจน	4.73	.517	94.60	มากที่สุด
3. มีการจัดสถานที่เป็นสัดส่วนง่ายต่อการติดต่อขอรับบริการ	4.79	.507	95.80	มากที่สุด
4. มีการให้บริการล่วงหน้าก่อนเวลาทำการ ช่วงพักเที่ยงหรือในวันหยุดราชการ	4.78	.650	95.60	มากที่สุด
5. มีวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้อย่างเพียงพอ	4.76	.646	95.20	มากที่สุด
รวม	**4.77**	**.644**	**95.40**	**มากที่สุด**
รวมทั้งหมด	**4.77**	**.612**	**95.40**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ 5 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ขององค์การบริหารส่วนตำบลรามราช โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 คิดเป็นร้อยละ 95.40 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ และ ด้านช่องทางการให้บริการมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 คิดเป็นร้อยละ 96.60 รองลงมา คือด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 คิดเป็นร้อยละ 95.40 และ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 คิดเป็นร้อยละ 95.00 ตามลำดับ

4.2.3 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการด้านรายได้และภาษี รายละเอียดปรากฏในตารางที่ 4

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) และค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการด้านรายได้และภาษี

ด้านรายได้และภาษี	ระดับความพึงพอใจ		ร้อยละ	แปลผล
	($\bar{X}$)	S.D.		
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ				
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	4.82	.652	96.40	มากที่สุด
2. มีความรวดเร็วในการให้บริการ	4.83	.765	96.60	มากที่สุด
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง แนะนำขั้นตอนการให้บริการ	4.84	.530	96.80	มากที่สุด
4. มีความเป็นธรรมการให้บริการ (เรียงลำดับ ก่อนหลัง)	4.81	.797	96.20	มากที่สุด
5. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	4.80	.549	96.00	มากที่สุด
รวม	**4.82**	**.510**	**96.40**	**มากที่สุด**

ด้านรายได้และภาษี	ระดับความพึงพอใจ		ร้อยละ	แปลผล
	($\bar{X}$)	S.D.		
1. มีกล่อง/ตู้รับฟังความคิดเห็น	4.80	.707	96.00	มากที่สุด
2. มีศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์	4.83	.849	96.60	มากที่สุด
3. มีการจัดเผยแพร่ระบบข้อมูลข่าวสารทางเว็บไซต์ของหน่วยงาน	4.82	.562	96.40	มากที่สุด
4. มีการจัดระบบ Call Center และการให้บริการข้อมูลข่าวสารทางโทรศัพท์/โทรสาร	4.80	.597	96.00	มากที่สุด
5. มีระบบการยื่นเรื่องผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	4.80	.587	96.00	มากที่สุด
รวม	**4.81**	**.609**	**96.20**	**มากที่สุด**
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
1. เจ้าหน้าที่มีการต้อนรับที่ดี มีความสุภาพ พูดจาไพเราะ	4.80	.629	96.00	มากที่สุด
2. การแต่งกาย บุคลิกลักษณะของเจ้าหน้าที่	4.82	.749	96.40	มากที่สุด
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.82	.759	96.40	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม การชี้แจงข้อสงสัย	4.79	.651	95.80	มากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการเหมือนกันทุกรายไม่เลือกปฏิบัติ	4.82	.618	96.40	มากที่สุด
รวม	**4.81**	**.533**	**96.20**	**มากที่สุด**
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
1. สถานที่ตั้งหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ	4.86	.749	97.20	มากที่สุด
2. มีป้ายบอกข้อความ บอกจุดบริการและรายละเอียดการให้บริการที่ชัดเจน	4.82	.717	96.40	มากที่สุด
3. มีการจัดสถานที่เป็นสัดส่วนง่ายต่อการติดต่อขอรับบริการ	4.81	.507	96.20	มากที่สุด
4. มีการให้บริการล่วงหน้าก่อนเวลาทำการ ช่วงพักเที่ยงหรือในวันหยุดราชการ	4.85	.650	97.00	มากที่สุด
5. มีวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้อย่างเพียงพอ	4.86	.646	97.20	มากที่สุด
รวม	**4.84**	**.644**	**96.80**	**มากที่สุด**
รวมทั้งหมด	**4.82**	**.623**	**96.40**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ 4 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการด้านรายได้และภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลรามราช โดยภามรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.40 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 รองลงมา คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.40 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย

เท่ากับ 4.81 คิดเป็นร้อยละ 96.20 และ ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 คิดเป็นร้อยละ 96.20 ตามลำดับ

4.2.4 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม รายละเอียดปรากฏในตารางที่ 6

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) และค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม

งานด้านการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม	ระดับความพึงพอใจ		ร้อยละ	แปลผล
	($\bar{X}$)	S.D.		
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ				
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	4.75	.681	96.60	มากที่สุด
2. มีความรวดเร็วในการให้บริการ	4.73	.679	96.00	มากที่สุด
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง แนะนำขั้นตอนการให้บริการ	4.76	.669	96.80	มากที่สุด
4. มีความเป็นธรรมการให้บริการ (เรียงลำดับ ก่อนหลัง)	4.74	.678	96.20	มากที่สุด
5. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	4.77	.617	96.40	มากที่สุด
รวม	**4.75**	**.666**	**96.60**	**มากที่สุด**
ด้านช่องทางการให้บริการ				
1. มีกล่อง/ตู้รับฟังความคิดเห็น	4.81	.652	96.20	มากที่สุด
2. มีศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์	4.72	.675	94.40	มากที่สุด
3. มีการจัดเผยแพร่ระบบข้อมูลข่าวสารทางเว็บไซต์	4.81	.623	96.20	มากที่สุด
4. มีการจัดระบบ Call Center และการให้บริการข้อมูลข่าวสารทางโทรศัพท์/โทรสาร	4.82	.797	96.40	มากที่สุด
5. มีระบบการยื่นเรื่องผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	4.79	.649	95.80	มากที่สุด
รวม	**4.79**	**.556**	**95.80**	**มากที่สุด**
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
1. เจ้าหน้าทีมีการต้อนรับที่ดี มีความสุภาพ พูดจาไพเราะ	4.83	.681	96.60	มากที่สุด
2. การแต่งกาย บุคลิกลักษณะของเจ้าหน้าที่	4.80	.679	96.00	มากที่สุด
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.84	.669	96.80	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม การชี้แจงข้อสงสัย	4.81	.678	96.20	มากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการเหมือนกันทุกรายไม่เลือกปฏิบัติ	4.82	.617	96.40	มากที่สุด
รวม	**4.80**	**.666**	**96.00**	**มากที่สุด**

งานด้านการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม	ระดับความพึงพอใจ		ร้อยละ	แปลผล
	($\bar{X}$)	S.D.		
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
1. สถานที่ตั้งหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ	4.8	.652	96.20	มากที่สุด
2. มีป้ายบอกข้อความ บอกจุดบริการและรายละเอียดการให้บริการที่ชัดเจน	4.84	.675	94.40	มากที่สุด
3. มีการจัดสถานที่เป็นสัดส่วนง่ายต่อการติดต่อขอรับบริการ	4.81	.62	96.20	มากที่สุด
4. มีการให้บริการล่วงหน้าก่อนเวลาทำการ ช่วงพักเที่ยงหรือในวันหยุดราชการ	4.82	.797	96.40	มากที่สุด
5. มีวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้อย่างเพียงพอ	4.83	.649	95.80	มากที่สุด
รวม	**4.82**	**.556**	**95.80**	**มากที่สุด**
รวมทั้งหมด	**4.79**	**.664**	**95.80**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ 5 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการงานด้านการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลรามราช โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 คิดเป็นร้อยละ 95.80 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมากที่สุดมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.40 รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 คิดเป็นร้อยละ 95..80 ด้านช่องทางการให้บริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 คิดเป็นร้อยละ 95.80 และด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 คิดเป็นร้อยละ 95.00 ตามลำดับ

4.2.4 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการด้านอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมและปรับปรุงภูมิทัศน์ รายละเอียดปรากฏในตารางที่ 5

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน(S.D) และค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการด้านอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมและปรับปรุงภูมิทัศน์

ด้านอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมและปรับปรุงภูมิทัศน์	ระดับความพึงพอใจ		ร้อยละ	แปลผล
	($\bar{X}$)	S.D.		
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ				
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	4.72	.681	94.40	มากที่สุด
2. มีความรวดเร็วในการให้บริการ	4.74	.679	94.80	มากที่สุด
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง แนะนำขั้นตอนการให้บริการ	4.74	.669	94.80	มากที่สุด
4. มีความเป็นธรรมการให้บริการ (เรียงลำดับ ก่อนหลัง)	4.74	.678	94.80	มากที่สุด
5. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	4.76	.617	95.20	มากที่สุด
รวม	**4.74**	**.666**	**94.80**	**มากที่สุด**
ด้านช่องทางการให้บริการ				
1. มีกล่อง/ตู้รับฟังความคิดเห็น	4.77	0.679	95.40	มากที่สุด
2. มีศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์	4.74	0.669	94.80	มากที่สุด
3. มีการจัดเผยแพร่ระบบข้อมูลข่าวสารทางเว็บไซต์	4.74	0.678	94.80	มากที่สุด
4. มีการจัดระบบ Call Center และการให้บริการข้อมูลข่าวสารทางโทรศัพท์/โทรสาร	4.76	0.617	95.20	มากที่สุด
5. มีระบบการยื่นเรื่องผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	4.75	0.557	95.00	มากที่สุด
รวม	**4.75**	**0.609**	**95.00**	**มากที่สุด**
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
1. เจ้าหน้าที่มีการต้อนรับที่ดี มีความสุภาพ พูดจาไพเราะ	4.73	.673	94.60	มากที่สุด
2. การแต่งกาย บุคลิกลักษณะของเจ้าหน้าที่	4.76	.667	95.20	มากที่สุด
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.77	.589	95.40	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม การชี้แจงข้อสงสัย	4.78	.654	95.60	มากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการเหมือนกันทุกรายไม่เลือกปฏิบัติ	4.76	.667	95.20	มากที่สุด
รวม	**4.76**	**.823**	**95.20**	**มากที่สุด**

ด้านอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมและปรับปรุงภูมิทัศน์	ระดับความพึงพอใจ		ร้อยละ	แปลผล
	($\bar{X}$)	S.D.		
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
1. สถานที่ตั้งหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ	4.81	0.652	96.20	มากที่สุด
2. มีป้ายบอกข้อความ บอกจุดบริการและรายละเอียดการให้บริการที่ชัดเจน	4.72	0.675	94.40	มากที่สุด
3. มีการจัดสถานที่เป็นสัดส่วนง่ายต่อการติดต่อขอรับบริการ	4.81	0.62	96.20	มากที่สุด
4. มีการให้บริการล่วงหน้าก่อนเวลาทำการ ช่วงพักเที่ยงหรือในวันหยุดราชการ	4.82	0.797	96.40	มากที่สุด
5. มีวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้อย่างเพียงพอ	4.79	0.649	95.80	มากที่สุด
รวม	**4.79**	**.556**	**95.80**	**มากที่สุด**
รวมทั้งหมด	**4.76**	**.630**	**95.20**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ 6 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการงานด้านอนุรักษ์สสิ่งแวดล้อมและปรับปรุงภูมิทัศน์ ขององค์การบริหารส่วนตำบลรามราช โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 คิดเป็นร้อยละ 95.20 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 คิดเป็นร้อยละ 95.80 รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 คิดเป็นร้อยละ 95.20 ด้านช่องทางการให้บริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 คิดเป็นร้อยละ 95.00 และด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.74 คิดเป็นร้อยละ 94.80 ตามลำดับ

4.2.6 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการด้านสวัสดิการสังคมและสงเคราะห์ผู้สูงอายุ และผู้พิการ รายละเอียดปรากฏในตารางที่ 7

ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) และค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการด้านสวัสดิการสังคมและสงเคราะห์ผู้สูงอายุ และผู้พิการ

ด้านสวัสดิการสังคมและสงเคราะห์ผู้สูงอายุ และผู้พิการ	ระดับความพึงพอใจ		ร้อยละ	แปลผล
	($\bar{X}$)	S.D.		
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ				
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	4.81	.516	96.20	มากที่สุด
2. มีความรวดเร็วในการให้บริการ	4.78	.525	95.60	มากที่สุด
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง แนะนำขั้นตอนการให้บริการ	4.79	.576	95.80	มากที่สุด
4. มีความเป็นธรรมการให้บริการ (เรียงลำดับ ก่อนหลัง)	4.83	.502	96.60	มากที่สุด
5. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	4.79	.564	95.80	มากที่สุด
รวม	**4.80**	**0.556**	**95.80**	**มากที่สุด**

ด้านสวัสดิการสังคมและสงเคราะห์ผู้สูงอายุ และผู้พิการ	ระดับความพึงพอใจ		ร้อยละ	แปลผล
	($\bar{X}$)	S.D.		
ด้านช่องทางการให้บริการ				
1. มีกล่อง/ตู้รับฟังความคิดเห็น	4.80	.5507	96.00	มากที่สุด
2. มีศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์	4.83	.549	96.60	มากที่สุด
3. มีการจัดเผยแพร่ระบบข้อมูลข่าวสารทางเว็บไซต์ของหน่วยงาน	4.82	.562	96.40	มากที่สุด
4. มีการจัดระบบ Call Center และการให้บริการข้อมูลข่าวสารทางโทรศัพท์/โทรสาร	4.80	.557	96.00	มากที่สุด
5. มีระบบการยื่นเรื่องผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	4.80	.527	96.00	มากที่สุด
รวม	**4.81**	**.629**	**96.20**	**มากที่สุด**
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
1. เจ้าหน้าทีมีการต้อนรับที่ดี มีความสุภาพ พูดจาไพเราะ	4.79	.629	95.80	มากที่สุด
2. การแต่งกาย บุคลิกลักษณะของเจ้าหน้าที่	4.76	.549	95.20	มากที่สุด
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.78	.559	95.60	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม การชี้แจงข้อสงสัย	4.78	.651	95.60	มากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการเหมือนกันทุกรายไม่เลือกปฏิบัติ	4.79	.618	95.80	มากที่สุด
รวม	**4.78**	**.533**	**96.20**	**มากที่สุด**
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
1. สถานที่ตั้งหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ	4.86	.749	97.20	มากที่สุด
2. มีป้ายบอกข้อความ บอกจุดบริการและรายละเอียดการให้บริการที่ชัดเจน	4.82	.717	96.40	มากที่สุด
3. มีการจัดสถานที่เป็นสัดส่วนง่ายต่อการติดต่อขอรับบริการ	4.81	.507	96.20	มากที่สุด
4. มีการให้บริการล่วงหน้าก่อนเวลาทำการ ช่วงพักเที่ยงหรือในวันหยุดราชการ	4.85	.650	97.00	มากที่สุด
5. มีวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้อย่างเพียงพอ	4.86	.646	97.20	มากที่สุด
รวม	**4.82**	**.644**	**96.80**	**มากที่สุด**
รวมทั้งหมด	**4.80**	**.614**	**96.00**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ 7 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการด้านสวัสดิการสังคมและสงเคราะห์ผู้สูงอายุ และผู้พิการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลรามราช โดยภามรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 คิดเป็นร้อยละ 96.00 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 คิดเป็นร้อยละ

รองลงมา คือ และ ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 คิดเป็นร้อยละ 96.20 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 คิดเป็นร้อยละ 96.00 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 คิดเป็นร้อยละ 96.20 ตามลำดับ

4.3 ข้อเสนอแนะจากแบบสอบถาม

ตารางที่ 8 ข้อเสนอแนะต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลรามราช

ข้อเสนอแนะ	ความถี่
ท่านมีความคิดเห็นอย่างไรต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลรามราช	
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการดีเป็นกันเอง	109
2. การประชาสัมพันธ์ข่าวสารจาก อบต. รามราช รวดเร็ว ชัดเจน ทั่วถึง	59
3. ควรมีปรับปรุงขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจนเข้าใจง่ายและรวดเร็วยิ่งขึ้น	10
ปัญหาในการเข้าไปใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลรามราช	**ความถี่**
1. เจ้าหน้าที่บริการมีจำนวนน้อยควรเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่	20
2. อยากให้เพิ่มเบี้ยผู้สูงอายุให้มากขึ้น	22
สิ่งที่ท่านต้องการให้องค์การบริหารส่วนตำบลรามราชดำเนินการ ได้แก่	**ความถี่**
1. อยากให้ดูแลเรื่องระบบน้ำประปาและไฟฟ้าในหมู่บ้าน	62
2. ควรจัดให้มีบริการถ่ายเอกสารฟรี	13
3. อยากให้มีเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานช่วงวันหยุด	15

บทที่ 5
สรุปผล และข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผล

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลรามราช อำเภอท่าอุเทน จังหวัดนครพนม มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจและประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลรามราช และเพื่อนำผลการศึกษาและข้อเสนอแนะใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงประสิทธิภาพ และประสิทธิผลขององค์การบริหารส่วนตำบลรามราช ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ได้แก่ ประชาชนที่อยู่ในเขตปกครองขององค์การบริหารส่วนตำบลรามราช จำนวน 7,514 คน ได้กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสอบถาม จำนวน 380คน โดยการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างใช้สูตรการคำนวณของทาโรยามาเน่ (Taro Yamane) โดยกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่างร้อยละ 5 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือแบบสอบถาม เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ ค่าเฉลี่ย (Arithmetic Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และค่าร้อยละ (Percentage) ผลการศึกษาสรุปได้ดังนี้

5.1.1 สภาพทั่วไปของผู้รับบริการ

ผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 240 คน คิดเป็นร้อยละ 63.16 มีอายุระหว่าง 41 – 50 ปี จำนวน 130 คน คิดเป็นร้อยละ 34.21 มีสถานภาพสมรส จำนวน 270 คน คิดเป็นร้อยละ 71.05 มีระดับการศึกษาระดับประถมศึกษา จำนวน 254 คน คิดเป็นร้อยละ 66.84 มีอาชีพเกษตรกร จำนวน 194 คน คิดเป็นร้อยละ 51.05 มีรายได้ต่ำกว่า 5,000 บาทจำนวน 260 คน คิดเป็นร้อยละ 68.42 และมีความถี่ในการมาใช้บริการ 1-2 ครั้งต่อเดือน จำนวน 280 คน คิดเป็นร้อยละ 73.68

5.1.2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการโดยภาพรวม

ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการทั้ง 5 ภารกิจขององค์การบริหารส่วนตำบลรามราช โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 คิดเป็นร้อยละ 95.80 เมื่อพิจารณาเป็นรายภารกิจ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจงานบริการด้านรายได้หรือภาษีมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.40 รองลงมาคือ ด้านสวัสดิการการสงเคราะห์ผู้สูงอายุและผู้พิการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ คือ 4.80 คิดเป็นร้อยละ 96.00 ด้านการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ คือ 4.79 คิดเป็น ร้อยละ 95.80 ด้านอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมและปรับปรุงภูมิทัศน์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 คิดเป็นร้อยละ 95.20 และ ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 คิดเป็นร้อยละ 95.20 ตามลำดับ

5.1.3 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ขององค์การบริหารส่วนตำบลรามราช โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 คิดเป็นร้อยละ 95.40 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ และ ด้านช่องทางการให้บริการมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 คิดเป็นร้อยละ 96.60 รองลงมา คือด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 คิดเป็นร้อยละ 95.40 และ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 คิดเป็นร้อยละ 95.00 ตามลำดับ

5.1.4 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านรายได้และภาษี

ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการด้านรายได้และภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลรามราช โดยภามรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.40 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 รองลงมา คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.40 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 คิดเป็นร้อยละ 96.20 และ ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 คิดเป็นร้อยละ 96.20 ตามลำดับ

5.1.5 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม

ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการงานด้านการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม ขององค์การบริหารส่วนตำบลรามราช โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 คิดเป็นร้อยละ 95.80 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมากที่สุดมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.40 รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 คิดเป็นร้อยละ 95..80 ด้านช่องทางการให้บริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 คิดเป็นร้อยละ 95.80 และด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 คิดเป็นร้อยละ 95.00 ตามลำดับ

5.1.6 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมและปรับปรุงภูมิทัศน์

ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการงานด้านอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมและปรับปรุงภูมิทัศน์ ขององค์การบริหารส่วนตำบลรามราช โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 คิดเป็นร้อยละ 95.20 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 คิดเป็นร้อยละ 95.80 รองลงมา คือ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 คิดเป็นร้อยละ 95.20 ด้านช่องทางการให้บริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 คิดเป็นร้อยละ 95.00 และด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.74 คิดเป็นร้อยละ 94.80 ตามลำดับ

5.1.7 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านสวัสดิการสังคมและสงเคราะห์ผู้สูงอายุ และผู้พิการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการด้านสวัสดิการสังคมและสงเคราะห์ผู้สูงอายุ และผู้พิการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลรามราช โดยภามรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 คิดเป็นร้อยละ 96.00 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.80 รองลงมา คือ และ ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 คิดเป็นร้อยละ 96.20 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 คิดเป็นร้อยละ 96.00 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 คิดเป็นร้อยละ 96.20 ตามลำดับ

5.2 ข้อเสนอแนะ

1. หน่วยงานควรใช้ผลการศึกษาในครั้งนี้ในการรักษาหรือ ปรับปรุงคุณภาพการให้บริการสาธารณะ โดยพิจารณาผลการประเมินในแต่ละประเด็นของงานบริการ เพื่อจะได้จัดบริการสาธารณะให้เป็นไปตามมาตรฐานที่ประชาชนคาดหวัง

2. ควรกำหนดระบบและกลไกการบริหารจัดการให้เหมาะสมและตอบสนองความต้องการของประชาชนในพื้นที่บริการ ทั้งนี้เพื่อสร้างความมั่นใจในคุณภาพ ของการให้บริการ และยกระดับประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการให้บริการ

3. ควรมีการดำเนินการให้ความรู้และสร้างความตระหนักให้แก่ประชาชนเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมในการควบคุม ตรวจสอบการบริหารกิจการสาธารณะของท้องถิ่น เพื่อให้การบริหารและการให้บริการดำเนินไปอย่างโปร่งใสตามหลักการบริหารบ้านเมืองที่ดี

4. ควรนำผลการศึกษาดังกล่าวไปใช้สำหรับการรายงานการปฏิบัติราชการต่อหน่วยงานต้นสังกัด รวมทั้งประชาสัมพันธ์แก่ประชาชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกฝ่าย

5. ควรพิจารณาความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการตามข้อเสนอแนะและความคิดเห็นของประชาชน เพื่อริเริ่มกิจกรรมอื่น ๆ ที่ตอบสนองความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง