



สรุปผลการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลรามราช อำเภอท่าอุเทน จังหวัดนครพนม

ฉติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ

ฉติที่ 2.1 ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

คณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนครพนม ได้ดำเนินการประเมินผลความพึงพอใจของ
ประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลรามราช อำเภอท่าอุเทน จังหวัดนครพนมใน
5 รายการ ต่อไปนี้

ภารกิจที่เข้ารับการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ		ร้อยละ	แปลผล
	($\bar{X}$)	S.D.		
1.งานบริการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการเชิงรุก/นอกสถานที่	4.70	.544	94.00	มากที่สุด
2.งานบริการด้านสวัสดิการและสังคมสงเคราะห์ผู้สูงอายุและผู้พิการ	4.66	.524	93.20	มากที่สุด
3.งานด้านการระับและป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	4.69	.608	93.80	มากที่สุด
4.งานด้านการศึกษา ศาสนา วัฒนธรรม	4.68	.664	93.60	มากที่สุด
5.งานด้านการส่งเสริมชุมชนด้านกีฬานันทนาการและการมีสภาพอนามัยที่ดี	4.72	.614	94.40	มากที่สุด
เฉลี่ยรวม	4.69	.581	93.80	มากที่สุด

ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลรามราชทั้ง
5 รายการ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.69 คิดเป็นร้อยละ 93.80

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	
ระดับความพึงพอใจน้อยกว่าร้อยละ 50	0	

5,000 บาท จำนวน 226 คน คิดเป็นร้อยละ 59.01 และมีความถี่ในการมาใช้บริการ 1 - 2 ครั้งต่อเดือน จำนวน 239 คน คิดเป็นร้อยละ 62.40

4.2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการ

องค์การบริหารส่วนตำบลรามราชได้กำหนดภารกิจเข้ารับการประเมิน 5 ภารกิจ ดังนี้

1. งานบริการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการเชิงรุก/นอกสถานที่
2. งานบริการด้านสวัสดิการและสังคมสงเคราะห์ผู้สูงอายุ และผู้พิการ
3. งานด้านการระงับและป้องกันบรรเทาสาธารณภัย
4. งานด้านการศึกษา ศาสนา วัฒนธรรม
5. งานด้านการส่งเสริมชุมชนด้านกีฬานันทนาการและการมีสุขภาพอนามัยที่ดี

4.2.1 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการโดยภาพรวม
รายละเอียดปรากฏในตารางที่ 2

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

ภารกิจที่เข้ารับการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ		ร้อยละ	แปลผล
	($\bar{X}$)	S.D.		
1.งานบริการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการเชิงรุก/นอกสถานที่	4.70	.544	94.00	มากที่สุด
2.งานบริการด้านสวัสดิการและสังคมสงเคราะห์ผู้สูงอายุ และผู้พิการ	4.66	.524	93.20	มากที่สุด
3.งานด้านการระงับและป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	4.69	.608	93.80	มากที่สุด
4.งานด้านการศึกษา ศาสนา วัฒนธรรม	4.68	.664	93.60	มากที่สุด
5.งานด้านการส่งเสริมชุมชนด้านกีฬานันทนาการและการมีสุขภาพอนามัยที่ดี	4.72	.614	94.40	มากที่สุด
เฉลี่ยรวม	4.69	.581	93.80	มากที่สุด

จากตารางที่ 2 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการทั้ง 5 ภารกิจขององค์การบริหารส่วนตำบลรามราช โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.69 คิดเป็นร้อยละ 93.80 เมื่อพิจารณาเป็นรายภารกิจ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจงานด้านการส่งเสริมชุมชนด้านกีฬานันทนาการและการมีสุขภาพอนามัยที่ดีมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.72 คิดเป็นร้อยละ 94.40 รองลงมาคืองานบริการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการเชิงรุก/นอกสถานที่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.70 คิดเป็นร้อยละ 94.00 งานด้านการระงับและป้องกันบรรเทาสาธารณภัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.69 คิดเป็นร้อยละ 93.80 งานด้านการศึกษา ศาสนา วัฒนธรรมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.68 คิดเป็นร้อยละ

93.60 และงานบริการด้านสวัสดิการและสังคมสงเคราะห์ผู้สูงอายุ และผู้พิการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.66 คิดเป็นร้อยละ 93.20 ตามลำดับ

4.2.2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการงานบริการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการเชิงรุก/นอกสถานที่ รายละเอียดปรากฏในตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) และค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานบริการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการเชิงรุก/นอกสถานที่

งานด้านเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการเชิงรุก/นอกสถานที่	ระดับความพึงพอใจ		ร้อยละ	แปลผล
	($\bar{X}$)	S.D.		
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ				
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	4.73	.552	94.60	มากที่สุด
2. มีความรวดเร็วในการให้บริการ	4.73	.665	94.60	มากที่สุด
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง แนะนำขั้นตอนการให้บริการ	4.74	.630	94.80	มากที่สุด
4. ความเป็นธรรมการให้บริการ (เรียงลำดับ ก่อนหลัง)	4.70	.697	94.00	มากที่สุด
5. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	4.70	.549	94.00	มากที่สุด
รวม	4.72	.610	94.40	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ				
1. มีกล่อง/ตู้รับฟังความคิดเห็น	4.70	.707	94.00	มากที่สุด
2. มีศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์	4.63	.849	92.60	มากที่สุด
3. มีการจัดเผยแพร่ระบบข้อมูลข่าวสารทางเว็บไซต์ของหน่วยงาน	4.62	.562	92.40	มากที่สุด
4. มีการจัดระบบ Call Center และการให้บริการข้อมูลข่าวสารทางโทรศัพท์/โทรสาร	4.68	.797	93.60	มากที่สุด
5. มีระบบการยื่นเรื่องผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	4.67	.787	93.40	มากที่สุด
รวม	4.66	.609	93.20	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
1. เจ้าหน้าที่มีการต้อนรับที่ดี มีความสุภาพ พุดจาไพเราะ	4.68	.629	93.60	มากที่สุด
2. การแต่งกาย บุคลิกลักษณะของเจ้าหน้าที่	4.70	.749	94.00	มากที่สุด
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.64	.759	92.80	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม การชี้แจงข้อสงสัย	4.68	.651	93.60	มากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการเหมือนกันทุกรายไม่เลือกปฏิบัติ	4.70	.618	94.00	มากที่สุด
รวม	4.68	.533	93.60	มากที่สุด

งานด้านเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการเชิงรุก/นอกสถานที่	ระดับความพึงพอใจ		ร้อยละ	แปลผล
	($\bar{X}$)	S.D.		
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
1. สถานที่ตั้งหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ	4.76	.749	93.20	มากที่สุด
2. มีป้ายบอกข้อความ บอกจุดบริการและรายละเอียดการให้บริการที่ชัดเจน	4.78	.717	93.60	มากที่สุด
3. มีการจัดสถานที่เป็นสัดส่วนง่ายต่อการติดต่อรับบริการ	4.68	.507	93.80	มากที่สุด
4. มีการให้บริการล่วงหน้าก่อนเวลาทำการ ช่วงพักเที่ยงหรือในวันหยุดราชการ	4.74	.650	93.40	มากที่สุด
5. มีวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้อย่างเพียงพอ	4.72	.646	93.00	มากที่สุด
รวม	4.74	.644	94.80	มากที่สุด
รวมทั้งหมด	4.70	.734	94.00	มากที่สุด

จากตารางที่ 3 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพงานด้านเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการเชิงรุก/นอกสถานที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลรามราชโดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.70 คิดเป็นร้อยละ 94.00 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.74 คิดเป็นร้อยละ 94.80 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.72 คิดเป็นร้อยละ 94.20 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.68 คิดเป็นร้อยละ 93.60 และ ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.66 คิดเป็นร้อยละ 93.20 ตามลำดับ

4.2.3 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการงานบริการด้านสวัสดิการและสังคมสงเคราะห์ผู้สูงอายุ และผู้พิการ รายละเอียดปรากฏในตารางที่ 4

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

งานบริการด้านสวัสดิการและสังคมสงเคราะห์ผู้สูงอายุและผู้พิการ	ระดับความพึงพอใจ		ร้อยละ	แปลผล
	($\bar{X}$)	S.D.		
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ				
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	4.64	.826	92.80	มากที่สุด
2. มีความรวดเร็วในการให้บริการ	4.64	.746	92.80	มากที่สุด
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง แนะนำขั้นตอนการให้บริการ	4.53	.759	90.60	มากที่สุด
4. มีความเป็นธรรมการให้บริการ (เรียงลำดับ ก่อนหลัง)	4.64	.638	92.80	มากที่สุด
5. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	4.69	.715	93.80	มากที่สุด
รวม	4.63	.736	92.60	มากที่สุด

งานบริการด้านสวัสดิการและสังคมสงเคราะห์ผู้สูงอายุ และผู้พิการ	ระดับความพึงพอใจ		ร้อยละ	แปลผล
	($\bar{X}$)	S.D.		
ด้านช่องทางการให้บริการ				
1. มีกล่อง/ตู้รับฟังความคิดเห็น	4.71	.691	94.20	มากที่สุด
2. มีศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์	4.59	.799	91.80	มากที่สุด
3. มีการจัดเผยแพร่ระบบข้อมูลข่าวสารทางเว็บไซต์ของ หน่วยงาน	4.60	.729	92.00	มากที่สุด
4. มีการจัดระบบ Call Center และการให้บริการข้อมูล ข่าวสารทางโทรศัพท์/โทรสาร	4.59	.728	91.80	มากที่สุด
5. มีระบบการยื่นเรื่องผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	4.64	.727	92.80	มากที่สุด
รวม	4.63	.766	92.60	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
1. เจ้าหน้าที่มีการต้อนรับที่ดี มีความสุภาพ พุดจาไพเราะ	4.64	.643	92.80	มากที่สุด
2. การแต่งกาย บุคลิกลักษณะของเจ้าหน้าที่	4.72	.657	94.40	มากที่สุด
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการ ให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.78	.589	95.60	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การ ตอบคำถาม การชี้แจงข้อสงสัย	4.73	.654	94.60	มากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการเหมือนกันทุกรายไม่เลือกปฏิบัติ	4.72	.667	94.40	มากที่สุด
รวม	4.72	.823	94.40	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
1. สถานที่ตั้งหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ	4.73	.652	94.60	มากที่สุด
2. มีป้ายบอกข้อความ บอกจุดบริการและรายละเอียดการ ให้บริการที่ชัดเจน	4.73	.675	94.60	มากที่สุด
3. มีการจัดสถานที่เป็นสัดส่วนง่ายต่อการติดต่อขอรับบริการ	4.76	.620	95.20	มากที่สุด
4. มีการให้บริการล่วงหน้าก่อนเวลาทำการ ช่วงพักเที่ยงหรือ ในวันหยุดราชการ	4.57	.797	91.40	มากที่สุด
5. มีวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้อย่างเพียงพอ	4.51	.849	90.20	มากที่สุด
รวม	4.66	.678	93.20	มากที่สุด
รวมทั้งหมด	4.66	.705	93.20	มากที่สุด

จากตารางที่ 4 พบว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพงานบริการด้านสวัสดิการและสังคมสงเคราะห์ผู้สูงอายุ และผู้พิการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลรามราชโดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.66 คิดเป็นร้อยละ 93.20 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.72 คิดเป็นร้อยละ 94.40 รองลงมาคือด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.66 คิดเป็นร้อยละ 93.20 ด้าน

กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ และ ด้านช่องทางการให้บริการซึ่งมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.63 คิดเป็นร้อยละ 92.60 ตามลำดับ

4.2.4 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านการระงับ และป้องกันบรรเทาสาธารณภัยรายละเอียดปรากฏในตารางที่ 5

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

งานด้านการระงับและป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	ระดับความพึงพอใจ		ร้อยละ	แปลผล
	($\bar{X}$)	S.D.		
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ				
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	4.65	.714	93.00	มากที่สุด
2. มีความรวดเร็วในการให้บริการ	4.67	.671	93.40	มากที่สุด
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง แนะนำขั้นตอนการให้บริการ	4.66	.693	93.20	มากที่สุด
4. มีความเป็นธรรมการให้บริการ (เรียงลำดับ ก่อนหลัง)	4.67	.669	93.40	มากที่สุด
5. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	4.65	.662	93.00	มากที่สุด
รวม	4.66	.621	93.20	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ				
1. มีกล่อง/ตู้รับฟังความคิดเห็น	4.74	.681	94.80	มากที่สุด
2. มีศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์	4.69	.679	93.80	มากที่สุด
3. มีการจัดเผยแพร่ระบบข้อมูลข่าวสารทางเว็บไซต์ของหน่วยงาน	4.60	.669	92.00	มากที่สุด
4. มีการจัดระบบ Call Center และการให้บริการข้อมูลข่าวสารทางโทรศัพท์/โทรสาร	4.69	.678	93.80	มากที่สุด
5. มีระบบการยื่นเรื่องผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	4.68	.617	93.60	มากที่สุด
รวม	4.68	.666	93.60	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
1. เจ้าหน้าที่มีการต้อนรับที่ดี มีความสุภาพ พุดจาไพเราะ	4.64	.673	92.80	มากที่สุด
2. การแต่งกาย บุคลิกลักษณะของเจ้าหน้าที่	4.72	.667	94.40	มากที่สุด
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.78	.589	95.60	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม การชี้แจงข้อสงสัย	4.73	.654	94.60	มากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการเหมือนกันทุกรายไม่เลือกปฏิบัติ	4.72	.667	94.40	มากที่สุด
รวม	4.72	.823	94.40	มากที่สุด

งานด้านการระงับและป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	ระดับความพึงพอใจ		ร้อยละ	แปลผล
	($\bar{X}$)	S.D.		
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
1. สถานที่ตั้งหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ	4.73	.652	94.60	มากที่สุด
2. มีป้ายบอกข้อความ บอกจุดบริการและรายละเอียดการให้บริการที่ชัดเจน	4.73	.675	94.60	มากที่สุด
3. มีการจัดสถานที่เป็นสัดส่วนง่ายต่อการติดต่อขอรับบริการ	4.76	.620	95.20	มากที่สุด
4. มีการให้บริการล่วงหน้าก่อนเวลาทำการ ช่วงพักเที่ยงหรือในวันหยุดราชการ	4.77	.797	95.40	มากที่สุด
5. มีวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้อย่างเพียงพอ	4.51	.849	90.20	มากที่สุด
รวม	4.70	.678	94.00	มากที่สุด
รวมทั้งหมด	4.69	.705	93.80	มากที่สุด

จากตารางที่ 5 พบว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพงานด้านการระงับและป้องกันบรรเทาสาธารณภัยขององค์การบริหารส่วนตำบลรามราช โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.69 คิดเป็นร้อยละ 93.80 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.72 คิดเป็นร้อยละ 94.40 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.70 คิดเป็นร้อยละ 94.00 ด้านช่องทางการให้บริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.68 คิดเป็นร้อยละ 93.60 และด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.66 คิดเป็นร้อยละ 93.20 ตามลำดับ

4.2.5 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม รายละเอียดปรากฏในตารางที่ 6

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ย($\bar{X}$)ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน(S.D) และค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม

งานด้านการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม	ระดับความพึงพอใจ		ร้อยละ	แปลผล
	($\bar{X}$)	S.D.		
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ				
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	4.67	.578	93.40	มากที่สุด
2. มีความรวดเร็วในการให้บริการ	4.65	.667	93.00	มากที่สุด
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง แนะนำขั้นตอนการให้บริการ	4.57	.669	91.40	มากที่สุด
4. มีความเป็นธรรมการให้บริการ (เรียงลำดับ ก่อนหลัง)	4.56	.603	91.20	มากที่สุด
5. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	4.65	.646	93.00	มากที่สุด
รวม	4.62	.777	92.40	มากที่สุด

ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.68 คิดเป็นร้อยละ 93.60 และด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.62 คิดเป็นร้อยละ 92.40 ตามลำดับ

4.2.6 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านการส่งเสริมชุมชนด้านกีฬานันทนาการและการมีสุขภาพอนามัยที่ดีรายละเอียดปรากฏในตารางที่ 7

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

งานด้านการส่งเสริมชุมชนด้านกีฬานันทนาการ และการมีสุขภาพอนามัยที่ดี	ระดับความพึงพอใจ		ร้อยละ	แปลผล
	($\bar{X}$)	S.D.		
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ				
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	4.79	.621	95.80	มากที่สุด
2. มีความรวดเร็วในการให้บริการ	4.74	.637	94.80	มากที่สุด
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง แนะนำขั้นตอนการให้บริการ	4.65	.642	93.00	มากที่สุด
4. ความเป็นธรรมการให้บริการ (เรียงลำดับ ก่อนหลัง)	4.65	.675	93.00	มากที่สุด
5. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	4.63	.781	92.60	มากที่สุด
รวม	4.69	.748	93.80	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ				
1. มีกล่อง/ตู้รับฟังความคิดเห็น	4.68	.725	93.60	มากที่สุด
2. มีศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์	4.63	.711	92.60	มากที่สุด
3. มีการจัดเผยแพร่ระบบข้อมูลข่าวสารทางเว็บไซต์	4.64	.725	92.80	มากที่สุด
4. มีการจัดระบบ Call Center และการให้บริการข้อมูลข่าวสารทางโทรศัพท์/โทรสาร	4.61	.609	92.20	มากที่สุด
5. มีระบบการยื่นเรื่องผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	4.68	.832	93.60	มากที่สุด
รวม	4.65	.720	93.00	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
1. เจ้าหน้าที่มีการต้อนรับที่ดี มีความสุภาพ พุดจาไพเราะ	4.79	.687	95.80	มากที่สุด
2. การแต่งกาย บุคลิกลักษณะของเจ้าหน้าที่	4.77	.621	95.40	มากที่สุด
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.65	.637	93.00	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ	4.70	.802	94.00	มากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการเหมือนกันทุกรายไม่เลือกปฏิบัติ	4.67	.765	93.40	มากที่สุด
รวม	4.72	.774	94.40	มากที่สุด

งานด้านการส่งเสริมชุมชนด้านกีฬานันทนาการ และการมีสุขภาพอนามัยที่ดี	ระดับความพึงพอใจ		ร้อยละ	แปลผล
	($\bar{x}$)	S.D.		
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
1. สถานที่ตั้งหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ	4.61	.820	92.20	มากที่สุด
2. มีป้ายบอกข้อความ บอกจุดบริการและรายละเอียดการให้บริการที่ชัดเจน	4.69	.623	93.80	มากที่สุด
3. มีการจัดสถานที่เป็นสัดส่วนง่ายต่อการติดต่อขอรับบริการ	4.76	.663	95.20	มากที่สุด
4. มีการให้บริการล่วงหน้าก่อนเวลาทำการ ช่วงพักเที่ยงหรือในวันหยุดราชการ	4.62	.555	92.40	มากที่สุด
5. มีวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้อย่างเพียงพอ	4.79	.596	95.80	มากที่สุด
รวม	4.69	.599	93.80	มากที่สุด
รวมทั้งหมด	4.72	.654	94.40	มากที่สุด

จากตารางที่ 7 พบว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพงานด้านการส่งเสริมชุมชนด้านกีฬานันทนาการและการมีสุขภาพอนามัยที่ดีขององค์การบริหารส่วนตำบลรามราช โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.72 คิดเป็นร้อยละ 94.40 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.72 คิดเป็นร้อยละ 94.40 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งมีสัดส่วนความพึงพอใจเท่ากันคือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.69 คิดเป็นร้อยละ 93.80 และ ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.65 คิดเป็นร้อยละ 93.00 ตามลำดับ

4.3 ข้อเสนอแนะจากแบบสอบถาม

ตารางที่ 8 ข้อเสนอแนะต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลรามราช

ข้อเสนอแนะ	ความถี่
ท่านมีความคิดเห็นอย่างไรต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลรามราช	
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการดีเป็นกันเอง	151
2. การประชาสัมพันธ์ข่าวสารจาก อบต.รามราชรวดเร็ว ชัดเจน ทั่วถึง	38
3. ควรมีปรับปรุงขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจนเข้าใจง่ายและรวดเร็วยิ่งขึ้น	17
ปัญหาในการเข้าไปใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลรามราช	
1. เจ้าหน้าที่บริการมีจำนวนน้อยควรเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่	48
2. อยากให้เพิ่มเบี้ยผู้สูงอายุให้มากขึ้น	62
สิ่งที่ท่านต้องการให้องค์การบริหารส่วนตำบลรามราชดำเนินการ ได้แก่	
1. อยากให้ดูแลเรื่องระบบน้ำประปาและไฟฟ้าในหมู่บ้าน	67
2. ควรจัดให้มีบริการถ่ายเอกสารฟรี	11
3. อยากให้มีเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานช่วงวันหยุด	42