



สรุปผลการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลโสกก่าม อำเภอกะเคก้า จ้งหวัดบั้งก้า

มิตีที่ 2 มิตีด้านคุณภาพการให้บริการ

ตัวชี้วัดที่ 2.1 ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

คณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนครพนม ได้ดำเนินการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโสกก่าม อำเภอกะเคก้า จ้งหวัดบั้งก้า ใน 4 การกัจ ต่อไปนี้

การกัจที่เข้ารับการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ		ร้อยละ	แปลผล
	($\bar{X}$)	S.D.		
1) งานด้านสาธารณสุข	4.82	.514	96.40	มากที่สุด
2) งานด้านรายได้หรือภาษี	4.70	.534	94.00	มากที่สุด
3) งานด้านการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม	4.67	.528	93.40	มากที่สุด
4) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	4.82	.554	96.40	มากที่สุด
เฉลี่ยรวม	4.75	.596	95.00	มากที่สุด

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการทั้ง 4 การกัจขององค์การบริหารส่วนตำบลโสกก่าม อำเภอกะเคก้า จ้งหวัดบั้งก้า โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 คิดเป็นร้อยละ 95.00

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจและประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโสกก่าม อำเภอเซกา จังหวัดบึงกาฬ จำนวน 4 ภารกิจ คือ 1) งานด้านสาธารณสุข 2) งานด้านรายได้หรือภาษี 3) งานด้านการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม 4) งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยคณะผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 376 คน ผลการวิเคราะห์ข้อมูลได้นำเสนอดังนี้

- 4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสภาพทั่วไปของผู้รับบริการ
- 4.2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการ
- 4.3 ข้อเสนอแนะจากแบบสอบถาม

4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสภาพทั่วไปของผู้รับบริการ

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโสกก่าม จำนวน 376 คน ปรากฏผลการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการ จำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และความถี่ในการมาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโสกก่าม ในปี 2562

ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	131	34.84
หญิง	245	65.16
2. อายุ		
ต่ำกว่า 20 ปี	14	3.72
21 - 30 ปี	28	7.45
31 - 40 ปี	66	17.55
41 - 50 ปี	132	35.11
51 - 60 ปี	70	18.62
61 ปีขึ้นไป	66	17.55

ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
3. สถานภาพ		
โสด	50	13.30
สมรส	290	77.13
หม้าย	25	6.65
หย่าร้าง	11	2.93
4. ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	232	61.70
มัธยมศึกษาตอนต้น	85	22.61
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	17	4.52
อนุปริญญา/ปวส.	18	4.79
ปริญญาตรี	17	4.52
สูงกว่าปริญญาตรี	7	1.86
5. อาชีพ		
เกษตรกร	221	58.78
พนักงาน/ลูกจ้างทั่วไป	90	23.94
แม่บ้าน	20	5.32
ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	18	4.79
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	17	4.52
อื่น ๆ	10	2.66
6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
ต่ำกว่า 5,000 บาท	226	60.11
5,001-10,000 บาท	103	27.39
10,001-15,000 บาท	28	7.45
15,001-20,000 บาท	10	2.66
มากกว่า 20,000 บาท	9	2.39
7. ความถี่ในการมาใช้บริการ		
1 - 2 ครั้งต่อเดือน	231	61.44
3 - 4 ครั้งต่อเดือน	118	31.38
มากกว่า 4 ครั้งต่อเดือน	27	7.18
รวม	376	100.00

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 245 คน คิดเป็นร้อยละ 65.16 มีอายุระหว่าง 41 – 50 ปีจำนวน 132 คน คิดเป็นร้อยละ 35.11 มีสถานภาพสมรส จำนวน 290 คน คิดเป็นร้อยละ 77.13 มีระดับการศึกษาระดับประถมศึกษา จำนวน 221 คน คิดเป็นร้อยละ 58.78 มีอาชีพเกษตรกร จำนวน 226 คน คิดเป็นร้อยละ 60.11 มีรายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท จำนวน 226 คน คิดเป็นร้อยละ 60.11 และมีความถี่ในการมาใช้บริการ 1 – 2 ครั้งต่อเดือน จำนวน 231 คน คิดเป็นร้อยละ 61.44

4.2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการ

องค์การบริหารส่วนตำบลโสกก้าม อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ ได้กำหนดภารกิจให้บริการ ประเมิน 4 ภารกิจ ประกอบด้วย

- 1) งานด้านสาธารณสุข
- 2) งานด้านรายได้หรือภาษี
- 3) งานด้านการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม
- 4) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

4.2.1 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการโดยภาพรวม รายละเอียดปรากฏในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพ การให้บริการโดยภาพรวมขององค์การบริหารส่วนตำบลโสกก้าม

ภารกิจที่ให้บริการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ		ร้อยละ	แปลผล
	($\bar{X}$)	S.D.		
1) งานด้านสาธารณสุข	4.82	.514	96.40	มากที่สุด
2) งานด้านรายได้หรือภาษี	4.70	.534	94.00	มากที่สุด
3) งานด้านการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม	4.67	.528	93.40	มากที่สุด
4) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	4.82	.554	96.40	มากที่สุด
เฉลี่ยรวม	4.75	.596	95.00	มากที่สุด

จากตารางที่ 2 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการทั้ง 4 ภารกิจ ขององค์การบริหารส่วนตำบลโสกก่าม โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.75 คิดเป็นร้อยละ 95.00 เมื่อพิจารณาเป็นรายการกิจ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ งานบริการด้านสาธารณสุข และงานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม มากที่สุดมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.40 รองลงมาคือ งานด้านรายได้หรือภาษี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.70 คิดเป็นร้อยละ 94.00 และ งานด้านการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.62 คิดเป็นร้อยละ 92.40 ตามลำดับ

4.2.2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านสาธารณสุข รายละเอียดปรากฏในตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพ การให้บริการงานด้านสาธารณสุข ขององค์การบริหารส่วนตำบลโสกก่าม

งานด้านสาธารณสุข	ระดับความพึงพอใจ		ร้อยละ	แปลผล
	($\bar{x}$)	S.D.		
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ				
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	4.82	.652	96.40	มากที่สุด
2. มีความรวดเร็วในการให้บริการ	4.84	.765	96.80	มากที่สุด
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง แนะนำขั้นตอนการให้บริการ	4.84	.530	96.80	มากที่สุด
4. ความเป็นธรรมการให้บริการ (เรียงลำดับ ก่อนหลัง)	4.80	.797	96.00	มากที่สุด
5. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	4.80	.849	96.00	มากที่สุด
รวม	4.82	.710	96.40	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ				
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	.797	96.00	มากที่สุด
5. มีระบบการยื่นเรื่องผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	4.80	.787	96.00	มากที่สุด
รวม	4.81	.609	96.20	มากที่สุด

งานด้านสาธารณสุข	ระดับความพึงพอใจ		ร้อยละ	แปลผล
	($\bar{X}$)	S.D.		
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
1. เจ้าหน้าที่มีการต้อนรับที่ดี มีความสุภาพ พุดจาไพเราะ	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. เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ 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	514	96.40	มากที่สุด

จากตารางที่ 3 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านสาธารณสุข ขององค์การบริหารส่วนตำบลโสกก่าม โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.40 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 รองลงมา คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 คิดเป็นร้อยละ 96.20 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 คิดเป็นร้อยละ 96.20 และ ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 คิดเป็นร้อยละ 96.20 ตามลำดับ

4.2.3 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี รายละเอียดปรากฏในตารางที่ 4

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพ

การให้บริการงานบริการงานด้านรายได้หรือภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลโลกก้าม

งานด้านรายได้หรือภาษี	ระดับความพึงพอใจ		ร้อยละ	แปลผล
	($\bar{x}$)	S.D.		
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ				
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	4.77	.621	95.40	มากที่สุด
2. มีความรวดเร็วในการให้บริการ	4.73	.627	94.60	มากที่สุด
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง แนะนำขั้นตอนการให้บริการ	4.74	.622	94.80	มากที่สุด
4. มีความเป็นธรรมการให้บริการ (เรียงลำดับ ก่อนหลัง)	4.70	.675	94.00	มากที่สุด
5. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	4.71	.631	94.20	มากที่สุด
รวม	4.73	.588	94.60	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ				
1. มีกล่อง/ตู้รับฟังความคิดเห็น	4.72	.631	94.40	มากที่สุด
2. มีศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์	4.64	.537	92.80	มากที่สุด
3. มีการจัดเผยแพร่ระบบข้อมูลข่าวสารทางเว็บไซต์ของหน่วยงาน	4.66	.552	93.20	มากที่สุด
4. มีการจัดระบบ Call Center และการให้บริการข้อมูลข่าวสารทางโทรศัพท์/โทรสาร	4.66	.685	93.20	มากที่สุด
5. มีระบบการยื่นเรื่องผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	4.72	.661	94.40	มากที่สุด
รวม	4.68	.576	93.60	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
1. เจ้าหน้าที่มีการต้อนรับที่ดี มีความสุภาพ พุดจาไพเราะ	4.65	.587	93.00	มากที่สุด
2. การแต่งกาย บุคลิกลักษณะของเจ้าหน้าที่	4.75	.561	95.00	มากที่สุด
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.69	.757	93.80	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม การชี้แจงข้อสงสัย	4.71	.750	94.20	มากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการเหมือนกันทุกรายไม่เลือกปฏิบัติ	4.73	.681	94.60	มากที่สุด
รวม	4.71	.627	94.12	มากที่สุด

งานด้านรายได้หรือภาษี	ระดับความพึงพอใจ		ร้อยละ	แปลผล
	($\bar{x}$)	S.D.		
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
1. สถานที่ตั้งหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ	4.77	.520	95.40	มากที่สุด
2. มีป้ายบอกข้อความ บอกจุดบริการและรายละเอียดการให้บริการที่ชัดเจน	4.64	.727	92.80	มากที่สุด
3. มีการจัดสถานที่เป็นสัดส่วนง่ายต่อการติดต่อขอรับบริการ	4.71	.742	94.20	มากที่สุด
4. มีการให้บริการล่วงหน้าก่อนเวลาทำการ ช่วงพักเที่ยงหรือในวันหยุดราชการ	4.62	.635	92.40	มากที่สุด
5. มีวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้อย่างเพียงพอ	4.69	.791	93.80	มากที่สุด
รวม	4.69	.566	93.80	มากที่สุด
รวมทั้งหมด	4.70	.534	94.00	มากที่สุด

จากตารางที่ 4 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลโสกก่าม โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.70 คิดเป็นร้อยละ 94.00 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.73 คิดเป็นร้อยละ 94.60 รองลงมาคือด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.71 คิดเป็นร้อยละ 94.20 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.69 คิดเป็นร้อยละ 93.80 และด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.68 คิดเป็นร้อยละ 93.60 ตามลำดับ

4.2.4 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการงานด้านการศึกษา

ศาสนา และวัฒนธรรม

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพ

การให้บริการงานด้านการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม ขององค์การบริหารส่วนตำบลโสกก้าม

งานด้านการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม	ระดับความพึงพอใจ		ร้อยละ	แปลผล
	($\bar{X}$)	S.D.		
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ				
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	4.51	.601	90.20	มากที่สุด
2. มีความรวดเร็วในการให้บริการ	4.59	.617	91.80	มากที่สุด
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง แนะนำขั้นตอนการให้บริการ	4.74	.692	94.80	มากที่สุด
4. มีความเป็นธรรมการให้บริการ (เรียงลำดับ ก่อนหลัง)	4.52	.695	90.40	มากที่สุด
5. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	4.81	.501	96.20	มากที่สุด
รวม	4.63	.532	92.60	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ				
1. มีกล่อง/ตู้รับฟังความคิดเห็น	4.79	.615	95.80	มากที่สุด
2. มีศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์	4.77	.568	95.40	มากที่สุด
3. มีการจัดเผยแพร่ระบบข้อมูลข่าวสารทางเว็บไซต์ของหน่วยงาน	4.65	.523	93.00	มากที่สุด
4. มีการจัดระบบ Call Center และการให้บริการข้อมูลข่าวสารทางโทรศัพท์/โทรสาร	4.55	.605	91.00	มากที่สุด
5. มีระบบการยื่นเรื่องผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	4.57	.639	91.40	มากที่สุด
รวม	4.67	.520	93.40	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
1. เจ้าหน้าที่มีการต้อนรับที่ดี มีความสุภาพ พุดจาไพเราะ	4.75	.587	95.00	มากที่สุด
2. การแต่งกาย บุคลิกลักษณะของเจ้าหน้าที่	4.75	.661	95.00	มากที่สุด
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.63	.657	92.60	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม การชี้แจงข้อสงสัย	4.73	.532	94.60	มากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการเหมือนกันทุกรายไม่เลือกปฏิบัติ	4.69	.585	93.80	มากที่สุด
รวม	4.71	.621	94.20	มากที่สุด

งานด้านการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม	ระดับความพึงพอใจ		ร้อยละ	แปลผล
	($\bar{x}$)	S.D.		
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
1. สถานที่ตั้งหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ	4.51	.621	90.20	มากที่สุด
2. มีป้ายบอกข้อความ บอกจุดบริการและรายละเอียดการให้บริการที่ชัดเจน	4.69	.657	93.80	มากที่สุด
3. มีการจัดสถานที่เป็นสัดส่วนง่ายต่อการติดต่อขอรับบริการ	4.74	.602	94.80	มากที่สุด
4. มีการให้บริการล่วงหน้าก่อนเวลาทำการ ช่วงพักเที่ยงหรือในวันหยุดราชการ	4.61	.695	92.20	มากที่สุด
5. มีวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้อย่างเพียงพอ	4.70	.701	94.00	มากที่สุด
รวม	4.65	.566	93.00	มากที่สุด
รวมทั้งหมด	4.67	.528	93.40	มากที่สุด

จากตารางที่ 5 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม ขององค์การบริหารส่วนตำบลโสกก่าม โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.67 คิดเป็นร้อยละ 93.40 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.71 คิดเป็นร้อยละ 94.20 รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.67 คิดเป็นร้อยละ 64.30 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.65 คิดเป็นร้อยละ 93.00 และกระบวนการขั้นตอนการให้บริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.63 คิดเป็นร้อยละ 92.60 ตามลำดับ

4.2.5 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม รายละเอียดปรากฏในตารางที่ 6

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพ

การให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ขององค์การบริหารส่วนตำบล
โลกก้าม

งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	ระดับความพึงพอใจ		ร้อยละ	แปลผล
	($\bar{X}$)	S.D.		
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ				
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	4.83	.552	96.60	มากที่สุด
2. มีความรวดเร็วในการให้บริการ	4.83	.565	96.60	มากที่สุด
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง แนะนำขั้นตอนการให้บริการ	4.80	.530	96.80	มากที่สุด
4. มีความเป็นธรรมชาติในการให้บริการ (เรียงลำดับ ก่อนหลัง)	4.80	.597	96.00	มากที่สุด
5. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	4.84	.549	96.00	มากที่สุด
รวม	4.82	.510	96.40	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ				
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	.797	96.00	มากที่สุด
5. มีระบบการยื่นเรื่องผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	4.80	.787	96.00	มากที่สุด
รวม	4.81	.609	96.20	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
1. เจ้าหน้าที่มีการต้อนรับที่ดี มีความสุภาพ พุดจาไพเราะ	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

งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	ระดับความพึงพอใจ		ร้อยละ	แปลผล
	($\bar{X}$)	S.D.		
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
1. สถานที่ตั้งหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ	4.85	.749	97.00	มากที่สุด
2. มีป้ายบอกข้อความ บอกจุดบริการและรายละเอียดการให้บริการที่ชัดเจน	4.83	.717	96.60	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	.554	96.40	มากที่สุด

จากตารางที่ 6 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลโสกก่ามโดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.40 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 คิดเป็นร้อยละ 96.20 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 คิดเป็นร้อยละ 96.20 และ ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 คิดเป็นร้อยละ 96.20 ตามลำดับ

4.3 ข้อเสนอแนะจากแบบสอบถาม

ตารางที่ 7 ข้อเสนอแนะต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโสกก่าม

ข้อเสนอแนะ	ความถี่
ท่านมีความคิดเห็นอย่างไรต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโสกก่าม	
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการดีเป็นกันเอง	105
2. การประชาสัมพันธ์ข่าวสารจากองค์การบริหารส่วนตำบลโสกก่ามรวดเร็วชัดเจน ทั้งถึง	52
	23
3. ควรมีปรับปรุงขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจนเข้าใจง่าย และรวดเร็วยิ่งขึ้น	

ปัญหาในการเข้าไปใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลโสกก่าม	ความถี่
1. เจ้าหน้าที่บริการมีจำนวนน้อยควรเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่	25
2. อยากให้เพิ่มเบี้ยผู้สูงอายุให้มากขึ้น	50
สิ่งที่ท่านต้องการให้องค์การบริหารส่วนตำบลโสกก่ามดำเนินการ ได้แก่	ความถี่
1. อยากให้ดูแลเรื่องระบบน้ำประปาและไฟฟ้าในหมู่บ้าน	13
2. ควรจัดให้มีบริการถ่ายเอกสารฟรี	13
3. อยากให้มีเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานช่วงวันหยุด	9