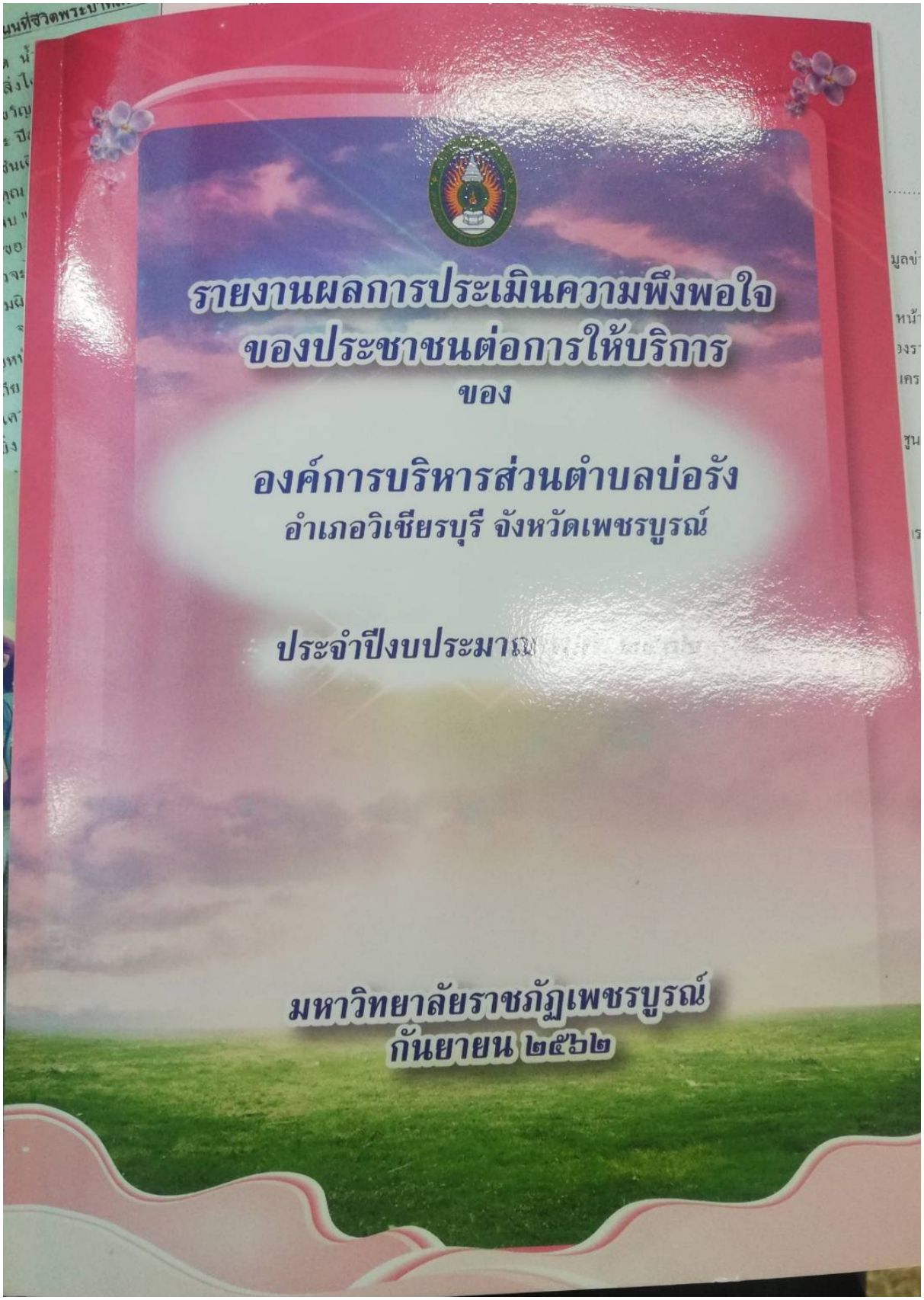
รายงานผลการประเมินความพึงพอใจ
ของประชาชนต่อการให้บริการ
ของ
องค์การบริหารส่วนตำบลบ่อรัง
อำเภอวิเชียรบุรี จังหวัดเพชรบูรณ์
ประจำปีงบประมาณ
มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์
กันยายน ๒๕๖๒

ตารางที่ 5 แสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 5000 บาท	126	63.00
5,001 – 10,000 บาท	43	21.50
10,001 – 15,000 บาท	20	10.00
15,001 – 20,000 บาท	6	3.00
มากกว่า 20,000 บาท	5	2.50
รวม	200	100.00

จากตารางที่ 5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 5,000 บาท จำนวน 126 คน คิดเป็นร้อยละ 63.00 รองลงมามีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระหว่าง 5,001 – 10,000 บาทจำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 21.50 และน้อยที่สุดมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 20,000 บาท จำนวน ถ คน คิดเป็นร้อยละ 2.50

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อรัง

ตารางที่ 6 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านการศึกษา

ความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชนงานด้านการศึกษา	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
1. ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ			
1) การติดแผ่นป้ายประกาศ/เอกสารประชาสัมพันธ์ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการที่ชัดเจน	4.27	0.71	มาก
2) มีการให้บริการด้วยความยุติธรรมตามลำดับก่อนหลัง	4.34	0.75	มาก
3) แบบฟอร์มหรือคำร้องต่างๆ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย	4.32	0.66	มาก
4) การให้คำแนะนำ อธิบายขั้นตอนการให้บริการ	4.28	0.72	มาก
5) มีความสะดวก รวดเร็ว ตามระยะเวลาที่กำหนดในการให้บริการ	4.30	0.78	มาก
ภาพรวมในขั้นตอนการให้บริการ	**4.30**	**0.72**	**มาก**
2. ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ			
1) มีช่องทางในการขอติดต่อรับบริการที่สะดวกรวดเร็ว เช่น โทรศัพท์, เว็บไซต์, สื่อสังคมออนไลน์ Facebook , Line เป็นต้น	3.95	0.83	มาก
2) มีช่องทางการให้ข้อมูลข่าวสารที่หลากหลาย เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์ เว็บไซต์, สื่อสังคมออนไลน์ Facebook , Line เป็นต้น	4.07	0.86	มาก

ตารางที่ 6 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านการศึกษา (ต่อ)

ความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชนงานด้านการศึกษา	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
3) มีแบบฟอร์มการยื่นเอกสารต่างๆ ที่สะดวกต่อการขอรับบริการ	4.14	0.72	มาก
4) มีการจัดระบบการประสานงานด้านการบริการภายในเป็นอย่างดี	4.17	0.72	มาก
5) มีช่องทางในการรับฟังความคิดเห็น ร้องเรียน หรือร้องทุกข์ของประชาชน เช่น กล่องรับฟังความคิดเห็น, โทรศัพท์, เว็บไซต์, สื่อสังคมออนไลน์ Facebook , Line เป็นต้น	4.09	0.84	มาก
ภาพรวมช่องทางการให้บริการ	**4.09**	**0.80**	**มาก**
3.ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
1) เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อยและเหมาะสมในการให้บริการ	4.44	0.63	มาก
2) เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ การตอบข้อซักถาม ปัญหาข้อสงสัย และอธิบายได้อย่างชัดเจน	4.36	0.70	มาก
3) เจ้าหน้าที่เต็มใจ ดูแลเอาใจใส่ และกระตือรือร้นในการให้บริการ	4.37	0.76	มาก
4) เจ้าหน้าที่ทำงานด้วยความซื่อสัตย์ โปร่งใส	4.35	0.71	มาก
5) การให้เกียรติและการให้ความสำคัญกับประชาชนที่มารับบริการอย่างเท่าเทียมกัน	4.41	0.75	มาก
ภาพรวมเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	**4.43**	**0.71**	**มาก**
4.ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก			
1) ความชัดเจนของป้ายบอกทาง/ ป้ายประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการอย่างชัดเจน	4.30	0.70	มาก
2) มีเจ้าหน้าที่คอยอำนวยความสะดวกให้คำแนะนำปรึกษา	4.36	0.74	มาก
3) ความพร้อมด้านวัสดุอุปกรณ์และเครื่องมือในการบริการ	4.31	0.75	มาก
4) ความสะอาดและความเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ	4.29	0.76	มาก
5) การจัดสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ หนังสือพิมพ์ น้ำดื่มสะอาด ห้องน้ำ Free Wi-Fi เป็นต้น	4.25	0.79	มาก
ภาพรวมในสิ่งอำนวยความสะดวก	**4.30**	**0.75**	**มาก**
ภาพรวมความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านการศึกษา	**4.27**	**0.74**	**มาก**

จากตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านการศึกษาในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$= 4.27, S.D. = 0.74) คิดเป็นร้อยละ 85.48 โดยจำแนกเป็นขั้นตอน 4 ขั้นตอน ดังนี้

1.ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมาก ($\bar{X}$= 4.30, S.D. = 0.72) โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

1) มีการให้ด้วยความยุติธรรมตามลำดับก่อนหลัง