

รายงาน  
การสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการ/คุณภาพการให้บริการ  
ขององค์การบริหารส่วนตำบลโพนข่า  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓



องค์การบริหารส่วนตำบลโพนข่า  
อำเภอเมืองศรีสะเกษ จังหวัดศรีสะเกษ

จัดทำโดย  
งานบริหารงานทั่วไปสำนักปลัด  
องค์การบริหารส่วนตำบลโพนข่า อำเภอเมืองศรีสะเกษ จังหวัดศรีสะเกษ  
เบอร์โทรศัพท์ ๐๔๕-๙๖๙๙๕๒

**รายงานการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชน  
ต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพนข่า ประจำปี ๒๕๖๓**

การประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพนข่าใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างจากประชาชนผู้มาให้บริการ จำนวน ๓๐ คน โดยแบบสอบถามเป็นคำถามแบบปลายปิด แบ่งออกเป็น ๒ ส่วน ดังนี้

๑. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามและเรื่องที่ขอรับบริการ วิเคราะห์ผลด้วยค่าสถิติร้อยละ และการพรรณนาอธิบายผล

๒. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการ วิเคราะห์ผลด้วยค่าสถิติร้อยละ ค่าเฉลี่ย และการพรรณนาอธิบายผล

- วิเคราะห์ผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อ คุณภาพการ บริหารขององค์การบริหารส่วนตำบลโพนข่า มีกรอบการประเมิน ๓ ด้าน ประกอบด้วย ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ และด้านการอำนวยความสะดวก เป็นคำถามแบบประมาณค่า ๕ ระดับ ซึ่งเป็นระดับการวัดประเภทช่วง ได้แก่ คะแนน ๑ = พึงพอใจระดับน้อยที่สุด ๒ = พึงพอใจระดับน้อย ๓ = พึงพอใจระดับปานกลาง ๔ = พึงพอใจระดับมาก ๕ = พึงพอใจระดับมากที่สุด

- กำหนดเกณฑ์การแปลความหมายค่าเฉลี่ยกำหนดไว้ ๕ ระดับจากค่าพิสัย สามารถหาค่าพิสัยได้จาก คำนวณดังนี้

$$\begin{aligned} \text{พิสัย} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5-1}{5} \\ &= 0.8 \end{aligned}$$

- เกณฑ์หาค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจ ทำการคำนวณจากค่าเฉลี่ยและแปลความหมายดังนี้

ค่าเฉลี่ย	แปลความหมาย
๑.๐๑ - ๑.๕๐	น้อยที่สุด (ร้อยละ ๒๐.๐๐ - ๓๖.๐๐)
๑.๕๑ - ๒.๕๐	น้อย (ร้อยละ ๓๖.๒๐ - ๕๒.๐๐)
๒.๕๑ - ๓.๕๐	ปานกลาง (ร้อยละ ๕๒.๒๐ - ๖๘.๐๐)
๓.๕๑ - ๔.๕๐	มาก (ร้อยละ ๖๘.๒๐ - ๘๔.๐๐)
๔.๕๑ - ๕.๐๐	มากที่สุด (ร้อยละ ๘๔.๒๐ - ๑๐๐.๐๐)

**ส่วนที่ ๑ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามและเรื่องที่ขอรับบริการ**

ตัวแปรทั้ง ๕ คือ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพและเรื่องที่ขอรับบริการ ที่สำรวจได้จากกลุ่มตัวอย่าง แสดงผลเป็นจำนวนและร้อยละ ดังรายละเอียด ดังนี้

**๑.๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ**

**ตารางที่ ๑** แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศชาย	๙	๓๐.๐๐
เพศหญิง	๒๑	๗๐.๐๐
<b>รวม</b>	<b>๓๐</b>	<b>๑๐๐.๐๐</b>

**ตารางที่ ๑** พบว่า จากกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม ๓๐ คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน ๒๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๐.๐๐ รองลงมา คือ เพศชาย จำนวน ๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๐๐

## ๑.๒ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่วงอายุ

ตารางที่ ๒ แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามช่วงอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
อายุ ๑๕ - ๑๙ ปี	๒	๖.๖๗
อายุ ๒๐ - ๒๙ ปี	๕	๑๖.๖๗
อายุ ๓๐ - ๓๙ ปี	๖	๒๐.๐๐
อายุ ๔๐ - ๔๙ ปี	๓	๑๐.๐๐
อายุ ๕๐ - ๕๙ ปี	๗	๒๓.๓๓
มากกว่า ๖๐ ปี	๗	๒๓.๓๓
รวม	๓๐	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๒ พบว่า จากกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม ๓๐ คน ส่วนใหญ่มีอายุ ๕๐ - ๕๙ ปี จำนวน ๗ คน คิดเป็น ร้อยละ ๒๓.๓๓ ซึ่งเท่ากับ อายุ ๖๐ ปีขึ้นไป จำนวน ๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๓.๓๓ และต่ำสุด คือ อายุต่ำกว่า ๒๐ ปี จำนวน ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๖.๖๗

## ๑.๓ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ

ตารางที่ ๓ แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถามโดยจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
รับราชการ/เจ้าหน้าที่ของรัฐ	๕	๑๖.๖๗
พนักงาน/ลูกจ้างเอกชน	๗	๒๓.๓๓
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	๗	๒๓.๓๓
เกษตรกร	๙	๓๐.๐๐
นักเรียน/นักศึกษา	๒	๖.๖๗
อื่น ๆ	๐	๐
รวม	๓๐	๑๐๐

จากตารางที่ ๓ พบว่า จากกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม ๓๐ คน ส่วนใหญ่มีอาชีพพนักงาน/ลูกจ้างเอกชน จำนวน ๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๓.๓๓ ซึ่งเท่ากับธุรกิจส่วนตัว จำนวน ๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๓.๓๓ แลต่ำสุด คืออาชีพนักเรียนนักศึกษา จำนวน ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๖.๖๗

## ๑.๔ ข้อมูลเรื่องขอรับบริการ (สามารถตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)

ตารางที่ ๔ แสดงจำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถามโดยจำแนกตามเรื่องที่ขอรับบริการ

เรื่องที่ขอรับบริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ข้อมูลข่าวสารทางราชการ	๓	๑๐.๐๐
การชำระภาษีต่าง ๆ	๗	๒๓.๓๓
การยื่นเรื่องทุกข์/ร้องเรียน	๓	๑๐.๐๐
การฉีดพ่นสารเคมีเพื่อป้องกันโรคไข้เลือดออก	๒	๖.๖๗
การประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ	๔	๑๓.๓๓
ขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร	๕	๑๖.๖๗
การขอรับเบี้ยยังชีพต่าง ๆ	๕	๑๖.๖๗
การขอจดทะเบียนพาณิชย์	๑	๓.๓๓
อื่น ๆ	๐	๐
รวม	๓๐	๑๐๐

จากตารางที่ ๔ พบว่า จากกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม ๓๐ คน ส่วนใหญ่รับบริการงานชำระภาษีต่าง ๆ จำนวน ๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๓.๓๓ รองลงมา คือการขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ จำนวน ๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๖๗ และต่ำสุด คือการขอจดทะเบียนพาณิชย์ จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๓.๓๓

ส่วนที่ ๒ ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพนงา อำเภอเมืองศรีสะเกษ จังหวัดศรีสะเกษ

ตารางที่ ๕ แสดงระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ความ พึงพอใจร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
	พอใจมากที่สุด	พอใจมาก	พอใจปานกลาง	พอใจน้อย	พอใจน้อยที่สุด			
๑.) เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายคดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย	๑๙	๗	๔			๙๐.๐๐	๔.๕๐	มาก
๒.) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว เอาใจใส่	๑๘	๖	๕	๑		๘๗.๓๓	๔.๓๗	มาก
๓.) เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	๑๘	๑๐	๒			๙๐.๖๗	๔.๕๓	มากที่สุด
๔.) มีช่องทางให้บริการหลากหลาย	๑๗	๕	๘			๘๖.๐๐	๔.๓๐	มาก
๕.) ขั้นตอนให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก มีความคล่องตัว	๑๗	๘	๕			๘๘.๐๐	๔.๔๐	มาก
๖.) ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	๒๐	๗	๓			๙๑.๓๓	๔.๕๗	มากที่สุด
๗.) การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม	๑๘	๙	๓			๙๐.๐๐	๔.๕๐	มาก

จากตารางที่ ๖ จากผลประเมินความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการมีกรอบงานที่ประเมิน ๗ หัวข้อพบว่า ในภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก ( $x = ๔.๔๕$  ,ร้อยละ ๘๙.๐๕) เมื่อประเมินรายด้านมีรายละเอียดแต่ละด้านสรุปได้ดังนี้

๑. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายคดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพอใจมาก ( $x = ๔.๕๐$ ) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ ๙๐.๐๐

๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว เอาใจใส่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพอใจมาก ( $x = ๔.๓๐$ ) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ ๘๗.๓๓

๓. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด ( $x = ๔.๕๓$ ) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ ๙๐.๖๗

๔. มีช่องทางการให้บริการหลากหลาย มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพอใจมาก ( $x = ๔.๓๐$ ) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ ๘๖.๐๐

๕. ขั้นตอนให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก มีความคล่องตัว มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพอใจมาก ( $x = ๔.๔๐$ ) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ ๘๘.๐๐

๖. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด ( $x = ๔.๕๗$ ) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ ๙๑.๓๓

๗. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพอใจมาก ( $x = ๔.๕๐$ ) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ ๙๐.๐๐

ภาคผนวก

**แบบสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการของหน่วยงาน**

**หน่วยงาน องค์การบริหารส่วนตำบลโพนข่า**

หน่วยงานได้จัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการนี้ขึ้นมา เพื่อนำข้อมูลไปใช้ในการปรับปรุงคุณภาพการบริการ ให้มีประสิทธิภาพและดียิ่งขึ้น จึงใคร่ขอความร่วมมือจากท่านตอบข้อความตามจริง ดังต่อไปนี้

**ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป** (กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง  และเติมข้อความให้สมบูรณ์)

- ๑.๑ เพศ  ชาย  หญิง
- ๑.๒ อายุ  ๑๕-๑๙ ปี  ๒๐-๒๙ ปี  ๓๐-๓๙ ปี  
 ๔๐-๔๙ ปี  ๕๐-๕๙ ปี  ๖๐ ปีขึ้นไป
- ๑.๓ อาชีพ  รับราชการ/เจ้าหน้าที่ของรัฐ  พนักงาน/ลูกจ้างเอกชน  
 ประกอบธุรกิจส่วนตัว  เกษตร  
 นักเรียน/นักศึกษา  อื่นๆ (โปรดระบุ).....

๑.๔ ท่านมาติดต่อขอรับบริการ เรื่องใด.....

**ตอนที่ ๒ ความพอใจในคุณภาพการให้บริการ** (กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นท่านมากที่สุด)

**คำถาม** ท่านมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของงานในประเด็นต่อไปนี้ มากน้อยเพียงใด

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	พอใจมากที่สุด (๕)	พอใจมาก (๔)	พอใจปานกลาง (๓)	พอใจน้อย (๒)	พอใจน้อยที่สุด (๑)
๑.) เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายคดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย					
๒.) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว เอาใจใส่					
๓.) เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ					
๔.) มีช่องทางให้บริการหลากหลาย					
๕.) ขั้นตอนให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก มีความคล่องตัว					
๖.) มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น					
๗.) การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานบริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม					

**ตอนที่ ๓ ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะการให้บริการ**.....

.....