



รายงานการประเมินผลความพึงพอใจ  
ของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ  
องค์การบริหารส่วนจังหวัดศรีสะเกษ  
อำเภอเมือง จังหวัดศรีสะเกษ

สำนักการช่าง  
องค์การบริหารส่วนจังหวัดศรีสะเกษ

## คำนำ

พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.๒๕๔๒ ได้กำหนดอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัด ไว้ใน หมวดที่ ๒ มาตรา ๑๗ ภายใต้บังคับของมาตราที่ ๑๖ โดยให้มีอำนาจและหน้าที่จัดระบบบริการสาธารณะ เพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นบริหารกิจการในเขตจังหวัด และประสานโครงการพัฒนาในกรณีที่เกิด ภัยพิบัติการดำเนินงานของเทศบาลและองค์การบริหารส่วนตำบล หรือกรณีที่เทศบาลและองค์การบริหาร ส่วนตำบลไม่สามารถดำเนินการเองได้ กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดทำแผนพัฒนาและให้มีการ ติดตาม และประเมินผลแผนพัฒนาเพื่อนำผลการประเมินไปใช้ในการพัฒนา หรือแก้ไขปรับปรุงการปฏิบัติงาน เพื่อให้ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถจัดบริการสาธารณะได้ตรงกับความต้องการของประชาชนใน ท้องถิ่นและ ปรับปรุงการให้บริการสาธารณะขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นอย่างต่อเนื่อง ดังนั้น เพื่อให้การ บริการประชาชนเป็นไปตามเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ องค์การบริหารส่วนจังหวัด ศรีสะเกษ จึงได้จัดให้มี การประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อภารกิจการให้บริการ สาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัด ศรีสะเกษ ประจำปี พ.ศ.๒๕๖๓ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ สาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดศรีสะเกษ ว่าสามารถ ตอบสนองปัญหาและความต้องการของ ประชาชนได้มากน้อยเพียงใด ทั้งนี้ เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการประเมินผลมาพัฒนาและปรับปรุงแก้ไขการดำ เนินงานให้มีความสมบูรณ์สอดคล้องกับความต้องการของ ประชาชนในท้องถิ่น อันจะนำไปสู่การจัดบริการ สาธารณะที่สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชน ได้มากยิ่งขึ้น ฝ่ายตรวจติดตามและประเมินผล แผนงานและโครงการ กองแผนและงบประมาณ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าเอกสารรายงานสรุปผลการติดตามและ ประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ สาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดศรีสะเกษ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ ฉบับนี้ จะเป็น ประโยชน์สำหรับผู้สนใจ ส่วนราชการและหน่วยงานที่ เกี่ยวข้องนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อไป

## สารบัญ

หน้า

คำนำ	
สารบัญ	
บทสรุปสำหรับผู้บริหาร	
บทที่ ๑ บทนำ	๑
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	๑
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	๑
ขอบเขตการประเมิน	๑
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	๒
บทที่ ๒ วิธีการดำเนินการ	๓
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	๓
เครื่องมือที่ใช้ในการประเมินผล	๓
การเก็บรวบรวมข้อมูล	๔
ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล	๔
การวิเคราะห์ข้อมูล	๔
บทที่ ๓ ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	๕
บทที่ ๔ สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	๕
ภาคผนวก	
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม	๙
ภาคผนวก ข ภาพกิจกรรม	๑๐

## บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนจังหวัดศรีสะเกษ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ ในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์หลัก ๓ ประการ คือ ๑) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนจังหวัดศรีสะเกษ ๒) เพื่อศึกษาปัญหา ความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนจังหวัดศรีสะเกษ ๓) เพื่อนำผลที่ได้จากประเมิน มาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงพัฒนาการจัดบริการสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนจังหวัดศรีสะเกษให้มีประสิทธิภาพ สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นให้ดียิ่งขึ้น การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในครั้งนี้ ได้ทำการสุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการสุ่มอย่างง่าย โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลความพึงพอใจของประชาชน โดยประชากรกลุ่มตัวอย่างที่ให้ข้อมูลในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนที่อยู่ในเขตพื้นที่ซึ่งเป็นผู้มารับบริการงานต่างๆ จากองค์การบริหารส่วนจังหวัดศรีสะเกษ จำนวน ๑๐๐ คน ในห้วงเดือน เมษายน - กันยายน ๒๕๖๓ โดยมีขอบเขตภารกิจงานบริการสาธารณสุขที่ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจ รวมทั้งหมด ๑ งานบริการ ได้แก่ ด้านงานบริการจัดให้มีน้ำเพื่อการบริการ อุปโภคและบริโภค การเกษตร โดยประเมินความพึงพอใจของประชาชนในด้านต่าง ๆ ดังนี้ ๑) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ๒) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และ ๔) ด้านคุณภาพการให้บริการ

## บทที่ ๑ บทนำ

### ๑. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.๒๕๔๒ ได้กำหนดอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัด ไว้ใน หมวดที่ ๒ มาตรา ๑๗ ภายใต้บังคับของมาตราที่ ๑๖ โดยให้อำนาจและหน้าที่จัดระบบบริการสาธารณะ เพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นบริหารกิจการในเขตจังหวัด และประสานโครงการพัฒนาในกรณีที่เกิน ศักยภาพการดำเนินงานของเทศบาลและองค์การบริหารส่วนตำบล หรือกรณีที่เทศบาลและองค์การบริหาร ส่วนตำบลไม่สามารถดำเนินการเองได้ กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดทำแผนพัฒนาและให้มีการ ติดตาม และประเมินผลแผนพัฒนาเพื่อนำผลการประเมินไปใช้ในการพัฒนา หรือแก้ไขปรับปรุงการปฏิบัติงาน เพื่อให้ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถจัดบริการสาธารณะได้ตรงกับความต้องการของประชาชนใน ท้องถิ่นและ ปรับปรุงการให้บริการสาธารณะขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นอย่างต่อเนื่อง ดังนั้น เพื่อให้การ บริการประชาชนเป็นไปตามเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ องค์การบริหารส่วนจังหวัดศรีสะเกษ จึงได้จัดให้มี การประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อภารกิจการให้บริการ สาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัด ศรีสะเกษ ประจำปี พ.ศ.๒๕๖๓ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ สาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดศรีสะเกษ ว่าสามารถ ตอบสนองปัญหาและความต้องการของ ประชาชนได้มากน้อยเพียงใด ทั้งนี้ เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการประเมินผลมาพัฒนาและปรับปรุงแก้ไขการดำ เนินงานให้มีความสมบูรณ์สอดคล้องกับความต้องการของ ประชาชนในท้องถิ่น อันจะนำไปสู่การจัดบริการ สาธารณะที่สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชน ได้มากยิ่งขึ้น ฝ่ายตรวจติดตามและประเมินผล แผนงานและโครงการ กองแผนและงบประมาณ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าเอกสารรายงานสรุปผลการติดตามและ ประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ สาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดศรีสะเกษ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ ฉบับนี้ จะเป็น ประโยชน์สำหรับผู้สนใจ ส่วนราชการและหน่วยงานที่ เกี่ยวข้องนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อไป

### ๒. วัตถุประสงค์

๑) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณะขององค์การ บริหารส่วนจังหวัดศรีสะเกษ

๒) เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะแนวทางของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณะ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดศรีสะเกษ -๒-

### ๓. ขอบเขตการประเมิน

ขอบเขตประชากร ประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนที่อาศัย อยู่ในเขตพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดศรีสะเกษ ซึ่งเป็นประชาชนผู้รับบริการจากหน่วยงานต่างๆ ของ องค์การบริหารส่วนจังหวัดศรีสะเกษ โดยใช้ประชากรกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้จำนวน ๑๐๐ คน ขอบเขตเนื้อหา ในการประเมินผลความพึงพอใจครั้งนี้ อาศัยเกณฑ์การประเมินจากตัวชี้วัด ตามมิติคุณภาพที่ กำหนดโดยกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย มาเป็นกรอบในการประเมิน ตามภารกิจ ซึ่ง ได้มีการกำหนดไว้ จำนวน ๔ ด้าน ดังนี้ ๑) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ๒) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ ให้บริการ ๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ๔) ด้านคุณภาพการให้บริการ ขอบเขตเวลา ระยะเวลาดำเนินการ เดือน เมษายน – กันยายน ๒๕๖๓

#### ๔. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

๑) ทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดศรีสะเกษ

๒) ทำให้ผู้บริหารได้ทราบถึงปัญหา ข้อเสนอแนะของประชาชนต่อการดำเนินงานด้านการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดศรีสะเกษ

๓) สามารถนำผลการประเมินไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดศรีสะเกษให้มีมาตรฐานและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

## บทที่ ๒ วิธีการดำเนินการ

### ๑. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

#### ▪ ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการประเมินครั้งนี้ ได้แก่ประชาชนที่อยู่ในเขตพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดศรีสะเกษ

#### ▪ กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่าง กลุ่มตัวอย่างในการประเมินครั้งนี้ ได้แก่ประชาชนที่อยู่ในเขตพื้นที่ขององค์การบริหารส่วน จังหวัดศรีสะเกษ โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (Simple random sampling) จากประชาชนที่เข้ามาใช้ บริการหรือได้รับบริการนอกสถานที่ในช่วงเวลาที่กำหนด จำนวน ๑๐๐ ตัวอย่าง

### ๒. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมินผล

เครื่องมือที่ใช้ในการประเมินผล เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดศรีสะเกษ ใช้สอบถามผู้ที่เคยรับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดศรีสะเกษ เพื่อสอบถามกลุ่มตัวอย่าง จำนวน ๑๐๐ ตัวอย่าง โดยแบ่งเนื้อหาออกเป็น ๓ ตอน ดังนี้

ตอนที่ ๑ เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยเป็นคำถามปลายปิดจำนวน ๔ ข้อ ที่มีคำตอบให้เลือกตอบ และให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกเพียงคำตอบเดียวที่ตรงตามความเป็นจริงของผู้ตอบมากที่สุด

ตอนที่ ๒ เป็นคำถามปลายปิดเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่ได้รับบริการ เป็นคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ซึ่งมีตัวเลือก ๕ ระดับ โดยกำหนดเกณฑ์ในการพิจารณา ดังต่อไปนี้

พึงพอใจน้อยที่สุด	ให้ระดับค่าคะแนน	๑
พึงพอใจน้อย	ให้ระดับค่าคะแนน	๒
พึงพอใจปานกลาง	ให้ระดับค่าคะแนน	๓
พึงพอใจมาก	ให้ระดับค่าคะแนน	๔
พึงพอใจมากที่สุด	ให้ระดับค่าคะแนน	๕

ซึ่งการสำรวจข้อมูลในตอนที่ ๒ นี้ จะแบ่งระดับความคิดเห็นออกเป็น ๕ ระดับ โดยเรียงจากน้อยไปหามาก คือ พึงพอใจน้อยที่สุด , พึงพอใจน้อย , พึงพอใจปานกลาง , พึงพอใจมาก , พึงพอใจมากที่สุด

ตอนที่ ๓ เป็นข้อมูลคำถามปลายเปิดเพื่อสอบถามความคิดเห็น และข้อเสนอแนะจากประชาชนที่ได้รับบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดศรีสะเกษ

### ๓. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม จะดำเนินการโดยวิธีแจกแบบสอบถามให้แก่ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในเขตพื้นที่ที่มารับบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดศรีสะเกษ ได้แก่ การให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน โดยการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย และให้ทีมงานผู้ที่เกี่ยวข้องดำเนินการเก็บ และรวบรวมข้อมูลเพื่อมาทำการประมวลผลและจัดทำรายงานสรุปผลการประเมิน ในการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่สุ่มเลือก จะใช้วิธีการ ๒ อย่าง ตามแต่กรณีที่เกิดขึ้น ดังนี้

๑) ในกรณีประชาชนที่ถูกเลือกเป็นกลุ่มตัวอย่างสามารถทำความเข้าใจ และตอบแบบสอบถาม เองได้ ก็จะให้ผู้นั้นดำเนินการกรอกแบบสอบถามด้วยตนเอง โดยผู้เก็บข้อมูลจะเป็นผู้ตรวจสอบ

แบบสอบถามที่ได้กลับคืนมาว่าผู้ตอบแบบสอบถามตอบได้ครบถ้วนหรือไม่ ถ้าไม่ครบถ้วน ผู้เก็บข้อมูลจะได้ซักถามเพิ่มเติม เพื่อให้ได้คำตอบครบถ้วนตามประเด็นที่กำหนดไว้

๒) ในกรณีประชาชนที่ถูกเลือกเป็นกลุ่มตัวอย่างไม่สะดวก หรือไม่สามารถกรอกแบบสอบถามด้วยตนเองได้ครบถ้วน ผู้เก็บรวบรวมข้อมูลก็จะอ่านคำถามทุกข้อทุกตอนให้ผู้ตอบได้ฟัง และบันทึกคำตอบลงในแบบสอบถามอย่างครบถ้วนถูกต้องตามที่ผู้ตอบแบบสอบถามตอบมา

#### ๔. ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ลงพื้นที่เก็บรวบรวมข้อมูลในช่วงเดือนเมษายน – กันยายน ๒๕๖๓

#### ๕. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลจะใช้วิธีการพรรณนาวิเคราะห์ (Description analysis) ตามรายละเอียดของข้อมูลที่ได้มาจากการแจกแบบสอบถามแล้วนำมาวิเคราะห์เชิงปริมาณ โดยวิธีการทางสถิติพื้นฐานด้วยการคำนวณหาค่าอัตราส่วนร้อยละ (percentage) ค่าเฉลี่ย (mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation : S.D.) ในการอธิบายความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรเพื่อบ่งชี้และยืนยันผลการประเมินให้เที่ยงตรงมากยิ่งขึ้น และนำเสนอในรูปตารางสถิติ ในส่วนของความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ จะดำเนินการรวบรวม และสรุปเป็นประเด็นและนำเสนอในรูปแบบการพรรณนา

โดยมีเกณฑ์การตัดสินผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจจากน้อยไปหามาก ดังนี้

คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ	ระดับคะแนน
คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ ๑.๐๐ – ๑.๕๐	น้อยที่สุด	๑
คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ ๑.๕๑ – ๒.๕๐	น้อย	๒
คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ ๒.๕๑ – ๓.๕๐	ปานกลาง	๓
คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ ๓.๕๑ – ๔.๕๐	มาก	๔
คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ ๔.๕๑ – ๕.๐๐	มากที่สุด	๕



## บทที่ ๓

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

จากการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนจังหวัดศรีสะเกษ ได้ผลการศึกษาข้อมูลจากการสำรวจความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน ๑๐๐ ราย โดยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลตามหลักทางสถิติและวิชาการ ซึ่งนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ได้ดังนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ ๒ ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ

ตอนที่ ๓ ผลการศึกษาข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะของประชาชนที่รับบริการจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดศรีสะเกษ

#### ๑. กลุ่มประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชาชนผู้มารับบริการ ผู้มาติดต่อราชการ โดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๑๐๐ คน

#### ๒. ระยะเวลาการดำเนินงาน

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

#### ๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

ใช้แบบสอบถามประเมินความพึงพอใจ เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแบ่งแบบสอบถามเป็น ๒ ส่วน ได้แก่ ข้อมูลทั่วไป และแบบประเมิน

#### ๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลตามแบบสอบถามใช้ค่าร้อยละประกอบการรายงานผลด้วยการพรรณาคความ

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป จำนวนผู้เข้าตอบแบบสอบถามทั้งหมด ๑๐๐ คน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ	หมายเหตุ
๑. เพศ			
• ชาย	๕๓	๕๓	
• หญิง	๔๗	๔๗	
๒. อายุ			
• ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๑๐	๑๐	
• ๒๑-๔๐ ปี	๒๐	๒๐	
• ๔๑-๖๐ ปี	๖๕	๖๕	
• ๖๐ ปีขึ้นไป	๕	๕	
๓. ระดับการศึกษาสูงสุด			
• ประถมศึกษา	๔๐	๔๐	
• มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	๕๒	๕๒	
• ปริญญาตรี	๘	๘	
• สูงกว่าปริญญาตรี	๐	๐	

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ	หมายเหตุ
๔.สถานภาพของผู้มาขอรับบริการ			
• เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร	๖๐	๖๐	
• ผู้ประกอบการ	๑๐	๑๐	
• ประชาชนผู้รับบริการ	๒๕	๒๕	
• อื่นๆ.....	๕	๕	

**สรุป** ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๕๓ ซึ่งอยู่ในช่วงอายุ ๒๔-๖๐ ปี คิด เป็นร้อยละ ๖๕ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ ๕๒ และส่วนใหญ่เป็นเกษตรกร/องค์กรเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ ๖๐

**ตอนที่ ๒ การประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ จำนวนผู้เข้าตอบแบบสอบถามทั้งหมด ๑๐๐ คน**

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	$\bar{X}$	ระดับความพึงพอใจ
๑. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ		
๑.๑ การติดประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๔.๘	มากที่สุด
๑.๒ ขั้นตอนการให้บริการเป็นไปตามที่ประกาศหรือแจ้งไว้	๔.๗๙	มากที่สุด
๑.๓ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความคล่องตัว	๔.๘๕	มากที่สุด
๑.๔ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๔.๗๘	มากที่สุด
๒. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		
๒.๑ การให้บริการด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่สุภาพ	๔.๖๕	มากที่สุด
๒.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการ	๔.๙๕	มากที่สุด
๒.๓ ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ นำเชื่อถือ เป็นต้น	๔.๘๕	มากที่สุด
๒.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทนไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	๔.๗๐	มากที่สุด
๒.๕ สามารถแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว	๔.๘๐	มากที่สุด
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก		
๓.๑ ป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	๔.๕๐	มากที่สุด
๓.๒ ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ เช่น เอกสารคำขอปากกา เป็นต้น	๔.๖๕	มากที่สุด
๓.๓ การเปิดรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น	๔.๗๕	มากที่สุด
๓.๔ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรศัพท์สาธารณะ น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ ห้องสุขา เป็นต้น	๔.๔๕	มาก
๓.๕ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการในภาพรวม	๔.๙๐	มากที่สุด

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	$\bar{X}$	ระดับความพึงพอใจ
๔. ด้านคุณภาพการให้บริการ		
๔.๑ การให้บริการที่ได้รับตรงความต้องการการติดประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๔.๘๕	มากที่สุด
๔.๒ ความครบถ้วน ถูกต้อง ของการให้บริการ	๔.๖๕	มากที่สุด
๔.๓ ผลการให้บริการในภาพรวม	๔.๘๖	มากที่สุด

#### สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดศรีสะเกษ

ประเด็นการประเมิน	คะแนนเต็ม	คะแนนเฉลี่ยของกลุ่ม	คิดเป็นร้อยละ	ระดับคุณภาพ
๑. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	๒๐	๑๙.๒๒	๙๖.๑๐	๙
๒. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๒๕	๒๓.๙๕	๙๕.๘๐	๙
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๒๕	๒๓.๙๕	๙๕.๘๐	๙
๔. ด้านคุณภาพการให้บริการ	๑๕	๑๔.๓๖	๙๕.๗๓	๙
<b>รวม</b>	<b>๘๕</b>	<b>๘๑.๔๘</b>	<b>๙๕.๘๖</b>	<b>๙</b>

**จากตาราง** สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการในภาพรวมขององค์การบริหารส่วนจังหวัดศรีสะเกษ พบว่ามีผลการประเมินความพึงพอใจด้วยค่าคะแนนเท่ากับ ๘๑.๔๘ จากคะแนนเต็ม ๘๕ คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละ ๙๕.๘๖ มีค่าคะแนนการประเมินคุณภาพได้เท่ากับระดับ ๙ ซึ่งเป็นระดับคุณภาพที่สูงมาก โดยประเด็นในการประเมินคุณภาพอยู่ที่ระดับ ๙

#### ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการ

การประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ มีวัตถุประสงค์ในการศึกษาเพื่อศึกษาระดับคุณภาพความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ และรับทราบปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดศรีสะเกษ โดยมีวิธีการศึกษาระเบียบวิธีการวิจัยด้วยการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ (Qualitative analysis) ด้วยการใช้แบบสอบถาม และการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ (Qualitative analysis) ด้วยการตอบคำถามปลายปิด

จากการศึกษาพบว่า ระดับคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดศรีสะเกษ อยู่ในระดับ ๙ มีคะแนนรวมคิดเป็นร้อยละ ๘๑.๔๘ คิดเป็นระดับคุณภาพที่สูงมาก โดยมีรายละเอียดในด้านต่างๆ ดังนี้

ผลการวิจัย พบว่า ผู้รับบริการความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ย ๘๑.๔๘ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๘๖ ระดับคุณภาพระดับ ๙ มีรายละเอียดแต่ละด้าน ดังนี้

๑. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ พบว่ามีคุณภาพการให้บริการในระดับ ๙ คะแนนเฉลี่ย ๑๙.๒๒ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๑๐ ระดับคุณภาพระดับ ๙

๒. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่ามีคุณภาพการให้บริการในระดับ ๙ คะแนนเฉลี่ย ๒๓.๙๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๘๐ ระดับคุณภาพระดับ ๙

๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่ามีคุณภาพการให้บริการในระดับ ๙ คะแนนเฉลี่ย ๒๓.๙๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๘๐ ระดับคุณภาพระดับ ๙

๔. ด้านคุณภาพการให้บริการ พบว่ามีคุณภาพการให้บริการในระดับ ๙ คะแนนเฉลี่ย ๑๔.๓๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๗๓ ระดับคุณภาพระดับ ๙

จากผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า แนวทางการบริหารจัดการในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดศรีสะเกษ ในทั้ง ๔ ด้าน สร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนผู้รับบริการหรือระดับคุณภาพการให้บริการเท่ากับ ๙ ซึ่งเป็นระดับคุณภาพที่สูงมาก ดังนั้น องค์การบริหารส่วนจังหวัดศรีสะเกษ ควรธำรงรักษาคุณภาพและมาตรฐานการให้บริการและพัฒนาให้ดียิ่งขึ้น และควรนำข้อมูลที่ได้จากงานวิจัยนี้ไปใช้พัฒนาและปรับปรุงในประเด็นต่าง ๆ เพื่อสร้างความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการให้สามารถปรากฏผลความพึงพอใจที่มีต่อองค์การบริหารส่วนจังหวัดศรีสะเกษให้มากขึ้น

ในการสอบถามความคิดเห็นจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดศรีสะเกษ โดยใช้แบบสอบถามที่มีคำถามปลายเปิดเพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามระบุถึงสิ่งที่ต้องการให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดศรีสะเกษ ควรปรับปรุงสามารถสรุปข้อความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม ดังนี้

งานบริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน

- สถานที่ขอรับบริการ ไม่เพียงพอ
- อยากให้ อบจ.ออกประชาสัมพันธ์ในการขอรับบริการเจาะน้ำบาดาลให้มากขึ้น

## บทที่ ๔

### สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

รายงานการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดศรีสะเกษ ฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดศรีสะเกษ และเพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะ แนวทางของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดศรีสะเกษ ใน ๓ ด้าน ได้แก่ ๑) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ๒) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ ๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านคุณภาพการให้บริการ โดยมีขอบเขตภารกิจงานบริการสาธารณะที่จะสำรวจความพึงพอใจรวมทั้งหมด ๑ งานบริการ ได้แก่ การให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน การจัดให้มีน้ำเพื่อการอุปโภค บริโภค และการเกษตร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนที่อยู่ในเขตพื้นที่ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดศรีสะเกษ ซึ่งเป็นประชาชนผู้รับบริการจากหน่วยงานต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดศรีสะเกษ ในช่วงเดือน เมษายน - กันยายน ๒๕๖๓ โดยเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน ๑๐๐ คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลความพึงพอใจของประชาชน ซึ่งแบ่งเนื้อหาออกเป็น ๓ ตอน คือ ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจ ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดศรีสะเกษ ตอนที่ ๓ ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ มีลักษณะ เป็นคำถามปลายเปิด

#### สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดศรีสะเกษ

ประเด็นการประเมิน	คะแนนเต็ม	คะแนนเฉลี่ย ของกลุ่ม	คิดเป็น ร้อยละ	ระดับคุณภาพ
๑. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	๒๐	๑๙.๒๒	๙๖.๑๐	๙
๒. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๒๕	๒๓.๙๕	๙๕.๘๐	๙
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๒๕	๒๓.๙๕	๙๕.๘๐	๙
๔. ด้านคุณภาพการให้บริการ	๑๕	๑๔.๓๖	๙๕.๗๓	๙
<b>รวม</b>	<b>๘๕</b>	<b>๘๑.๔๘</b>	<b>๙๕.๘๖</b>	<b>๙</b>

จากตาราง สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการในภาพรวมขององค์การบริหารส่วนจังหวัดศรีสะเกษ พบว่ามีผลการประเมินความพึงพอใจด้วยค่าคะแนนเท่ากับ ๘๑.๔๘ จากคะแนนเต็ม ๘๕ คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละ ๙๕.๘๖ มีค่าคะแนนการประเมินคุณภาพได้เท่ากับระดับ ๙ ซึ่งเป็นระดับคุณภาพที่สูงมาก โดยประเด็นในการประเมินคุณภาพอยู่ที่ระดับ ๙

#### ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการ

การประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ มีวัตถุประสงค์ในการศึกษาเพื่อศึกษาระดับคุณภาพความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ และรับทราบปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดศรีสะเกษ โดยมีวิธีการศึกษาระเบียบวิธีการวิจัยด้วยการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ (Qualitative analysis) ด้วยการใช้แบบสอบถาม และการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ (Qualitative analysis) ด้วยการตอบคำถามปลายปิด

จากการศึกษาพบว่า ระดับคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดศรีสะเกษ อยู่ในระดับ ๙ มีคะแนนรวมคิดเป็นร้อยละ ๘๑.๔๘ คิดเป็นระดับคุณภาพที่สูงมาก โดยมีรายละเอียดในด้านต่างๆ ดังนี้

ผลการวิจัย พบว่า ผู้รับบริการความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ย ๘๑.๔๘ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๘๖ ระดับคุณภาพระดับ ๙ มีรายละเอียดแต่ละด้าน ดังนี้

๑. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ พบว่ามีคุณภาพการให้บริการในระดับ ๙ คะแนนเฉลี่ย ๑๙.๒๒ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๑๐ ระดับคุณภาพระดับ ๙

๒. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่ามีคุณภาพการให้บริการในระดับ ๙ คะแนนเฉลี่ย ๒๓.๙๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๘๐ ระดับคุณภาพระดับ ๙

๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่ามีคุณภาพการให้บริการในระดับ ๙ คะแนนเฉลี่ย ๒๓.๙๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๘๐ ระดับคุณภาพระดับ ๙

๔. ด้านคุณภาพการให้บริการ พบว่ามีคุณภาพการให้บริการในระดับ ๙ คะแนนเฉลี่ย ๑๔.๓๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๗๓ ระดับคุณภาพระดับ ๙

จากผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า แนวทางการบริหารจัดการในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดศรีสะเกษ ในทั้ง ๔ ด้าน สร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนผู้รับบริการหรือระดับคุณภาพการให้บริการเท่ากับ ๙ ซึ่งเป็นระดับคุณภาพที่สูงมาก ดังนั้น องค์การบริหารส่วนจังหวัดศรีสะเกษ ควรธำรงรักษาคุณภาพและมาตรฐานการให้บริการและพัฒนาให้ดียิ่งขึ้น และควรนำข้อมูลที่ได้จากงานวิจัยนี้ไปใช้พัฒนาและปรับปรุงในประเด็นต่าง ๆ เพื่อสร้างความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการให้สามารถปรากฏผลความพึงพอใจที่มีต่อองค์การบริหารส่วนจังหวัดศรีสะเกษให้มากขึ้น

ในการสอบถามความคิดเห็นจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดศรีสะเกษ โดยใช้แบบสอบถามที่มีคำถามปลายเปิดเพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามระบุถึงสิ่งที่ต้องการให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดศรีสะเกษ ควรปรับปรุงสามารถสรุปข้อความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม ดังนี้

งานบริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน

- สถานที่ขอรับบริการ ไม่เพียงพอ

- อยากให้ อบจ.ออกประชาสัมพันธ์ในการขอรับบริการเจาะน้ำบาดาลให้มากขึ้น

**ภาคผนวก**

## แบบสอบถามความพึงพอใจในการรับบริการสาธารณสุข

### องค์การบริหารส่วนจังหวัดศรีสะเกษ

\*\*\*\*\*

#### ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

๑. เพศ  ๑)ชาย  ๒)หญิง
๒. อายุ  ๑) ต่ำกว่า ๒๐ ปี  ๒) ๒๑ - ๔๐ ปี  ๓) ๔๑ - ๖๐ ปี  ๔) ๖๐ ปีขึ้นไป
๓. ระดับการศึกษา  ประถมศึกษา  มัธยมศึกษาตอนต้น/มัธยมศึกษาตอนปลาย/เทียบเท่า  ปริญญาตรี  สูงกว่าปริญญาตรี
- ๔.สถานภาพผู้มาขอรับบริการ  ๑)เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร  ๒) ผู้ประกอบการ  ๓)ประชาชนผู้รับบริการ  ๔) อื่นๆ(ระบุ).....

#### ตอนที่ ๒ การประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ จำนวนผู้เข้าตอบแบบสอบถามทั้งหมด ๑๐๐ คน

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ระดับ
	๕	๔	๓	๒	๑	
๑. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ						
๑.๓ การติดประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ						
๑.๔ ขั้นตอนการให้บริการเป็นไปตามที่ประกาศหรือแจ้งไว้						
๑.๓ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความคล่องตัว						
๑.๔ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด						
๒. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
๒.๑ การให้บริการด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่สุภาพ						
๒.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการ						
๒.๓ ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ น่าเชื่อถือ เป็นต้น						
๒.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น						
๒.๕ สามารถแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว						
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
๓.๑ ป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ						
๓.๒ ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ เช่น เอกสารคำขอ ปากกา เป็นต้น						
๓.๓ การเปิดรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น						



๓.๔ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรศัพท์ สาธารณะ น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ ห้องสุขา เป็นต้น							
๓.๕ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการในภาพรวม							

-๒-

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ระดับ
	๕	๔	๓	๒	๑	
๔. ด้านคุณภาพการให้บริการ						
๔.๑ การให้บริการที่ได้รับตรงความต้องการ						
๔.๒ ความครบถ้วน ถูกต้อง ของการให้บริการ						
๔.๓ ผลการให้บริการในภาพรวม						

**ข้อเสนออื่นๆ**

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

\*\*\*\*\*

ภาพประกอบ

