



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนจังหวัดศรีสะเกษ
อำเภอเมือง จังหวัดศรีสะเกษ
ปี พ.ศ. 2564

กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ
ฝ่ายตรวจติดตามและประเมินผล

โทร 0 4581 4672

www.pao-sisaket.go.th

บทสรุปผู้บริหาร

สรุปผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีผลต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดศรีสะเกษ อำเภอเมืองศรีสะเกษ จังหวัดศรีสะเกษ โดยการสุ่มกลุ่มตัวอย่างจากประชาชนที่มารับบริการในแต่ละภารกิจ (งาน) จำนวน 9 ภารกิจงานบริการ ดังนี้

ตาราง สรุปผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีผลต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดศรีสะเกษ อำเภอเมืองศรีสะเกษ จังหวัดศรีสะเกษ

งานบริการ	จำนวน (ประชากร)	จำนวน (ตัวอย่าง)	ค่าเฉลี่ย (\bar{x})	ร้อยละ ความพึงพอใจ
1. งานให้บริการห้องประชุมศูนย์โอทอป อบจ.ศรีสะเกษ	3,000	380	4.84	96.8
2. งานให้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร อ.กันทรลักษ์	50,000	420	4.74	94.8
3. งานให้บริการการขุดเจาะบ่อบาดาล	260	240	4.71	94.2
4. งานให้บริการซ่อมแซมถนน	35,000	420	4.91	98.2
5. งานให้บริการอุทยานการเรียนรู้ศรีสะเกษ (SSK PARK)	24,000	450	4.71	94.2
6. งานให้บริการการจัดเก็บค่าธรรมเนียม จากผู้เข้าพักโรงแรม	150	146	4.62	92.4
7. งานให้บริการการจัดเก็บภาษีจากผู้ค้า ปลีกน้ำมัน	1,650	350	4.85	97.0
8. งานให้บริการเบิกจ่ายเงิน	2,000	350	4.86	97.2
9. งานให้บริการการจัดการศึกษา	14,000	420	3.86	77.2
การให้บริการโดยภาพรวม	130,060	3,176	4.67	93.4

เงื่อนไขและหลักเกณฑ์ที่ใช้ในการประมวลผล

หลักเกณฑ์และเงื่อนไขในการแปลความหมายจากข้อมูล ใช้วิธีการพิจารณาระดับคุณภาพจากค่าเฉลี่ยของระดับคะแนนที่ได้จากการสุ่มสำรวจ สรุปได้ดังตารางต่อไปนี้

ตาราง ระดับคะแนนแปลผลเป็นระดับความพึงพอใจ

ระดับคะแนน	ระดับความพึงพอใจ
4.51 - 5.00	มากที่สุด
3.51 - 4.50	มาก
2.51 - 3.50	ปานกลาง
1.51 - 2.50	น้อย
1.00 - 1.50	น้อยที่สุด

หลักเกณฑ์การพิจารณาให้ระดับคะแนนคุณภาพการให้บริการ กำหนดคะแนนเต็ม 7 คะแนน โดยมีหลักเกณฑ์ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.50	ระดับคะแนนที่ได้	0
ค่าเฉลี่ย 1.51 – 2.00	ระดับคะแนนที่ได้	1
ค่าเฉลี่ย 2.01 – 2.50	ระดับคะแนนที่ได้	2
ค่าเฉลี่ย 2.51 – 3.00	ระดับคะแนนที่ได้	3
ค่าเฉลี่ย 3.01 – 3.50	ระดับคะแนนที่ได้	4
ค่าเฉลี่ย 3.51 – 4.00	ระดับคะแนนที่ได้	5
ค่าเฉลี่ย 4.01 – 4.50	ระดับคะแนนที่ได้	6
ค่าเฉลี่ย 4.51 – 5.00	ระดับคะแนนที่ได้	7

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อหาระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนที่มีผลต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดศรีสะเกษ อำเภอเมืองศรีสะเกษ จังหวัดศรีสะเกษ สรุปผลได้ว่า

ด้านงานให้บริการห้องประชุมศูนย์โอท็อป อบจ.ศรีสะเกษ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ 7 คะแนน คิดเป็นระดับค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.84 หรือร้อยละ 96.8 ซึ่งมีระดับความพึงพอใจอยู่ที่ระดับมากที่สุด

ด้านงานให้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ 7 คะแนน คิดเป็นระดับค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.74 หรือร้อยละ 94.8 ซึ่งมีระดับความพึงพอใจอยู่ที่ระดับมากที่สุด

ด้านงานให้บริการเจาะบ่อบาดาล ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ 7 คะแนน คิดเป็นระดับค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.71 หรือร้อยละ 94.2 ซึ่งมีระดับความพึงพอใจอยู่ที่ระดับมากที่สุด

ด้านงานให้บริการซ่อมแซมถนน ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ 7 คะแนน คิดเป็นระดับค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.91 หรือร้อยละ 98.2 ซึ่งมีระดับความพึงพอใจอยู่ที่ระดับมากที่สุด

ด้านงานให้บริการอุทยานการเรียนรู้ศรีสะเกษ (SSK PARK) ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ 7 คะแนน คิดเป็นระดับค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.71 หรือร้อยละ 94.2 ซึ่งมีระดับความพึงพอใจอยู่ที่ระดับมากที่สุด

/ด้านงาน...

ด้านงานให้บริการการจัดเก็บค่าธรรมเนียมจากผู้เข้าพักในโรงแรม ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ 7 คะแนน คิดเป็นระดับค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.62 หรือร้อยละ 92.4 ซึ่งมีระดับความพึงพอใจอยู่ที่ระดับมากที่สุด

ด้านงานให้บริการการจัดเก็บภาษีจากผู้ค้าปลีกน้ำมัน ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ 7 คะแนน คิดเป็นระดับค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.85 หรือร้อยละ 97.0 ซึ่งมีระดับความพึงพอใจอยู่ที่ระดับมากที่สุด

ด้านงานให้บริการเบิกจ่ายเงิน ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ 7 คะแนน คิดเป็นระดับค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.86 หรือร้อยละ 97.2 ซึ่งมีระดับความพึงพอใจอยู่ที่ระดับมากที่สุด

ด้านงานให้บริการจัดการศึกษา ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ 5 คะแนน คิดเป็นระดับค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.86 หรือร้อยละ 77.2 ซึ่งมีระดับความพึงพอใจอยู่ที่ระดับมาก

ตาราง สรุปความพึงพอใจของผู้รับบริการ ด้านงานให้บริการห้องประชุมศูนย์โอท็อป อบจ.ศรีสะเกษ

การให้บริการ	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดศรีสะเกษ			
1. ด้านบริการและขั้นตอนการให้บริการ	4.77	0.88	มากที่สุด
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.89	0.94	มากที่สุด
3. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	4.88	0.93	มากที่สุด
ภาพรวม	4.84	0.92	มากที่สุด

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อหาระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนที่มีผลต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดศรีสะเกษ อำเภอเมืองศรีสะเกษ จังหวัดศรีสะเกษ สรุปได้ว่า

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ด้านงานให้บริการห้องประชุมศูนย์โอท็อป อบจ.ศรีสะเกษ พบว่ามีความพึงพอใจอยู่ระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.84$) ซึ่งสามารถแยกระดับความพึงพอใจตามด้านต่าง ๆ ดังนี้

ความพึงพอใจต่อด้านบริการและขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.77$) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.89$) และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.88$)

ตาราง สรุปความพึงพอใจของผู้รับบริการ ด้านงานให้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร

การให้บริการ	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดศรีสะเกษ			
1. ด้านบริการและขั้นตอนการให้บริการ	4.72	0.84	มากที่สุด
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.74	0.84	มากที่สุด
3. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	4.77	0.88	มากที่สุด
ภาพรวม	4.74	0.84	มากที่สุด

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อหาระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนที่มีผลต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดศรีสะเกษ อำเภอเมืองศรีสะเกษ จังหวัดศรีสะเกษ สรุปได้ว่า

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ด้านงานให้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารพบว่า มีความพึงพอใจอยู่ระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.74$) ซึ่งสามารถแยกระดับความพึงพอใจตามด้านต่าง ๆ ดังนี้

ความพึงพอใจต่อด้านบริการและขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.72$) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.74$) และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.77$)

ตาราง สรุปความพึงพอใจของผู้รับบริการ ด้านงานให้บริการการเจาะบ่อบาดาล

การให้บริการ	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดศรีสะเกษ			
1. ด้านบริการและขั้นตอนการให้บริการ	4.68	0.82	มากที่สุด
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.73	0.82	มากที่สุด
3. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	4.70	0.82	มากที่สุด
ภาพรวม	4.74	0.84	มากที่สุด

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อหาระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนที่มีผลต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดศรีสะเกษ อำเภอเมืองศรีสะเกษ จังหวัดศรีสะเกษ สรุปได้ว่า

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ด้านงานให้บริการการเจาะบ่อบาดาลพบว่า มีความพึงพอใจอยู่ระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.74$) ซึ่งสามารถแยกระดับความพึงพอใจตามด้านต่าง ๆ ดังนี้

/ความพึงพอใจ...

ความพึงพอใจต่อด้านบริการและขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.68$) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.73$) และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.70$)

ตาราง สรุปความพึงพอใจของผู้รับบริการ ด้านงานให้บริการการซ่อมแซมถนน

การให้บริการ	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดศรีสะเกษ			
1. ด้านบริการและขั้นตอนการให้บริการ	4.90	0.92	มากที่สุด
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.93	0.95	มากที่สุด
3. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	4.91	0.92	มากที่สุด
ภาพรวม	4.91	0.93	มากที่สุด

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อหาระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนที่มีผลต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดศรีสะเกษ อำเภอเมืองศรีสะเกษ จังหวัดศรีสะเกษ สรุปได้ว่า

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ด้านงานให้บริการการซ่อมแซมถนนพบว่า มีความพึงพอใจอยู่ระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.91$) ซึ่งสามารถแยกระดับความพึงพอใจตามด้านต่าง ๆ ดังนี้

ความพึงพอใจต่อด้านบริการและขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.90$) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.93$) และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.91$)

ตาราง สรุปความพึงพอใจของผู้รับบริการ ด้านงานให้บริการอุทยานการเรียนรู้ศรีสะเกษ (SSK PARK)

การให้บริการ	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดศรีสะเกษ			
1. ด้านบริการและขั้นตอนการให้บริการ	4.66	0.84	มากที่สุด
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.72	0.86	มากที่สุด
3. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	4.76	0.86	มากที่สุด
ภาพรวม	4.71	0.85	มากที่สุด

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อหาระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนที่มีผลต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดศรีสะเกษ อำเภอเมืองศรีสะเกษ จังหวัดศรีสะเกษ สรุปได้ว่า

/ ความพึงพอใจ...

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ด้านงานให้บริการอุทยานการเรียนรู้ศรีสะเกษ (SSK PARK) พบว่ามีความพึงพอใจอยู่ระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.71$) ซึ่งสามารถแยกระดับความพึงพอใจตามด้านต่าง ๆ ดังนี้

ความพึงพอใจต่อด้านบริการและขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.66$) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.72$) และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.76$)

ตาราง สรุปความพึงพอใจของผู้รับบริการ ด้านงานให้บริการการจัดเก็บค่าธรรมเนียมจากผู้เข้าพักโรงแรม

การให้บริการ	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดศรีสะเกษ			
1. ด้านบริการและขั้นตอนการให้บริการ	4.62	0.81	มากที่สุด
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.66	0.84	มากที่สุด
3. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	4.58	0.80	มากที่สุด
ภาพรวม	4.62	0.82	มากที่สุด

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อหาระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนที่มีผลต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดศรีสะเกษ อำเภอเมืองศรีสะเกษ จังหวัดศรีสะเกษ สรุปได้ว่า

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ด้านงานให้บริการการจัดเก็บค่าธรรมเนียมจากผู้เข้าพักโรงแรมพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.62$) ซึ่งสามารถแยกระดับความพึงพอใจตามด้านต่าง ๆ ดังนี้

ความพึงพอใจต่อด้านบริการและขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.62$) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.66$) และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.58$)

ตาราง สรุปความพึงพอใจของผู้รับบริการ ด้านงานให้บริการการจัดเก็บภาษีจากผู้ค้าปลีกน้ำมัน

การให้บริการ	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดศรีสะเกษ			
1. ด้านบริการและขั้นตอนการให้บริการ	4.83	0.91	มากที่สุด
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.87	0.93	มากที่สุด
3. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	4.85	0.91	มากที่สุด
ภาพรวม	4.85	0.92	มากที่สุด

/ผลการวิเคราะห์...

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อหาระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนที่มีผลต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดศรีสะเกษ อำเภอเมืองศรีสะเกษ จังหวัดศรีสะเกษ สรุปได้ว่า

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ด้านงานให้บริการการจัดเก็บภาษีจากผู้ค้าปลีกน้ำมัน พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.85$) ซึ่งสามารถแยกระดับความพึงพอใจตามด้านต่าง ๆ ดังนี้

ความพึงพอใจต่อด้านบริการและขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.83$) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.87$) และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.85$)

ตาราง สรุปความพึงพอใจของผู้รับบริการ ด้านงานการศึกษา

การให้บริการ	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดศรีสะเกษ			
1. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ (กระบวนการและขั้นตอนการเรียนรู้)	3.83	0.61	มาก
2. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ (คุณลักษณะครูผู้สอน)	4.01	0.59	มาก
3. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก (สถานที่ สื่อการเรียนการสอน และสิ่งอำนวยความสะดวก)	3.81	0.52	มาก
4. ด้านรูปแบบการให้บริการ (รูปแบบการจัดการเรียนรู้)	3.81	0.58	มาก
ภาพรวม	3.86	0.58	มาก

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อหาระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนที่มีผลต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดศรีสะเกษ อำเภอเมืองศรีสะเกษ จังหวัดศรีสะเกษ สรุปได้ว่า

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ด้านงานการศึกษาพบว่า มีความพึงพอใจอยู่ระดับมาก ($\bar{X} = 3.86$) ซึ่งสามารถแยกระดับความพึงพอใจตามด้านต่าง ๆ ดังนี้

ความพึงพอใจต่อด้านบริการและขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.83$) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.01$) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.81$) และด้านรูปแบบการให้บริการ ($\bar{X} = 3.86$)