

**สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลแห่ใต้ ตำบลแห่ใต้ อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม**

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแห่ใต้ โดยมีกลุ่มเป้าหมายเป็นผู้มารับบริการกับองค์การบริหารส่วนตำบลแห่ใต้ จำนวน ๑๔๕ คน มีการเก็บรวบรวมข้อมูลและนำมาวิเคราะห์ สรุปผล เพื่อนำมาปรับปรุงแก้ไข พัฒนา การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแห่ใต้ต่อไป ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเป็น ดังนี้

เกณฑ์การให้คะแนน

๑. ผู้รับบริการตอบแบบสอบถามจำนวน ๑๔๕ คน
๒. เกณฑ์ระดับความพึงพอใจ

เกณฑ์การให้คะแนน	เกณฑ์ประเมิน
พอใจมาก = ๕	พอใจมาก = ๔.๒๑ - ๕.๐๐
พอใจ = ๔	พอใจ = ๓.๔๑ - ๔.๒๐
พอใจน้อย = ๓	พอใจน้อย = ๒.๖๑ - ๓.๔๐
ไม่พอใจ = ๒	ไม่พอใจ = ๑.๘๑ - ๒.๖๐
ไม่พอใจมาก = ๑	ไม่พอใจมาก = ๑.๐๐ - ๑.๘๐

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

ตารางที่ ๑ แสดงจำนวนร้อยละของเพศผู้ตอบแบบประเมิน

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	๖๐	๔๑.๓๘
หญิง	๘๕	๕๘.๖๒
รวม	๑๔๕	๑๐๐

จากตารางที่ ๑ สรุปพบว่า ผู้ตอบแบบประเมินเป็นเพศชาย จำนวน ๖๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๑.๓๘ และเพศหญิง ๘๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๘.๖๒

ตารางที่ ๒ แสดงอายุของผู้ตอบแบบประเมิน

อายุ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๒๕	๑๗.๒๔
๒๑-๔๐ ปี	๕๕	๓๗.๙๓
๔๑-๖๐ ปี	๔๐	๒๗.๕๘
๖๐ ปีขึ้นไป	๒๕	๑๗.๒๔
รวม	๑๔๕	๑๐๐

/จากตาราง....

จากตารางที่ ๒ สรุปว่าผู้ตอบแบบประเมินส่วนมากมีอายุระหว่าง ๒๑-๔๑ ปี จำนวน ๕๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๗.๙๓ รองลงมา อายุระหว่าง ๔๑-๖๐ ปี จำนวน ๔๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๗.๕๙ และอายุต่ำกว่า ๒๐ ปี และอายุ ๖๐ ปี ขึ้นไปมีผู้ตอบแบบประเมินเท่ากัน จำนวน ๒๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๒๔

ตารางที่ ๓ วุฒิการศึกษาสูงสุดของผู้ตอบแบบประเมิน

การศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ประถมศึกษา	๕๕	๓๗.๙๓
มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	๖๐	๔๑.๓๘
ปริญญาตรี	๒๕	๑๗.๒๔
สูงกว่าปริญญาตรี	๑	๓.๔๕
รวม	๑๔๕	๑๐๐

จากตารางที่ ๓ สรุปว่า ผู้ตอบแบบประเมินส่วนมากมีการวุฒิกศึกษาระดับ มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า จำนวน ๖๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๑.๓๘ รองลงมาคือ ระดับประถมศึกษา จำนวน ๕๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๗.๙๓ ระดับปริญญาตรี จำนวน ๒๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๒๔ และระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน ๑ คน คิดเป็น ๓.๔๕

ตารางที่ ๔ สถานภาพของผู้ตอบแบบประเมิน

สถานภาพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เกษตรกร/องค์กรการเกษตรกร	๔๕	๓๑.๐๔
ผู้ประกอบการ	๒๐	๑๓.๗๙
ประชาชนผู้รับบริการ	๗๕	๕๑.๗๒
องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน	๕	๓.๔๕
อื่นๆ (นักเรียน)	-	๐
รวม	๑๔๕	๑๐๐

จากตารางที่ ๔ สรุปว่า ผู้ตอบแบบประเมินส่วนมาก สถานภาพ คือ ประชาชนทั่วไป จำนวน ๗๕ คน คิดเป็น ๕๑.๗๒ เกษตรกร/องค์กรการเกษตรกร จำนวน ๔๕ คน คิดเป็น ๓๑.๐๔ ผู้ประกอบการ จำนวน ๒๐ คน คิดเป็น ๑๓.๗๙ องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน ๕ คน คิดเป็น ๓.๔๕ และ นักเรียน จำนวน ๖ คน คิดเป็น ๓.๙๒

ส่วนที่ ๒ ระดับความพึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการ

ตารางที่ ๕ ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านเวลาการให้บริการ

ข้อ	กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ยระดับ (๕)	ผลลัพธ์	
		พอใจมาก (๕)	พอใจ (๔)	พอใจน้อย (๓)	ไม่พอใจ (๒)	ไม่พอใจมาก (๑)			
๑	การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๖๕ ร้อยละ ๔๔.๘๓	๗๕ ร้อยละ ๕๑.๗๒	๕ ร้อยละ ๓.๔๕			๔.๔๑	พอใจมาก	
๒	ความรวดเร็วในการให้บริการ	๗๕ ร้อยละ ๕๑.๗๒	๗๐ ร้อยละ ๔๘.๒๘				๔.๕๒	พอใจมาก	
	ความถี่สะสม = $\frac{\text{จำนวนผู้ตอบ}}{\text{จำนวนข้อ}}$	$\frac{๑๔๐}{๒} = ๗๐$	$\frac{๑๔๕}{๒} = ๗๒.๕$	$\frac{๕}{๒} = ๒.๕$					
	คะแนนที่ได้ = ความถี่สะสม x ค่าคะแนน	$๗๐ \times ๕ = ๓๕๐$	$๗๒.๕ \times ๔ = ๒๙๐$	$๒.๕ \times ๓ = ๗.๕$					
	คะแนนรวม	$๓๓๕ + ๓๑๒ + ๗.๕ = ๖๕๔.๕$							
	คะแนนเฉลี่ย = $\frac{\text{คะแนนรวม}}{\text{จำนวนผู้ตอบ}}$	$\frac{๖๕๗.๕}{๑๔๕} = ๔.๕๓$ ดังนั้น คะแนนความพึงพอใจ เท่ากับ ๔.๕๓ มีความพึงพอใจในระดับ พอใจมาก							
ค่าเฉลี่ยรวม							๔.๕๓	พอใจมาก	
ร้อยละ							๘๙.๔		

**การหาค่าเฉลี่ยรวม = $\frac{\text{รวมค่าเฉลี่ย}}{\text{จำนวนข้อ}}$

**การหาร้อยละ = $\frac{\text{ค่าเฉลี่ยรวม} \times ๑๐๐}{\text{เกณฑ์คะแนน(๕)}}$

จากตารางที่ ๕ สรุปว่าผู้ตอบแบบประเมินทั้งหมดมีระดับความพึงพอใจด้านเวลามีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ ๔.๕๓ อยู่ในระดับ พอดีมาก คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๔

ตารางที่ ๖ ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านขั้นตอนการให้บริการ

ข้อ	กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ						ค่าเฉลี่ยระดับ (๕)	ผลลัพธ์
		พอใจมาก (๕)	พอใจ (๔)	พอใจน้อย (๓)	ไม่พอใจ (๒)	ไม่พอใจมาก (๑)			
๑	การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๗๐ ร้อยละ ๔๘.๒๘	๗๕ ร้อยละ ๕๑.๗๒				๔.๔๘	พอใจมาก	
๒	การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	๖๐ ร้อยละ ๕๔.๙๐	๘๕ ร้อยละ ๔๕.๑๐				๔.๔๑	พอใจมาก	
๓	การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	๗๕ ร้อยละ ๕๑.๗๒	๗๐ ร้อยละ ๔๘.๒๘				๔.๕๒	พอใจมาก	
	ความถี่สะสม = $\frac{\text{จำนวนผู้ตอบ}}{\text{จำนวนข้อ}}$	$\frac{๒๐๕}{๓} = ๖๘.๓๓$	$\frac{๒๓๐}{๓} = ๗๖.๖๗$						
	คะแนนที่ได้ = ความถี่สะสม x ค่าคะแนน	$๖๘.๓๓ \times ๕ = ๓๔๑.๖๕$	$๗๖.๖๗ \times ๔ = ๓๐๖.๖๘$						
	คะแนนรวม	$๓๔๑.๖๕ + ๓๐๖.๖๘ = ๖๔๘.๓๓$							
	คะแนนเฉลี่ย = $\frac{\text{คะแนนรวม}}{\text{จำนวนผู้ตอบ}}$	$\frac{๖๔๘.๓๓}{๑๔๕} = ๔.๔๗$ ดังนั้น คะแนนความพึงพอใจ เท่ากับ ๔.๔๗ มีความพึงพอใจในระดับ พอใจมาก							
ค่าเฉลี่ยรวม							๔.๔๗	พอใจมาก	
ร้อยละ							๘๙.๔		

**การหาค่าเฉลี่ยรวม = $\frac{\text{รวมค่าเฉลี่ยระดับ}}{\text{จำนวนข้อ}}$ **การหาร้อยละ = $\frac{\text{ค่าเฉลี่ยรวม} \times ๑๐๐}{\text{เกณฑ์คะแนน(๕)}}$

จากตารางที่ ๖ สรุปว่าผู้ตอบแบบประเมินทั้งหมดมีระดับความพึงพอใจด้านเวลามีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ ๔.๔๗ อยู่ในระดับ พอดีมาก คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๔

ตารางที่ ๗ ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านบุคลากรที่ให้บริการ

ข้อ	กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ						ผลลัพธ์	
		พอใจมาก (๕)	พอใจ (๔)	พอใจ น้อย (๓)	ไม่ พอใจ (๒)	ไม่ พอใจ มาก (๑)	ค่าเฉลี่ย ระดับ (๕)		
๑	ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	๘๐ ร้อยละ ๕๕.๑๗	๖๐ ร้อยละ ๔๑.๓๘	๕ ร้อยละ ๓.๔๕			๔.๕๒	พอใจ มาก	
๒	ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๗๕ ร้อยละ ๕๑.๗๒	๗๐ ร้อยละ ๔๘.๒๘				๔.๕๒	พอใจ มาก	
๓	ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้	๗๐ ร้อยละ ๔๘.๒๘	๖๕ ร้อยละ ๔๔.๘๓	๑๐ ร้อยละ ๖.๘๙			๔.๔๑	พอใจ มาก	
๔	ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	๘๐ ร้อยละ ๕๕.๑๗	๖๕ ร้อยละ ๔๔.๘๓				๔.๕๕	พอใจ มาก	
๕	การให้บริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	๘๕ ร้อยละ ๕๘.๖๒	๖๐ ร้อยละ ๔๑.๓๘				๔.๕๙	พอใจ มาก	
	ความถี่สะสม = $\frac{\text{จำนวนผู้ตอบ}}{\text{จำนวนข้อ}}$	$\frac{๓๙๐}{๕} = ๗๘$	$\frac{๓๒๐}{๕} = ๖๔$	$\frac{๑๕}{๕} = ๓$					
	คะแนนที่ได้ = ความถี่สะสม x ค่าคะแนน	$๗๘ \times ๕ = ๓๙๐$	$๖๔ \times ๔ = ๒๕๖$	$๓ \times ๓ = ๙$					
	คะแนนรวม	$๓๙๐ + ๒๕๖ + ๙ = ๖๕๕$							
	คะแนนเฉลี่ย = $\frac{\text{คะแนนรวม}}{\text{จำนวนผู้ตอบ}}$	$\frac{๖๕๕}{๕} = ๑๓๑$ ดังนั้น คะแนนความพึงพอใจ เท่ากับ ๔.๕๒ มีความพึงพอใจในระดับ พอใจมาก							
ค่าเฉลี่ยรวม							๔.๕๒	พอใจ มาก	
ร้อยละ							๙๐.๔		

**การหาค่าเฉลี่ยรวม = $\frac{\text{รวมค่าเฉลี่ยระดับ}}{\text{จำนวนข้อ}}$ **การหาร้อยละ = $\frac{\text{ค่าเฉลี่ยรวม} \times ๑๐๐}{\text{เกณฑ์คะแนน(๕)}}$

จากตารางที่ ๗ สรุปว่าผู้ตอบแบบประเมินทั้งหมดมีระดับความพึงพอใจด้านบุคลากรที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ ๔.๕๒ อยู่ในระดับ พอดีมาก คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๔

ตารางที่ ๔ ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ข้อ	กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ						ค่าเฉลี่ยระดับ (๕)	ผลลัพธ์	
		พอใจมาก (๕)	พอใจ (๔)	พอใจน้อย (๓)	ไม่พอใจ (๒)	ไม่พอใจมาก (๑)				
๑	ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	๕๐ ร้อยละ ๓๔.๔๘	๙๕ ร้อยละ ๖๕.๕๒					๔.๓๔	พอใจมาก	
๒	จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมเข้าถึงได้สะดวก	๕๕ ร้อยละ ๓๗.๙๓	๙๐ ร้อยละ ๖๒.๐๗					๔.๓๘	พอใจมาก	
๓	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม ฯลฯ	๖๕ ร้อยละ ๔๔.๘๓	๘๐ ร้อยละ ๕๕.๑๗					๔.๔๕	พอใจมาก	
๔	ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๖๕ ร้อยละ ๔๔.๘๓	๗๐ ร้อยละ ๔๘.๒๘	๕ ร้อยละ ๓.๔๕	๕ ร้อยละ ๓.๔๕			๔.๓๔	พอใจมาก	
๕	ท่านมีความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับใด	๘๐ ร้อยละ ๕๕.๑๗	๖๕ ร้อยละ ๔๔.๘๓					๔.๕๕	พอใจมาก	
ความถี่สะสม = $\frac{\text{จำนวนผู้ตอบ}}{\text{จำนวนข้อ}}$		$\frac{๓๑๕}{๕} = ๖๓$	$\frac{๔๐๐}{๕} = ๘๐$	$\frac{๕}{๕} = ๑$	$\frac{๕}{๕} = ๑$					
คะแนนที่ได้ = ความถี่สะสม x ค่าคะแนน		$๖๓ \times ๕ = ๓๑๕$	$๘๐ \times ๔ = ๓๒๐$	$๑ \times ๓ = ๓$	$๑ \times ๒ = ๒$					
คะแนนรวม		$๓๑๕ + ๓๒๐ + ๓ + ๒ = ๖๔๐$								
คะแนนเฉลี่ย = $\frac{\text{คะแนนรวม}}{\text{จำนวนผู้ตอบ}}$		$\frac{๖๔๐}{๑๔๕} = ๔.๔๑$ ดังนั้น คะแนนความพึงพอใจ เท่ากับ ๔.๔๑ มีความพึงพอใจในระดับ พอใจมาก								
ค่าเฉลี่ยรวม								๔.๔๑	พอใจมาก	
ร้อยละ								๘๘.๒		

**การหาค่าเฉลี่ยรวม = $\frac{\text{รวมค่าเฉลี่ยระดับ}}{\text{จำนวนข้อ}}$ **การหาร้อยละ = $\frac{\text{ค่าเฉลี่ยรวม} \times ๑๐๐}{\text{เกณฑ์คะแนน(๕)}}$

จากตารางที่ ๖ สรุปว่าผู้ตอบแบบประเมินทั้งหมดมีระดับความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ ๔.๔๑ อยู่ในระดับ พอดีมาก คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๒

ตอนที่ ๓ ปัญหา / ข้อเสนอแนะ

- ไม่มี

ผลสรุปการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแพะใต้
อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม

ตารางที่ ๕	ค่าเฉลี่ย	๔.๔๗
ตารางที่ ๖	ค่าเฉลี่ย	๔.๔๗
ตารางที่ ๗	ค่าเฉลี่ย	๔.๕๒
ตารางที่ ๘	ค่าเฉลี่ย	๔.๔๑

รวมค่าเฉลี่ย ๑๗.๘๗

ค่าเฉลี่ยรวม $\frac{๑๗.๘๗}{๔ \text{ ด้าน}} = ๔.๔๗$

คิดเป็นร้อยละ $\frac{๔.๔๗ \times ๑๐๐}{๕ \text{ คะแนน}} = ๘๙.๔๐$

ดังนั้น ผลการดำเนินการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
แพะใต้ อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๕ คือ ร้อยละ ๘๙.๔๐