

**สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลแพะใต้ ตำบลแพะใต้ อำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดมหาสารคาม**

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแพะใต้ โดยมีกลุ่มเป้าหมายเป็นผู้มารับบริการกับองค์การบริหารส่วนตำบลแพะใต้ จำนวน ๑๐๕ คน มีการเก็บรวบรวมข้อมูลและนำมาวิเคราะห์ สรุปผล เพื่อนำมาปรับปรุงแก้ไข พัฒนา การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแพะใต้ต่อไป ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเป็น ดังนี้

เกณฑ์การให้คะแนน

๑. ผู้รับบริการตอบแบบสอบถามจำนวน ๑๐๕ 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	๔๒	๔๐
หญิง	๖๓	๖๐
รวม	๑๐๕	๑๐๐

จากตารางที่ ๑ สรุปพบว่า ผู้ตอบแบบประเมินเป็นเพศชาย จำนวน ๖๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๑.๓๘ และเพศหญิง ๔๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๘.๖๒

ตารางที่ ๒ แสดงอายุของผู้ตอบแบบประเมิน

อายุ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๑๕	๑๔.๒๘
๒๑-๔๐ ปี	๓๒	๓๐.๔๘
๔๑-๖๐ ปี	๔๙	๔๖.๖๗
๖๐ ปีขึ้นไป	๙	๘.๕๗
รวม	๑๐๕	๑๐๐

/จากตาราง....

จากตารางที่ ๒ สรุปว่าผู้ตอบแบบประเมินส่วนมากมีอายุระหว่าง ๔๑-๖๐ ปี จำนวน ๔๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๖.๖๗ รองลงมา อายุระหว่าง ๒๑-๔๐ ปี จำนวน ๓๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๔๘ และอายุต่ำกว่า ๒๐ ปี จำนวน ๑๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๒๘ และอายุ ๖๐ ปี ขึ้นไปมีผู้ตอบแบบประเมินจำนวน ๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๘.๕๗

ตารางที่ ๓ วุฒิการศึกษาสูงสุดของผู้ตอบแบบประเมิน

การศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ประถมศึกษา	๔๙	๔๖.๖๗
มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/ เทียบเท่า	๓๘	๓๖.๑๙
ปริญญาตรี	๑๘	๑๗.๑๔
สูงกว่าปริญญาตรี	-	๐
รวม	๑๐๕	๑๐๐

จากตารางที่ ๓ สรุปว่า ผู้ตอบแบบประเมินส่วนมากมีการวุฒิการศึกษาระดับ มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า จำนวน ๖๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๖.๑๙ รองลงมาคือ ระดับประถมศึกษา จำนวน ๕๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๒.๓๘ ระดับปริญญาตรี จำนวน ๒๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๓.๘๑ และระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน ๑ คน คิดเป็น ๐.๙๕

ตารางที่ ๔ สถานภาพของผู้ตอบแบบประเมิน

สถานภาพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เกษตรกร/องค์กรการเกษตรกร	๔๐	๓๘.๐๙
ผู้ประกอบการ	๓	๒.๘๖
ประชาชนผู้รับบริการ	๔๗	๔๔.๗๖
องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน	-	๐
อื่นๆ (นักเรียน)	๑๕	๑๔.๒๙
รวม	๑๐๕	๑๐๐

จากตารางที่ ๔ สรุปว่า ผู้ตอบแบบประเมินส่วนมาก สถานภาพ คือ ประชาชนทั่วไป จำนวน ๔๗ คน คิดเป็น ๔๔.๗๖ เกษตรกร/องค์กรการเกษตรกร จำนวน ๔๐ คน คิดเป็น ๓๘.๐๙ ผู้ประกอบการ จำนวน ๓ คน คิดเป็น ๒.๘๖ องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน - คน คิดเป็น ๐ และ นักเรียน จำนวน ๑๕ คน คิดเป็น ๑๔.๒๙

ส่วนที่ ๒ ระดับความพึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการ

ตารางที่ ๕ ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านเวลาการให้บริการ

ข้อ	กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ						
		พอใจมาก (๕)	พอใจ (๔)	พอใจ น้อย (๓)	ไม่ พอใจ (๒)	ไม่ พอใจ มาก (๑)	ค่าเฉลี่ย ระดับ (๕)	ผลลัพธ์
๑	การให้บริการเป็นไปตาม ระยะเวลาที่กำหนด	๖๗ ร้อยละ ๖๓.๘๑	๓๘ ร้อยละ ๓๖.๑๙				๔.๖๔	พอใจ มาก
๒	ความรวดเร็วในการให้บริการ	๗๘ ร้อยละ ๗๔.๒๙	๒๗ ร้อยละ ๒๕.๗๑				๔.๗๔	พอใจ มาก
	ความถี่สะสม= $\frac{\text{จำนวนผู้ตอบ}}{\text{จำนวนข้อ}}$	$\frac{๑๔๕}{๒}=๗๒.๕$	$\frac{๖๕}{๒}=๓๒.๕$					
	คะแนนที่ได้ = ความถี่สะสม x ค่าคะแนน	$๗๒.๕ \times ๕ =$ ๓๖๒.๕	๓๒.๕×๔ $=๑๓๐$					
	คะแนนรวม	$๓๖๒.๕ + ๑๓๐ = ๔๙๒.๕$						
	คะแนนเฉลี่ย = $\frac{\text{คะแนนรวม}}{\text{จำนวนผู้ตอบ}}$	$\frac{๔๙๒.๕}{๑๐๕} = ๔.๖๙$ ดังนั้น คะแนนความพึงพอใจ เท่ากับ ๔.๖๙ มีความพึงพอใจในระดับ พอใจมาก						
ค่าเฉลี่ยรวม							๔.๖๙	พอใจ มาก
ร้อยละ							๙๓.๘๑	

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

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

จากตารางที่ ๕ สรุปว่าผู้ตอบแบบประเมินทั้งหมดมีระดับความพึงพอใจด้านเวลามีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ ๔.๖๙ อยู่ในระดับ พอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๘๑

ตารางที่ ๖ ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านขั้นตอนการให้บริการ

ข้อ	กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ						
		พอใจมาก (๕)	พอใจ (๔)	พอใจ น้อย (๓)	ไม่ พอใจ (๒)	ไม่ พอใจ มาก (๑)	ค่าเฉลี่ย ระดับ (๕)	ผลลัพธ์
๑	การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๖๘ ร้อยละ ๖๔.๗๖	๓๗ ร้อยละ ๓๕.๒๔				๔.๖๕	พอใจมาก
๒	การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	๗๒ ร้อยละ ๖๘.๕๗	๓๓ ร้อยละ ๔๕.๑๐				๔.๖๙	พอใจมาก
๓	การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	๗๕ ร้อยละ ๕๑.๗๒	๓๐ ร้อยละ ๔๘.๒๘				๔.๗๑	พอใจมาก
	ความถี่สะสม = $\frac{\text{จำนวนผู้ตอบ}}{\text{จำนวนข้อ}}$	$\frac{๒๑๕}{๓} = ๗๑.๖๗$	$\frac{๑๐๐}{๓} = ๓๓.๓๓$					
	คะแนนที่ได้ = $\frac{\text{ความถี่สะสม} \times \text{ค่าคะแนน}}$	$๗๑.๖๗ \times ๕ = ๓๕๘.๓๕$	$๓๖.๖๗ \times ๔ = ๑๔๖.๖๗$					
	คะแนนรวม	$๓๕๘.๓๕ + ๑๔๖.๖๗ = ๕๐๕.๐๒$						
	คะแนนเฉลี่ย = $\frac{\text{คะแนนรวม}}{\text{จำนวนผู้ตอบ}}$	$\frac{๕๐๕.๐๒}{๑๐๕} = ๔.๘๐๙๖$ ดังนั้น คะแนนความพึงพอใจ เท่ากับ ๔.๘๐๙๖ มีความพึงพอใจในระดับ พอใจมาก						
ค่าเฉลี่ยรวม							๔.๘๐	พอใจมาก
ร้อยละ							๕๐.๕๐	

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

จากตารางที่ ๖ สรุปว่าผู้ตอบแบบประเมินทั้งหมดมีระดับความพึงพอใจด้านเวลามีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ ๔.๘๐ อยู่ในระดับ พอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๕๐

ตารางที่ ๗ ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านบุคลากรที่ให้บริการ

ข้อ	กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ						
		พอใจมาก (๕)	พอใจ (๔)	พอใจ น้อย (๓)	ไม่ พอใจ (๒)	ไม่ พอใจ มาก (๑)	ค่าเฉลี่ย ระดับ (๕)	ผลลัพธ์
๑	ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	๗๕ ร้อยละ ๗๑.๔๓	๓๐ ร้อยละ ๒๘.๕๗				๔.๗๑	พอใจ มาก
๒	ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๘๐ ร้อยละ ๗๖.๑๙	๒๕ ร้อยละ ๒๓.๘๑				๔.๗๖	พอใจ มาก
๓	ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้	๗๓ ร้อยละ ๖๙.๕๒	๓๒ ร้อยละ ๓๐.๔๘				๔.๖๙	พอใจ มาก
๔	ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	๘๕ ร้อยละ ๘๐.๙๕	๒๐ ร้อยละ ๑๙.๐๕				๔.๘๑	พอใจ มาก
๕	การให้บริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	๘๑ ร้อยละ ๗๗.๑๔	๒๔ ร้อยละ ๒๒.๘๖				๔.๗๗	พอใจ มาก
	ความถี่สะสม = $\frac{\text{จำนวนผู้ตอบ}}{\text{จำนวนข้อ}}$	$\frac{๓๙๔}{๕} = ๗๘.๘$	$\frac{๑๓๑}{๕} = ๒๖.๒$					
	คะแนนที่ได้ = $\frac{\text{ความถี่สะสม} \times \text{ค่าคะแนน}}$	$๗๘.๘ \times ๕ = ๓๙๔$	$๒๖.๒ \times ๔ = ๑๐๔.๘$					
	คะแนนรวม	$๓๙๐ + ๑๐๔.๘ = ๔๙๔.๘$						
	คะแนนเฉลี่ย = $\frac{\text{คะแนนรวม}}{\text{จำนวนผู้ตอบ}}$	$\frac{๔๙๔.๘}{๑๐๕} = ๔.๗๕$ ดังนั้น คะแนนความพึงพอใจ เท่ากับ ๔.๗๕ มีความพึงพอใจในระดับ พอใจมาก						
ค่าเฉลี่ยรวม							๔.๗๕	พอใจ มาก
ร้อยละ							๙๕	

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

จากตารางที่ ๗ สรุปว่าผู้ตอบแบบประเมินทั้งหมดมีระดับความพึงพอใจด้านบุคลากรที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ ๔.๗๕ อยู่ในระดับ พอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๙๕

/ตารางที่ ๘

ตารางที่ ๔ ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ข้อ	กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ						
		พอใจมาก (๕)	พอใจ (๔)	พอใจ น้อย (๓)	ไม่ พอใจ (๒)	ไม่ พอใจ มาก (๑)	ค่าเฉลี่ย ระดับ (๕)	ผลลัพธ์
๑	ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	๕๓ ร้อยละ ๕๐.๔๘	๕๒ ร้อยละ ๔๙.๕๒				๔.๕๐	พอใจ มาก
๒	จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมเข้าถึงได้สะดวก	๕๕ ร้อยละ ๕๒.๓๘	๕๐ ร้อยละ ๔๗.๖๒				๔.๕๒	พอใจ มาก
๓	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม ฯลฯ	๗๐ ร้อยละ ๖๖.๖๗	๓๕ ร้อยละ ๓๓.๓๓				๔.๖๗	พอใจ มาก
๔	ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๔๑ ร้อยละ ๓๙.๐๕	๖๔ ร้อยละ ๖๐.๙๕				๔.๓๙	พอใจ มาก
๕	ท่านมีความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับใด	๘๕ ร้อยละ ๘๐.๙๕	๒๐ ร้อยละ ๑๙.๐๕				๔.๘๑	พอใจ มาก
	ความถี่สะสม = $\frac{\text{จำนวนผู้ตอบ}}{\text{จำนวนข้อ}}$	$\frac{๓๐๔}{๕} = ๖๐.๘$	$\frac{๒๒๑}{๕} = ๔๔.๒$					
	คะแนนที่ได้ = $\frac{\text{ความถี่สะสม} \times \text{ค่าคะแนน}}$	$๖๐.๘ \times ๕ = ๓๐๔$	$๔๔.๒ \times ๔ = ๑๗๖.๘$					
	คะแนนรวม	$๓๐๔ + ๑๗๖.๘ = ๔๘๐.๘$						
	คะแนนเฉลี่ย = $\frac{\text{คะแนนรวม}}{\text{จำนวนผู้ตอบ}}$	$\frac{๔๘๐.๘}{๑๐๕} = ๔.๕๘$ ดังนั้น คะแนนความพึงพอใจ เท่ากับ ๔.๕๘ มีความพึงพอใจในระดับ พอใจมาก						
ค่าเฉลี่ยรวม							๔.๕๘	พอใจ มาก
ร้อยละ							๙๑.๕๘	

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

จากตารางที่ ๖ สรุปว่าผู้ตอบแบบประเมินทั้งหมดมีระดับความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ ๔.๕๘ อยู่ในระดับ พอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๕๘

ตอนที่ ๓ ปัญหา / ข้อเสนอแนะ

- ไม่มี

ผลสรุปการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแพ้ใต้
อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม

ตารางที่ ๕	ค่าเฉลี่ย	๔.๖๙
ตารางที่ ๖	ค่าเฉลี่ย	๔.๖๘
ตารางที่ ๗	ค่าเฉลี่ย	๔.๗๕
ตารางที่ ๘	ค่าเฉลี่ย	๔.๕๘

รวมค่าเฉลี่ย ๑๘.๗

ค่าเฉลี่ยรวม $\frac{๑๘.๗}{๔ \text{ ด้าน}} = ๔.๖๘$

คิดเป็นร้อยละ $\frac{๔.๖๘ \times ๑๐๐}{๕ \text{ คะแนน}} = ๙๓.๕$

ดังนั้น ผลการดำเนินการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
แพ้ใต้ อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๗ คือ ร้อยละ ๙๓.๕