



# รายงานผลสรุป การประเมินความพึงพอใจของประชาชน ที่มีผลต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดศรีสะเกษ อำเภอเมืองศรีสะเกษ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567



ฝ่ายตรวจติดตามและประเมินผล กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ  
องค์การบริหารส่วนจังหวัดศรีสะเกษ



ประกาศองค์การบริหารส่วนจังหวัดศรีสะเกษ  
เรื่อง รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชน  
ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดศรีสะเกษ

องค์การบริหารส่วนจังหวัดศรีสะเกษ อำเภอเมืองศรีสะเกษ จังหวัดศรีสะเกษ ได้ดำเนินการ  
สำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดศรีสะเกษ ประจำปีงบประมาณ  
พ.ศ. ๒๕๖๖ เสร็จสิ้นแล้ว มีสรุปผลการสำรวจ ดังนี้

ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนจังหวัด  
ศรีสะเกษ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

๑. ภาพรวมผู้มาใช้บริการ มีความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนจังหวัด  
ศรีสะเกษ อยู่ในระดับ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๗๒

๒. ผลการพิจารณาความพึงพอใจ แยกเป็นงานบริการของแต่ละงาน ดังนี้

- งานให้บริการห้องประชุมศูนย์โอท็อป องค์การบริหารส่วนจังหวัดศรีสะเกษ ร้อยละ ๙๗.๕๘
- งานให้บริการซ่อมแซมถนน ร้อยละ ๙๘.๓๒
- งานให้บริการการจัดเก็บภาษีจากผู้ค้าปลีกร้านน้ำมัน ร้อยละ ๙๖.๙๖
- งานให้บริการเบิกจ่ายเงิน ร้อยละ ๙๖.๘๘
- งานให้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร อำเภอกันทรลักษ์ ร้อยละ ๙๔.๘๖
- งานให้บริการการชูดเจาะบ่อบาดาล ร้อยละ ๙๕.๑๙
- งานให้บริการการจัดการศึกษา ร้อยละ ๙๐.๖๑
- งานให้บริการด้านสาธารณสุข ร้อยละ ๘๗.๘๐
- งานให้บริการการจัดเก็บค่าธรรมเนียม จากผู้เข้าพักโรงแรม ร้อยละ ๙๑.๗๒
- งานให้บริการอุทยานการเรียนรู้ศรีสะเกษ (SSK PARK) ร้อยละ ๘๗.๒๘

จากผลการประเมินองค์การบริหารส่วนจังหวัดศรีสะเกษ จะนำข้อมูลไปพัฒนาระบบการ  
ให้บริการของแต่ละส่วนราชการต่อไป

สำหรับรายละเอียด รายงานสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชน ขององค์การ  
บริหารส่วนจังหวัดศรีสะเกษ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ จะปิดประกาศ ณ บอร์ดประชาสัมพันธ์ องค์การ  
บริหารส่วนจังหวัดศรีสะเกษ และเผยแพร่ทางเว็บไซต์ [www.pao-sisaket.go.th](http://www.pao-sisaket.go.th)

จึงเรียนมาเพื่อทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๒๒ เดือน พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๖๗

(นายวิจิต ไตรสรณกุล)

นายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดศรีสะเกษ

## คำนำ

การปกครองท้องถิ่นเป็นส่วนหนึ่งของการบริหารราชการแผ่นดิน ซึ่งเป็นไปตามหลักการกระจายอำนาจให้ประชาชนมีอำนาจหน้าที่ในการปกครองตนเองและมีอิสระในการบริหารงานตามอำนาจหน้าที่ที่กฎหมายกำหนดไว้และองค์การบริหารส่วนจังหวัดศรีสะเกษ เป็นหน่วยงานท้องถิ่นที่มีความใกล้ชิดกับประชาชนในการบริหารงานรวมทั้งการบริการสาธารณะ นับว่าประชาชนในพื้นที่คาดหวังว่าจะได้รับการพัฒนาท้องถิ่นและให้บริการกับประชาชนในท้องถิ่นได้อย่างทั่วถึง โดยคำนึงถึงความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นเป็นหลักเน้นการให้บริการประชาชนเป็นหัวใจสำคัญและสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชน ด้วยเหตุนี้จึงได้ทำการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการโดยตรง ซึ่งจะเป็ประโยชน์ในการพัฒนาการทำงานของบุคลากร รวมถึงแก้ไขปัญหา อุปสรรคต่าง ๆ เพื่อให้ข้าราชการ พนักงานส่วนท้องถิ่น และลูกจ้างใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานอันจะก่อให้เกิดประสิทธิภาพ และประสิทธิผลในการทำงานด้านการบริการประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดศรีสะเกษ ให้ได้รับประโยชน์สูงสุดต่อไป

การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการในครั้งนี้ ได้ดำเนินการสำเร็จลงได้ด้วยดีตามวัตถุประสงค์ทุกประการ คณะสำรวจและประเมินขอขอบคุณคณะผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ทุกภาคส่วนที่ได้ให้ความอนุเคราะห์ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับพื้นที่ และกิจกรรมการทำงานต่าง ๆ อย่างครบถ้วนตลอดถึงประชาชนที่กรุณาสละเวลาในการตอบแบบสอบถามและให้ข้อมูลต่าง ๆ จนครบถ้วนอย่างดียิ่ง คณะผู้สำรวจและประเมินพร้อมคณะทำงาน หวังเป็นอย่างยิ่งว่า ผลการสำรวจความพึงพอใจในครั้งนี้จะเป็นประโยชน์แก่องค์การบริหารส่วนจังหวัดศรีสะเกษ ในการนำข้อมูลที่ได้รับไปบูรณาการใช้เป็นแนวทางปรับปรุงแก้ไขการบริหารงาน เพื่อให้ประชาชนได้รับประโยชน์สูงสุดในโอกาสต่อไป

## สารบัญ

	หน้า
❖ บทสรุปผู้บริหาร	1 - 3
❖ ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	4
❖ เครื่องมือและวิธีที่ใช้ในการเก็บข้อมูล	5
❖ เจ็อนไขและหลักเกณฑ์ที่ใช้ประมวลผล	6 - 8
❖ ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	9 - 27
❖ สรุปผลในภาพรวม	28 - 29
❖ ภาคผนวก	31 - 50

## บทสรุปผู้บริหาร

สรุปผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีผลต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดศรีสะเกษ อำเภอเมืองศรีสะเกษ จังหวัดศรีสะเกษ โดยการสุ่มกลุ่มตัวอย่างจากประชาชนที่มารับบริการในแต่ละภารกิจ (งาน) 10 ภารกิจ(งาน) ประชากรทั้งหมด 131,060 คน ทำการสุ่มประชากรตัวอย่างเพื่อตอบแบบสอบถาม ความพึงพอใจทั้งสิ้น 3,330 คน มีผลการสำรวจความพึงพอใจ ดังนี้

**ตาราง** สรุปผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีผลต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดศรีสะเกษ อำเภอเมืองศรีสะเกษ จังหวัดศรีสะเกษ

งานบริการ	จำนวน (ประชากร)	จำนวน (ตัวอย่าง)	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ )	ร้อยละ ความพึงพอใจ	ระดับ ความพึงพอใจ
1. งานให้บริการห้องประชุมศูนย์โอทอป อบจ.ศรีสะเกษ	3,000	380	4.88	97.58	มากที่สุด
2. งานให้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร อ.กันทรลักษ์	50,000	420	4.74	94.86	มากที่สุด
3. งานให้บริการการขูดเจาะบ่อบาดาล	260	240	4.76	95.19	มากที่สุด
4. งานให้บริการซ่อมแซมถนน	35,000	420	4.92	98.32	มากที่สุด
5. งานให้บริการอุทยานการเรียนรู้ศรีสะเกษ (SSK PARK)	24,000	450	4.36	87.28	มาก
6. งานให้บริการการจัดเก็บค่าธรรมเนียม จากผู้เข้าพักโรงแรม	150	150	4.59	91.72	มากที่สุด
7. งานให้บริการการจัดเก็บภาษีจากผู้ค้า ปลีกน้ำมัน	1,650	350	4.85	96.96	มากที่สุด
8. งานให้บริการเบิกจ่ายเงิน	2,000	350	4.84	96.88	มากที่สุด
9. งานให้บริการการจัดการศึกษา	14,000	420	4.53	90.61	มากที่สุด
10. งานให้บริการด้านสาธารณสุข	1,000	150	4.39	87.80	มาก
<b>การให้บริการโดยภาพรวม</b>	<b>131,060</b>	<b>3,330</b>	<b>4.69</b>	<b>93.72</b>	<b>มากที่สุด</b>

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อหาระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนจังหวัดศรีสะเกษ อำเภอเมืองศรีสะเกษ จังหวัดศรีสะเกษ สรุปผลได้ว่า

/ความพึงพอใจ...

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดศรีสะเกษ ในภาพรวมทุกภารกิจ(งาน) ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ มากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ( $\bar{x}$ ) เท่ากับ 4.69 หรือคิดเป็นร้อยละ 93.72 เมื่อคิดเป็นระดับคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 9 คะแนน

โดยเมื่อแยกรายละเอียดความพึงพอใจของผู้รับบริการ แยกเป็นรายการภารกิจ(งาน) แล้ว มีรายละเอียดความพึงพอใจ ดังนี้

ด้านงานให้บริการห้องประชุมศูนย์โอท็อป อบจ.ศรีสะเกษ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ( $\bar{x}$ ) เท่ากับ 4.88 หรือคิดเป็นร้อยละ 97.58 เมื่อคิดเป็นระดับคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 10 คะแนน

ด้านงานให้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ( $\bar{x}$ ) เท่ากับ 4.74 หรือคิดเป็นร้อยละ 94.86 เมื่อคิดเป็นระดับคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 9 คะแนน

ด้านงานให้บริการเจาะบ่อบาดาล ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ( $\bar{x}$ ) เท่ากับ 4.76 หรือคิดเป็นร้อยละ 95.19 เมื่อคิดเป็นระดับคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 10 คะแนน

ด้านงานให้บริการซ่อมแซมถนน ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ( $\bar{x}$ ) เท่ากับ 4.92 หรือคิดเป็นร้อยละ 98.32 เมื่อคิดเป็นระดับคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 10 คะแนน

ด้านงานให้บริการอุทยานการเรียนรู้ศรีสะเกษ (SSK PARK) ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ( $\bar{x}$ ) เท่ากับ 4.36 หรือคิดเป็นร้อยละ 87.28 เมื่อคิดเป็นระดับคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 8 คะแนน

ด้านงานให้บริการการจัดเก็บค่าธรรมเนียมจากผู้เข้าพักในโรงแรม ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ( $\bar{x}$ ) เท่ากับ 4.59 หรือคิดเป็นร้อยละ 91.72 เมื่อคิดเป็นระดับคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 9 คะแนน

ด้านงานให้บริการการจัดเก็บภาษีจากผู้ค้าปลีกร้าน้ำมัน ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ( $\bar{x}$ ) เท่ากับ 4.85 หรือคิดเป็นร้อยละ 96.96 เมื่อคิดเป็นระดับคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 10 คะแนน

ด้านงานให้บริการเบิกจ่ายเงิน ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ( $\bar{x}$ ) เท่ากับ 4.84 หรือคิดเป็นร้อยละ 96.88 เมื่อคิดเป็นระดับคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 10 คะแนน

ด้านงานให้บริการการจัดการศึกษา ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ( $\bar{x}$ ) เท่ากับ 4.53 หรือคิดเป็นร้อยละ 90.61 เมื่อคิดเป็นระดับคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 9 คะแนน

ด้านงานให้บริการด้านสาธารณสุข ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ( $\bar{x}$ ) เท่ากับ 4.39 หรือคิดเป็นร้อยละ 87.80 เมื่อคิดเป็นระดับคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 8 คะแนน



การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีผลต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัด  
ศรีสะเกษ อำเภอเมืองศรีสะเกษ จังหวัดศรีสะเกษ

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร (Population)

ประชากร หมายถึง ประชาชนผู้รับบริการในงานบริการเขตพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัด  
ศรีสะเกษ ประชากร จำนวน 131,060 คน

2. กลุ่มตัวอย่าง (Sample)

กลุ่มตัวอย่าง หมายถึง ประชาชนผู้รับบริการที่คณะผู้สำรวจและประเมินเลือกมา เพื่อเป็นตัวแทนของ  
ประชากรในการศึกษาถึงระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ซึ่งผลที่ได้จากกลุ่มตัวอย่างนั้นสามารถ  
นำไปประยุกต์ใช้หรืออ้างอิงกับกลุ่มประชากรได้ ในการศึกษาครั้งนี้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

งานบริการ	จำนวน (ประชากร)	จำนวน (ตัวอย่าง)
1. งานให้บริการห้องประชุมศูนย์โอทอป อบจ.ศรีสะเกษ	3,000	380
2. งานให้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร อ.กันทรลักษณ์	50,000	420
3. งานให้บริการการขุดเจาะบ่อบาดาล	260	240
4. งานให้บริการซ่อมแซมถนน	35,000	420
5. งานให้บริการอุทยานการเรียนรู้ศรีสะเกษ (SSK PARK)	24,000	450
6. งานให้บริการการจัดเก็บค่าธรรมเนียมจากผู้เข้าพักโรงแรม	150	150
7. งานให้บริการการจัดเก็บภาษีจากผู้ค้าปลีกน้ำมัน	1,650	350
8. งานให้บริการเบิกจ่ายเงิน	2,000	350
9. งานให้บริการการจัดการศึกษา	14,000	420
10. งานให้บริการด้านสาธารณสุข	1,000	150
<b>การให้บริการโดยภาพรวม</b>	<b>131,060</b>	<b>3,330</b>

ตัวแปรที่ใช้ในการสำรวจ

ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ

1. ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ข้อมูลคุณสมบัติของผู้ตอบแบบสอบถาม เช่น เพศ, อายุ, ระดับการศึกษา อาชีพ ประเภทของภารกิจ(งาน) ที่ใช้บริการ เป็นต้น
2. ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจที่มีต่องานบริการและประสิทธิภาพการทำงาน ซึ่งกำหนดโดยตัวชี้วัด 3 ด้าน ได้แก่ ด้านบริการและขั้นตอนการให้บริการ, ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก



## เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลและวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจในครั้งนี้ คณะสำรวจใช้เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) แบบปลายปิด และปลายเปิด โดยศึกษาจากบทความรวมถึงผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมาสังเคราะห์สร้างเป็นแบบสอบถามให้ครอบคลุมกับวัตถุประสงค์การสำรวจให้มากที่สุด เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการสำรวจข้อมูล ประกอบไปด้วย 3 ตอน ดังนี้

**ตอนที่ 1** สอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เช่น เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพและประเภทของการติดต่อใช้บริการ เป็นแบบตรวจสอบรายการ (Checklist)

**ตอนที่ 2** สอบถามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งเป็นแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดศรีสะเกษ ได้แก่ งานบริการสาธารณะ จำนวน 10 งาน ดังนี้

- 1) งานให้บริการห้องประชุมศูนย์โอท็อป อบจ.ศรีสะเกษ
- 2) งานให้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร อ.กันทรลักษ์
- 3) งานให้บริการการชุดเจาะบ่อบาดาล
- 4) งานให้บริการซ่อมแซมถนน
- 5) งานให้บริการอุทยานการเรียนรู้ศรีสะเกษ (SSK PARK)
- 6) งานให้บริการการจัดเก็บค่าธรรมเนียมจากผู้เข้าพักโรงแรม
- 7) งานให้บริการการจัดเก็บภาษีจากผู้ค้าปลีคน้ำมัน
- 8) งานให้บริการเบิกจ่ายเงิน
- 9) งานให้บริการการจัดการศึกษา
- 10) งานให้บริการด้านสาธารณสุข

ซึ่งงานแต่ละด้านทำการสำรวจความพึงพอใจรอบงานในการสำรวจ ประกอบด้วย

- 1) ด้านความพึงพอใจต่อการบริการและขั้นตอนการให้บริการ
- 2) ด้านความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- 3) ด้านความพึงพอใจต่อสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

โดยใช้คำถามประเภทมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) โดยมีเกณฑ์การแบ่งระดับความพึงพอใจเป็น 5 ระดับ ดังต่อไปนี้

พึงพอใจมากที่สุด	ให้ระดับค่าคะแนน 5
พึงพอใจมาก	ให้ระดับค่าคะแนน 4
พึงพอใจปานกลาง	ให้ระดับค่าคะแนน 3
พึงพอใจน้อย	ให้ระดับค่าคะแนน 2
พึงพอใจน้อยที่สุด	ให้ระดับค่าคะแนน 1

## 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

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลคณะผู้สำรวจและประเมินได้ดำเนินการสร้างแบบสอบถามให้กับประชาชนที่อาศัยและ/หรือประกอบอาชีพหรือศึกษาอยู่ในเขตพื้นที่บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดศรีสะเกษ โดยใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวนรวม 3,330 คน มีขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอน ดังนี้

1. ก่อนแจกแบบสอบถามคณะผู้สำรวจและประเมินได้ขออนุญาต พร้อมทั้งชี้แจงถึงวัตถุประสงค์ของการสำรวจ ให้กลุ่มตัวอย่างทราบก่อน แล้วขอความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถามได้ครบถ้วน
2. ผู้สำรวจและประเมินลงพื้นที่เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างเป็นรายบุคคล เพื่อให้ดำเนินการกรอกแบบสอบถามด้วยตนเองจนเสร็จ แล้วเจ้าหน้าที่ภาคสนามจะเป็นผู้ตรวจสอบแบบสอบถามดูว่า กลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามได้ครบถ้วนหรือไม่ ถ้าไม่ครบถ้วนเจ้าหน้าที่ภาคสนามจะทำการซักถามเพิ่มเติมเพื่อให้ได้คำตอบที่ครบถ้วน
3. ในกรณีที่ประชาชนผู้รับบริการที่ถูกเลือกเป็นกลุ่มตัวอย่างไม่สะดวก หรือไม่สามารถตอบแบบสอบถามด้วยตัวเองได้ครบถ้วน เจ้าหน้าที่ภาคสนามจะอ่านข้อคำถามทุกตอนให้ผู้ตอบแบบสอบถามฟัง และบันทึกคำตอบลงในแบบสอบถามจนครบถ้วนถูกต้องตามความเป็นจริง

### การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้สำรวจ นำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามนำมาประมวลผลวิเคราะห์ โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) โปรแกรมสถิติคอมพิวเตอร์ สถิติสำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์ ได้แก่ วิธีการทางสถิติด้วย การคำนวณหาค่าเฉลี่ย (mean) ค่าอัตราส่วนร้อยละ (percentage) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation : S.D.) เพื่อวัดค่าเฉลี่ยและการกระจายของข้อมูล และนำเสนอในรูปแบบตารางพร้อมกับการพรรณนา ประกอบ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดศรีสะเกษ โดยมีขั้นตอน ดังนี้

**ตอนที่ 1** วิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ที่ตอบแบบสอบถาม โดยใช้สถิติพื้นฐานหาค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) แล้วเสนอแบบความเรียง

**ตอนที่ 2** วิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) โดยใช้สถิติพื้นฐาน ได้แก่ การหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : S.D.)

หลักเกณฑ์การพิจารณาให้ระดับคะแนนคุณภาพการให้บริการ กำหนดคะแนนเต็ม 10 คะแนน โดยมีหลักเกณฑ์ดังนี้

ระดับคะแนนมากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป	เกณฑ์ได้คะแนน	เท่ากับ 10 คะแนน
ระดับคะแนนไม่เกินร้อยละ 95	เกณฑ์ได้คะแนน	เท่ากับ 9 คะแนน
ระดับคะแนนไม่เกินร้อยละ 90	เกณฑ์ได้คะแนน	เท่ากับ 8 คะแนน
ระดับคะแนนไม่เกินร้อยละ 85	เกณฑ์ได้คะแนน	เท่ากับ 7 คะแนน
ระดับคะแนนไม่เกินร้อยละ 80	เกณฑ์ได้คะแนน	เท่ากับ 6 คะแนน
ระดับคะแนนไม่เกินร้อยละ 75	เกณฑ์ได้คะแนน	เท่ากับ 5 คะแนน
ระดับคะแนนไม่เกินร้อยละ 70	เกณฑ์ได้คะแนน	เท่ากับ 4 คะแนน
ระดับคะแนนไม่เกินร้อยละ 65	เกณฑ์ได้คะแนน	เท่ากับ 3 คะแนน
ระดับคะแนนไม่เกินร้อยละ 60	เกณฑ์ได้คะแนน	เท่ากับ 2 คะแนน
ระดับคะแนนไม่เกินร้อยละ 55	เกณฑ์ได้คะแนน	เท่ากับ 1 คะแนน
ระดับคะแนนน้อยกว่าร้อยละ 50	เกณฑ์ได้คะแนน	เท่ากับ 0 คะแนน

คณะผู้สำรวจ ได้ดำเนินการสำรวจเพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มาติดต่อหรือรับบริการจาก องค์การบริหารส่วนจังหวัดศรีสะเกษ ตามภารกิจงานที่ทำการสำรวจ จำนวน 10 งาน ได้แก่

- 1) งานให้บริการห้องประชุมศูนย์โอท็อป อบจ.ศรีสะเกษ
- 2) งานให้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร อ.กันทรลักษณ์
- 3) งานให้บริการการขุดเจาะบ่อบาดาล
- 4) งานให้บริการซ่อมแซมถนน
- 5) งานให้บริการอุทยานการเรียนรู้ศรีสะเกษ (SSK PARK)
- 6) งานให้บริการการจัดเก็บค่าธรรมเนียมจากผู้เข้าพักโรงแรม
- 7) งานให้บริการการจัดเก็บภาษีจากผู้ค้าปลีกร้าน
- 8) งานให้บริการเบิกจ่ายเงิน
- 9) งานให้บริการการจัดการศึกษา
- 10) งานให้บริการด้านสาธารณสุข

โดยกำหนดให้ดำเนินการสำรวจ ความพึงพอใจของ ประชาชนที่มาใช้บริการตามกรอบงานทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านความพึงพอใจต่อการบริการและขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 3) ด้านความพึงพอใจต่อสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งจะได้นำเสนอผลการสำรวจตามลำดับขั้นตอนต่อไป

#### **สัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล**

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้สำรวจได้ให้ความหมายไว้ ดังนี้

$\bar{X}$  แทน ค่าเฉลี่ย (Mean)

S.D. แทน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

## ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

### (1) งานให้บริการห้องประชุมศูนย์โอทอป อบจ.ศรีสะเกษ

**ตอนที่ 1** คุณสมบัติทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

**ตาราง** ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างของประชาชน ที่มาใช้บริการด้านงานให้บริการห้องประชุมศูนย์โอทอป อบจ.ศรีสะเกษ

ข้อมูล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. ประเภทของผู้ขอใช้บริการ		
ส่วนราชการ	293	77.11
ภาคเอกชน	77	20.26
อื่น ๆ	10	2.63
รวม	380	100.00
ข้อมูล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
2. ลักษณะการใช้งาน		
การประชุม/อบรม	346	91.05
การจัดเลี้ยง	2	0.53
อื่น ๆ	32	8.42
รวม	380	100.00
3. ระยะเวลาที่ใช้งาน		
ใช้งาน 1 วัน	276	72.63
ใช้งาน 2 วัน	79	20.79
ใช้งาน 3 วัน	22	5.79
ใช้งาน 4 วัน	0	0
ใช้งาน 5 วัน	0	0
อื่น ๆ	3	0.79
รวม	380	100.00
4. จำนวนผู้ให้บริการต่อครั้ง		
จำนวน 1 – 100 คน	301	79.21
จำนวน 101 – 200 คน	74	19.14
จำนวน 201 – 300 คน	5	1.32
จำนวน 301 – 400 คน	0	0
จำนวน 401 คน ขึ้นไป	0	0
รวม	380	100.00

**ผลการวิเคราะห์** ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มาใช้บริการด้านงานให้บริการห้องประชุม ศูนย์โอทอป อบจ.ศรีสะเกษ จำนวน 380 คน สรุปดังนี้

1. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นผู้ใช้บริการที่เป็นส่วนราชการ จำนวน 293 คน คิดเป็นร้อยละ 77.11 เป็นภาคเอกชน จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 20.26 และเป็นผู้ใช้บริการอื่น ๆ จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.63

2. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีลักษณะการใช้งาน เป็นการนัดประชุม/อบรม จำนวน 346 คน คิดเป็นร้อยละ 91.05 ใช้งานในการจัดเลี้ยง จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.53 และใช้งานอื่น ๆ จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 8.42

3. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีระยะเวลาในการใช้บริการห้องประชุมศูนย์โอทอป อบจ.ศรีสะเกษ เป็นเวลา 1 วัน จำนวน 276 คน คิดเป็นร้อยละ 72.63 ระยะเวลา 2 วัน จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 20.79 ระยะเวลา 3 วัน จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 5.79 และ อื่น ๆ จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.79

4. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีจำนวนผู้ใช้งานทั้งหมด 1 – 100 คน เป็นจำนวน 301 คน คิดเป็นร้อยละ 79.21 ใช้งานจำนวน 101 – 200 คน จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 19.14 และใช้งานจำนวน 201 – 300 คน จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.32

## **ตอนที่ 2** ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

**ตาราง** สรุปความพึงพอใจของผู้รับบริการ ด้านงานให้บริการห้องประชุมศูนย์โอทอป อบจ.ศรีสะเกษ

การให้บริการ	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	S.D.	ร้อยละ	ระดับความ พึงพอใจ	คะแนน
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ					10
1. ด้านบริการและขั้นตอนการให้บริการ	4.83	0.92	96.55	มากที่สุด	10
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.91	0.95	98.14	มากที่สุด	10
3. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	4.90	0.95	98.05	มากที่สุด	10
<b>ภาพรวม</b>	4.88	0.94	97.58	มากที่สุด	10

**ผลการวิเคราะห์ข้อมูล** เพื่อหาระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนที่มีผลต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนจังหวัดศรีสะเกษ ด้านงานให้บริการห้องประชุมศูนย์โอทอป อบจ.ศรีสะเกษ สรุปได้ว่า

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ด้านงานให้บริการห้องประชุมศูนย์โอทอป อบจ.ศรีสะเกษ ในภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.88$  คิดเป็นร้อยละ 97.58) คิดเป็นระดับคะแนนคุณภาพการ ให้บริการอยู่ในระดับ 10 คะแนน ซึ่งพิจารณาแยกระดับความพึงพอใจตามด้านต่าง ๆ ได้ดังนี้

ความพึงพอใจต่อด้านบริการและขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.83$  คิดเป็น ร้อยละ 96.55 ) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.91$  คิดเป็นร้อยละ 98.14 ) และด้าน สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.90$  คิดเป็นร้อยละ 98.05)

## (2) งานให้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร

**ตอนที่ 1** คุณสมบัติทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

**ตาราง** ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างของประชาชน ที่มาใช้บริการด้านงานให้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร

ข้อมูล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. ประเภทของผู้ใช้บริการ		
ผู้ประกอบการขนส่ง	10	2.38
ผู้ประกอบการค้า	6	1.43
ประชาชนทั่วไป	404	96.19
อื่น ๆ	0	0
รวม	420	100.00
ข้อมูล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
2. วัตถุประสงค์ของการใช้บริการ		
ใช้บริการรถสาธารณะ	346	91.05
รับ-ส่ง พัสดุ	2	0.53
สุขา	32	8.42
ตรวจเช็คตารางเวลาเดินรถ	24	5.71
จองตั๋วโดยสาร	82	19.52
ซื้อสินค้า	2	0.48
ทำงาน	6	1.43
อื่น ๆ	0	0
รวม	380	100.00
3. ความถี่ของการใช้บริการ		
1 ครั้ง/เดือน	22	5.24
2-5 ครั้ง/เดือน	224	53.33
6-10 ครั้ง/เดือน	150	35.71
11 ครั้งขึ้นไป/เดือน	24	5.71
รวม	380	100.00

**ผลการวิเคราะห์** ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มาใช้บริการด้านงานให้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร จำนวน 420 คน สรุปดังนี้

1. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นประชาชนทั่วไป จำนวน 404 คน คิดเป็นร้อยละ 96.19 เป็นผู้ประกอบการขนส่ง จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.38 และเป็นผู้ประกอบการค้า จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.43



2. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ใช้บริการสถานีขนส่งเพื่อโดยสารรถสาธารณะ จำนวน 346 คน คิดเป็นร้อยละ 91.05 ใช้บริการจองตั๋วรถโดยสาร จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 19.52 ใช้บริการสุขา จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 8.42 ใช้บริการตรวจเช็คตารางเวลาเดินทาง จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 5.41 ใช้บริการเพื่อทำงาน จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.43 ใช้บริการรับส่งพัสดุ และใช้บริการเพื่อซื้อสินค้า จำนวนประเภทละ 2 คน คิดเป็นร้อยละประเภทละ 0.48

3. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ใช้บริการสถานีขนส่งเป็นเวลา 2-5 ครั้ง/เดือน จำนวน 224 คน คิดเป็นร้อยละ 53.33 ใช้บริการเป็นเวลา 6-10 ครั้ง/เดือน จำนวน 150 คน คิดเป็นร้อยละ 35.71 ใช้บริการเป็นเวลา 11 ครั้งขึ้นไป/เดือน จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 5.71 และใช้บริการ 1 ครั้ง/เดือน จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 5.24

## ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

**ตาราง** สรุปความพึงพอใจของผู้รับบริการ ด้านงานให้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร

การให้บริการ	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	S.D.	ร้อยละ	ระดับความ พึงพอใจ	คะแนน
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ					
1. ด้านบริการและขั้นตอนการให้บริการ	4.72	0.84	94.45	มากที่สุด	9
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.74	0.84	94.81	มากที่สุด	9
3. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	4.77	0.88	95.33	มากที่สุด	10
<b>ภาพรวม</b>	4.74	0.85	94.86	มากที่สุด	9

**ผลการวิเคราะห์ข้อมูล** เพื่อหาระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนที่มีผลต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดศรีสะเกษ อำเภอเมืองศรีสะเกษ จังหวัดศรีสะเกษ ด้านงานให้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารสรุปได้ว่า

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ด้านงานให้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสารพบว่า มีความพึงพอใจอยู่ระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.74$  คิดเป็นร้อยละ 94.86) คิดเป็นระดับคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 9 คะแนน ซึ่งสามารถแยกระดับความพึงพอใจตามด้านต่าง ๆ ดังนี้

ความพึงพอใจต่อด้านบริการและขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.72$  คิดเป็นร้อยละ 94.45) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.74$  คิดเป็นร้อยละ 94.81) และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.77$  คิดเป็นร้อยละ 95.33)

## (3) งานให้บริการด้านการขุดเจาะบ่อบาดาล

**ตอนที่ 1** คุณสมบัติทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

**ตาราง** ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างของประชาชน ที่มาใช้บริการด้านงานขุดเจาะบ่อบาดาล

ข้อมูล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. ประเภทของผู้ใช้บริการ		
ส่วนราชการ	4	1.67
กลุ่มอาชีพ	71	29.58
ประชาชนทั่วไป	165	68.75
อื่น ๆ	0	0
รวม	240	100.00
2. วัตถุประสงค์ของการใช้บ่อบาดาล		
การเกษตร	117	48.75
อุปโภค-บริโภค	95	39.58
อุตสาหกรรมครัวเรือน	26	10.83
อื่น ๆ	2	0.83
รวม	240	100.00

**ผลการวิเคราะห์** ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มาใช้บริการด้านงานขุดเจาะบ่อบาดาล จำนวน 240 คน สรุปดังนี้

1. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นประชาชนทั่วไป จำนวน 165 คน คิดเป็นร้อยละ 68.75 กลุ่มอาชีพ จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 29.58 และเป็นส่วนราชการ จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.67

2. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ใช้บริการขุดเจาะบ่อบาดาลเพื่อวัตถุประสงค์การเกษตร จำนวน 117 คน คิดเป็นร้อยละ 48.75 เพื่อการอุปโภค-บริโภค จำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 39.58 เพื่ออุตสาหกรรมในครัวเรือน จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 10.83 และวัตถุประสงค์อื่น ๆ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.83

**ตอนที่ 2** ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

**ตาราง** สรุปความพึงพอใจของผู้รับบริการ ด้านงานให้บริการการเจาะบ่อบาดาล

การให้บริการ	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	S.D.	ร้อยละ	ระดับความ พึงพอใจ	คะแนน
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ					
1. ด้านบริการและขั้นตอนการให้บริการ	4.75	0.87	95.05	มากที่สุด	10
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.78	0.88	95.53	มากที่สุด	10
3. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	4.75	0.88	94.98	มากที่สุด	9
ภาพรวม	4.76	0.88	95.19	มากที่สุด	10

**ผลการวิเคราะห์ข้อมูล** เพื่อหาระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนที่มีผลต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดศรีสะเกษ อำเภอเมืองศรีสะเกษ จังหวัดศรีสะเกษ ด้านงานให้บริการการเจาะบ่อนบาดาล สรุปได้ว่า

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ด้านงานให้บริการการเจาะบ่อนบาดาล พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ระดับมากที่สุด (  $\bar{X} = 4.76$  คิดเป็นร้อยละ 95.19) คิดเป็นระดับคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 10 คะแนน ซึ่งสามารถแยกระดับความพึงพอใจตามด้านต่าง ๆ ดังนี้

ความพึงพอใจต่อด้านบริการและขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด (  $\bar{X} = 4.75$  คิดเป็นร้อยละ 95.05 ) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด (  $\bar{X} = 4.78$  คิดเป็นร้อยละ 95.53) และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด (  $\bar{X} = 4.75$  คิดเป็นร้อยละ 94.98 )

#### (4) งานให้บริการด้านการให้บริการซ่อมแซมถนน

**ตอนที่ 1** คุณสมบัติทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

**ตาราง** ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างของประชาชน ที่มาใช้บริการด้านงานให้บริการซ่อมแซมถนน

ข้อมูล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. ประเภทของผู้ใช้บริการ		
ข้าราชการ	32	7.62
พนักงานของรัฐ	57	13.57
ประชาชนทั่วไป	331	78.81
อื่น ๆ	0	0
รวม	420	100.00
2. ลักษณะของการซ่อมแซม		
การเกรดปรับฯ	135	32.14
การซ่อมปะหลุม	123	29.29
การปูทับผิวทาง	162	38.57
อื่น ๆ	0	0
รวม	420	100.00
3. ประเภทของถนน		
ถนนลูกรัง	63	15.00
ถนนหินคลุก	72	17.14
ถนนคอนกรีต	95	22.62
ถนนลาดยาง	190	45.24
รวม	420	100.00

**ผลการวิเคราะห์** ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มาใช้บริการด้านงานให้บริการซ่อมแซมถนน จำนวน 420 คน สรุปดังนี้

1. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นประชาชนทั่วไป จำนวน 331 คน คิดเป็นร้อยละ 78.81 เป็นพนักงานของรัฐ จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 13.57 และเป็นข้าราชการ จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 7.62

2. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีการใช้บริการซ่อมแซมถนนในลักษณะงาน การปูทับผิวทาง จำนวน 162 คน คิดเป็นร้อยละ 38.57 การเกรดปรับๆ จำนวน 135 คน คิดเป็นร้อยละ 32.14 และการซ่อมปะหลุม จำนวน 123 คน คิดเป็นร้อยละ 29.29

3. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีการใช้บริการซ่อมแซมถนนประเภท ถนนลาดยาง จำนวน 190 คน คิดเป็นร้อยละ 45.24 ถนนคอนกรีต จำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 22.62 ถนนหินคลุก จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 17.14 และถนนลูกรัง จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 15.00

## **ตอนที่ 2** ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

**ตาราง** สรุปความพึงพอใจของผู้รับบริการ ด้านงานให้บริการซ่อมแซมถนน

การให้บริการ	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	S.D.	ร้อยละ	ระดับความ พึงพอใจ	คะแนน
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ					
1. ด้านบริการและขั้นตอนการให้บริการ	4.91	0.93	98.26	มากที่สุด	10
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.93	0.95	98.62	มากที่สุด	10
3. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	4.90	0.92	98.08	มากที่สุด	10
<b>ภาพรวม</b>	4.92	0.94	98.32	มากที่สุด	10

**ผลการวิเคราะห์ข้อมูล** เพื่อหาระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนที่มีผลต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนจังหวัดศรีสะเกษ อำเภอเมืองศรีสะเกษ จังหวัดศรีสะเกษ ด้านงานให้บริการการซ่อมแซม ถนน สรุปได้ว่า

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ด้านงานให้บริการการซ่อมแซมถนนพบว่า มีความพึงพอใจอยู่ระดับ มากที่สุด ( $\bar{X} = 4.92$  คิดเป็นร้อยละ 98.32 ) คิดเป็นระดับคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 10 คะแนน ซึ่งสามารถแยกระดับความพึงพอใจตามด้านต่าง ๆ ดังนี้

ความพึงพอใจต่อด้านบริการและขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.91$  คิดเป็น ร้อยละ 98.26 ) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.93$  คิดเป็นร้อยละ 98.62 ) และด้าน สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.90$  คิดเป็นร้อยละ 98.08 )

## (5) งานให้บริการอุทยานการเรียนรู้ศรีสะเกษ (SSK PARK)

**ตอนที่ 1** คุณสมบัติทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

**ตาราง** ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างของประชาชน ที่มาใช้บริการด้านงานให้บริการอุทยานการเรียนรู้ศรีสะเกษ (SSK PARK)

ข้อมูล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
<b>1. ประเภทของผู้ใช้บริการ</b>		
นักเรียน/นักศึกษา	313	69.56
ข้าราชการ	47	10.44
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	18	4.00
ประชาชนทั่วไป	67	14.89
อื่น ๆ	5	1.11
รวม	450	100.00
<b>2. ระดับอายุ</b>		
ต่ำกว่า 14 ปี	82	18.22
15 - 24 ปี	298	66.22
25 ปี ขึ้นไป	70	15.56
รวม	450	100.00
<b>3. ลักษณะการใช้บริการ</b>		
อ่านหนังสือ	144	32.00
ยืมหนังสือ	27	6.00
สืบค้น	35	7.78
นั่งทำงาน	103	22.89
จัดประชุม	5	1.11
จัดกิจกรรม	54	12.00
ชมภาพยนตร์	38	8.44
เล่นเกม	44	9.78
รวม	450	100.00
<b>4. ความถี่ของการใช้บริการ</b>		
1 ครั้ง/เดือน	27	6.00
2 - 5 ครั้ง/เดือน	62	13.78
6 - 10 ครั้ง/เดือน	146	32.44
11 ครั้ง/เดือน ขึ้นไป	215	47.48
รวม	450	100.00

ตาราง ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างของประชาชน ที่มาใช้บริการด้านงานให้บริการอุทยานการเรียนรู้ศรีสะเกษ (SSK PARK) (ต่อ)

ข้อมูล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
5. ระยะเวลาในการใช้บริการต่อครั้ง		
น้อยกว่า 1 ชั่วโมง	145	32.22
1 – 2 ชั่วโมง/ครั้ง	253	56.22
3 – 4 ชั่วโมง/ครั้ง	43	9.56
มากกว่า 4 ชั่วโมงขึ้นไป/ครั้ง	9	2.00
รวม	450	100.00
6. ช่วงเวลาที่ใช้บริการ		
08.30 – 12.00 น.	36	8.00
12.01 – 13.00 น.	10	2.22
13.01 – 18.30 น.	404	89.78
รวม	450	100.00

ผลการวิเคราะห์ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มาใช้บริการด้านงานให้บริการอุทยานการเรียนรู้ศรีสะเกษ (SSK PARK) จำนวน 450 คน สรุปดังนี้

1. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นนักเรียน/นักศึกษา จำนวน 313 คน คิดเป็นร้อยละ 69.56 ประชาชนทั่วไป จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 14.89 ข้าราชการ จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 10.44 พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 4.00 และ อื่น ๆ จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.11

2. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีอายุ 15-24 ปี จำนวน 298 คน คิดเป็นร้อยละ 66.22 อายุต่ำกว่า 14 ปี จำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 18.22 และอายุ 25 ปี ขึ้นไป จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 15.56

3. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีลักษณะการใช้บริการคือ อ่านหนังสือ จำนวน 144 คน คิดเป็นร้อยละ 32.00 นั่งทำงาน จำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 22.89 จัดกิจกรรม จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 12.00 เล่นเกม จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 9.78 ชมภาพยนตร์ จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 8.44 สืบค้น จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 7.78 ยืมหนังสือ จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 6.00 และ จัดประชุม จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.11

4. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีความถี่ในการใช้บริการ 11 ครั้ง/เดือน ขึ้นไป จำนวน 215 คน คิดเป็นร้อยละ 47.48 6 – 10 ครั้ง/เดือน จำนวน 146 คน คิดเป็นร้อยละ 32.44 2 - 5 ครั้ง/เดือน จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 13.78 และ 1 ครั้ง/เดือน จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 6.00

5. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีระยะเวลาในการใช้บริการอยู่ที่ 1 – 2 ชั่วโมง/ครั้ง จำนวน 253 คน คิดเป็นร้อยละ 56.22 น้อยกว่า 1 ชั่วโมง/ครั้ง จำนวน 145 คน คิดเป็นร้อยละ 32.22 3 – 4 ชั่วโมง/ครั้ง จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 9.56 และมากกว่า 4 ชั่วโมง/ครั้ง จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 2.00

6. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มาใช้บริการในช่วงเวลา 13.01 – 18.30 จำนวน 404 คน คิดเป็นร้อยละ 89.78 ช่วงเวลา 08.30 – 12.00 น. จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 8.00 และช่วงเวลา 12.01 – 13.00 จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.00

## ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

**ตาราง** สรุปความพึงพอใจของผู้รับบริการ ด้านงานให้บริการอุทยานการเรียนรู้ศรีสะเกษ (SSK PARK)

การให้บริการ	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	S.D.	ร้อยละ	ระดับความ พึงพอใจ	คะแนน
<b>ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ</b>					
1. ด้านบริการและขั้นตอนการให้บริการ	4.34	0.74	86.77	มาก	8
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.37	0.74	87.36	มาก	8
3. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	4.38	0.75	87.70	มาก	8
<b>ภาพรวม</b>	4.36	0.71	87.28	มาก	8

**ผลการวิเคราะห์ข้อมูล** เพื่อหาระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนที่มีผลต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดศรีสะเกษ อำเภอเมืองศรีสะเกษ จังหวัดศรีสะเกษ ด้านงานให้บริการอุทยานการเรียนรู้ศรีสะเกษ (SSK PARK) สรุปได้ว่า

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ด้านงานให้บริการอุทยานการเรียนรู้ศรีสะเกษ (SSK PARK) พบว่ามีความพึงพอใจอยู่ระดับมาก ( $\bar{X} = 4.36$  คิดเป็นร้อยละ 87.28 ) คิดเป็นระดับคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 8 คะแนน ซึ่งสามารถแยกระดับความพึงพอใจตามด้านต่าง ๆ ดังนี้

ความพึงพอใจต่อด้านบริการและขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.34$  คิดเป็นร้อยละ 86.77 ) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.37$  คิดเป็นร้อยละ 87.36 ) และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.38$  คิดเป็นร้อยละ 87.70 )

## (6) งานให้บริการการจัดเก็บค่าธรรมเนียมจากผู้เข้าพักโรงแรม

### ตอนที่ 1 คุณสมบัติทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

**ตาราง** ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างของประชาชน ที่มาใช้บริการด้านงานให้บริการการจัดเก็บค่าธรรมเนียมจากผู้เข้าพักโรงแรม

ข้อมูล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. ประเภทของผู้ใช้บริการ		
เจ้าของกิจการ	85	56.67
ผู้จัดการโรงแรม	65	43.33
อื่น ๆ	0	0
รวม	150	100.00



**ตาราง** ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างของประชาชน ที่มาใช้บริการด้านงานให้บริการการจัดเก็บค่าธรรมเนียมจากผู้เข้าพักโรงแรม (ต่อ)

ข้อมูล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
<b>2. ขนาดของโรงแรม</b>		
5 – 50 ห้องพัก	125	85.03
51 – 100 ห้องพัก	17	11.56
101 – 150 ห้องพัก	5	3.40
151 ห้องพักขึ้นไป	0	0
รวม	147	100.00
<b>3. การชำระค่าธรรมเนียม</b>		
ชำระที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดศรีสะเกษ	0	0
ชำระที่หน่วยรับบริการ	147	100
ชำระผ่านธนาคาร	0	0
อื่น ๆ	0	0
รวม	147	100.00
<b>4. ระยะเวลาประกอบกิจการ</b>		
น้อยกว่า 5 ปี	15	10.27
6 – 10 ปี	52	35.62
11 ปี ขึ้นไป	80	54.79
รวม	147	100.00

**ผลการวิเคราะห์** ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มาใช้บริการด้านงานให้บริการการจัดเก็บค่าธรรมเนียมจากผู้เข้าพักโรงแรม จำนวน 147 คน สรุปดังนี้

1. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเจ้าของกิจการ จำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 55.78 และเป็นผู้จัดการโรงแรม จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 44.22
2. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ประกอบธุรกิจโรงแรมขนาด 5 – 50 ห้องพัก จำนวน 125 คน คิดเป็นร้อยละ 85.03 โรงแรมขนาด 51 – 100 ห้องพัก จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 11.56 และโรงแรมขนาด 101 - 150 ห้องพัก จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 3.40
3. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีการชำระค่าธรรมเนียมที่ องค์การบริหารส่วนจังหวัดศรีสะเกษ จำนวน 147 คน คิดเป็นร้อยละ 100

4. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ประกอบกิจการโรงแรมเป็นระยะเวลา 11 ปีขึ้นไป จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 54.79 ระยะเวลา 6 – 10 ปี จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 35.62 และ น้อยกว่า 5 ปี จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 10.27

## ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ตาราง สรุปความพึงพอใจของผู้รับบริการ ด้านงานให้บริการการจัดเก็บค่าธรรมเนียมจากผู้เข้าพักโรงแรม

การให้บริการ	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	S.D.	ร้อยละ	ระดับความ พึงพอใจ	คะแนน
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ					
1. ด้านบริการและขั้นตอนการให้บริการ	4.51	0.78	90.27	มากที่สุด	9
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.79	0.91	95.71	มากที่สุด	10
3. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	4.46	0.69	89.20	มากที่สุด	8
ภาพรวม	4.59	0.79	91.72	มากที่สุด	9

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อหาระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนที่มีผลต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดศรีสะเกษ อำเภอเมืองศรีสะเกษ จังหวัดศรีสะเกษ ด้านงานให้บริการการจัดเก็บค่าธรรมเนียมจากผู้เข้าพักโรงแรม สรุปได้ว่า

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ด้านงานให้บริการการจัดเก็บค่าธรรมเนียมจากผู้เข้าพักโรงแรมพบว่า มีความพึงพอใจอยู่ระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.59$  คิดเป็นร้อยละ 91.72) คิดเป็นระดับคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 9 คะแนน ซึ่งสามารถแยกระดับความพึงพอใจตามด้านต่าง ๆ ดังนี้

ความพึงพอใจต่อด้านบริการและขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.51$  คิดเป็นร้อยละ 90.27) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.79$  คิดเป็นร้อยละ 95.71) และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.46$  คิดเป็นร้อยละ 89.20)

## (7) งานให้บริการการจัดเก็บภาษีจากผู้ค้าปลีกน้ำมัน

### ตอนที่ 1 คุณสมบัติทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตาราง ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างของประชาชน ที่มาใช้บริการด้านงานให้บริการการจัดเก็บภาษีจากผู้ค้าปลีกน้ำมัน

ข้อมูล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. ประเภทของผู้ใช้บริการ		
เจ้าของกิจการ	147	42.00
ผู้จัดการสถานีบริการน้ำมัน	170	48.57
อื่น ๆ	33	9.43
รวม	350	100.00

**ตาราง** ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างของประชาชน ที่มาใช้บริการด้านงานให้บริการการจัดเก็บภาษีจากผู้ค้าปลีกน้ำมัน (ต่อ)

ข้อมูล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
2. ขนาดของสถานีสervisน้ำมัน		
1 หัวจ่าย	48	13.17
2 – 5 หัวจ่าย	145	41.43
6 – 10 หัวจ่าย	125	35.71
11 หัวจ่ายขึ้นไป	32	9.14
รวม	350	100.00
ข้อมูล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
3. การชำระค่าธรรมเนียม		
ชำระที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดศรีสะเกษ	20	5.71
ชำระที่หน่วยรับบริการ	235	67.14
ชำระผ่านธนาคาร	75	21.43
อื่น ๆ	20	5.71
รวม	350	100.00
ข้อมูล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
4. ระยะเวลาประกอบกิจการ		
น้อยกว่า 5 ปี	121	34.57
6 – 10 ปี	202	57.71
11 ปี ขึ้นไป	27	7.71
รวม	350	100.00

**ผลการวิเคราะห์** ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มาใช้บริการด้านงานให้บริการการจัดเก็บภาษีจากผู้ค้าปลีกน้ำมัน จำนวน 350 คน สรุปดังนี้

1. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นผู้จัดการสถานีสervisน้ำมัน จำนวน 170 คน คิดเป็นร้อยละ 48.57 เป็นเจ้าของกิจการ จำนวน 147 คน คิดเป็นร้อยละ 42.00 และอื่น ๆ จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 9.43

2. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ประกอบธุรกิจสถานีสervisน้ำมันขนาด 2 – 5 หัวจ่าย จำนวน 145 คน คิดเป็นร้อยละ 41.43 ขนาด 6 – 10 หัวจ่าย จำนวน 125 คน คิดเป็นร้อยละ 35.71 ขนาด 1 หัวจ่าย จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 13.17 และขนาด 11 หัวจ่ายขึ้นไป จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 9.14

3. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีการชำระค่าธรรมเนียมที่ หน่วยรับบริการ จำนวน 235 คน คิดเป็นร้อยละ 67.14 ชำระผ่านธนาคาร จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 21.43 ชำระที่องค์การบริหารส่วนจังหวัด ศรีสะเกษ จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 5.71 และอื่น ๆ จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 5.71

4. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ประกอบกิจการโรงแรมเป็นระยะเวลา 6 – 10 ปี จำนวน 202 คน คิดเป็นร้อยละ 57.71 ระยะเวลาน้อยกว่า 5 ปี จำนวน 121 คน คิดเป็นร้อยละ 34.57 และระยะเวลา 11 ปีขึ้นไป จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 7.71

## ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ตาราง สรุปความพึงพอใจของผู้รับบริการ ด้านงานให้บริการการจัดเก็บภาษีจากผู้ค้าปลีกน้ำมัน

การให้บริการ	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	S.D.	ร้อยละ	ระดับความ พึงพอใจ	คะแนน
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ					
1. ด้านบริการและขั้นตอนการให้บริการ	4.83	0.92	96.61	มากที่สุด	10
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.88	0.93	97.57	มากที่สุด	10
3. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	4.83	0.90	96.70	มากที่สุด	10
ภาพรวม	4.85	0.93	96.96	มากที่สุด	10

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อหาระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนที่มีผลต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนจังหวัดศรีสะเกษ อำเภอเมืองศรีสะเกษ จังหวัดศรีสะเกษ ด้านงานให้บริการการจัดเก็บ ภาษีจากผู้ค้าปลีกน้ำมัน สรุปได้ว่า

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ด้านงานให้บริการการจัดเก็บภาษีจากผู้ค้าปลีกน้ำมัน พบว่า มีความ พึงพอใจอยู่ระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.85$  คิดเป็นร้อยละ 96.96 ) คิดเป็นระดับคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ ในระดับ 10 คะแนน ซึ่งสามารถแยกระดับความพึงพอใจตามด้านต่าง ๆ ดังนี้

ความพึงพอใจต่อด้านบริการและขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.83$  คิดเป็น ร้อยละ 96.61 ) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.88$  คิดเป็นร้อยละ 97.57 ) และด้าน สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.83$  คิดเป็นร้อยละ 96.70 )

## (8) งานให้บริการการจัดการศึกษา

**ตอนที่ 1** คุณสมบัติทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

**ตาราง** ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างของประชาชน ที่ใช้บริการด้านงานให้บริการจัดการศึกษา

ข้อมูล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศของผู้ตอบแบบสอบถาม		
ชาย	176	41.90
หญิง	244	58.10
รวม	420	100.00
2. ระดับชั้นของผู้ตอบแบบสอบถาม		
ป.1	5	1.19
ป.2	5	1.19
ป.3	5	1.19
ป.4	10	2.38
ป.5	17	4.05
ป.6	40	9.52
ม.1	45	10.71
ม.2	52	12.38
ม.3	55	13.10
ม.4	54	12.86
ม.5	65	15.48
ม.6	67	15.95
รวม	420	100.00

**ผลการวิเคราะห์** ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้บริการด้านงานให้บริการจัดการศึกษา จำนวน 420 คน สรุปดังนี้

1. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 244 คน คิดเป็นร้อยละ 58.10 และเป็นเพศชาย จำนวน 176 คน คิดเป็นร้อยละ 41.90

2. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ศึกษาอยู่ในระดับ ม.6 จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 15.95 ระดับ ม.5 จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 15.48 ระดับ ม.3 จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 13.10 ระดับ ม.4 จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 12.86 ระดับ ม.2 จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 12.38 ระดับ ม.1 จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 10.71 ระดับ ป.6 จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 9.52 ระดับ ป.5 จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 4.05 ระดับ ป.4 จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.38 ระดับ ป.1, ป.2 และป.3 ระดับละ 5 คน คิดเป็นร้อยละ ระดับละ 1.19

## ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ตาราง สรุปความพึงพอใจของผู้รับบริการ ด้านงานให้บริการจัดการศึกษา

การให้บริการ	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	S.D.	ร้อยละ	ระดับความ พึงพอใจ	คะแนน
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ					
1. ด้านบริการและขั้นตอนการให้บริการ (กระบวนการและขั้นตอนการเรียนรู้)	4.55	0.78	91.03	มากที่สุด	9
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (คุณลักษณะครูผู้สอน)	4.47	0.78	89.40	มาก	8
3. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก (สถานที่ สื่อการเรียนการสอน และ สิ่งอำนวยความสะดวก)	4.55	0.79	90.96	มากที่สุด	9
4. ด้านรูปแบบการให้บริการ (รูปแบบการจัดการเรียนรู้)	4.55	0.79	91.04	มากที่สุด	9
<b>ภาพรวม</b>	4.53	0.78	90.61	มากที่สุด	9

**ผลการวิเคราะห์ข้อมูล** เพื่อหาระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนที่มีผลต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดศรีสะเกษ อำเภอเมืองศรีสะเกษ จังหวัดศรีสะเกษ ด้านงานให้บริการจัดการศึกษาสรุปได้ว่า

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ด้านงานการศึกษาพบว่า มีความพึงพอใจอยู่ระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.53$  คิดเป็นร้อยละ 90.61 ) คิดเป็นระดับคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 9 คะแนน ซึ่งสามารถแยกระดับความพึงพอใจตามด้านต่าง ๆ ดังนี้

ความพึงพอใจต่อด้านบริการและขั้นตอนการให้บริการ(กระบวนการและขั้นตอนการเรียนรู้) อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.55$  คิดเป็นร้อยละ 91.03 ) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ(คุณลักษณะครูผู้สอน) อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.47$  คิดเป็นร้อยละ 89.40 ) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก(สถานที่ สื่อการเรียนการสอน และสิ่งอำนวยความสะดวก) อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.55$  คิดเป็นร้อยละ 90.96 ) และด้านรูปแบบการให้บริการ(รูปแบบการจัดการเรียนรู้) อยู่ในระดับมากที่สุด( $\bar{X} = 4.53$  คิดเป็นร้อยละ 91.04 )

## (9) งานให้บริการด้านงานให้บริการสาธารณสุข

**ตอนที่ 1** คุณสมบัติทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

**ตาราง** ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างของประชาชน ที่ใช้บริการด้านงานให้บริการสาธารณสุข

ข้อมูล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. อาชีพของผู้รับบริการ		
ข้าราชการ	96	64.00
พนักงานของรัฐ	41	27.33
ประชาชนทั่วไป	13	8.67
อื่น ๆ	0	0
รวม	150	100.00
ข้อมูล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
2. ประเภทงานที่รับบริการ		
งานส่งเสริมสุขภาพ	50	33.33
งานป้องกันและควบคุมโรค	50	33.33
งานการแพทย์ฉุกเฉิน	50	33.33
รวม	150	100.00

**ผลการวิเคราะห์** ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้บริการด้านงานให้บริการสาธารณสุข จำนวน 150 คน สรุปดังนี้

1. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีอาชีพข้าราชการ จำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 64.00 พนักงานของรัฐ จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 27.33 และเป็นประชาชนทั่วไป จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 8.67

2. ผู้ตอบแบบสอบถาม เข้ารับบริการงานประเภท งานส่งเสริมสุขภาพ งานป้องกันและควบคุมโรค และงานการแพทย์ฉุกเฉิน เป็นจำนวนเท่า ๆ กัน โดยรับบริการงานละ 50 คน แต่ละประเภทงานคิดเป็นร้อยละ 33.33

**ตอนที่ 2** ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

**ตาราง** สรุปความพึงพอใจของผู้รับบริการ ด้านงานให้บริการสาธารณสุข

การให้บริการ	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	S.D.	ร้อยละ	ระดับความ พึงพอใจ	คะแนน
<b>ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ</b>					
1. ด้านบริการและขั้นตอนการให้บริการ	4.36	0.72	87.25	มาก	8
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.48	0.79	89.60	มาก	8
3. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	4.33	0.66	89.56	มาก	8
<b>ภาพรวม</b>	4.39	0.72	87.80	มาก	8



ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อหาระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนที่มีผลต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดศรีสะเกษ อำเภอเมืองศรีสะเกษ จังหวัดศรีสะเกษ ด้านงานให้บริการสาธารณสุขสรุปได้ว่า

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ด้านงานให้บริการสาธารณสุข พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ระดับมาก ( $\bar{X} = 4.39$ ) คิดเป็นระดับคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 8 คะแนน ซึ่งสามารถแยกระดับความพึงพอใจตามด้านต่าง ๆ ดังนี้

ความพึงพอใจต่อด้านบริการและขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.36$  คิดเป็นร้อยละ 87.25) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.48$  คิดเป็นร้อยละ 89.60) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.33$  คิดเป็นร้อยละ 89.56)

#### (10) งานให้บริการด้านการเบิกจ่ายเงิน

##### ตอนที่ 1 คุณสมบัติทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตาราง ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างของประชาชน ที่ใช้บริการด้านงานให้บริการเบิกจ่ายเงิน

ข้อมูล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. ประเภทของผู้รับบริการ		
ส่วนราชการ	278	79.43
ภาคเอกชน	54	15.43
อื่น ๆ	18	5.14
รวม	350	100.00
ข้อมูล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
2. สถานภาพของผู้รับบริการ		
ข้าราชการ/ครู สังกัด อบจ.ศก.	254	72.57
ลูกจ้างประจำ	28	8.00
พนักงานจ้าง	22	6.29
ข้าราชการบำนาญ	20	5.71
ผู้ประกอบการ	26	7.43
อื่น ๆ	0	0
รวม	350	100.00

ผลการวิเคราะห์ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้บริการด้านงานให้บริการเบิกจ่ายเงิน จำนวน 350 คน สรุปดังนี้

1. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นส่วนราชการ จำนวน 278 คน คิดเป็นร้อยละ 79.43 เป็นภาคเอกชน จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 15.43 และอื่น ๆ จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 5.14

2. ผู้ตอบแบบสอบถาม มีสถานภาพเป็นข้าราชการ จำนวน 254 คน คิดเป็นร้อยละ 72.57 ลูกจ้างประจำ จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 8.00 ผู้ประกอบกิจการ จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 7.43 พนักงานจ้าง จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 6.29 และเป็นข้าราชการบำนาญ จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 5.71

## ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

**ตาราง** สรุปความพึงพอใจของผู้รับบริการ ด้านงานให้บริการเบิกจ่ายเงิน

การให้บริการ	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	S.D.	ร้อยละ	ระดับความ พึงพอใจ	คะแนน
<b>ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ</b>					
1. ด้านบริการและขั้นตอนการให้บริการ	4.81	0.88	96.29	มากที่สุด	10
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.87	0.92	97.39	มากที่สุด	10
3. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	4.85	0.92	96.95	มากที่สุด	10
<b>ภาพรวม</b>	4.84	0.91	96.88	มากที่สุด	10

**ผลการวิเคราะห์ข้อมูล** เพื่อหาระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนที่มีผลต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดศรีสะเกษ อำเภอเมืองศรีสะเกษ จังหวัดศรีสะเกษ ด้านงานให้บริการเบิกจ่ายเงินสรุปได้ว่า

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ด้านงานให้บริการสาธารณสุข พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ระดับมากที่สุด (  $\bar{X}$  = 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.88) คิดเป็นระดับคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 10 คะแนน ซึ่งสามารถแยกระดับความพึงพอใจตามด้านต่าง ๆ ดังนี้

ความพึงพอใจต่อด้านบริการและขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมาก (  $\bar{X}$  = 4.81 คิดเป็นร้อยละ 96.29 ) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมาก (  $\bar{X}$  = 4.87 คิดเป็นร้อยละ 97.39 ) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมาก (  $\bar{X}$  = 4.85 คิดเป็นร้อยละ 96.95 )

### สรุปผลในภาพรวม

ตาราง สรุปผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีผลต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดศรีสะเกษ  
อำเภอเมืองศรีสะเกษ จังหวัดศรีสะเกษ

งานบริการ	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ )	S.D.	ร้อยละ	ระดับ ความพึงพอใจ	ระดับ คะแนน
1. งานให้บริการห้องประชุมศูนย์โอทอป อบจ.ศรีสะเกษ	4.88	0.94	97.58	มากที่สุด	10
2. งานให้บริการสถานีขนส่งผู้โดยสาร อ.กันทรลักษ์	4.74	0.85	94.86	มากที่สุด	9
3. งานให้บริการการขุดเจาะบ่อบาดาล	4.76	0.88	95.19	มากที่สุด	10
4. งานให้บริการซ่อมแซมถนน	4.92	0.94	98.32	มากที่สุด	10
5. งานให้บริการอุทยานการเรียนรู้ศรีสะเกษ (SSK PARK)	4.36	0.71	87.28	มาก	8
6. งานให้บริการการจัดเก็บค่าธรรมเนียม จากผู้เข้าพักโรงแรม	4.59	0.82	91.72	มากที่สุด	9
7. งานให้บริการการจัดเก็บภาษีจากผู้ค้า ปลีกลำมัน	4.85	0.92	96.96	มากที่สุด	10
8. งานให้บริการเบิกจ่ายเงิน	4.84	0.91	96.88	มากที่สุด	10
9. งานให้บริการการจัดการศึกษา	4.53	0.78	90.61	มากที่สุด	9
10. งานให้บริการด้านสาธารณสุข	4.39	0.72	87.80	มาก	8
<b>การให้บริการโดยภาพรวม</b>	<b>4.69</b>	<b>0.86</b>	<b>93.72</b>	มากที่สุด	9

**ผลการวิเคราะห์ข้อมูล** เพื่อหาระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนที่มีผลต่อการให้บริการของ  
องค์การบริหารส่วนจังหวัดศรีสะเกษ อำเภอเมืองศรีสะเกษ จังหวัดศรีสะเกษ ในภาพรวม สรุปได้ว่า

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีผลต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดศรีสะเกษ อำเภอ  
เมืองศรีสะเกษ จังหวัดศรีสะเกษ ในภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.69$  คิดเป็นร้อยละ  
93.72) คิดเป็นระดับคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 9 คะแนน

เมื่อเรียงลำดับการให้บริการที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ งานให้บริการ  
ซ่อมแซมถนน ( $\bar{X} = 4.92$  คิดเป็นร้อยละ 98.32) รองลงมาคือ งานให้บริการห้องประชุมโอทอป  
อบจ.ศรีสะเกษ ( $\bar{X} = 4.88$  คิดเป็นร้อยละ 97.58) และ งานให้บริการจัดเก็บภาษีจากผู้ค้าปลีกลำมัน  
( $\bar{X} = 4.85$  คิดเป็นร้อยละ 96.96)

และเมื่อเรียงลำดับการให้บริการที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจน้อยที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ งานให้บริการอุทยานการเรียนรู้ศรีสะเกษ (SSK PARK) ( $\bar{X} = 4.36$  คิดเป็นร้อยละ 87.28) งานให้บริการด้านสาธารณสุข ( $\bar{X} = 4.39$  คิดเป็นร้อยละ 87.80) และงานให้บริการด้านการศึกษา ( $\bar{X} = 4.53$  คิดเป็นร้อยละ 90.61)

**ตาราง** สรุปความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดศรีสะเกษ ในภาพรวม

การให้บริการ	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	S.D.	ร้อยละ	ระดับความ พึงพอใจ	คะแนน
<b>ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ</b>					
1. ด้านบริการและขั้นตอนการให้บริการ	4.61	0.84	92.21	มากที่สุด	9
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.67	0.86	93.40	มากที่สุด	9
3. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	4.56	0.84	91.54	มากที่สุด	9
<b>ภาพรวม</b>	4.61	0.85	92.38	มากที่สุด	9

**ผลการวิเคราะห์ข้อมูล** ความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดศรีสะเกษ ความพึงพอใจต่อด้านบริการและขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.61$  คิดเป็นร้อยละ 92.21 ) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.67$  คิดเป็นร้อยละ 93.40 ) และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.56$  คิดเป็นร้อยละ 91.54 )

ภาคผนวก

**แบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดศรีสะเกษ**  
**ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567**

**งานให้บริการห้องประชุมศูนย์โอท็อป องค์การบริหารส่วนจังหวัดศรีสะเกษ**

**คำชี้แจง**

1. แบบสอบถามนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ห้องประชุมศูนย์โอท็อป องค์การบริหารส่วนจังหวัดศรีสะเกษ (ศูนย์แสดงและจำหน่ายสินค้าหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดศรีสะเกษ) เพื่อนำข้อมูลที่ได้รับไปกำหนดทิศทางและนโยบายการให้บริการ (คำตอบของท่านจะไม่มีผลกระทบต่อการทำงานของท่านแต่อย่างใด)

2. โปรดทำเครื่องหมาย  ลงใน  ที่ตรงกับความเป็นจริงของท่าน

**ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม**

1. ประเภทของผู้ตอบแบบสอบถาม

1) ส่วนราชการ  2) ภาคเอกชน  3) อื่นๆ (ระบุ).....

2. ลักษณะการใช้

1) ประชุม อบรม สัมมนา  2) จัดเลี้ยง  3) อื่นๆ (ระบุ).....

3. ระยะเวลาที่ใช้

1) 1 วัน  2) 2 วัน  3) 3 วัน  
 4) 4 วัน  5) 5 วัน  6) อื่นๆ (ระบุ).....

4. จำนวนผู้ใช้บริการต่อครั้ง

1) 1 – 100 คน  2) 101 – 200 คน  3) 201 – 300 คน  
 4) 301 – 400 คน  5) ตั้งแต่ 401 คนขึ้นไป

**ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดศรีสะเกษ**

ลำดับที่	ประเด็นรายละเอียดการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	<b>ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ</b>					
1.	ขั้นตอนการให้บริการชัดเจน					
2.	การให้บริการสะดวก รวดเร็ว					
3.	ให้บริการตามลำดับโดยไม่เลือกปฏิบัติ					
4.	มีผังแสดงลำดับขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน					
5.	มีการแจ้งผลการให้บริการต่อผู้รับบริการโดยตรง					

/ต่อด้านหลัง

ลำดับ ที่	ประเด็นรายละเอียดการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด
<b>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>						
1.	อธยาศัยดีสุภาพเรียบร้อย					
2.	มีความรู้ความเข้าใจในงานที่ให้บริการชัดเจน					
3.	มีความกระตือรือร้น เอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ					
4.	ให้บริการตรงต่อเวลา					
5.	ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์ โปร่งใสและเป็นธรรม					
<b>ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก</b>						
1.	มีแบบฟอร์มคำร้องขอรับบริการชัดเจนเพียงพอ					
2.	มีวัสดุ อุปกรณ์อำนวยความสะดวกอย่างพอเพียง					
3.	สถานที่ให้บริการสะดวก สะอาด ปลอดภัย					
4.	มีการให้ข้อมูลการบริการนอกสถานที่					
5.	มีป้ายสัญลักษณ์แสดงสถานที่การให้บริการที่ชัดเจน					

### ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณท่านที่เป็นส่วนหนึ่งในการให้ข้อมูลการให้บริการ  
ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดศรีสะเกษ





ลำดับ ที่	ประเด็นรายละเอียดการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
		มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด
<b>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>						
1.	อธยาศัยดีสุภาพเรียบร้อย					
2.	มีความรู้ความเข้าใจในงานที่ให้บริการชัดเจน					
3.	มีความกระตือรือร้น เอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ					
4.	ให้บริการตรงต่อเวลา					
5.	ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์ โปร่งใสและเป็นธรรม					
<b>ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก</b>						
1.	มีแบบฟอร์มคำร้องขอรับบริการชัดเจนเพียงพอ					
2.	มีวัสดุ อุปกรณ์อำนวยความสะดวกอย่างพอเพียง					
3.	สถานที่ให้บริการสะดวก สะอาด ปลอดภัย					
4.	มีการให้ข้อมูลการบริการนอกสถานที่					
5.	มีป้ายสัญลักษณ์แสดงสถานที่การให้บริการที่ชัดเจน					

### ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณท่านที่เป็นส่วนหนึ่งในการให้ข้อมูลการให้บริการ  
ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดศรีสะเกษ



ลำดับ ที่	ประเด็นรายละเอียดการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>						
1.	อธยาศัยสุภาพเรียบร้อย					
2.	มีความรู้ความเข้าใจในงานที่ให้บริการชัดเจน					
3.	มีความกระตือรือร้น เอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ					
4.	ให้บริการตรงต่อเวลา					
5.	ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์ โปร่งใสและเป็นธรรม					
<b>ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก</b>						
1.	มีแบบฟอร์มคำร้องขอรับบริการชัดเจนเพียงพอ					
2.	มีวัสดุ อุปกรณ์อำนวยความสะดวกอย่างพอเพียง					
3.	สถานที่ให้บริการสะดวก สะอาด ปลอดภัย					
4.	มีการให้ข้อมูลการบริการนอกสถานที่					
5.	มีป้ายสัญลักษณ์แสดงสถานที่การให้บริการที่ชัดเจน					

### ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณท่านที่เป็นส่วนหนึ่งในการให้ข้อมูลการให้บริการ  
ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดศรีสะเกษ

**แบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดศรีสะเกษ**  
**ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567**

**งานให้บริการการซ่อมแซมถนน**

**คำชี้แจง**

1. แบบสอบถามนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ การซ่อมแซมถนน เพื่อนำข้อมูลที่ได้รับไปกำหนดทิศทางและนโยบายการให้บริการ (คำตอบของท่านจะไม่มีผลกระทบต่อกรให้บริการของท่านแต่อย่างใด)

2. โปรดทำเครื่องหมาย  ลงใน  และเติมข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงของท่าน

**ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม**

1. สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

- 1) ข้าราชการ                       2) พนักงานของรัฐ  
 3) ประชาชนทั่วไป                 4) อื่นๆ (ระบุ).....

2. ลักษณะของการซ่อมแซม

- 1) เกรตปรับแต่งผิวจราจร         2) ซ่อมปะหลุม  
 3) ปูทับผิวจราจรเดิม               4) อื่นๆ (ระบุ).....

3. ประเภทของถนน

- 1) ถนนลูกรัง                           2) ถนนหินคลุก                       3) ถนนคอนกรีต  
 4) ถนนลาดยาง                       5) อื่นๆ (ระบุ).....

4. พื้นที่ดำเนินการ

อำเภอ.....

**ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดศรีสะเกษ**

ลำดับ ที่	ประเด็นรายละเอียดการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	<b>ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ</b>					
1.	ขั้นตอนการให้บริการชัดเจน					
2.	การให้บริการสะดวก รวดเร็ว					
3.	ให้บริการตามลำดับโดยไม่เลือกปฏิบัติ					
4.	มีผังแสดงลำดับขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน					
5.	มีการแจ้งผลการให้บริการต่อผู้รับบริการโดยตรง					

ลำดับ ที่	ประเด็นรายละเอียดการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
		มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด
<b>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>						
1.	อธยาศัยดีสุภาพเรียบร้อย					
2.	มีความรู้ความเข้าใจในงานที่ให้บริการชัดเจน					
3.	มีความกระตือรือร้น เอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ					
4.	ให้บริการตรงต่อเวลา					
5.	ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์ โปร่งใสและเป็นธรรม					
<b>ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก</b>						
1.	มีแบบฟอร์มคำร้องขอรับบริการชัดเจนเพียงพอ					
2.	มีวัสดุ อุปกรณ์อำนวยความสะดวกอย่างพอเพียง					
3.	สถานที่ให้บริการสะดวก สะอาด ปลอดภัย					
4.	มีการให้ข้อมูลการบริการนอกสถานที่					
5.	มีป้ายสัญลักษณ์แสดงสถานที่การให้บริการที่ชัดเจน					

### ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณท่านที่เป็นส่วนหนึ่งในการให้ข้อมูลการให้บริการ  
ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดศรีสะเกษ

**แบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดศรีสะเกษ**  
**ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567**

**งานให้บริการอุทยานการเรียนรู้ศรีสะเกษ (SSK PARK)**

**คำชี้แจง**

1. แบบสอบถามนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการอุทยานการเรียนรู้ศรีสะเกษ (SSK PARK) เพื่อนำข้อมูลที่ได้รับไปกำหนดทิศทางและนโยบายการให้บริการ (คำตอบของท่าน จะไม่มีผลกระทบต่อกรารับบริการของท่านแต่อย่างใด)
2. โปรดทำเครื่องหมาย  ลงใน  ที่ตรงกับความเป็นจริงของท่าน

**ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม**

1. สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม
- 1) นักเรียน/นักศึกษา       2) ข้าราชการ       3) รัฐวิสาหกิจ  
 4) ประชาชนทั่วไป       5) อื่นๆ (ระบุ).....
2. อายุ
- 1) ต่ำกว่า 14 ปี       2) 15-24 ปี       3) 25 ปี ขึ้นไป
3. ลักษณะการใช้บริการ
- 1) อ่านหนังสือ     2) ยืมหนังสือ     3) สืบค้นข้อมูล     4) นั่งทำงาน     5) จัดประชุม  
 6) จัดกิจกรรม     7) ชมภาพยนตร์     8) เล่นเกมส์และอุปกรณ์อื่น     9) อื่นๆ (ระบุ).....
4. ความถี่ของการใช้บริการ
- 1) 1 ครั้งต่อเดือน       2) 2 – 5 ครั้งต่อเดือน  
 3) 6 – 10 ครั้งต่อเดือน       4) 11 ครั้ง ต่อเดือนขึ้นไป
5. ระยะเวลาใช้บริการต่อครั้ง
- 1) น้อยกว่า 1 ชั่วโมง       2) 1 – 2 ชั่วโมง  
 3) 3 – 4 ชั่วโมง       4) 4 ชั่วโมง ขึ้นไป
6. ช่วงเวลาที่ใช้บริการบ่อยที่สุด
- 1) เวลา 08.30 – 12.00 น.     2) เวลา 12.00 – 13.00 น.     3) เวลา 13.00 – 18.30 น.

**ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดศรีสะเกษ**

ลำดับ ที่	ประเด็นรายละเอียดการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ</b>						
1.	ขั้นตอนการให้บริการชัดเจน					
2.	การให้บริการสะดวก รวดเร็ว					
3.	ให้บริการตามลำดับโดยไม่เลือกปฏิบัติ					
4.	มีผังแสดงลำดับขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน					
5.	มีการแจ้งผลการให้บริการต่อผู้รับบริการโดยตรง					

ลำดับ ที่	ประเด็นรายละเอียดการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด
<b>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>						
1.	อธยาศัยดีสุภาพเรียบร้อย					
2.	มีความรู้ความเข้าใจในงานที่ให้บริการชัดเจน					
3.	มีความกระตือรือร้น เอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ					
4.	ให้บริการตรงต่อเวลา					
5.	ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์ โปร่งใสและเป็นธรรม					
<b>ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก</b>						
1.	มีแบบฟอร์มคำร้องขอรับบริการชัดเจนเพียงพอ					
2.	มีวัสดุ อุปกรณ์อำนวยความสะดวกอย่างพอเพียง					
3.	สถานที่ให้บริการสะดวก สะอาด ปลอดภัย					
4.	มีการให้ข้อมูลการบริการนอกสถานที่					
5.	มีป้ายสัญลักษณ์แสดงสถานที่การให้บริการที่ชัดเจน					

### ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณท่านที่เป็นส่วนหนึ่งในการให้ข้อมูลการให้บริการ  
ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดศรีสะเกษ



**แบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดศรีสะเกษ**  
**ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567**

**งานให้บริการการจัดเก็บค่าธรรมเนียมจากผู้เข้าพักในโรงแรม**

**คำชี้แจง**

1. แบบสอบถามนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ การจัดเก็บค่าธรรมเนียมจากผู้เข้าพักในโรงแรม เพื่อนำข้อมูลที่ได้รับไปกำหนดทิศทางและนโยบายการให้บริการ (คำตอบของท่านจะไม่มีผลกระทบต่อารับบริการของท่านแต่อย่างใด)

2. โปรดทำเครื่องหมาย  ลงใน  ที่ตรงกับความเป็นจริงของท่าน

**ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม**

1. สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

1) เจ้าของกิจการ  2) ผู้จัดการโรงแรม  3) อื่นๆ (ระบุ).....

2. ขนาดของโรงแรม

1) 5 – 50 ห้องพัก  2) 51 – 100 ห้องพัก  
 3) 101 – 150 ห้องพัก  4) 151 ห้องพักขึ้นไป

3. ลักษณะการชำระค่าธรรมเนียม

1) ชำระที่ อบจ. ศก.  2) ชำระกับหน่วยรับบริการ  
 3) ชำระผ่านธนาคาร  4) อื่นๆ (ระบุ).....

4. ระยะเวลาประกอบกิจการโรงแรม

1) น้อยกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี  2) 6 – 10 ปี  3) 11 ปี ขึ้นไป

**ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดศรีสะเกษ**

ลำดับ ที่	ประเด็นรายละเอียดการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	<b>ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ</b>					
1.	ขั้นตอนการให้บริการชัดเจน					
2.	การให้บริการสะดวก รวดเร็ว					
3.	ให้บริการตามลำดับโดยไม่เลือกปฏิบัติ					
4.	มีผังแสดงลำดับขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน					
5.	มีการแจ้งผลการให้บริการต่อผู้รับบริการโดยตรง					

/ต่อต้านหลัง

ลำดับ ที่	ประเด็นรายละเอียดการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด
<b>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>						
1.	อธยาศัยสุภาพเรียบร้อย					
2.	มีความรู้ความเข้าใจในงานที่ให้บริการชัดเจน					
3.	มีความกระตือรือร้น เอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ					
4.	ให้บริการตรงต่อเวลา					
5.	ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์ โปร่งใสและเป็นธรรม					
<b>ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก</b>						
1.	มีแบบฟอร์มคำร้องขอรับบริการชัดเจนเพียงพอ					
2.	มีวัสดุ อุปกรณ์อำนวยความสะดวกอย่างพอเพียง					
3.	สถานที่ให้บริการสะดวก สะอาด ปลอดภัย					
4.	มีการให้ข้อมูลการบริการนอกสถานที่					
5.	มีป้ายสัญลักษณ์แสดงสถานที่การให้บริการที่ชัดเจน					

### ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณท่านที่เป็นส่วนหนึ่งในการให้ข้อมูลการให้บริการ  
ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดศรีสะเกษ

**แบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดศรีสะเกษ**  
**ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567**

**งานให้บริการการจัดเก็บภาษีจากผู้ค้าปลีกน้ำมัน**

**คำชี้แจง**

1. แบบสอบถามนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการการจัดเก็บภาษีจากผู้ค้าปลีกน้ำมัน เพื่อนำข้อมูลที่ได้รับไปกำหนดทิศทางและนโยบายการให้บริการ (คำตอบของท่านจะไม่มีผลกระทบต่อกรรับบริการของท่านแต่อย่างใด)

2. โปรดทำเครื่องหมาย  ลงใน  ที่ตรงกับความเป็นจริงของท่าน

**ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม**

1. สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

1) เจ้าของกิจการ  2) ผู้จัดการปั้มน้ำมัน  3) อื่นๆ (ระบุ).....

2. ขนาดของปั้มน้ำมัน

1) จำนวน 1 หัวจ่าย  2) จำนวน 2 – 5 หัวจ่าย  
 3) จำนวน 6 – 10 หัวจ่าย  4) จำนวน 11 หัวจ่ายขึ้นไป

3. ลักษณะการชำระค่าธรรมเนียม

1) ชำระที่ อบจ. ศก.  2) ชำระกับหน่วยรับบริการ  
 3) ชำระผ่านธนาคาร  4) อื่นๆ (ระบุ).....

4. ระยะเวลาประกอบกิจการจำหน่ายน้ำมัน

1) น้อยกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี  2) 6 – 10 ปี  3) 11 ปี ขึ้นไป

**ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดศรีสะเกษ**

ลำดับ ที่	ประเด็นรายละเอียดการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ</b>						
1.	ขั้นตอนการให้บริการชัดเจน					
2.	การให้บริการสะดวก รวดเร็ว					
3.	ให้บริการตามลำดับโดยไม่เลือกปฏิบัติ					
4.	มีผังแสดงลำดับขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน					
5.	มีการแจ้งผลการให้บริการต่อผู้รับบริการโดยตรง					

/ต่อต้านหลัง

ลำดับ ที่	ประเด็นรายละเอียดการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด
<b>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>						
1.	อธยาศัยสุภาพเรียบร้อย					
2.	มีความรู้ความเข้าใจในงานที่ให้บริการชัดเจน					
3.	มีความกระตือรือร้น เอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ					
4.	ให้บริการตรงต่อเวลา					
5.	ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์ โปร่งใสและเป็นธรรม					
<b>ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก</b>						
1.	มีแบบฟอร์มคำร้องขอรับบริการชัดเจนเพียงพอ					
2.	มีวัสดุ อุปกรณ์อำนวยความสะดวกอย่างพอเพียง					
3.	สถานที่ให้บริการสะดวก สะอาด ปลอดภัย					
4.	มีการให้ข้อมูลการบริการนอกสถานที่					
5.	มีป้ายสัญลักษณ์แสดงสถานที่การให้บริการที่ชัดเจน					

### ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณท่านที่เป็นส่วนหนึ่งในการให้ข้อมูลการให้บริการ  
ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดศรีสะเกษ

**แบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดศรีสะเกษ**  
**ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567**

**งานให้บริการเบิกจ่ายเงิน**

**คำชี้แจง**

1. แบบสอบถามนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการเบิกจ่ายเงิน เพื่อนำข้อมูลที่ได้รับไปกำหนดทิศทางและนโยบายการให้บริการ (คำตอบของท่านจะไม่มีผลกระทบต่อกรรับบริการของท่านแต่อย่างใด)

2. โปรดทำเครื่องหมาย  ลงใน  ที่ตรงกับความเป็นจริงของท่าน

**ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม**

1. ประเภทของผู้ตอบแบบสอบถาม

1) ส่วนราชการ       2) ภาคเอกชน       3) อื่นๆ (ระบุ).....

2. สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

1) ข้าราชการ อบจ. ศก./ ครู อบจ. ศก.       2) ลูกจ้างประจำ       3) พนักงานจ้าง

4) ข้าราชการบำนาญ       5) ผู้ประกอบกิจการ       6) อื่นๆ (ระบุ).....

**ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดศรีสะเกษ**

ลำดับ ที่	ประเด็นรายละเอียดการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	<b>ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ</b>					
1.	ขั้นตอนการให้บริการชัดเจน					
2.	การให้บริการสะดวก รวดเร็ว					
3.	ให้บริการตามลำดับโดยไม่เลือกปฏิบัติ					
4.	มีผังแสดงลำดับขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน					
5.	มีการแจ้งผลการให้บริการต่อผู้รับบริการโดยตรง					

/ต่อต้านหลัง

ลำดับ ที่	ประเด็นรายละเอียดการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด
<b>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>						
1.	อธยาศัยสุภาพเรียบร้อย					
2.	มีความรู้ความเข้าใจในงานที่ให้บริการชัดเจน					
3.	มีความกระตือรือร้น เอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ					
4.	ให้บริการตรงต่อเวลา					
5.	ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์ โปร่งใสและเป็นธรรม					
<b>ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก</b>						
1.	มีแบบฟอร์มคำร้องขอรับบริการชัดเจนเพียงพอ					
2.	มีวัสดุ อุปกรณ์อำนวยความสะดวกอย่างพอเพียง					
3.	สถานที่ให้บริการสะดวก สะอาด ปลอดภัย					
4.	มีการให้ข้อมูลการบริการนอกสถานที่					
5.	มีป้ายสัญลักษณ์แสดงสถานที่ให้บริการที่ชัดเจน					

### ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณท่านที่เป็นส่วนหนึ่งในการให้ข้อมูลการให้บริการ  
ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดศรีสะเกษ

**แบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดศรีสะเกษ**  
**ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567**

**งานให้บริการด้านการจัดการศึกษา**

**คำชี้แจง**

1. แบบสอบถามนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการด้านการจัดการศึกษา ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดศรีสะเกษ ซึ่งประกอบด้วยงานบริหารการศึกษา และงานส่งเสริมการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม เพื่อนำข้อมูลที่ได้รับไปกำหนดทิศทางและนโยบายการให้บริการให้เกิดประสิทธิภาพ ประสิทธิผลและเกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน (คำตอบของท่านจะไม่มีผลกระทบต่อารรับบริการของท่านแต่อย่างใด)

2. โปรดทำเครื่องหมาย  ลงใน  ที่ตรงกับความเป็นจริงของท่าน

**ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม**

1. เพศ

1) ชาย

2) หญิง

2. ระดับชั้นที่กำลังศึกษา

1) ประถมศึกษาปีที่ 1

2) ประถมศึกษาปีที่ 2

3) ประถมศึกษาปีที่ 3

4) ประถมศึกษาปีที่ 4

5) ประถมศึกษาปีที่ 5

6) ประถมศึกษาปีที่ 6

7) มัธยมศึกษาปีที่ 1

8) มัธยมศึกษาปีที่ 2

9) มัธยมศึกษาปีที่ 3

10) มัธยมศึกษาปีที่ 4

11) มัธยมศึกษาปีที่ 5

12) มัธยมศึกษาปีที่ 6

**ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดศรีสะเกษ**

ลำดับที่	ประเด็นรายละเอียดการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ (กระบวนการและขั้นตอนการเรียนรู้)</b>						
1.	กระบวนการเรียนรู้กระตุ้นความสนใจ เชื่อมโยงประสบการณ์ สร้างความเข้าใจเนื้อหา สาระวิชาที่กำหนด					
2.	กระบวนการเรียนรู้เริ่มจากง่ายไปยาก เหมาะสมกับวัยและความสามารถของผู้เรียน					
3.	กระบวนการเรียนรู้เสริมสร้างปฏิสัมพันธ์ในการทำงานและการช่วยเหลือเกื้อกูลกันตามศักยภาพ					
4.	กระบวนการเรียนรู้เสริมสร้างทักษะต่างๆ เช่น การคิดสร้างสรรค์ การสื่อสาร การแก้ปัญหา กระบวนการกลุ่ม การวางแผน การใช้เทคโนโลยี เป็นต้น					
5.	กระบวนการวัดและประเมินผลมีความหลากหลาย สอดคล้องกับกิจกรรม และความแตกต่างของผู้เรียน					
<b>ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ (คุณลักษณะครูผู้สอน)</b>						
1.	ครูมีความรอบรู้ในเนื้อหาวิชาที่สอน ให้คำชี้แนะ แนะนำ และตอบคำถามต่างๆ ได้อย่างชัดเจน					
2.	ครูเอาใจใส่นักเรียนทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน เพื่อให้เกิดการเรียนรู้ตามศักยภาพแต่ละคน					

ลำดับที่	ประเด็นรายละเอียดการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ (คุณลักษณะครูผู้สอน)(ต่อ)</b>						
3.	ครูเข้าสอนอย่างสม่ำเสมอ กรณีไม่สามารถเข้าสอนได้ ได้มอบหมายผู้สอนแทน หรือมอบหมายงานให้ทำ					
4.	ครูมีอิทธิพลที่ดี เป็นกัลยาณมิตร เป็นแบบอย่างที่ดี					
5.	ครูมีบุคลิกภาพที่ดี แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย เหมาะสม					
<b>ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก (สถานที่ สื่อการเรียนการสอน และสิ่งอำนวยความสะดวก)</b>						
1.	สื่อการเรียนการสอน มีความสอดคล้องกับเนื้อหาที่เรียน ช่วยให้เกิดความรู้ความเข้าใจได้มากขึ้น					
2.	สื่อการเรียนการสอนมีความน่าสนใจ สามารถกระตุ้นให้เกิดความอยากเรียนรู้					
3.	มีสื่อการเรียนการสอนที่หลากหลายให้เรียนรู้					
4.	ห้องเรียน/สถานที่จัดการเรียนรู้ มีบรรยากาศที่เอื้อต่อการเรียนรู้					
5.	นอกจากสื่อการเรียนการสอนหลัก ยังมีสิ่งอำนวยความสะดวกอื่นที่ส่งเสริมให้เกิดการเรียนรู้					
<b>ด้านรูปแบบการให้บริการ (รูปแบบการจัดการเรียนรู้)</b>						
1.	จัดการเรียนรู้ที่เสริมสร้างการใช้ประสาทสัมผัสทั้งห้าในการศึกษาค้นคว้า และปฏิบัติด้วยตนเอง					
2.	เมื่อไม่สามารถจัดการเรียนรู้จากการปฏิบัติจริงได้ ได้จัดการเรียนรู้ผ่านสื่อ นวัตกรรม และเทคโนโลยีอื่นแทน					
3.	การเรียนรู้เสริมสร้างการมีส่วนร่วม ได้แก่ ร่วมวางแผน ร่วมออกแบบ ร่วมปฏิบัติ ร่วมวัดและประเมินผลที่สอดคล้องเหมาะสมกับผู้เรียนแต่ละคน					
4.	จัดการเรียนรู้ มากกว่า 1 ช่องทาง เช่น Online, On Air, On Hand, On Site, On School Line เป็นต้น					
5.	จัดการเรียนรู้มากกว่า 1 รูปแบบ เช่น แบบบูรณาการ แบบสืบเสาะหาความรู้ แบบลงมือปฏิบัติ แบบโครงงาน แบบร่วมมือ แบบแบ่งกลุ่มทำงาน แบบแก้ปัญหา เป็นต้น					

### ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการ

๑. ข้อเสนอแนะที่มีต่อการให้บริการในงานการศึกษา ด้านกระบวนการและขั้นตอนการเรียนรู้ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดศรีสะเกษ .....

๒. ข้อเสนอแนะที่มีต่อการให้บริการในงานการศึกษา ด้านคุณลักษณะครูผู้สอน ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดศรีสะเกษ .....

๓. ข้อเสนอแนะที่มีต่อการให้บริการในงานการศึกษา ด้านสื่อการเรียนการสอน และสิ่งอำนวยความสะดวก ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดศรีสะเกษ.....

๔. ข้อเสนอแนะที่มีต่อการให้บริการในงานการศึกษา ด้านรูปแบบการจัดการเรียนรู้ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดศรีสะเกษ .....



**แบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดศรีสะเกษ**  
**ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567**

**งานให้บริการด้านสาธารณสุข**

**คำชี้แจง**

1. แบบสอบถามนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการด้านสาธารณสุข ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดศรีสะเกษ ซึ่งประกอบด้วยงานส่งเสริมสุขภาพ งานป้องกันและควบคุมโรค และ งานการแพทย์ฉุกเฉิน เพื่อนำข้อมูลที่ได้รับไปกำหนดทิศทางและนโยบายการให้บริการให้เกิดประสิทธิภาพ ประสิทธิผลและเกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน (คำตอบของท่านจะไม่มีผลกระทบต่อารับบริการของท่านแต่อย่างใด)

2. โปรดทำเครื่องหมาย  ลงใน  ที่ตรงกับความเป็นจริงของท่าน

**ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม**

1. สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

- |   |   |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> 1) ข้าราชการ     | <input type="checkbox"/> 2) พนักงานของรัฐ     |
| <input type="checkbox"/> 3) ประชาชนทั่วไป | <input type="checkbox"/> 4) อื่นๆ (ระบุ)..... |

2. ประเภทงานที่รับบริการ

- |   |  |  |
|---|--|--|
| <input type="checkbox"/> 1) งานส่งเสริมสุขภาพ | <input type="checkbox"/> 2) งานป้องกันและควบคุมโรค | <input type="checkbox"/> 3) งานการแพทย์ฉุกเฉิน |
|---|--|--|

**ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดศรีสะเกษ**

ลำดับที่	ประเด็นรายละเอียดการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	<b>ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ</b>					
1.	ขั้นตอนการให้บริการชัดเจน					
2.	การให้บริการสะดวก รวดเร็ว					
3.	ให้บริการตามลำดับโดยไม่เลือกปฏิบัติ					
4.	มีผังแสดงลำดับขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน					
5.	มีการแจ้งผลการให้บริการต่อผู้รับบริการโดยตรง					

/ต่อด้านหลัง

ลำดับ ที่	ประเด็นรายละเอียดการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
		มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด
<b>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>						
1.	อัตรากำลังดีคุณภาพเรียบร้อย					
2.	มีความรู้ความเข้าใจในงานที่ให้บริการชัดเจน					
3.	มีความกระตือรือร้น เอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ					
4.	ให้บริการตรงต่อเวลา					
5.	ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์ โปร่งใสและเป็นธรรม					
<b>ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก</b>						
1.	มีแบบฟอร์มคำร้องขอรับบริการชัดเจนเพียงพอ					
2.	มีวัสดุ อุปกรณ์อำนวยความสะดวกอย่างพอเพียง					
3.	สถานที่ให้บริการสะดวก สะอาด ปลอดภัย					
4.	มีการให้ข้อมูลการบริการนอกสถานที่					
5.	มีป้ายสัญลักษณ์แสดงสถานที่การให้บริการที่ชัดเจน					

### ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณท่านที่เป็นส่วนหนึ่งในการให้ข้อมูลการให้บริการ  
ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดศรีสะเกษ



ฝ่ายตรวจติดตามและประเมินผล กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ  
องค์การบริหารส่วนจังหวัดศรีสะเกษ

