



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ องค์การบริหารส่วนตำบลนาโพธิ์ สำนักงานปลัด อบต.นาโพธิ์ โทร ๐๔๓-๙๘๕๒๗๓

ที่ มค.๗๕๗๐๑/๔๙๕ วันที่ ๒ ตุลาคม ๒๕๖๖

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาโพธิ์ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลนาโพธิ์

ด้วยองค์การบริหารส่วนตำบลนาโพธิ์ ได้ทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาโพธิ์ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖ (เดือนตุลาคม ๒๕๖๕- กันยายน ๒๕๖๖) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจที่มีการบริหารจัดการบริการประชาชนที่เข้ามาใช้บริการในหน่วยงานอย่างมีมาตรฐาน เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีในการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยองค์การบริหารส่วนตำบลนาโพธิ์ สุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๒๐ คน

ดังนั้น เพื่อเป็นการรายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อองค์การบริหารส่วนตำบลนาโพธิ์ จึงขอส่งรายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อองค์การบริหารส่วนตำบลนาโพธิ์ ดังรายละเอียดแนบท้ายบันทึกนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(ลงชื่อ).....

(นางศิริกร ศรีเคนพันธ์)

เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน

ความเห็นของหัวหน้าสำนักปลัด อบต.....

(ลงชื่อ).....

(นายวุฒิสักดิ์ อันทอง)

หัวหน้าสำนักปลัด อบต.นาโพธิ์

ความเห็นปลัด อบต.....

(ลงชื่อ).....

(นางพรณวิภา ก้อนทอง)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลนาโพธิ์

ความเห็น นายก อบต. ....

(ลงชื่อ).....

(นายเรืองฤทธิ์ จันทร์ศรี)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลนาโพธิ์



สรุปผล การสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ  
องค์การบริหารส่วนตำบลนาโพธิ์  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

จัดทำโดย

องค์การบริหารส่วนตำบลนาโพธิ์  
อำเภอภูผาร่ม จังหวัดมหาสารคาม โทร ๐๔๓-๙๘๕๒๗๓

แบบสำรวจนี้จัดทำขึ้นเพื่อสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ  
ที่ได้ดำเนินการในปีงบประมาณที่ผ่านมาโดยสำรวจ ณ เดือนตุลาคม ๒๕๖๖

# คำนำ

การสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลนาโพธิ์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖  
จัดทำขึ้นเพื่อการประเมินประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น Local Performance Assessment (LPA)  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ  
องค์การบริหารส่วนตำบลนาโพธิ์ อำเภอกุดรัง จังหวัดมหาสารคาม  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป จำนวนผู้เข้าตอบแบบสอบถามทั้งหมด ๒๐ คน

| ข้อมูลทั่วไป                     | จำนวน<br>(คน) | ร้อยละ | หมายเหตุ |
|----------------------------------|---------------|--------|----------|
| ๑.เพศ                            |               |        |          |
| ชาย                              | ๕             | ๒๕.๐๐  |          |
| หญิง                             | ๑๕            | ๗๕.๐๐  |          |
| ๒.อายุ                           |               |        |          |
| ต่ำกว่า ๒๐ ปี                    | ๑             | ๕.๐๐   |          |
| ๒๐ - ๔๐ ปี                       | ๓             | ๑๕.๐๐  |          |
| ๔๑ - ๖๐ ปี                       | ๗             | ๓๕.๐๐  |          |
| ๖๐ ปี ขึ้นไป                     | ๙             | ๔๕.๐๐  |          |
| ๓.ระดับการศึกษาสูงสุด            |               |        |          |
| ประถมศึกษา                       | ๑๗            | ๘๕.๐๐  |          |
| มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย         | ๓             | ๑๕.๐๐  |          |
| ปริญญาตรี                        | ๐             | ๐.๐๐   |          |
| สูงกว่าปริญญาตรี                 | ๐             | ๐.๐๐   |          |
| ๔.สถานภาพของผู้มารับบริการ       |               |        |          |
| เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร            | ๓             | ๑๕.๐๐  |          |
| ผู้ประกอบการ                     | ๑             | ๕.๐๐   |          |
| ประชาชนผู้มารับบริการ            | ๑๖            | ๘๐.๐๐  |          |
| องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน | ๐             | ๐.๐๐   |          |
| อื่นๆ โปรดระบุ นักเรียน          | ๐             | ๐.๐๐   |          |

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๗๕ ซึ่งอยู่ในช่วงอายุ ๖๐ ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ ๔๕ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา ประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ ๘๕ และส่วนใหญ่เป็นประชาชน คิดเป็นร้อยละ ๘๐

**สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ**  
**องค์การบริหารส่วนตำบลนาโพธิ์ อำเภอกุดรัง จังหวัดมหาสารคาม**  
**ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖**

|                                                                                                        | ระดับความพึงพอใจ (คน) |   |   |   |   | X           | ร้อยละ       |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|---|---|---|---|-------------|--------------|
|                                                                                                        | ๕                     | ๔ | ๓ | ๒ | ๑ |             |              |
| <b>๑.ด้านเวลา</b>                                                                                      |                       |   |   |   |   |             |              |
| ๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด                                                              | ๑๘                    | ๒ | ๐ | ๐ | ๐ | ๐.๙๘        | ๙๘           |
| ๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ                                                                          | ๑๗                    | ๓ | ๐ | ๐ | ๐ | ๐.๙๗        | ๙๗           |
| <b>รวม</b>                                                                                             |                       |   |   |   |   | <b>๑.๙๕</b> | <b>๙๗.๕๐</b> |
| <b>๒.ด้านขั้นตอนการให้บริการ</b>                                                                       |                       |   |   |   |   |             |              |
| ๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลา การให้บริการ                             | ๑๗                    | ๓ | ๐ | ๐ | ๐ | ๐.๙๗        | ๙๗           |
| ๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้                                                      | ๑๕                    | ๕ | ๐ | ๐ | ๐ | ๐.๙๕        | ๙๕           |
| ๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน                                       | ๑๖                    | ๔ | ๐ | ๐ | ๐ | ๐.๙๖        | ๙๖           |
| <b>รวม</b>                                                                                             |                       |   |   |   |   | <b>๒.๘๘</b> | <b>๙๖.๐๐</b> |
| <b>๓.ด้านบุคลากรที่ให้บริการ</b>                                                                       |                       |   |   |   |   |             |              |
| ๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ                                                             | ๑๘                    | ๒ | ๐ | ๐ | ๐ | ๐.๙๘        | ๙๘           |
| ๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ                                                     | ๑๗                    | ๓ | ๐ | ๐ | ๐ | ๐.๙๗        | ๙๗           |
| ๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจง ข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น            | ๑๖                    | ๔ | ๐ | ๐ | ๐ | ๐.๙๖        | ๙๖           |
| ๓.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่ รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ทางมิชอบ | ๑๖                    | ๔ | ๐ | ๐ | ๐ | ๐.๙๖        | ๙๖           |
| ๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ                                                      | ๑๔                    | ๖ | ๐ | ๐ | ๐ | ๐.๙๔        | ๙๔           |
| <b>รวม</b>                                                                                             |                       |   |   |   |   | <b>๘.๘๑</b> | <b>๙๖.๒๐</b> |
| <b>๔.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>                                                                        |                       |   |   |   |   |             |              |
| ๔.๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ                                               | ๑๗                    | ๓ | ๐ | ๐ | ๐ | ๐.๙๗        | ๙๗           |
| ๔.๒ จุด/ช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก                                                | ๑๖                    | ๔ | ๐ | ๐ | ๐ | ๐.๙๖        | ๙๖           |

สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ  
องค์การบริหารส่วนตำบลนาโพธิ์ อำเภอกุดรัง จังหวัดมหาสารคาม  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

|                                                                                          |    |   |   |   |   |      |      |
|------------------------------------------------------------------------------------------|----|---|---|---|---|------|------|
| ๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกเช่น ที่นั่งรอรับ<br>บริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ | ๑๕ | ๕ | ๐ | ๐ | ๐ | ๐.๙๕ | ๙๕   |
| ๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ                                                         | ๑๔ | ๖ | ๐ | ๐ | ๐ | ๐.๙๔ | ๙๔   |
| รวม.                                                                                     |    |   |   |   |   | ๓.๘๒ | ๙๕.๕ |
| ๕.ท่านมีความพึงพอใจพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับใด                              | ๑๖ | ๔ | ๐ | ๐ | ๐ | ๐.๙๖ | ๙๖   |

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ด้านเวลา ในเรื่องการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด คิดเป็นร้อยละ ๙๘ และความรวดเร็วในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๗ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ใน ๓ ลำดับ ประกอบด้วย การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๗ รองลงมาเป็นการ จัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ คิดเป็นร้อยละ ๙๕ และการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง คิดเป็นร้อยละ ๙๖ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ใน ๓ ลำดับแรก ประกอบด้วย ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๘ รองลงมาเป็นความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ คิดเป็นร้อยละ ๙๗ และความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจง ข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น คิดเป็นร้อยละ 96 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ใน ๓ ลำดับ ประกอบด้วย ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๗ รองลงมาจุด /ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก คิดเป็นร้อยละ ๙๖ และความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกเช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ คิดเป็น ร้อยละ ๙๕ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับ ๕ (ระดับดีมาก)

ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ ทั้ง ๔ ด้าน ของ อบต.นาโพธิ์ อำเภอกุดรัง จังหวัดมหาสารคาม คิดเป็นร้อยละ ดังนี้

| หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ | ร้อยละ |
|----------------------------|--------|
| ๑. ด้านเวลา                | ๙๗.๕๐  |
| ๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ | ๙๖.๐๐  |
| ๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ | ๙๖.๒๐  |
| ๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก  | ๙๕.๕๐  |
| รวม ๔ ด้าน คิดเป็นร้อยละ   | ๙๖.๓๐  |

จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการ ๔ ด้านขององค์การบริหารส่วนตำบลนาโพธิ์ ในด้านเวลา การปฏิบัติงาน ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประจำปี งบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๓๐

\*\*\*\*\*หมายเหตุ ระดับความพึงพอใจ ๕ ระดับดีมาก ๔ ระดับดี ๓ ระดับปานกลาง ๒ ระดับพอใช้ ๑ ระดับต้องปรับปรุง

# ภาคผนวก

**แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ**  
**องค์การบริหารส่วนตำบลนาโพธิ์ อำเภอกุดรัง จังหวัดมหาสารคาม**  
**ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖**

ข้อชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย X ในข้อที่ตรงกับความเป็นจริงและในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑. เพศ ☐ ๑) ชาย ☐ ๒) หญิง
๒. อายุ ☐ ๑) ต่ำกว่า ๒๐ ปี ☐ ๒) ๒๑- ๔๐ ปี ☐ ๓) ๔๑- ๖๐ ปี ☐ ๔) ปีขึ้นไป
๓. ระดับการศึกษาสูงสุด
- ☐ ๑) ประถมศึกษา ☐ ๒) มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า
- ☐ ๓) ปริญญาตรี ☐ ๔) สูงกว่าปริญญาตรี
๔. อาชีพของผู้มารับบริการ
- ☐ ๑) เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร ☐ ๒) ผู้ประกอบการ
- ☐ ๓) ประชาชนผู้รับบริการ ☐ ๔) องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน
- ☐ ๕) อื่นๆ โปรดระบุ.....

| แบบสอบถามความพึงพอใจ                                                                        | ระดับความพึงพอใจ |   |   |   |   |
|---------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|---|---|---|---|
|                                                                                             | ๕                | ๔ | ๓ | ๒ | ๑ |
| <b>๑.ด้านเวลา</b>                                                                           |                  |   |   |   |   |
| ๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด                                                   |                  |   |   |   |   |
| ๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ                                                               |                  |   |   |   |   |
| <b>๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ</b>                                                           |                  |   |   |   |   |
| ๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ                   |                  |   |   |   |   |
| ๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้                                           |                  |   |   |   |   |
| ๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน                            |                  |   |   |   |   |
| <b>๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ</b>                                                           |                  |   |   |   |   |
| ๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ                                                  |                  |   |   |   |   |
| ๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ                                          |                  |   |   |   |   |
| ๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ เป็นต้น |                  |   |   |   |   |
| <b>๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>                                                            |                  |   |   |   |   |
| ๔.๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ                                    |                  |   |   |   |   |
| ๔.๒ จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก                                    |                  |   |   |   |   |
| ๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ       |                  |   |   |   |   |
| ๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ                                                            |                  |   |   |   |   |
| <b>๕. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับใด</b>                             |                  |   |   |   |   |

รายงานการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ  
องค์การบริหารส่วนตำบลนาโพธิ์ อำเภอกุดรัง จังหวัดมหาสารคาม  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

**บทสรุปการดำเนินการ**

**๑. ชื่อโครงการ/ระยะเวลาดำเนินการ**

การสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลนาโพธิ์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ โดย  
สำรวจ ณ เดือนตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๖

**๒. ผู้รับผิดชอบโครงการ**

องค์การบริหารส่วนตำบลนาโพธิ์ อำเภอกุดรัง จังหวัดมหาสารคาม

**๓. วัตถุประสงค์**

๓.๑ เพื่อสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาโพธิ์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.  
๒๕๖๖

๓.๒ เพื่อนำข้อมูลมาปรับปรุงให้เหมาะสม

**๔. กลุ่มเป้าหมาย**

ประชาชนที่มาใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลนาโพธิ์ จำนวน ๒๐ คน

**๕. ปัญหาอุปสรรค**

๕.๑ ปัญหาด้านความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการบางจุดอาจไม่มีความชัดเจน

๕.๒ ปัญหาด้านความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ อาจไม่  
เพียงพอต่อการให้บริการ

**๖. สรุปแบบประเมินผล**

ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาโพธิ์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.  
๒๕๖๖ เกี่ยวกับการให้บริการเป็นระบบและขั้นตอน/ความสะดวกที่รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน/ความ สะดวก  
รวดเร็ว ความตรงต่อเวลาและความพร้อมในการปฏิบัติงานและการให้บริการ โดยได้แจกแบบประเมินผล ให้กับ ประชาชน  
ที่มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาโพธิ์ ทั้งหมด ๒๐ ชุด ได้ตอบแบบสอบถามกลับมา ๒๐ ชุด คิดเป็นร้อยละ  
๒๐ ของผู้รับแบบประเมิน

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป จำนวนผู้เข้าตอบแบบสอบถามทั้งหมด

| ข้อมูลทั่วไป | จำนวน<br>(คน) | ร้อยละ | หมายเหตุ |
|--------------|---------------|--------|----------|
| ๑.เพศ        |               |        |          |
| • ชาย        | ๕             | ๒๕.๐๐  |          |
| • หญิง       | ๑๕            | ๗๕.๐๐  |          |

| ข้อมูลทั่วไป                                                                                                                                                                                                                         | จำนวน<br>(คน)          | ร้อยละ                                 | หมายเหตุ |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|----------------------------------------|----------|
| <b>๒. อายุ</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>ต่ำกว่า ๒๑ ปี</li> <li>๒๑ - ๔๐ ปี</li> <li>๔๑ - ๖๐ ปี</li> <li>๖๐ ปี</li> </ul>                                                                                                | ๑<br>๓<br>๗<br>๙       | ๕.๐๐<br>๑๕.๐๐<br>๓๕.๐๐<br>๔๕.๐๐        |          |
| <b>๓. ระดับการศึกษาสูงสุด</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>ประถมศึกษา</li> <li>มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า</li> <li>ปริญญาตรี</li> <li>สูงกว่าปริญญาตรี</li> </ul>                                                  | ๑๗<br>๓<br>๐<br>๐      | ๗๕.๐๐<br>๑๕.๐๐<br>๐.๐๐<br>๐.๐๐         |          |
| <b>๔. สถานภาพของผู้มารับบริการ</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร</li> <li>ผู้ประกอบการ</li> <li>ประชาชนผู้รับบริการ</li> <li>องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน</li> <li>อื่นๆ โปรดระบุ.....</li> </ul> | ๓<br>๑<br>๑๖<br>๐<br>๐ | ๑๕.๐๐<br>๕.๐๐<br>๘๐.๐๐<br>๐.๐๐<br>๐.๐๐ |          |

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๗๕ ซึ่งอยู่ในช่วงอายุ ๖๐ ปี ขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ ๔๕ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา ประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ ๘๕ และส่วนใหญ่เป็นประชาชน ผู้รับบริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๐

| หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ                                                                               | ระดับความพึงพอใจ(คน) |   |   |   |   | X           | ร้อยละ       |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|---|---|---|---|-------------|--------------|
|                                                                                                          | ๕                    | ๔ | ๓ | ๒ | ๑ |             |              |
| <b>๑.ด้านเวลา</b>                                                                                        |                      |   |   |   |   |             |              |
| ๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด                                                                | ๑๘                   | ๒ | ๐ | ๐ | ๐ | ๐.๙๘        | ๙๘           |
| ๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ                                                                            | ๑๗                   | ๓ | ๐ | ๐ | ๐ | ๐.๙๗        | ๙๗           |
| <b>รวม</b>                                                                                               |                      |   |   |   |   | <b>๑.๙๕</b> | <b>๙๗.๕๐</b> |
| <b>๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ</b>                                                                        |                      |   |   |   |   |             |              |
| ๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลา การให้บริการ                               | ๑๗                   | ๓ | ๐ | ๐ | ๐ | ๐.๙๗        | ๙๗           |
| ๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้                                                        | ๑๕                   | ๕ | ๐ | ๐ | ๐ | ๐.๙๕        | ๙๕           |
| ๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน                                         | ๑๖                   | ๔ | ๐ | ๐ | ๐ | ๐.๙๖        | ๙๖           |
| <b>รวม</b>                                                                                               |                      |   |   |   |   | <b>๒.๘๘</b> | <b>๙๖.๐๐</b> |
| <b>๓.ด้านบุคลากรที่ให้บริการ</b>                                                                         |                      |   |   |   |   |             |              |
| ๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ                                                               | ๑๘                   | ๒ | ๐ | ๐ | ๐ | ๐.๙๘        | ๙๘           |
| ๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ                                                       | ๑๗                   | ๓ | ๐ | ๐ | ๐ | ๐.๙๗        | ๙๗           |
| ๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจง ข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ เป็นต้น             | ๑๖                   | ๔ | ๐ | ๐ | ๐ | ๐.๙๖        | ๙๖           |
| ๓.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน , ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ | ๑๖                   | ๔ | ๐ | ๐ | ๐ | ๐.๙๖        | ๙๖           |
| ๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ                                                        | ๑๔                   | ๖ | ๐ | ๐ | ๐ | ๐.๙๔        | ๙๔           |
| <b>รวม</b>                                                                                               |                      |   |   |   |   | <b>๔.๘๑</b> | <b>๙๖.๒</b>  |
| <b>๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>                                                                         |                      |   |   |   |   |             |              |
| ๔.๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ                                                 | ๑๗                   | ๓ | ๐ | ๐ | ๐ | ๐.๙๗        | ๙๗           |
| ๔.๒ จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก                                                 | ๑๖                   | ๔ | ๐ | ๐ | ๐ | ๐.๙๖        | ๙๖           |
| ๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ                    | ๑๕                   | ๕ | ๐ | ๐ | ๐ | ๐.๙๕        | ๙๕           |
| ๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ                                                                         | ๑๔                   | ๖ | ๐ | ๐ | ๐ | ๐.๙๔        | ๙๔           |
| <b>รวม</b>                                                                                               |                      |   |   |   |   | <b>๓.๘๒</b> | <b>๙๕.๕</b>  |
| <b>๕.ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับใด</b>                                           | ๑๖                   | ๔ | ๐ | ๐ | ๐ | ๐.๙๖        | ๙๖           |

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ด้านเวลา ในเรื่องการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด คิดเป็นร้อยละ ๙๘ และความรวดเร็วในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๗ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ใน ๓ ลำดับ ประกอบด้วย การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๗ รองลงมาเป็นการ จัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ คิดเป็นร้อยละ ๙๕ และการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง คิดเป็นร้อยละ ๙๖ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ใน ๓ ลำดับแรก ประกอบด้วย ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๘ รองลงมาเป็นความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ คิดเป็นร้อยละ ๙๗ และความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจง ข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น คิดเป็นร้อยละ ๙๖ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ใน ๓ ลำดับ ประกอบด้วย ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๗ รองลงมาจุด /ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก คิดเป็นร้อยละ ๙๖ และความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการน้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ คิดเป็น ร้อยละ ๙๕ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการใน ภาพรวมอยู่ในระดับ ๕ (ระดับดีมาก)

ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ ทั้ง ๔ ด้าน ของ อบต.นาโพธิ์ อำเภอกุดรัง จังหวัดมหาสารคาม คิดเป็นร้อยละ ดังนี้

| หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ | ร้อยละ |
|----------------------------|--------|
| ๑. ด้านเวลา                | ๙๗.๕๐  |
| ๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ | ๙๖.๐๐  |
| ๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ | ๙๖.๒๐  |
| ๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก  | ๙๕.๕๐  |
| รวม ๔ ด้าน คิดเป็นร้อยละ   | ๙๖.๓๐  |

จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการ ๔ ด้านขององค์การบริหารส่วนตำบลนาโพธิ์ ในด้านเวลาการปฏิบัติงาน ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๓๐

\*\*\*\*\*หมายเหตุ ระดับความพึงพอใจ ๕ ระดับดีมาก ๔ ระดับดี ๓ ระดับปานกลาง ๒ ระดับพอใช้ ๑ ระดับต้องปรับปรุง