



สรุปผล การสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ  
องค์การบริหารส่วนตำบลนาโพธิ์  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

จัดทำโดย

องค์การบริหารส่วนตำบลนาโพธิ์  
อำเภอภูเรือ 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 ความพึงพอใจของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ 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.ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับใด                               | 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 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๓๐

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

# ภาคผนวก

แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ  
องค์การบริหารส่วนตำบลนาโพธิ์ อำเภอภูตรัง 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 การให้บริการตามล าดับก่อนหลัง 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 ๘๘ และความรวดเร็วในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๗ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ใน ๓ ลำดับ ประกอบด้วย การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๗ รองลงมาเป็นการ จัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ คิดเป็นร้อยละ ๘๕ และการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง คิดเป็นร้อยละ ๘๖ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ใน ๓ ลำดับแรก ประกอบด้วย ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๘ รองลงมาเป็นความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ คิดเป็นร้อยละ ๘๗ และความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจง ข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น คิดเป็นร้อยละ ๘๖ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ใน ๓ ลำดับ ประกอบด้วย ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๗ รองลงมาจุด /ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก คิดเป็นร้อยละ ๘๖ และความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการน้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ คิดเป็น ร้อยละ ๘๕ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการใน ภาพรวมอยู่ในระดับ ๕ (ระดับดีมาก)

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

| หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ | ร้อยละ |
|----------------------------|--------|
| ๑. ด้านเวลา                | ๘๗.๕๐  |
| ๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ | ๘๖.๐๐  |
| ๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ | ๘๖.๒๐  |
| ๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก  | ๘๕.๕๐  |
| รวม ๔ ด้าน คิดเป็นร้อยละ   | ๘๖.๓๐  |

จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการ ๔ ด้านขององค์การบริหารส่วนตำบลนาโพธิ์ ในด้านเวลาการปฏิบัติงาน ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๓๐

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