

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป จำนวนผู้เข้าตอบแบบสอบถามทั้งหมด ๑๑๐ คน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ	หมายเหตุ
๑. เพศ			
• ชาย	๕๐	๔๕.๕	
• หญิง	๖๐	๕๔.๕	
๒. อายุ			
• ต่ำกว่า ๑๘ ปี	๕	๔.๕	
• ระหว่าง ๑๘ - ๓๕ ปี	๔๕	๔๐.๙	
• ระหว่าง ๓๖ - ๕๐ ปี	๓๐	๒๗.๓	
• มากกว่า ๕๐ ปีขึ้นไป	๓๐	๒๗.๓	
๓. ระดับการศึกษาสูงสุด			
• ประถมศึกษา	๖๐	๕๔.๕	
• มัธยมศึกษา	๒๐	๑๘.๒	
• ปวช./ปวส.	๑๐	๙.๑	
• อนุปริญญา	๑๐	๙.๑	
• ปริญญาตรี	๘	๗.๓	
• สูงกว่าปริญญาตรี	๒	๑.๘	
• อื่นๆ.....			
๔. สถานภาพของผู้มารับบริการ			
• เกษตรกร	๘๐	๗๒.๗	
• ลูกจ้าง	๑๐	๙.๑	
• รับราชการ	๕	๔.๕	
• ประกอบธุรกิจส่วนตัว	๑๕	๑๓.๖	
• อื่นๆ นักเรียน / นักศึกษา	๑๐	๙.๑	

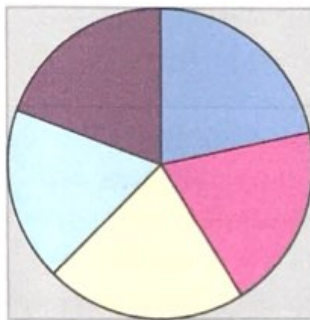
ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจ/ความไม่พึงพอใจในภาพรวมของการดำเนินงานกิจกรรม

ประเด็น	ความพึงพอใจ						ความไม่พึงพอใจ			
	พอใจมาก		พอใจ		พอใจน้อย		ไม่พอใจ		ไม่พอใจมาก	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
๑.ด้านเวลา										
๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๗๕.๕	๖๒.๗๓	๓๑	๒๘.๑๘	๑๐	๙.๑	๐	๐	๐	๐
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ	๗๐	๖๓.๖๔	๓๑	๒๘.๑๘	๙	๘.๒	๐	๐	๐	๐
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ										
๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๖๙	๕๓.๖๔	๓๑	๒๘.๑๘	๒๐		๐	๐	๐	๐
๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	๖๙	๕๒.๗๓	๓๗	๓๓.๖	๑๖	๑๔.๕	๐	๐	๐	๐
๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	๖๘	๖๑.๘๒	๓๑	๒๘.๒	๑๑	๑๐	๐	๐	๐	๐
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ										
๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	๖๙.๒	๖๓.๖๔	๒๘	๒๕.๕	๑๒	๑๐.๙	๐	๐	๐	๐
๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๖๑	๕๕.๔๕	๒๙	๒๖.๔	๒๐	๑๘.๒	๐	๐	๐	๐
๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการเช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น	๖๗	๖๐.๙๑	๒๖	๒๓.๖	๑๗	๑๕.๕	๐	๐	๐	๐
๓.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน,ไม่รับสินบน,ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	๗๑	๖๔.๕๕	๓๐	๒๗.๓	๙	๘.๒	๐	๐	๐	๐
๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๗๒	๖๕.๔๕	๓๑	๒๘.๒	๗	๖.๔	๐	๐	๐	๐
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก										
๔.๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	๗๑.๕	๕๓.๖๔	๓๐	๒๗.๓	๒๑	๑๙.๑	๐	๐	๐	๐
๔.๒ จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	๕๘	๕๒.๗๓	๓๒	๒๙.๑	๒๐	๑๘.๒	๐	๐	๐	๐
๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	๕๘	๕๒.๗	๒๙	๒๖.๔	๒๓	๒๐.๙	๐	๐	๐	๐
๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๕๗	๕๑.๘๒	๒๗	๒๔.๕	๒๖	๒๓.๖	๐	๐	๐	๐
๕. ท่านมีความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด	๖๒	๕๖.๓๖	๓๔	๓๐.๙	๑๔	๑๒.๗	๐	๐	๐	๐

ตอนที่ ๓ ปัญหา/ข้อเสนอแนะ

๑. ควรปรับปรุงสถานที่ให้สะดวกต่อผู้มาใช้บริการ
๒. ควรปรับปรุงระยะเวลาและขั้นตอนการให้บริการ

ภาพที่ ๑ แสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจมาก ที่มีต่อการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบอน



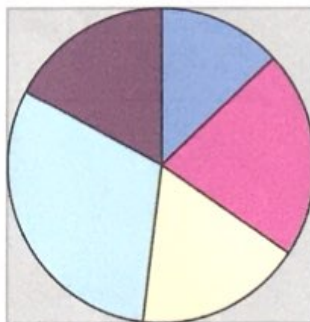
- 1. ด้านเวลา
- 2. ด้านความรวดเร็วในการบริการ
- 3. ด้านบุคลากรให้บริการ
- 4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
- 5. ความพึงพอใจภาพรวม

ภาพที่ ๒ แสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจ ที่มีต่อการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบอน



- 1. ด้านเวลา
- 2. ด้านความรวดเร็วในการบริการ
- 3. ด้านบุคลากรให้บริการ
- 4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
- 5. ความพึงพอใจภาพรวม

ภาพที่ ๓ แสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจน้อย ที่มีต่อการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบอน



- 1. ด้านเวลา
- 2. ด้านความรวดเร็วในการบริการ
- 3. ด้านบุคลากรให้บริการ
- 4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
- 5. ความพึงพอใจภาพรวม

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ใน ๓ ลำดับ ประกอบด้วย การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๕๓ รองลงมาเป็นการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ คิดเป็นร้อยละ ๖๐.๖๖ และการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง คิดเป็นร้อยละ ๕๙.๐๒

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านบุคลากรที่ให้บริการ ใน ๓ ลำดับแรก ประกอบด้วย ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ รองลงมาเป็นความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ คิดเป็นร้อยละ และความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน,ไม่รับสินบน,ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ คิดเป็นร้อยละ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ใน ๓ ลำดับ ประกอบด้วย ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ รองลงมาเป็นความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ คิดเป็นร้อยละ และจุด/ช่องทางให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก คิดเป็นร้อยละ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับ ๔ (ระดับพอใจ)

ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ ทั้ง ๔ ด้าน ของ อบต.หนองบอน อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม คิดเป็นร้อยละ ดังนี้

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ร้อยละ
๑. ด้านเวลา	๗๕.๕๗
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๖๙
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	๖๙.๒
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๗๑.๕
รวม ๔ ด้าน คิดเป็นร้อยละ	๗๑.๓๐

จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการ ๔ ด้านขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบอนอำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ในด้านเวลาการปฏิบัติงาน ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกประจำปี ๒๕๖๓ พบว่าประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๗๑.๓๐