



รายงานผลการประเมินความพึงพอใจ
การให้บริการของประชาชน
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

องค์การบริหารส่วนตำบลน่านวณ
๑๒๙ หมู่ ๒ ตำบลน่านวณ
อำเภอพนมไพร จังหวัดร้อยเอ็ด ๔๕๑๔๐
โทร. ๐๔๓-๕๙๐๓๖๒



ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลน่านวล

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจการให้บริการของประชาชน

ด้วยพระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ หมวด ๒ มาตรา ๘ (๔) ได้กำหนดให้หน่วยงานราชการจะต้องรับฟังความคิดเห็นและความพึงพอใจของสังคมโดยรวมและประชาชนผู้มารับบริการ เพื่อปรับปรุงหรือเสนอแนะต่อผู้บังคับบัญชา เพื่อให้มีการปรับปรุงวิธีการปฏิบัติราชการให้เหมาะสม

องค์การบริหารส่วนตำบลน่านวล ได้จัดทำรายงานประเมินความพึงพอใจของผู้มารับบริการ ในปีงบประมาณ ๒๕๖๖ (ตุลาคม ๒๕๖๕ – กันยายน ๒๕๖๖) เป็นที่เรียบร้อยแล้ว จึงขอแจ้งรายงานการประเมินความพึงพอใจของผู้มารับบริการในปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖ ให้ประชาชนทราบเป็นเป็นลำดับต่อไป

ประกาศ ณ วันที่ ๓ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๖

(ลงชื่อ).....

ดร.บุญเพ็ง โวท

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลน่านวล



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลน่านวล

ที่ รอ ๘๑๐๐๑.๑/๐๑

วันที่ ๓ เดือน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๖

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจการให้บริการของประชาชน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลน่านวล

ตามที่สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลน่านวล ได้ดำเนินการจัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลน่านวล ที่มาติดต่อใช้บริการงานด้านต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลน่านวล เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจนี้มาประมวลสรุปผลสถิติในการปรับปรุงการให้บริการและดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่องของการบริการด้านต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพและตรงกับความต้องการของผู้รับบริการมากยิ่งขึ้นต่อไป โดยเริ่มดำเนินการเมื่อวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๕ - วันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๖ นั้น

สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลน่านวล ขอรายงานผลประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖ ให้ผู้บริหารทราบ โดยมีผู้กรอกแบบประเมินความพึงพอใจจำนวน ๑๐๐ ราย เป็นชาย ๔๔ คน หญิง ๕๖ คน จากการศึกษาพบว่า ประชาชนผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลน่านวล โดยภาพรวมผลการประเมินมีระดับความพึงพอใจอยู่ในเกณฑ์พึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๐ รายละเอียดตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

จิรัช

(นางสาวจิรัช ถานดี)

ผู้ช่วยเจ้าพนักงานประชาสัมพันธ์

(นายชาติรี มิ่งขวัญทอง)

หัวหน้าสำนักปลัด

มินา

(นางสาวมินา สัตนันท์)

รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลน่านวล รักษาการแทน

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลน่านวล

ข้อพิจารณา

(ดร.บุญเพ็ง ไหว)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลน่านวล



แบบประเมินความพึงพอใจการให้บริการแก่ประชาชน
องค์การบริหารส่วนตำบลน่านวาล อำเภอนมไพร จังหวัดร้อยเอ็ด

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปผู้ขอรับบริการ

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องหน้าข้อความ

1. เพศ ☐ 1) ชาย ☐ 2) หญิง

2. อายุ ☐ 1) ต่ำกว่า 20 ปี ☐ 2) 21 – 40 ปี ☐ 3) 41 – 60 ปี ☐ 4) 60 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษาสูงสุด

- ☐ 1) ประถมศึกษา ☐ 2) มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า
☐ 3) ปริญญาตรี ☐ 4) สูงกว่าปริญญาตรี

4. สถานภาพของผู้มารับบริการ

- ☐ 1) เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร ☐ 2) ผู้ประกอบการ
☐ 3) ประชาชนผู้มารับบริการ ☐ 4) องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน
☐ 5) อื่นๆ โปรดระบุ

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจที่มีต่อการบริการ

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องระดับความพึงพอใจที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน โดยมีความหมาย ดังนี้

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

การให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
● ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ					
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (เป็นมิตร/มีรอยยิ้ม/อภัยด้วยดี)					
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะท่าทางของ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่งกายสุภาพเรียบร้อย)					
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจและความพร้อมในการ ให้บริการของเจ้าหน้าที่					
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่นการตอบข้อ ซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี					
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือก ปฏิบัติ					
6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หา ผลประโยชน์ในทางมิชอบ					

การให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
● ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
7. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ					
8. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ					
9. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม					
10. ความเพียงพอของอุปกรณ์เครื่องมือในการให้บริการ					
11. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ					
12. การจัดสถานที่ และ อุปกรณ์ความเป็นระเบียบสะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ					
13. มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย					
14. มีความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้					
● ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ					
15. ได้รับการบริการตรงตามความต้องการ					
16. ได้รับการที่คุ้มค่า คุ้มค่าประโยชน์					
17. ความพึงพอใจโดยภาพรวมของท่านที่ได้รับจากการบริการของหน่วยงาน					

ตอนที่ 3 ปัญหา/ข้อเสนอแนะ

ปัญหา

1.

2.

ข้อเสนอแนะ

1.

2.

** ขอขอบคุณในความร่วมมือที่ท่านได้เสียสละเวลาให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์เพื่อนำไปปรับปรุงต่อไป **

ผลการศึกษาความพึงพอใจ การให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลนาหวล

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

ตารางแสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
● ชาย	๔๔	๔๔
● หญิง	๕๖	๕๖
๒. อายุ		
● ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๒	๒
● ๒๑ - ๔๐ ปี	๓๒	๓๒
● ๔๑ - ๖๐ ปี	๖๒	๖๒
● ๖๐ ปีขึ้นไป	๔	๔
๓. ระดับการศึกษาสูงสุด		
● ประถมศึกษา	๓๓	๓๓
● มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	๕๘	๕๘
● ปริญญาตรี	๘	๘
● สูงกว่าปริญญาตรี	๑	๑
๔. สถานภาพของผู้มารับบริการ		
● เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร	๒๘	๒๘
● ผู้ประกอบการ	๕	๕
● ประชาชนผู้รับบริการ	๖๗	๖๗
● องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน	๐	๐
● อื่นๆ โปรดระบุ	๐	๐

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากตารางพบว่า จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิง จำนวน ๕๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๖ เพศชาย ๔๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๔ มีช่วงอายุต่ำกว่า ๒๐ ปี ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๒ มีอายุอยู่ในช่วง ๒๑ - ๔๐ ปี จำนวน ๓๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๒ ช่วงอายุ ๔๑-๖๐ ปี ๖๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๒ และช่วงอายุ ๖๐ ปี ขึ้นไปจำนวน ๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๔ ระดับการศึกษา จบการศึกษา ระดับประถมศึกษาจำนวน ๓๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๓ จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า จำนวน ๕๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๘ จบการศึกษาระดับปริญญาตรี ๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๘ และจบการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีจำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๑ ของประชาชนที่กรอกแบบสำรวจ สถานภาพ ของ ผู้มารับบริการ เป็นเกษตรกร/องค์กรเกษตรกร จำนวน ๒๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๘ เป็นผู้ประกอบการ จำนวน ๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๕ และเป็นประชาชนผู้เข้ารับบริการทั่วไป จำนวน ๖๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๗ ของประชาชนที่กรอกแบบสำรวจ

/ตอนที่ ๒...

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาหวล

ตารางแสดงความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาหวล

ประเด็น (ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ)	ความพึงพอใจ									
	พึงพอใจมากที่สุด		พึงพอใจมาก		พึงพอใจปานกลาง		พึงพอใจน้อย		พึงพอใจน้อยที่สุด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
๑. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (เป็นมิตร/มีรอยยิ้ม/อภัยาคัยดี)	๔๔	๔๔	๕๓	๕๓	๓	๓	-	-	-	-
๒. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่งกายสุภาพเรียบร้อย)	๖๔	๖๔	๓๓	๓๓	๓	๓	-	-	-	-
๓. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๕๙	๕๙	๓๖	๓๖	๕	๕	-	-	-	-
๔. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่นการตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี	๓๕	๓๕	๖๐	๖๐	๕	๕	-	-	-	-
๕. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๖๗	๖๗	๓๑	๓๑	๒	๒	-	-	-	-
๖. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	๖๗	๖๗	๒๙	๒๙	๔	๔	-	-	-	-
ประเด็น (ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก)	ความพึงพอใจ									
	พึงพอใจมากที่สุด		พึงพอใจมาก		พึงพอใจปานกลาง		พึงพอใจน้อย		พึงพอใจน้อยที่สุด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
๗. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	๕๙	๕๙	๓๗	๓๗	๓	๓	๑	๑	-	-
๘. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ	๓๖	๓๖	๕๘	๕๘	๖	๖	-	-	-	-
๙. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	๓๑	๓๑	๖๓	๖๓	๕	๕	๑	๑	-	-
๑๐. ความเพียงพอของอุปกรณ์เครื่องมือในการให้บริการ	๓๑	๓๑	๖๔	๖๔	๕	๕	-	-	-	-
๑๑. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ	๒๙	๒๙	๖๕	๖๕	๕	๕	๑	๑	-	-
๑๒. การจัดสถานที่ และ อุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	๔๔	๔๔	๕๔	๕๔	๒	๒	-	-	-	-
๑๓. มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	๕๙	๕๙	๓๙	๓๙	๑	๑	๑	๑	-	-
๑๔. มีความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้	๔๒	๔๒	๕๓	๕๓	๕	๕	-	-	-	-
ประเด็น (ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ)	ความพึงพอใจ									
	พึงพอใจมากที่สุด		พึงพอใจมาก		พึงพอใจปานกลาง		พึงพอใจน้อย		พึงพอใจน้อยที่สุด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
๑๕. ได้รับบริการตรงตามความต้องการ	๖๖	๖๖	๓๒	๓๒	๒	๒	-	-	-	-
๑๖. ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์	๕๙	๕๙	๓๙	๓๙	๑	๑	๑	-	-	-
๑๗. ความพึงพอใจโดยภาพรวมของท่านที่ได้รับจากการบริการของหน่วยงาน	๖๙	๖๙	๒๙	๒๙	๒	๒	-	-	-	-

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า

๑. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (เป็นมิตร/มีรอยยิ้ม/อภัยยัคดี)

จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด ๑๐๐ คน ให้คะแนนความพึงพอใจระดับ พึงพอใจมากที่สุด จำนวน ๔๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๔ ให้คะแนนความพึงพอใจระดับ พึงพอใจมาก จำนวน ๕๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๓ และให้คะแนนความพึงพอใจระดับ พึงพอใจปานกลาง จำนวน ๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๓ จากผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด

๒. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย)

จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด ๑๐๐ คน ให้คะแนนความพึงพอใจระดับ พึงพอใจมากที่สุด จำนวน ๖๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๔ ให้คะแนนความพึงพอใจระดับ พึงพอใจมาก จำนวน ๓๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๓ และให้คะแนนความพึงพอใจระดับ พึงพอใจปานกลาง จำนวน ๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๓ จากผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด

๓. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่

จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด ๑๐๐ คน ให้คะแนนความพึงพอใจระดับ พึงพอใจมากที่สุด จำนวน ๕๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๙ ให้คะแนนความพึงพอใจระดับ พึงพอใจมาก จำนวน ๓๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๖ และให้คะแนนความพึงพอใจระดับ พึงพอใจปานกลาง จำนวน ๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๕ จากผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด

๔. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย และให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี

จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด ๑๐๐ คน ให้คะแนนความพึงพอใจระดับ พึงพอใจมากที่สุด จำนวน ๓๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๕ ให้คะแนนความพึงพอใจระดับ พึงพอใจมาก จำนวน ๖๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๐ และให้คะแนนความพึงพอใจระดับ พึงพอใจปานกลาง จำนวน ๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๕ จากผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด

๕. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ

จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด ๑๐๐ คน ให้คะแนนความพึงพอใจระดับ พึงพอใจมากที่สุด จำนวน ๖๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๗ ให้คะแนนความพึงพอใจระดับ พึงพอใจมาก จำนวน ๓๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๑ และให้คะแนนความพึงพอใจระดับ พึงพอใจปานกลาง จำนวน ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๒ จากผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด

๖. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ

จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด ๑๐๐ คน ให้คะแนนความพึงพอใจระดับ พึงพอใจมากที่สุด จำนวน ๖๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๗ ให้คะแนนความพึงพอใจระดับ พึงพอใจมาก จำนวน ๒๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๙ และให้คะแนนความพึงพอใจระดับ พึงพอใจปานกลาง จำนวน ๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๔ จากผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด

๗. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ

จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด ๑๐๐ คน ให้คะแนนความพึงพอใจระดับ **พึงพอใจมากที่สุด** จำนวน ๕๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๙ ให้คะแนนความพึงพอใจระดับ **พึงพอใจมาก** จำนวน ๓๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๗ ให้คะแนนความพึงพอใจระดับ **พึงพอใจปานกลาง** จำนวน ๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๓ และให้คะแนนความพึงพอใจระดับ **พึงพอใจน้อย** จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๑ จากผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด

๘. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ

จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด ๑๐๐ คน ให้คะแนนความพึงพอใจระดับ **พึงพอใจมากที่สุด** จำนวน ๓๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๖ ให้คะแนนความพึงพอใจระดับ **พึงพอใจมาก** จำนวน ๕๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๘ และให้คะแนนความพึงพอใจระดับ **พึงพอใจปานกลาง** จำนวน ๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๖ จากผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด

๙. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม

จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด ๑๐๐ คน ให้คะแนนความพึงพอใจระดับ **พึงพอใจมากที่สุด** จำนวน ๓๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๑ ให้คะแนนความพึงพอใจระดับ **พึงพอใจมาก** จำนวน ๖๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๓ ให้คะแนนความพึงพอใจระดับ **พึงพอใจปานกลาง** จำนวน ๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๕ และให้คะแนนความพึงพอใจระดับ **พึงพอใจน้อย** จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๑ จากผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด

๑๐. ความเพียงพอของอุปกรณ์เครื่องมือในการให้บริการ

จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด ๑๐๐ คน ให้คะแนนความพึงพอใจระดับ **พึงพอใจมากที่สุด** จำนวน ๓๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๑ ให้คะแนนความพึงพอใจระดับ **พึงพอใจมาก** จำนวน ๖๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๔ และให้คะแนนความพึงพอใจระดับ **พึงพอใจปานกลาง** จำนวน ๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๕ จากผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด

๑๑. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ

จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด ๑๐๐ คน ให้คะแนนความพึงพอใจระดับ **พึงพอใจมากที่สุด** จำนวน ๒๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๙ ให้คะแนนความพึงพอใจระดับ **พึงพอใจมาก** จำนวน ๖๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๕ ให้คะแนนความพึงพอใจระดับ **พึงพอใจปานกลาง** จำนวน ๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๕ และให้คะแนนความพึงพอใจระดับ **พึงพอใจน้อย** จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๑ จากผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด

๑๒. การจัดสถานที่ และ อุปกรณ์ความเป็นระเบียบสะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ

จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด ๑๐๐ คน ให้คะแนนความพึงพอใจระดับ **พึงพอใจมากที่สุด** จำนวน ๔๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๔ ให้คะแนนความพึงพอใจระดับ **พึงพอใจมาก** จำนวน ๕๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๔ และให้คะแนนความพึงพอใจระดับ **พึงพอใจปานกลาง** จำนวน ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๒ จากผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด

๑๓. มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย

จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด ๑๐๐ คน ให้คะแนนความพึงพอใจระดับ **พึงพอใจมากที่สุด** จำนวน ๕๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๙ ให้คะแนนความพึงพอใจระดับ **พึงพอใจมาก** จำนวน ๓๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๙ ให้คะแนนความพึงพอใจระดับ **พึงพอใจปานกลาง** จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๑ และให้คะแนนความพึงพอใจระดับ **พึงพอใจน้อย** จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๑ จากผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด

๑๔. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้

จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด ๑๐๐ คน ให้คะแนนความพึงพอใจระดับ **พึงพอใจมากที่สุด** จำนวน ๔๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๒ ให้คะแนนความพึงพอใจระดับ **พึงพอใจมาก** จำนวน ๕๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๓ และให้คะแนนความพึงพอใจระดับ **พึงพอใจปานกลาง** จำนวน ๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๕ จากผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด

๑๕. ได้รับการบริการตรงตามความต้องการ

จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด ๑๐๐ คน ให้คะแนนความพึงพอใจระดับ **พึงพอใจมากที่สุด** จำนวน ๖๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๖ ให้คะแนนความพึงพอใจระดับ **พึงพอใจมาก** จำนวน ๓๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๒ และให้คะแนนความพึงพอใจระดับ **พึงพอใจปานกลาง** จำนวน ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๒ จากผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด

๑๖. ได้รับการบริการที่คุ้มค่า คุ้มค่าประโยชน์

จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด ๑๐๐ คน ให้คะแนนความพึงพอใจระดับ **พึงพอใจมากที่สุด** จำนวน ๕๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๙ ให้คะแนนความพึงพอใจระดับ **พึงพอใจมาก** จำนวน ๓๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๙ ให้คะแนนความพึงพอใจระดับ **พึงพอใจปานกลาง** จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๑ และให้คะแนนความพึงพอใจระดับ **พึงพอใจน้อย** จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๑ จากผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด

๑๗. ความพึงพอใจโดยภาพรวมของท่านที่ได้รับจากการบริการของหน่วยงาน

จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด ๑๐๐ คน ให้คะแนนความพึงพอใจระดับ **พึงพอใจมากที่สุด** จำนวน ๖๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๙ ให้คะแนนความพึงพอใจระดับ **พึงพอใจมาก** จำนวน ๒๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๙ และให้คะแนนความพึงพอใจระดับ **พึงพอใจปานกลาง** จำนวน ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๒ จากผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด

จากตารางตอนที่ ๒ สรุปร้อยละระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ระดับความพึงพอใจมากที่สุด	คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๖๕
ระดับความพึงพอใจมาก	คิดเป็นร้อยละ ๔๕.๕๙
ระดับความพึงพอใจปานกลาง	คิดเป็นร้อยละ ๓.๔๗
ระดับความพึงพอใจน้อย	คิดเป็นร้อยละ ๐.๒๙
ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด	คิดเป็นร้อยละ ๐.๐๐

สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลนาหว้า โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๐

ตอนที่ ๓ ปัญหา/ข้อเสนอแนะ

ไม่มี