



ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีผลต่อการให้บริการ
ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕

โดย
องค์การบริหารส่วนตำบลนาजू
อำเภอสังขละบุรี จังหวัดหนองคาย

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของผู้ขอรับบริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕
ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาจี้ว อำเภอสว่างค์ม จังหวัดหนองคาย

.....

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1. จำนวนประชากรที่ทำแบบประเมิน จำนวน 100 คน

1.1 เพศ	ชาย	จำนวน	50	คน
1.2 เพศ	หญิง	จำนวน	50	คน

2. อายุ

2.1 ต่ำกว่า 25 ปี	จำนวน	5	คน
2.2 ระหว่าง 25 - 40 ปี	จำนวน	45	คน
2.3 ระหว่าง 41 - 60 ปี	จำนวน	40	คน
2.4 มากกว่า 60 ปี	จำนวน	10	คน

๓. การศึกษา

3.1 ต่ำกว่าประถม/ประถมศึกษา	จำนวน	45	คน
3.2 มัธยม/ปวช./ปวส./เทียบเท่า	จำนวน	40	คน
3.3 ปริญญาตรี	จำนวน	15	คน
3.4 สูงกว่าปริญญาตรี	จำนวน	0	คน

๔. อาชีพ

๔.๑ รับราชการ	จำนวน	5	คน
๔.๒ รับจ้าง/เกษตรกร	จำนวน	50	คน
๔.๓ เอกชน/รัฐวิสาหกิจ/ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	จำนวน	35	คน
๔.๔ นักเรียน/นักศึกษา	จำนวน	5	คน
๔.๕ อื่นๆ	จำนวน	5	คน

๕.เรื่องที่ขอรับบริการ

๑.ส่งหนังสือราชการ	จำนวน	๑๓	ราย
๒.ร้องทุกข์-ร้องเรียน	จำนวน	๒	ราย
๓.งานศูนย์ข้อมูลข่าวสาร	จำนวน	๓	ราย
๔.งานกฎหมายและคดีและศูนย์ยุติธรรมตำบล	จำนวน	๑	ราย
๕.งานบริการแพทย์ฉุกเฉิน	จำนวน	๒	ราย
๖.ผู้สูงอายุ/ผู้พิการ/เด็กแรกเกิด	จำนวน	๑๕	ราย
๗.ขอน้ำเพื่ออุปโภคบริโภค	จำนวน	๑๒	ราย
๘.งานด้านพัสดุ	จำนวน	๓	ราย
๙.จัดเก็บรายได้	จำนวน	๑๐	ราย
๑๐.งานบัญชีและการเงิน	จำนวน	๕	ราย
๑๑.การขอจดทะเบียนพาณิชย์	จำนวน	๕	ราย
๑๒.งานปะปา	จำนวน	๗	ราย
๑๓.งานไฟฟ้า	จำนวน	๘	ราย
๑๔.งานขยะมูลฝอย	จำนวน	๑๐	ราย
๑๕.งานด้านการศึกษา	จำนวน	๔	ราย

ส่วนที่ 2 ผลการประเมินความพึงพอใจ

ความพึงพอใจต่อการให้บริการในเรื่องที่ขอรับบริการ โดยแบ่งระดับความพึงพอใจเป็น

๕ = มากที่สุด ๔ = มาก ๓ = ปานกลาง ๒ = น้อย ๑ = น้อยที่สุด

ความพึงพอใจในการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลนาจี้	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอัธยาศัยดีแต่งกายสุภาพ	๑๕	๗๐	๑๐	๕	-
เจ้าหน้าที่บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และใส่ใจ	๒๐	๕๐	๒๐	๕	๕
เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำตอบข้อซักถามได้ชัดเจน	๓๐	๓๐	๔๐	-	-
เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้น	๖๐	๓๐	๑๐	-	-
มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	๑๕	๓๐	๕๐	๕	-
ขั้นตอนให้บริการมีระบบไม่ยุ่งยากซับซ้อนมีความชัดเจน	๕๐	๒๐	๒๐	๕	๕
มีผังลำดับขั้นตอนชัดเจนและระยะเวลาให้บริการ	๓๕	๕๕	๑๐	-	-
มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ	๔๕	๒๕	๒๐	๕	๕

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

๑. กลุ่มผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของผู้ให้บริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาจิวส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง ๒๕-๔๐ ปีขึ้นไป และส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับต่ำกว่าประถมศึกษาหรือประถมศึกษา

๒. สถิติผู้เข้ารับบริการมารับบริการมากที่สุด ๓ อันดับ ได้แก่

อันดับ ๑ ผู้สูงอายุ/ผู้พิการ/เด็กแรกเกิด

อันดับ ๒ ขอน้ำเพื่ออุปโภคบริโภค

อันดับ ๓ การจัดเก็บรายได้และงานขยะมูลฝอย

๓. ระดับความพึงพอใจที่ผู้รับบริการเรียงตามลำดับคะแนนความพึงพอใจ

ระดับมากที่สุด

๑.เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้น	๖๐	คะแนน
๒.ขั้นตอนให้บริการมีระบบไม่ยุ่งยากซับซ้อนมีความชัดเจน	๕๐	คะแนน
๓.มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ	๔๕	คะแนน

ระดับมาก

๑.เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอัธยาศัยดีแต่งกายสุภาพ	๗๐	คะแนน
๒.เจ้าหน้าที่บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และใส่ใจ	๕๐	คะแนน
๔.มีผังลำดับขั้นตอนชัดเจนและระยะเวลาให้บริการ	๕๕	คะแนน
๕.เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำตอบข้อซักถามได้ชัดเจน	๓๐	คะแนน

ระดับปานกลาง

๑.มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	๕๐	คะแนน
------------------------------------	----	-------

๔. สิ่งที่ต้องปรับปรุงและแก้ไขในการให้บริการให้ดีขึ้นเนื่องจากผู้รับบริการได้ประเมินในระดับน้อยที่สุด

๑.เจ้าหน้าที่บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และใส่ใจ

๒.ขั้นตอนให้บริการมีระบบไม่ยุ่งยากซับซ้อนมีความชัดเจน

๓.มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของผู้ขอรับบริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

