



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลลำภู

ที่ นธ ๗๗๘๐๑/ ๑๑๕๘

ลงวันที่ ๑๕ พฤศจิกายน ๒๕๖๔

เรื่อง ขอรายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจการรับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลำภู ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔

เรียน นายกององค์การบริหารส่วนตำบลลำภู

ตามที่ องค์การบริหารส่วนตำบลลำภู ได้จัดแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่างๆ ของ องค์การบริหารส่วนตำบลลำภู เช่น ขออนุญาตก่อสร้างอาคาร การชำระภาษี การจ่ายเบี้ยยังชีพ ฯลฯ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ แล้วนั้น ซึ่งสำนักงานปลัด อบต. ได้ประเมินผลความพึงพอใจ โดยใช้วิธีตอบแบบสอบถาม หลังมาใช้บริการ จำนวน ๒๐๐ ชุด

บัดนี้ ได้ดำเนินการจัดทำรายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจ ในภาพรวม ๘๗.๘๓ % และงานที่ ประชาชนพึงพอใจมากที่สุด คืองานด้านการรับชำระภาษี รองลงมาคือ ด้านการจ่ายเบี้ยยังชีพ และงานด้านขออนุญาต ก่อสร้างอาคาร โดยแยกออกเป็นงานๆ ได้ดังนี้

งานด้านการรับชำระภาษี ประชาชนมีความพึงพอใจในภาพรวม คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๘๓

งานด้านการจ่ายเบี้ยยังชีพ ประชาชนมีความพึงพอใจในภาพรวม คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๓๓

งานด้านการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร ประชาชนมีความพึงพอใจในภาพรวม คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๓๔

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(ลงชื่อ)

(นางสุเพียงพร เพชรทอง)

นักวิเคราะห์นโยบายและแผน

ความเห็น หัวหน้าสำนักปลัดฯ

.....
.....

(ลงชื่อ)

(นางอุษณา อินทมาศ)

หัวหน้าสำนักปลัดฯ/หัวหน้าหน่วยงาน

ความเห็น รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลลำภู

.....
.....

ลงชื่อ

(นางสาวภคพร เตอรามันท์)

รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลลำภู

/ ความเห็น ปลัด.....

ความเห็น ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลลำภู


.....
.....

ลงชื่อ 
(นายธนัทน วันมหามาตร)
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลลำภู

คำสั่งนายกองค์การบริหารส่วนตำบลลำภู

ทราบ

.....
.....

ลงชื่อ 
(นายอำมร เทพกำเนิด)
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลลำภู

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลลำภู
ด้านการชำระภาษี

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ (ตุลาคม ๒๕๖๓ - กันยายน ๒๕๖๔)

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน (ด้านการชำระภาษี) ขององค์การบริหารส่วนตำบลลำภู ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ (ตุลาคม ๒๕๖๓ - กันยายน ๒๕๖๔) มีผลการประเมินดังนี้

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนผู้มารับบริการ โดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๑๒๐ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ (ตุลาคม ๒๕๖๓ - กันยายน ๒๕๖๔)

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน (ด้านการชำระภาษี) ขององค์การบริหารส่วนตำบลลำภู อำเภอเมืองนราธิวาส จังหวัดนราธิวาส

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน (ด้านการชำระภาษี) ขององค์การบริหารส่วนตำบลลำภู ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ (ตุลาคม ๒๕๖๓ - กันยายน ๒๕๖๔) มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๓๔	(๒๘.๓๓)
หญิง	๘๖	(๗๑.๖๗)
รวม	๑๒๐	(๑๐๐.๐๐)
๒. อายุระหว่าง		
ต่ำกว่า ๑๘ ปี	-	-
๑๘ - ๒๕ ปี	๖	(๕.๐๐)
๒๕ - ๓๕ ปี	๑๘	(๑๕.๐๐)
๓๕ - ๖๐ ปี	๓๔	(๒๘.๓๓)
มากกว่า ๖๐ ปี	๖๒	(๕๑.๖๗)
รวม	๑๒๐	(๑๐๐.๐๐)

๓.สถานภาพ		
โสด	๙	(๗.๕๐)
สมรส	๘๙	(๗๔.๑๗)
ม่าย/หย่า/แยกกันอยู่	๒๒	(๑๘.๓๓)
รวม	๑๒๐	(๑๐๐.๐๐)
๔. การศึกษา		
ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า/ มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช.	๑๕	(๑๒.๕๐)
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวส.	๓๔	(๒๘.๓๓)
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	๔๒	(๓๕.๐๐)
ปริญญาตรี	๑๒	(๑๐.๐๐)
สูงกว่าปริญญาตรี	๑๕	(๑๒.๕๐)
สูงกว่าปริญญาตรี	๒	(๑.๖๗)
รวม	๑๒๐	(๑๐๐.๐๐)
๕. อาชีพ		
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	๒๓	(๑๙.๑๗)
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	๑๑	(๙.๑๖)
ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ	๒๔	(๒๐.๐๐)
ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ	๑๕	(๑๒.๕๐)
นักเรียน/นักศึกษา	-	-
รับจ้างทั่วไป	๑๒	(๑๐.๐๐)
แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	๓๕	(๒๙.๑๗)
เกษตรกร/ประมง	-	-
ว่างงาน	-	-
อื่น ๆ	-	-
รวม	๑๒๐	(๑๐๐.๐๐)
๖.รายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน		
ต่ำกว่า ๕,๐๐๐	๑๓	(๑๐.๘๓)
๕,๐๐๐ - ๑๐,๐๐๐	๒๖	(๒๑.๖๗)
๑๐,๐๐๑ - ๑๕,๐๐๐	๒๙	(๒๔.๑๗)
๑๕,๐๐๑ - ๒๐,๐๐๐	๓๙	(๓๒.๕๐)
สูงกว่า ๒๐,๐๐๐	๑๓	(๑๐.๘๓)
รวม	๑๒๐	(๑๐๐.๐๐)

ตารางที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยแสดงค่าร้อยละ

ความพึงพอใจต่อด้านต่าง ๆ ของหน่วยงาน	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)
ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ					
๑. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	๑๐๕/๘๗.๕๐%	๙/๗.๕๐%	๖/๕.๐๐%	-	-
๒. ความรวดเร็วในการให้บริการ	๙๖/๘๐.๐๐%	๑๕/๑๒.๕๐%	๙/๗.๕๐%	-	-
๓. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	๑๐๕/๘๗.๕๐%	๘/๖.๖๗%	๗/๕.๘๓%	-	-
๔. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	๑๐๗/๘๙.๑๗%	๘/๖.๖๗%	๕/๔.๑๖%	-	-
๕. ความสะดวกที่รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	๑๐๖/๘๘.๓๓%	๘/๖.๖๗%	๖/๕.๐๐%	-	-
๖. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	๑๐๒/๘๕.๐๐%	๙/๗.๕๐%	๙/๗.๕๐%	-	-
ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ					
๑. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (เป็นมิตร / มีรอยยิ้ม/ อธิยาศัยดี)	๑๐๕/๘๗.๕๐%	๑๒/๑๐.๐๐%	๓/๒.๕๐%	-	-
๒. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย)	๑๐๒/๘๕.๐๐%	๑๐/๘.๓๓%	๘/๖.๖๗%	-	-
๓. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๑๐๐/๘๓.๓๓%	๑๑/๙.๑๗%	๙/๗.๕๐%	-	-
๔. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี	๑๐๔/๘๖.๖๗%	๙/๗.๕๐%	๗/๕.๘๓%	-	-
๕. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	๑๐๖/๘๘.๓๓%	๑๐/๘.๓๓%	๔/๓.๓๔%	-	-
๖. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	๑๐๘/๙๐.๐๐%	๙/๗.๕๐	๓/๒.๕๐%	-	-
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๑. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	๑๑๒/๙๓.๓๓%	๕/๔.๑๗%	๓/๒.๕๐%	-	-
๒. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ห้องประชุม ที่นั่งคอยรับบริการ	๑๐๘/๙๐.๐๐%	๘/๖.๖๗%	๔/๓.๓๓%	-	-
๓. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	๑๐๒/๘๕.๐๐%	๑๐/๘.๓๓%	๘/๖.๖๗%	-	-
๔. “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ	๑๐๔/๘๖.๖๗%	๑๐/๘.๓๓%	๖/๕.๐๐%	-	-
๕. “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ	๑๐๒/๘๕.๐๐%	๙/๗.๕๐%	๙/๗.๕๐%	-	-
๖. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	๙๘/๘๑.๖๗%	๑๔/๑๑.๖๗%	๘/๖.๖๖%	-	-
๗. มีป้าย ข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	๑๐๒/๘๕.๐๐%	๑๒/๑๐.๐๐%	๖/๕.๐๐%	-	-
๘. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสารให้ความรู้	๑๐๐/๘๓.๓๓%	๑๓/๑๐.๘๓%	๗/๕.๘๔%	-	-

จากตารางที่ ๒ ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ พบว่าความพึงพอใจมากที่สุด คือ ความเป็นธรรมของขั้นตอนวิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน) คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๑๗ ลำดับที่สอง คือ ความสะดวกที่รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๓๓ ลำดับที่สาม คือ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว และความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๕๐ และเรียงตามลำดับ คือ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของ ผู้รับบริการ และ ความรวดเร็วในการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ พบว่าความพึงพอใจมากที่สุด ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๐๐ ลำดับที่สอง คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๓๓ ลำดับที่สาม คือ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (เป็นมิตร / มีรอยยิ้ม/ อธิบายดี) คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๕๐ และเรียงตามลำดับคือ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี ,ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย) และ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการ ให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าความพึงพอใจมากที่สุด คือ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๓๓ ลำดับที่สอง คือ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ห้องประชุม ที่นั่งคอยรับบริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๐๐ ลำดับที่สาม คือ “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๖๗ และเรียงตามลำดับ คือ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม, “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ, มีป้าย ข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน และเข้าใจง่าย, ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้ และการจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ

๖. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน (ด้านการชำระภาษี) ขององค์การบริหารส่วนตำบลลำภู ในภาพรวม ร้อยละ ๙๐.๘๓ และประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการมากที่สุด ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ คือ ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน) ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ คือ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คือ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ

๗. ข้อเสนอแนะ

๗.๑ เจ้าหน้าที่ควรให้บริการด้วยความรวดเร็ว

๗.๒ เจ้าหน้าที่ควรเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการ ให้บริการ

๗.๓ ควรมีสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้มากกว่านี้

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลลำภู
ด้านการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ (ตุลาคม ๒๕๖๓ - กันยายน ๒๕๖๔)

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน (ด้านการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร) ขององค์การบริหารส่วนตำบลลำภู ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ (ตุลาคม ๒๕๖๓ - กันยายน ๒๕๖๔) มีผลการประเมินดังนี้

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนผู้มารับบริการ โดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๓๐ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ (ตุลาคม ๒๕๖๓ - กันยายน ๒๕๖๔)

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน (ด้านการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร) ขององค์การบริหารส่วนตำบลลำภู อำเภอเมืองนราธิวาส จังหวัดนราธิวาส

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน (ด้านการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร) ขององค์การบริหารส่วนตำบลลำภู ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ (ตุลาคม ๒๕๖๓ - กันยายน ๒๕๖๔) มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๒๒	(๗๓.๓๓)
หญิง	๘	(๒๖.๖๗)
รวม	๓๐	(๑๐๐.๐๐)
๒. อายุระหว่าง		
ต่ำกว่า ๑๘ ปี	-	-
๑๘ - ๒๕ ปี	-	-
๒๕ - ๓๕ ปี	๙	(๓๐.๐๐)
๓๕ - ๖๐ ปี	๒๑	(๗๐.๐๐)
มากกว่า ๖๐ ปี	-	-
รวม	๓๐	(๑๐๐.๐๐)

๓.สถานภาพ		
โสด	๑๐	(๓๓.๓๓)
สมรส	๑๘	(๖๐.๐๐)
ม่าย/หย่า/แยกกันอยู่	๒	(๖.๖๗)
รวม	๓๐	(๑๐๐.๐๐)
๔. การศึกษา		
ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า/ มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช.	-	-
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวส.	๕	(๑๖.๖๗)
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	๓	(๑๐.๐๐)
ปริญญาตรี	๒๐	(๖๖.๖๗)
สูงกว่าปริญญาตรี	๒	(๖.๖๖)
รวม	๓๐	(๑๐๐.๐๐)
๕. อาชีพ		
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	๙	(๓๐.๐๐)
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	๔	(๑๓.๓๓)
ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ	๑๐	(๓๓.๓๓)
ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ	๕	(๑๖.๖๗)
นักเรียน/นักศึกษา	-	-
รับจ้างทั่วไป	๒	(๖.๖๗)
แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	-	-
เกษตรกร/ประมง	-	-
ว่างงาน	-	-
อื่น ๆ	-	-
รวม	๓๐	(๑๐๐.๐๐)
๖.รายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน		
ต่ำกว่า ๕,๐๐๐	-	-
๕,๐๐๐ - ๑๐,๐๐๐	-	-
๑๐,๐๐๑ - ๑๕,๐๐๐	๓	(๑๐.๐๐)
๑๕,๐๐๑ - ๒๐,๐๐๐	๖	(๒๐.๐๐)
สูงกว่า ๒๐,๐๐๐	๒๑	(๗๐.๐๐)
รวม	๓๐	(๑๐๐.๐๐)

ตารางที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยแสดงค่าร้อยละ

ความพึงพอใจต่อด้านต่าง ๆ ของหน่วยงาน	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)
ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ					
๑. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	๑๘/๖๐.๐๐%	๘/๒๖.๖๗%	๔/๑๓.๓๓%	-	-
๒. ความรวดเร็วในการให้บริการ	๒๒/๗๓.๓๓%	๔/๒๐.๐๐%	๒/๖.๖๗%	-	-
๓. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	๒๔/๘๐.๐๐%	๔/๑๓.๓๓%	๒/๖.๖๗%	-	-
๔. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	๒๓/๗๖.๖๗%	๔/๑๓.๓๓%	๓/๑๐.๐๐%	-	-
๕. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	๒๒/๗๓.๓๓%	๕/๑๖.๖๗%	๓/๑๐.๐๐%	-	-
๖. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	๒๓/๗๖.๖๗%	๔/๑๓.๓๓%	๓/๑๐.๐๐%	-	-
ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ					
๑. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (เป็นมิตร / มีรอยยิ้ม/ อภัยด้วยดี)	๒๔/๘๐.๐๐%	๔/๑๓.๓๓%	๒/๖.๖๗%	-	-
๒. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย)	๒๓/๗๖.๖๗%	๕/๑๖.๖๗%	๒/๖.๖๖%	-	-
๓. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๒๑/๗๐.๐๐%	๖/๒๐.๐๐%	๓/๑๐.๐๐%	-	-
๔. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี	๒๑/๗๐.๐๐%	๕/๑๖.๖๗%	๔/๑๓.๓๓%	-	-
๕. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	๒๓/๗๖.๖๗%	๗/๒๓.๓๓%	-	-	-
๖. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	๒๕/๘๓.๓๓%	๔/๑๓.๓๓%	๑/๓.๓๓%	-	-
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๑. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	๒๖/๘๖.๖๗%	๔/๑๓.๓๓%	-	-	-
๒. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ห้องประชุม ที่นั่งคอยรับบริการ	๒๔/๘๐.๐๐%	๓/๑๐.๐๐%	๓/๑๐.๐๐%	-	-
๓. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	๒๑/๗๐.๐๐%	๖/๒๐.๐๐%	๓/๑๐.๐๐%	-	-
๔. “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ	๒๔/๘๐.๐๐%	๔/๑๓.๓๓%	๒/๖.๖๗%	-	-
๕. “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ	๑๙/๖๓.๓๓%	๗/๒๓.๓๓%	๔/๑๓.๓๓%	-	-
๖. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	๑๙/๖๓.๓๓%	๘/๒๖.๖๗%	๓/๑๐.๐๐%	-	-
๗. มีป้าย ข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน และเข้าใจง่าย	๒๑/๗๐.๐๐%	๕/๑๖.๖๗%	๔/๑๓.๓๓%	-	-
๘. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสารให้ความรู้	๑๙/๖๓.๓๓%	๘/๒๖.๖๗%	๓/๑๐.๐๐%	-	-

จากตารางที่ ๒ ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ พบว่าความพึงพอใจมากที่สุด คือ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๐๐ ลำดับที่สอง คือ ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน) และระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของ ผู้รับบริการ คิดเป็นร้อยละ ๗๖.๖๗ ลำดับที่สาม คือ ความรวดเร็วในการให้บริการและความสะดวกที่รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน คิดเป็นร้อยละ ๗๓.๓๓ และเรียงตามลำดับคือขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ พบว่าความพึงพอใจมากที่สุด คือความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๓๔ ลำดับที่สอง คือ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (เป็นมิตร / มีรอยยิ้ม/ อธิบายดี) คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๐๐ ลำดับที่สาม คือ ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่งกายสุภาพเรียบร้อย) และเจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ คิดเป็นร้อยละ ๗๖.๖๗ และเรียงตามลำดับคือ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจและความพร้อมในการ ให้บริการของเจ้าหน้าที่ และเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าความพึงพอใจมากที่สุด คือ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๖๗ ลำดับที่สอง คือ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ห้องประชุม ที่นั่งคอยรับบริการ, “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๐๐ ลำดับที่สาม คือ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม, มีป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย คิดเป็นร้อยละ ๗๐.๐๐ และเรียงตามลำดับคือ “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ, การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ, และความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้

๖. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน (ด้านการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร) ขององค์การบริหารส่วนตำบลลำภู ในภาพรวมร้อยละ ๘๓.๓๔ และประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการ คือ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ คือ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าความพึงพอใจมากที่สุด คือ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ

๗. ข้อเสนอแนะ

๗.๑ ควรมีขั้นตอนการให้บริการที่ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว

๗.๒ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี

๗.๓ ควรมีสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้มากกว่านี้

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลลำภู
ด้านการจ่ายเบี้ยยังชีพ

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ (ตุลาคม ๒๕๖๓ - กันยายน ๒๕๖๔)

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน (ด้านการจ่ายเบี้ยยังชีพ) ขององค์การบริหารส่วนตำบลลำภู ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ (ตุลาคม ๒๕๖๓ - กันยายน ๒๕๖๔) มีผลการประเมินดังนี้

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนผู้มารับบริการ โดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๕๐ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ (ตุลาคม ๒๕๖๓ - กันยายน ๒๕๖๔)

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน (ด้านการจ่ายเบี้ยยังชีพ) ขององค์การบริหารส่วนตำบลลำภู อำเภอเมืองนราธิวาส จังหวัดนราธิวาส

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน (ด้านการจ่ายเบี้ยยังชีพ) ขององค์การบริหารส่วนตำบลลำภู ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ (ตุลาคม ๒๕๖๓ - กันยายน ๒๕๖๔) มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๑๘	(๓๖.๐๐)
หญิง	๓๒	(๖๔.๐๐)
รวม	๕๐	(๑๐๐.๐๐)
๒. อายุระหว่าง		
ต่ำกว่า ๑๘ ปี	๘	(๑๖.๐๐)
๑๘ - ๒๕ ปี	๑๐	(๒๐.๐๐)
๒๕ - ๓๕ ปี	๖	(๑๒.๐๐)
๓๕ - ๖๐ ปี	๒๔	(๔๘.๐๐)
มากกว่า ๖๐ ปี	๒	(๔.๐๐)
รวม	๕๐	(๑๐๐.๐๐)

๓.สถานภาพ		
โสด	๑๒	(๒๔.๐๐)
สมรส	๒๘	(๕๖.๐๐)
ม่าย/หย่า/แยกกันอยู่	๑๐	(๒๐.๐๐)
รวม	๕๐	(๑๐๐.๐๐)
๔. การศึกษา		
ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า/	๑๔	(๒๘.๐๐)
มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช.	๒๑	(๔๒.๐๐)
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวส.	๑๐	(๒๐.๐๐)
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	-	-
ปริญญาตรี	๕	(๑๐.๐๐)
สูงกว่าปริญญาตรี	-	-
รวม	๕๐	(๑๐๐.๐๐)
๕. อาชีพ		
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	-	-
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	-	-
ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ	๑๐	(๒๐.๐๐)
ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ	๑๕	(๓๐.๐๐)
นักเรียน/นักศึกษา	-	-
รับจ้างทั่วไป	๑๒	(๒๔.๐๐)
แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	๑๐	(๒๐.๐๐)
เกษตรกร/ประมง	-	-
ว่างงาน	๓	(๖.๐๐)
อื่น ๆ	-	-
รวม	๕๐	(๑๐๐.๐๐)
๖.รายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน		
ต่ำกว่า ๕,๐๐๐	๒๒	(๔๔.๐๐)
๕,๐๐๐ - ๑๐,๐๐๐	๑๕	(๓๐.๐๐)
๑๐,๐๐๑ - ๑๕,๐๐๐	๑๓	(๒๖.๐๐)
๑๕,๐๐๑ - ๒๐,๐๐๐	-	-
สูงกว่า ๒๐,๐๐๐	-	-
รวม	๕๐	(๑๐๐.๐๐)

ตารางที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยแสดงค่าร้อยละ

ความพึงพอใจต่อด้านต่าง ๆ ของหน่วยงาน	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อย ที่สุด (๑)
ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ					
๑. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	๓๖/๗๒.๐๐%	๘/๑๖.๐๐%	๖/๑๒.๐๐%	-	-
๒. ความรวดเร็วในการให้บริการ	๓๕/๗๐.๐๐%	๘/๑๖.๐๐%	๗/๑๔.๐๐%	-	-
๓. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	๔๐/๘๐.๐๐%	๗/๑๔.๐๐%	๓/๖.๐๐%	-	-
๔. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	๓๖/๗๒.๐๐%	๙/๑๘.๐๐%	๕/๑๐.๐๐%	-	-
๕. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	๓๘/๗๖.๐๐%	๘/๑๖.๐๐%	๔/๘.๐๐%	-	-
๖. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	๓๖/๗๒.๐๐%	๗/๑๔.๐๐%	๗/๑๔.๐๐%	-	-
ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ					
๑. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (เป็นมิตร / มีรอยยิ้ม/ อธิยาศยติ)	๔๕/๙๐.๐๐%	๓/๖.๐๐%	๒/๔.๐๐%	-	-
๒. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย)	๔๐/๘๐.๐๐%	๗/๑๔.๐๐%	๓/๖.๐๐%	-	-
๓. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๓๘/๗๖.๐๐%	๙/๑๘.๐๐%	๓/๖.๐๐%	-	-
๔. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี	๓๓/๗๘.๐๐%	๘/๑๖.๐๐%	๓/๖.๐๐%	-	-
๕. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	๔๓/๘๖.๐๐%	๕/๑๐.๐๐%	๒/๔.๐๐%	-	-
๖. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	๔๘/๙๖.๐๐%	๒/๔.๐๐%	-	-	-
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๑. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	๔๖/๙๒.๐๐%	๓/๖.๐๐%	๑/๒.๐๐%	-	-
๒. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ห้องประชุม ที่นั่งคอยรับบริการ	๔๒/๘๔.๐๐%	๖/๑๒.๐๐%	๒/๔.๐๐%	-	-
๓. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	๔๐/๘๐.๐๐%	๕/๑๐.๐๐%	๕/๑๐.๐๐%	-	-
๔. “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ	๓๕/๗๐.๐๐%	๘/๑๖.๐๐%	๗/๑๔.๐๐%	-	-
๕. “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ	๓๕/๗๐.๐๐%	๙/๑๘.๐๐%	๖/๑๒.๐๐%	-	-
๖. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	๓๖/๗๒.๐๐%	๑๐/๒๐.๐๐%	๔/๘.๐๐%	-	-
๗. มีป้าย ข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน และเข้าใจง่าย	๓๘/๗๖.๐๐%	๘/๑๖.๐๐%	๔/๘.๐๐%	-	-
๘. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสารให้ความรู้	๓๓/๖๖.๐๐%	๑๐/๒๐.๐๐%	๗/๑๔.๐๐%	-	-

จากตารางที่ ๒ ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ พบว่าความพึงพอใจมากที่สุด คือ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๐๐ ลำดับที่สอง คือ ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน คิดเป็นร้อยละ ๗๖.๐๐ ลำดับที่สาม คือ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว, ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน) และระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของ ผู้รับบริการ คิดเป็นร้อยละ ๗๒.๐๐ และเรียงตามลำดับคือ และความรวดเร็วในการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ พบว่าความพึงพอใจมากที่สุด คือ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๐๐ ลำดับที่สอง คือ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (เป็นมิตร / มีรอยยิ้ม/ อ่อนโยน) คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๐๐ ลำดับที่สาม คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๐๐ และเรียงตามลำดับคือ ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่งกายสุภาพเรียบร้อย), เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี และความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการ ให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าความพึงพอใจมากที่สุด คือ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๐๐ ลำดับที่สอง คือ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ห้องประชุม ที่นั่งคอยรับบริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๐๐ ลำดับที่สาม คือ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๐๐ และเรียงตามลำดับ คือ มีป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย, การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ, “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ, “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ, และความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้

๖. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน (ด้านการจ่ายเบี้ยยังชีพ) ขององค์การบริหารส่วนตำบลลำภู ในภาพรวมร้อยละ ๘๙.๓๓ และประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ คือ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ คือ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คือ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ

๗. ข้อเสนอแนะ

๗.๑ เจ้าหน้าที่ควรให้บริการด้วยความรวดเร็ว

๗.๒ ควรมีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการ ให้บริการของเจ้าหน้าที่

๗.๓ ควรมีสื่อประชาสัมพันธ์และคู่มือเอกสารความรู้ให้มากกว่านี้

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลลำภู
โดยภาพรวม

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ (ตุลาคม ๒๕๖๓ - กันยายน ๒๕๖๔)

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลลำภู ประจำปี
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ (ตุลาคม ๒๕๖๓ - กันยายน ๒๕๖๔) มีผลการประเมินดังนี้

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนผู้มารับบริการ โดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๒๐๐ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ (ตุลาคม ๒๕๖๓ - กันยายน ๒๕๖๔)

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน องค์การบริหารส่วนตำบลลำภู อำเภอเมืองนราธิวาส
จังหวัดนราธิวาส

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลลำภู ประจำปีงบประมาณ
๒๕๖๔ (ตุลาคม ๒๕๖๓ - กันยายน ๒๕๖๔) มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๗๔	(๓๗.๐๐)
หญิง	๑๒๖	(๖๓.๐๐)
รวม	๒๐๐	(๑๐๐.๐๐)
๒. อายุระหว่าง		
ต่ำกว่า ๑๘ ปี	๘	(๔.๐๐)
๑๘ - ๒๕ ปี	๑๖	(๘.๐๐)
๒๕ - ๓๕ ปี	๓๓	(๑๖.๕๐)
๓๕ - ๖๐ ปี	๗๙	(๓๙.๕๐)
มากกว่า ๖๐ ปี	๖๔	(๓๒.๐๐)
รวม	๒๐๐	(๑๐๐.๐๐)

๓.สถานภาพ		
โสด	๓๑	(๑๕.๕๐)
สมรส	๑๓๕	(๖๗.๕๐)
ม่าย/หย่า/แยกกันอยู่	๓๔	(๑๗.๐๐)
รวม	๒๐๐	(๑๐๐.๐๐)
๔. การศึกษา		
ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า/	๒๙	(๑๔.๕๐)
มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช.	๕๕	(๒๗.๕๐)
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวส.	๕๗	(๒๘.๕๐)
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	๑๕	(๗.๕๐)
ปริญญาตรี	๔๐	(๒๐.๐๐)
สูงกว่าปริญญาตรี	๔	(๒.๐๐)
รวม	๒๐๐	(๑๐๐.๐๐)
๕. อาชีพ		
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	๓๒	(๑๖.๐๐)
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	๑๕	(๗.๕๐)
ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ	๔๔	(๒๒.๐๐)
ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ	๓๕	(๑๗.๕๐)
นักเรียน/นักศึกษา	-	-
รับจ้างทั่วไป	๒๖	(๑๓.๐๐)
แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	๔๕	(๒๒.๕๐)
เกษตรกร/ประมง	-	-
ว่างงาน	๓	(๑.๕๐)
อื่น ๆ	-	-
รวม	๒๐๐	(๑๐๐.๐๐)
๖.รายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน		
ต่ำกว่า ๕,๐๐๐	๓๕	(๑๗.๕๐)
๕,๐๐๐ - ๑๐,๐๐๐	๔๑	(๒๐.๕๐)
๑๐,๐๐๑ - ๑๕,๐๐๐	๔๕	(๒๒.๕๐)
๑๕,๐๐๑ - ๒๐,๐๐๐	๔๕	(๒๒.๕๐)
สูงกว่า ๒๐,๐๐๐	๓๔	(๑๗.๐๐)
รวม	๒๐๐	(๑๐๐.๐๐)

ตารางที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยแสดงค่าร้อยละ

ความพึงพอใจต่อด้านต่าง ๆ ของหน่วยงาน	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)
ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ					
๑. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	๑๕๙/๓๙.๕๐%	๒๕/๑๒.๕๐%	๑๖/๘.๐๐%	-	-
๒. ความรวดเร็วในการให้บริการ	๑๕๓/๓๖.๕๐%	๒๙/๑๔.๕๐%	๑๘/๙.๐๐%	-	-
๓. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	๑๖๙/๘๔.๕๐%	๑๙/๙.๕๐%	๑๒/๖.๐๐%	-	-
๔. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	๑๖๖/๘๓.๐๐%	๒๑/๑๐.๕๐%	๑๓/๖.๕๐%	-	-
๕. ความสะดวกที่รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	๑๖๖/๘๓.๐๐%	๒๑/๑๐.๕๐%	๑๓/๖.๕๐%	-	-
๖. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	๑๖๑/๘๐.๕๐%	๒๐/๑๐.๐๐%	๑๙/๙.๕๐%	-	-
ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ					
๑. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (เป็นมิตร / มีรอยยิ้ม/ อภัยคยัติ)	๑๓๔/๘๗.๐๐%	๑๙/๙.๕๐%	๗/๓.๕๐%	-	-
๒. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย)	๑๖๕/๘๒.๕๐%	๒๒/๑๑.๐๐%	๑๓/๖.๕๐%	-	-
๓. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๑๕๙/๗๙.๕๐%	๒๖/๑๓.๐๐%	๑๕/๗.๕๐%	-	-
๔. เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี	๑๖๔/๘๒.๐๐%	๒๒/๑๑.๐๐%	๑๔/๗.๐๐%	-	-
๕. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	๑๓๒/๘๖.๐๐%	๒๒/๑๑.๐๐%	๖/๓.๐๐%	-	-
๖. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	๑๘๑/๙๐.๕๐%	๑๕/๗.๕๐%	๔/๒.๐๐%	-	-
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๑. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	๑๘๔/๙๒.๐๐%	๑๒/๖.๐๐%	๔/๒.๐๐%	-	-
๒. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ห้องประชุม ที่นั่งคอยรับบริการ	๑๓๔/๘๗.๐๐%	๑๗/๘.๕๐%	๙/๔.๕๐%	-	-
๓. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	๑๖๓/๘๑.๕๐%	๒๑/๑๐.๕๐%	๑๖/๘.๐๐%	-	-
๔. “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ	๑๖๓/๘๑.๕๐%	๒๒/๑๑.๐๐%	๑๕/๗.๕๐%	-	-
๕. “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ	๑๕๖/๗๘.๐๐%	๒๕/๑๒.๕๐%	๑๙/๙.๕๐%	-	-
๖. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	๑๕๓/๗๖.๕๐%	๓๒/๑๖.๐๐%	๑๕/๗.๕๐%	-	-
๗. มีป้าย ข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน และเข้าใจง่าย	๑๖๑/๘๐.๕๐%	๒๕/๑๒.๕๐%	๑๔/๗.๐๐%	-	-
๘. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสารให้ความรู้	๑๕๒/๗๖.๐๐%	๓๗/๑๕.๕๐%	๑๗/๘.๕๐%	-	-

จากตารางที่ ๒ ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ พบว่าความพึงพอใจมากที่สุด คือ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๕๐ ลำดับที่สอง คือ ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน), ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๐๐ ลำดับที่สาม คือ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๕๐ และเรียงตามลำดับ คือ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัวและความรวดเร็วในการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ พบว่าความพึงพอใจมากที่สุด คือ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๕๐ ลำดับที่สอง คือ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (เป็นมิตร / มีรอยยิ้ม/ อธิยาศยติ) คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๐๐ ลำดับที่สาม คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๐๐ และเรียงตามลำดับคือ ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย), เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี และ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการ ให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าความพึงพอใจมากที่สุด คือ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๐๐ ลำดับที่สอง คือ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ห้องประชุม ที่นั่งคอยรับบริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๐๐ ลำดับที่สาม คือ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม, “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๕๐ และเรียงตามลำดับ คือ มีป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย, “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ, การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ, และความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้

๖. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลลำภู โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๓๓

๗. ข้อเสนอแนะ

๗.๑ เจ้าหน้าที่ควรให้บริการด้วยความรวดเร็ว

๗.๒ เจ้าหน้าที่ควรมีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการมากขึ้น

๗.๓ ควรมีสื่อประชาสัมพันธ์และคู่มือเอกสารความรู้ให้มากกว่านี้

ความพึงพอใจต่อด้านต่าง ๆ ของหน่วยงาน	ความพึงพอใจ				
	พอใจ (5)	ค่อนข้างพอใจ (4)	เฉย ๆ (3)	ไม่ค่อยพอใจ (2)	ไม่พอใจ (1)
ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ					
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (เป็นมิตร / มีรอยยิ้ม/ อธยาศัยดี)					
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย)					
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี					
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ					
6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ					
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ห้องประชุม ที่นั่งคอยรับบริการ					
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม					
4. “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ					
5. “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ					
6. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ					
7. มีป้าย ข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย					
8. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสารให้ความรู้					

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

1. สิ่งที่ท่าน “ประทับใจ”ที่ท่านได้รับในการให้บริการคือ.....
.....
 2. โปรดระบุปัญหาในการให้บริการ ของ อบต.ลำภู คือ.....
.....
 3. โปรดระบุข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงงานบริการของ อบต.ลำภู คือ.....
.....
-

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือ