



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลลำภู

ที่ นธ ๗๗๘๐๑/-

ลงวันที่ ๒๓ มกราคม ๒๕๖๓

เรื่อง ขอรายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจการรับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลำภู

เรียน นายกององค์การบริหารส่วนตำบลลำภู

ตามที่ องค์การบริหารส่วนตำบลลำภู ได้จัดแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่างๆ ของ องค์การบริหารส่วนตำบลลำภู เช่น ขออนุญาตก่อสร้างอาคาร การชำระภาษี การจ่ายเบี้ยยังชีพ ฯลฯ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ แล้วนั้น ซึ่งสำนักงานปลัด อบต. ได้ประเมินผลความพึงพอใจ โดยใช้วิธีตอบแบบสอบถาม หลังมาใช้บริการ จำนวน ๘๐ ชุด

บัดนี้ ได้ดำเนินการจัดทำรายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจ ในภาพรวม ๘๕.๐๐ % และงานที่ประชาชนพึงพอใจมากที่สุด คืองานด้านการจ่ายเบี้ยยังชีพ รองลงมาคืองานด้านการรับชำระภาษี และงานด้านขออนุญาตก่อสร้างอาคาร โดยแยกออกเป็นงานๆ ได้ดังนี้

งานด้านการจ่ายเบี้ยยังชีพ ประชาชนมีความพึงพอใจด้านกระบวนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๖๖.๖๗ ด้านบุคลากรให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐.๐๐ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ ๖๖.๖๗

งานด้านการรับชำระภาษี ประชาชนมีความพึงพอใจด้านกระบวนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๐๐ ด้านบุคลากรให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐.๐๐ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๐๐

งานด้านการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร ประชาชนมีความพึงพอใจด้านกระบวนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๐๐ ด้านบุคลากรให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐.๐๐ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๐๐

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(ลงชื่อ)

(นางสุเพียงพร เพชรทอง)
นักวิเคราะห์นโยบายและแผน

เรียน นายกององค์การบริหารส่วนตำบลลำภู

- เพื่อโปรดทราบ

(นายธันท์ธน วันมหามาตร)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลลำภู

ความเห็นนายกององค์การบริหารส่วนตำบลลำภู

- ทราบ
- ลงนามแล้ว

(ลงชื่อ).....

(นายอำมร เทพกำเนิด)

นายกององค์การบริหารส่วนตำบลลำภู

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลลำภู
ด้านการชำระภาษี

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒ (ตุลาคม ๒๕๖๑ – กันยายน ๒๕๖๒)

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน (ด้านการชำระภาษี) ขององค์การบริหารส่วนตำบลลำภู ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒ (ตุลาคม ๒๕๖๑ – กันยายน ๒๕๖๒) มีผลการประเมินดังนี้

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนผู้มารับบริการ โดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๔๐ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒ (ตุลาคม ๒๕๖๑ – กันยายน ๒๕๖๒)

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน (ด้านการชำระภาษี) ขององค์การบริหารส่วนตำบลลำภู อำเภอเมืองนราธิวาส จังหวัดนราธิวาส

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน (ด้านการชำระภาษี) ขององค์การบริหารส่วนตำบลลำภู ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒ (ตุลาคม ๒๕๖๑ – กันยายน ๒๕๖๒) มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๑๘	(๔๕.๐๐)
หญิง	๒๒	(๕๕.๐๐)
รวม	๔๐	(๑๐๐.๐๐)
๒. อายุระหว่าง		
ต่ำกว่า ๑๘ ปี	๑	(๒.๕๐)
๑๘ – ๒๕ ปี	๑	(๒.๕๐)
๒๕ – ๓๕ ปี	๔	(๑๐.๐๐)
๓๕ – ๖๐ ปี	๖	(๑๕.๐๐)
มากกว่า ๖๐ ปี	๒๘	(๗๐.๐๐)
รวม	๔๐	(๑๐๐.๐๐)

๓.สถานภาพ		
โสด	๓	(๗.๕๐)
สมรส	๑๘	(๔๗.๕๐)
ม่าย/หย่า/แยกกันอยู่	๑๘	(๔๕.๐๐)
รวม	๔๐	(๑๐๐.๐๐)
๔. การศึกษา		
ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า/	๑๒	(๓๐.๐๐)
มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช.	๑๐	(๒๕.๐๐)
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวส.	๖	(๑๕.๐๐)
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	๗	(๑๗.๕๐)
ปริญญาตรี	๕	(๑๒.๕๐)
สูงกว่าปริญญาตรี	-	-
รวม	๔๐	(๑๐๐.๐๐)
๕. อาชีพ		
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	๔	(๑๐.๐๐)
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	๓	(๗.๕๐)
ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ	๑๑	(๒๗.๕๐)
ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ	๕	(๑๒.๕๐)
นักเรียน/นักศึกษา	-	-
รับจ้างทั่วไป	๗	(๑๗.๕๐)
แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	๘	(๒๐.๐๐)
เกษตรกร/ประมง	-	-
ว่างงาน	๒	(๕.๐๐)
อื่น ๆ	-	-
รวม	๔๐	(๑๐๐.๐๐)
๖.รายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน		
ต่ำกว่า ๕,๐๐๐	๕	(๑๒.๕๐)
๕,๐๐๐ - ๑๐,๐๐๐	๑๐	(๒๕.๐๐)
๑๐,๐๐๑ - ๑๕,๐๐๐	๗	(๑๗.๕๐)
๑๕,๐๐๑ - ๒๐,๐๐๐	๑๐	(๒๕.๐๐)
สูงกว่า ๒๐,๐๐๐	๘	(๒๐.๐๐)
รวม	๔๐	(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	๓๐/๗๕.๐๐%	๘/๒๐.๐๐%	๒/๕.๐๐%	-	-
๒. ความรวดเร็วในการให้บริการ	๒๕/๖๒.๕๐%	๘/๒๐.๐๐%	๗/๑๗.๕๐%	-	-
๓. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	๓๒/๘๐.๐๐%	๖/๑๕.๐๐%	๒/๕.๐๐%	-	-
๔. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	๓๐/๗๕.๐๐%	๗/๑๗.๕๐%	๓/๗.๕๐%	-	-
๕. ความสะดวกที่ได้รับความรู้จากการบริการแต่ละขั้นตอน	๓๑/๗๗.๕๐%	๗/๑๗.๕๐%	๒/๕.๐๐%	-	-
๖. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	๒๓/๕๗.๕๐%	๑๑/๒๗.๕๐%	๖/๑๕.๐๐%	-	-
ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ					
๑. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (เป็นมิตร / มีรอยยิ้ม/ อ่อนโยน)	๓๒/๘๐.๐๐%	๘/๒๐.๐๐%	-	-	-
๒. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย)	๓๒/๘๐.๐๐%	๘/๒๐.๐๐%	-	-	-
๓. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๒๗/๖๗.๕๐%	๑๐/๒๕.๐๐%	๓/๗.๕๐%	-	-
๔. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี	๒๙/๗๒.๕๐%	๙/๒๒.๕๐%	๒/๕.๐๐%	-	-
๕. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	๓๔/๘๕.๐๐%	๖/๑๕.๐๐%	-	-	-
๖. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	๔๐/๑๐๐.๐๐%	-	-	-	-
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๑. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	๓๘/๙๕.๐๐%	๒/๕.๐๐%	-	-	-
๒. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ห้องประชุม ที่นั่งคอยรับบริการ	๓๔/๘๕.๐๐%	๖/๑๕.๐๐%	-	-	-
๓. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	๓๕/๘๗.๕๐%	๕/๑๒.๕๐%	-	-	-
๔. “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ	๓๐/๗๕.๐๐%	๗/๑๗.๕๐%	๓/๗.๕๐%	-	-
๕. “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ	๓๐/๗๕.๐๐%	๗/๑๗.๕๐%	๓/๗.๕๐%	-	-
๖. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	๓๔/๘๕.๐๐%	๖/๑๕.๐๐%	-	-	-
๗. มีป้าย ข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน และเข้าใจง่าย	๓๘/๙๕.๐๐%	๒/๕.๐๐%	-	-	-
๘. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสารให้ความรู้	๓๐/๗๕.๐๐%	๗/๑๗.๕๐%	๓/๗.๕๐%	-	-

จากตารางที่ ๒ **ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ** พบว่าความพึงพอใจมากที่สุด คือ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๐๐ ลำดับที่สอง คือ ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ แต่ละขั้นตอน คิดเป็นร้อยละ ๗๗.๕๐ ลำดับที่สาม คือ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว และความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน) คิดเป็นร้อยละ ๗๕.๐๐ และเรียงตามลำดับ คือ ความรวดเร็วในการให้บริการ และ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของ ผู้รับบริการ **ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ** พบว่าความพึงพอใจมากที่สุด ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐.๐๐ ลำดับที่สอง คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๐๐ ลำดับที่สาม คือ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (เป็นมิตร / มีรอยยิ้ม/ อภัยยาศัยดี) และความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย) คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๐๐ และเรียงตามลำดับคือ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี และ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการ ให้บริการของเจ้าหน้าที่ **ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** พบว่าความพึงพอใจมากที่สุด คือ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ และ มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน และเข้าใจง่าย คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๐๐ ลำดับที่สอง คือ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๕๐ ลำดับที่สาม คือ การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ และความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ห้องประชุม ที่นั่งคอยรับบริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๐๐ และเรียงตามลำดับ คือ “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ, “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ และ ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้

๗. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน (ด้านการชำระภาษี) ขององค์การบริหารส่วนตำบลลำภู ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการมากที่สุด **ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ** คือความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ **ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ** คือ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ **ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** คือ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ และ มีป้าย ข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน และเข้าใจง่าย

๘. ข้อเสนอแนะ

- ๘.๑ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการ ให้บริการของเจ้าหน้าที่
- ๘.๒ ควรมีสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้มากกว่านี้
- ๘.๓ ควรมีเครื่องมือ และอุปกรณ์ ที่ทันสมัย

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลลำภู
ด้านการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒ (ตุลาคม ๒๕๖๑ – กันยายน ๒๕๖๒)

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน (ด้านการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร) ขององค์การบริหารส่วนตำบลลำภู ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒ (ตุลาคม ๒๕๖๑ – กันยายน ๒๕๖๒) มีผลการประเมินดังนี้

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนผู้มารับบริการ โดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๑๐ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒ (ตุลาคม ๒๕๖๑ – กันยายน ๒๕๖๒)

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน (ด้านการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร) ขององค์การบริหารส่วนตำบลลำภู อำเภอเมืองนราธิวาส จังหวัดนราธิวาส

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน (ด้านการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร) ขององค์การบริหารส่วนตำบลลำภู ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒ (ตุลาคม ๒๕๖๑ – กันยายน ๒๕๖๒) มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๗	(๗๐.๐๐)
หญิง	๓	(๓๐.๐๐)
รวม	๑๐	(๑๐๐.๐๐)
๒. อายุระหว่าง		
ต่ำกว่า ๑๘ ปี	-	-
๑๘ – ๒๕ ปี	-	-
๒๕ – ๓๕ ปี	๖	(๖๐.๐๐)
๓๕ – ๖๐ ปี	๔	(๔๐.๐๐)
มากกว่า ๖๐ ปี	-	-
รวม	๑๐	(๑๐๐.๐๐)

๓.สถานภาพ		
โสด	๒	(๒๐.๐๐)
สมรส	๘	(๘๐.๐๐)
ม่าย/หย่า/แยกกันอยู่	-	-
รวม	๑๐	(๑๐๐.๐๐)
๔. การศึกษา		
ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า/ มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช.	-	-
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวส.	๒	(๒๐.๐๐)
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	๑	(๑๐.๐๐)
ปริญญาตรี	๗	(๗๐.๐๐)
สูงกว่าปริญญาตรี	-	-
รวม	๑๐	(๑๐๐.๐๐)
๕. อาชีพ		
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	๒	(๒๐.๐๐)
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	๒	(๒๐.๐๐)
ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ	๔	(๔๐.๐๐)
ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ	๒	(๒๐.๐๐)
นักเรียน/นักศึกษา	-	-
รับจ้างทั่วไป	-	-
แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	-	-
เกษตรกร/ประมง	-	-
ว่างงาน	-	-
อื่น ๆ	-	-
รวม	๑๐	(๑๐๐.๐๐)
๖.รายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน		
ต่ำกว่า ๕,๐๐๐	-	-
๕,๐๐๐ - ๑๐,๐๐๐	-	-
๑๐,๐๐๑ - ๑๕,๐๐๐	๒	(๒๐.๐๐)
๑๕,๐๐๑ - ๒๐,๐๐๐	๖	(๖๐.๐๐)
สูงกว่า ๒๐,๐๐๐	๒	(๒๐.๐๐)
รวม	๑๐	(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	๗/๗๐.๐๐%	๒/๒๐.๐๐%	๑/๑๐.๐๐%	-	-
๒. ความรวดเร็วในการให้บริการ	๖/๖๐.๐๐%	๒/๒๐.๐๐%	๒/๒๐.๐๐%	-	-
๓. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	๘/๘๐.๐๐%	๑/๑๐.๐๐%	๑/๑๐.๐๐%	-	-
๔. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	๗/๗๐.๐๐%	๒/๒๐.๐๐%	๑/๑๐.๐๐%	-	-
๕. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	๗/๗๐.๐๐%	๒/๒๐.๐๐%	๑/๑๐.๐๐%	-	-
๖. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	๖/๖๐.๐๐%	๓/๓๐.๐๐%	๑/๑๐.๐๐%	-	-
ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ					
๑. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (เป็นมิตร / มีรอยยิ้ม/ อ่อนโยน)	๘/๘๐.๐๐%	๒/๒๐.๐๐%	-	-	-
๒. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย)	๙/๙๐.๐๐%	๑/๑๐.๐๐%	-	-	-
๓. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๘/๘๐.๐๐%	๑/๑๐.๐๐%	๑/๑๐.๐๐%	-	-
๔. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี	๗/๗๐.๐๐%	๒/๒๐.๐๐%	๑/๑๐.๐๐%	-	-
๕. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	๗/๗๐.๐๐%	๒/๒๐.๐๐%	๑/๑๐.๐๐%	-	-
๖. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	๑๐/๑๐๐.๐๐%	-	-	-	-
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๑. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	๘/๘๐.๐๐%	๒/๒๐.๐๐%	-	-	-
๒. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ห้องประชุม ที่นั่งคอยรับบริการ	๘/๘๐.๐๐%	๑/๑๐.๐๐%	๑/๑๐.๐๐%	-	-
๓. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	๖/๖๐.๐๐%	๒/๒๐.๐๐%	๒/๒๐.๐๐%	-	-
๔. “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ	๗/๗๐.๐๐%	๒/๒๐.๐๐%	๑/๑๐.๐๐%	-	-
๕. “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ	๗/๗๐.๐๐%	๒/๒๐.๐๐%	๑/๑๐.๐๐%	-	-
๖. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	๗/๗๐.๐๐%	๒/๒๐.๐๐%	๑/๑๐.๐๐%	-	-
๗. มีป้าย ข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน และเข้าใจง่าย	๖/๖๐.๐๐%	๓/๓๐.๐๐%	๑/๑๐.๐๐%	-	-
๘. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสารให้ความรู้	๖/๖๐.๐๐%	๒/๒๐.๐๐%	๒/๒๐.๐๐%	-	-

จากตารางที่ ๒ ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ พบว่าความพึงพอใจมากที่สุด คือ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๐๐ ลำดับที่สอง คือ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว, ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน) และความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน คิดเป็นร้อยละ ๗๐.๐๐ ลำดับที่สาม ความรวดเร็วในการให้บริการ และระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของ ผู้รับบริการ คิดเป็นร้อยละ ๖๐.๐๐ ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ พบว่าความพึงพอใจมากที่สุด คือความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐.๐๐ ลำดับที่สอง คือ ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย) คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๐๐ ลำดับที่สาม คือ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (เป็นมิตร / มีรอยยิ้ม/ อธิบายดี) และความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจและความพร้อมในการ ให้บริการของเจ้าหน้าที่ คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๐๐ และเรียงตามลำดับคือ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี และเจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าความพึงพอใจมากที่สุด คือ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ, ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ห้องประชุม ที่นั่งคอยรับบริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๐๐ ลำดับที่สอง คือ “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ, “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ และการจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๗๐.๐๐ ลำดับที่สาม คือ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม, มีป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย และความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้ คิดเป็นร้อยละ ๖๐.๐๐

๗. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน (ด้านการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร) ขององค์การบริหารส่วนตำบลลำภู ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ คือ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ คือ คือความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าความพึงพอใจมากที่สุด คือ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ

๘. ข้อเสนอแนะ

๘.๑ ควรให้การบริการควรมีความสะดวกรวดเร็วขึ้น

๘.๒ ควรมีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจและความพร้อมในการ ให้บริการของเจ้าหน้าที่มากขึ้น

๘.๓ ควรมีป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลลำภู
ด้านการจ่ายเบี้ยยังชีพ

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒ (ตุลาคม ๒๕๖๑ – กันยายน ๒๕๖๒)

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน (ด้านการจ่ายเบี้ยยังชีพ) ขององค์การบริหารส่วนตำบลลำภู ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒ (ตุลาคม ๒๕๖๑ – กันยายน ๒๕๖๒) มีผลการประเมินดังนี้

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนผู้มารับบริการ โดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๓๐ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒ (ตุลาคม ๒๕๖๑ – กันยายน ๒๕๖๒)

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน (ด้านการจ่ายเบี้ยยังชีพ) ขององค์การบริหารส่วนตำบลลำภู อำเภอเมืองนราธิวาส จังหวัดนราธิวาส

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน (ด้านการจ่ายเบี้ยยังชีพ) ขององค์การบริหารส่วนตำบลลำภู ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒ (ตุลาคม ๒๕๖๑ – กันยายน ๒๕๖๒) มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๑๒	(๔๐.๐๐)
หญิง	๑๘	(๖๐.๐๐)
รวม	๓๐	(๑๐๐.๐๐)
๒. อายุระหว่าง		
ต่ำกว่า ๑๘ ปี	-	-
๑๘ – ๒๕ ปี	-	-
๒๕ – ๓๕ ปี	๓	(๑๐.๐๐)
๓๕ – ๖๐ ปี	๒๔	(๘๐.๐๐)
มากกว่า ๖๐ ปี	๓	(๑๐.๐๐)
รวม	๓๐	(๑๐๐.๐๐)

๓.สถานภาพ		
โสด	๖	(๒๐.๐๐)
สมรส	๒๑	(๗๐.๐๐)
ม่าย/หย่า/แยกกันอยู่	๓	(๑๐.๐๐)
รวม	๑๐	(๑๐๐.๐๐)
๔. การศึกษา		
ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า/	๘	(๒๖.๖๗)
มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช.	๑๕	(๕๐.๐๐)
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวส.	๓	(๑๐.๐๐)
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	-	-
ปริญญาตรี	๔	(๑๓.๓๓)
สูงกว่าปริญญาตรี	-	-
รวม	๓๐	(๑๐๐.๐๐)
๕. อาชีพ		
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	๓	(๑๐.๐๐)
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	๔	(๑๓.๓๓)
ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ	๕	(๑๖.๖๗)
ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ	๓	(๑๐.๐๐)
นักเรียน/นักศึกษา	-	-
รับจ้างทั่วไป	๙	(๓๐.๐๐)
แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	-	-
เกษตรกร/ประมง	-	-
ว่างงาน	๖	(๒๐.๐๐)
อื่น ๆ	-	-
รวม	๓๐	(๑๐๐.๐๐)
๖.รายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน		
ต่ำกว่า ๕,๐๐๐	๓	(๑๐.๐๐)
๕,๐๐๐ - ๑๐,๐๐๐	๙	(๓๐.๐๐)
๑๐,๐๐๑ - ๑๕,๐๐๐	๑๒	(๔๐.๐๐)
๑๕,๐๐๑ - ๒๐,๐๐๐	๖	(๒๐.๐๐)
สูงกว่า ๒๐,๐๐๐	-	-
รวม	๓๐	(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	๑๘/๖๐.๐๐%	๖/๒๐.๐๐%	๖/๒๐.๐๐%	-	-
๒. ความรวดเร็วในการให้บริการ	๑๕/๕๐.๐๐%	๑๐/๓๓.๓๓%	๕/๑๖.๖๗%	-	-
๓. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	๑๘/๖๐.๐๐%	๘/๒๖.๖๗%	๔/๑๓.๓๓%	-	-
๔. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	๒๐/๖๖.๖๗%	๗/๒๓.๓๓%	๓/๑๐.๐๐%	-	-
๕. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	๑๖/๕๓.๓๓%	๘/๒๖.๖๗%	๖/๒๐.๐๐%	-	-
๖. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	๑๗/๕๖.๖๗%	๗/๒๓.๓๓%	๖/๒๐.๐๐%	-	-
ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ					
๑. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (เป็นมิตร / มีรอยยิ้ม/ อธิบายดี)	๑๘/๖๐.๐๐%	๘/๒๖.๖๗%	๔/๑๓.๓๓%	-	-
๒. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย)	๑๘/๖๐.๐๐%	๘/๒๖.๖๗%	๔/๑๓.๓๓%	-	-
๓. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๑๖/๕๓.๓๓%	๘/๒๖.๖๗%	๖/๒๐.๐๐%	-	-
๔. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี	๑๗/๕๖.๖๗%	๗/๒๓.๓๓%	๖/๒๐.๐๐%	-	-
๕. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	๒๐/๖๖.๖๗%	๑๐/๓๓.๓๓%	-	-	-
๖. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	๓๐/๑๐๐.๐๐%	-	-	-	-
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๑. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	๒๐/๖๖.๖๗%	๗/๒๓.๓๓%	๓/๑๐.๐๐%	-	-
๒. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ห้องประชุม ที่นั่งคอยรับบริการ	๑๘/๖๐.๐๐%	๘/๒๖.๖๗%	๓/๑๐.๐๐%	-	-
๓. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	๑๖/๕๓.๓๓%	๘/๒๖.๖๗%	๔/๑๓.๓๓%	-	-
๔. “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ	๑๖/๕๓.๓๓%	๘/๒๖.๖๗%	๖/๒๐.๐๐%	-	-
๕. “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ	๑๕/๕๐.๐๐%	๘/๒๖.๖๗%	๗/๒๓.๓๓%	-	-
๖. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	๑๗/๕๖.๖๗%	๗/๒๓.๓๓%	๖/๒๐.๐๐%	-	-
๗. มีป้าย ข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน และเข้าใจง่าย	๑๖/๕๓.๓๓%	๑๑/๓๖.๖๗%	๓/๑๐.๐๐%	-	-
๘. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสารให้ความรู้	๑๕/๕๐.๐๐%	๑๐/๓๓.๓๓%	๕/๑๖.๖๗%	-	-

จากตารางที่ ๒ ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ พบว่าความพึงพอใจมากที่สุด คือ ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน) คิดเป็นร้อยละ ๖๖.๖๗ ลำดับที่สองคือ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว และความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๖๐.๐๐ ลำดับที่สาม คือ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของ ผู้รับบริการ คิดเป็นร้อยละ ๕๖.๖๗ และเรียงตามลำดับ คือ ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน และความรวดเร็วในการให้บริการ และ ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ พบว่าความพึงพอใจมากที่สุด คือความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐.๐๐ ลำดับที่สอง คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ คิดเป็นร้อยละ ๖๖.๖๗ ลำดับที่สาม คือ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (เป็นมิตร / มีรอยยิ้ม/ อธิยาศัยดี) และความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย) คิดเป็นร้อยละ ๖๐.๐๐ และเรียงตามลำดับคือ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี, ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการ ให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าความพึงพอใจมากที่สุด คือ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ คิดเป็นร้อยละ ๖๖.๖๗ ลำดับที่สอง คือ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ห้องประชุม ที่นั่งคอยรับบริการ คิดเป็นร้อยละ ๖๐.๐๐ ลำดับที่สาม คือ การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๕๖.๖๗ และเรียงตามลำดับ คือความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม, “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ, มีป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย, “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์ /เครื่องมือ และความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้

๗. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน (ด้านการจ่ายเบี้ยยังชีพ) ขององค์การบริหารส่วนตำบลลำภู ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ คือ ความเป็นธรรมของขั้นตอนวิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน) ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ คือ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คือ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ

๘. ข้อเสนอแนะ

๘.๑ ควรมีความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ห้องประชุม ที่นั่งคอยรับบริการ

๘.๒ ควรมีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการ ให้บริการของเจ้าหน้าที่

๘.๓ ควรมีสื่อประชาสัมพันธ์และคู่มือเอกสารความรู้ให้มากกว่านี้

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลลำภู
โดยภาพรวม

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒ (ตุลาคม ๒๕๖๑ – กันยายน ๒๕๖๒)

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลลำภู ประจำปี
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒ (ตุลาคม ๒๕๖๑ – กันยายน ๒๕๖๒) มีผลการประเมินดังนี้

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนผู้มารับบริการ โดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๘๐ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒ (ตุลาคม ๒๕๖๑ – กันยายน ๒๕๖๒)

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน องค์การบริหารส่วนตำบลลำภู อำเภอเมืองนราธิวาส
จังหวัดนราธิวาส

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลลำภู ประจำปีงบประมาณ
๒๕๖๒ (ตุลาคม ๒๕๖๑ – กันยายน ๒๕๖๒) มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๓๗	(๔๖.๒๕)
หญิง	๔๓	(๕๓.๗๕)
รวม	๘๐	(๑๐๐.๐๐)
๒. อายุระหว่าง		
ต่ำกว่า ๑๘ ปี	๑	(๑.๒๕)
๑๘ – ๒๕ ปี	๑	(๑.๒๕)
๒๕ – ๓๕ ปี	๑๓	(๑๖.๒๕)
๓๕ – ๖๐ ปี	๓๔	(๔๒.๕๐)
มากกว่า ๖๐ ปี	๓๑	(๓๘.๗๕)
รวม	๘๐	(๑๐๐.๐๐)

๓.สถานภาพ		
โสด	๑๑	(๑๓.๗๕)
สมรส	๔๘	(๖๐.๐๐)
ม่าย/หย่า/แยกกันอยู่	๒๑	(๒๖.๒๕)
รวม	๘๐	(๑๐๐.๐๐)
๔. การศึกษา		
ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า/	๒๐	(๒๕.๐๐)
มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช.	๒๕	(๓๑.๒๕)
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวส.	๑๑	(๑๓.๗๕)
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	๘	(๑๐.๐๐)
ปริญญาตรี	๑๖	(๒๐.๐๐)
สูงกว่าปริญญาตรี	-	-
รวม	๘๐	(๑๐๐.๐๐)
๕. อาชีพ		
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	๙	(๑๑.๒๕)
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	๙	(๑๑.๒๕)
ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ	๒๐	(๒๕.๐๐)
ข้าราชการบำนาญ/อาชีพอิสระ	๑๐	(๑๒.๕๐)
นักเรียน/นักศึกษา	-	-
รับจ้างทั่วไป	๑๖	(๒๐.๐๐)
แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	๘	(๑๐.๐๐)
เกษตรกร/ประมง	-	-
ว่างงาน	๘	(๑๐.๐๐)
อื่น ๆ	-	-
รวม	๘๐	(๑๐๐.๐๐)
๖.รายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน		
ต่ำกว่า ๕,๐๐๐	๘	(๑๐.๐๐)
๕,๐๐๐ - ๑๐,๐๐๐	๑๙	(๒๓.๗๕)
๑๐,๐๐๑ - ๑๕,๐๐๐	๒๑	(๒๖.๒๕)
๑๕,๐๐๑ - ๒๐,๐๐๐	๒๒	(๒๗.๕๐)
สูงกว่า ๒๐,๐๐๐	๑๐	(๑๒.๕๐)
รวม	๘๐	(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	๕๕/๖๘.๗๕%	๑๖/๒๐.๐๐%	๘/๑๑.๒๕%	-	-
๒. ความรวดเร็วในการให้บริการ	๔๖/๕๗.๕๐%	๒๐/๒๕.๐๐%	๑๔/๑๗.๕๐%	-	-
๓. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	๕๘/๗๒.๕๐%	๑๕/๑๘.๗๕%	๗/๘.๗๕%	-	-
๔. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	๕๗/๗๑.๒๕%	๑๖/๒๐.๐๐%	๗/๘.๗๕%	-	-
๕. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	๕๔/๖๗.๕๐%	๑๗/๒๑.๒๕%	๘/๑๑.๒๕%	-	-
๖. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	๔๖/๕๗.๕๐%	๒๑/๒๖.๒๕%	๑๓/๑๖.๒๕%	-	-
ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ					
๑. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (เป็นมิตร / มีรอยยิ้ม/ อ้อหยาอัยดี)	๕๘/๗๒.๕๐%	๑๘/๒๒.๕๐%	๔/๕.๐๐%	-	-
๒. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย)	๕๙/๗๓.๗๕%	๑๗/๒๑.๒๕%	๔/๕.๐๐%	-	-
๓. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๕๑/๖๓.๗๕%	๑๙/๒๓.๗๕%	๑๐/๑๒.๕๐%	-	-
๔. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี	๕๓/๖๖.๒๕%	๑๘/๒๒.๕๐%	๘/๑๑.๒๕%	-	-
๕. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	๖๑/๗๖.๒๕%	๑๘/๒๒.๕๐%	๑/๑.๒๕%	-	-
๖. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	๘๐/๑๐๐.๐๐%	-	-	-	-
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๑. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	๖๖/๘๒.๕๐%	๑๑/๑๓.๗๕%	๓/๓.๗๕%	-	-
๒. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ห้องประชุม ที่นั่งคอยรับบริการ	๖๐/๗๕.๐๐%	๑๖/๒๐.๐๐%	๔/๕.๐๐%	-	-
๓. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	๕๗/๗๑.๒๕%	๑๖/๒๐.๐๐%	๗/๘.๗๕%	-	-
๔. “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ	๕๔/๖๗.๕๐%	๑๖/๒๐.๐๐%	๑๐/๑๒.๕๐%	-	-
๕. “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ	๕๒/๖๕.๐๐%	๑๗/๒๑.๒๕%	๑๑/๑๓.๗๕%	-	-
๖. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	๕๘/๗๒.๕๐%	๑๕/๑๘.๗๕%	๗/๘.๗๕%	-	-
๗. มีป้าย ข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน และเข้าใจง่าย	๖๐/๗๕.๐๐%	๑๖/๒๐.๐๐%	๔/๕.๐๐%	-	-
๘. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสารให้ความรู้	๕๑/๖๓.๗๕%	๑๙/๒๓.๗๕%	๑๐/๑๒.๕๐%	-	-

จากตารางที่ ๒ ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ พบว่าความพึงพอใจมากที่สุด คือ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๗๒.๕๐ ลำดับที่สอง คือ ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน) คิดเป็นร้อยละ ๗๑.๒๕ ลำดับที่สาม คือ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว คิดเป็นร้อยละ ๖๘.๗๕ และเรียงตามลำดับ คือความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน, ความรวดเร็วในการให้บริการ และระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของ ผู้รับบริการ ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ พบว่าความพึงพอใจมากที่สุด คือ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐.๐๐ ลำดับที่สอง คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ คิดเป็นร้อยละ ๗๖.๒๕ ลำดับที่สาม คือ ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย) คิดเป็นร้อยละ ๗๓.๗๕ และเรียงตามลำดับคือ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (เป็นมิตร / มีรอยยิ้ม/ อภัยยาศัยดี) เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี และความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการ ให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าความพึงพอใจมากที่สุด คือ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๕๐ ลำดับที่สอง คือ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ห้องประชุม ที่นั่งคอยรับบริการ และมีป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย คิดเป็นร้อยละ ๗๕.๐๐ ลำดับที่สาม คือ การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๗๒.๕๐ และเรียงตามลำดับ คือความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม, “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ, “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ และความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้

๗. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลลำภู โดยภาพรวม ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๐๐

๘. ข้อเสนอแนะ

- ๘.๑ ควรมีเครื่องมือ และอุปกรณ์ ที่ทันสมัย ในการให้บริการ
- ๘.๒ เจ้าหน้าที่ควรมีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการมากขึ้น
- ๘.๓ การให้บริการควรมีความสะดวกรวดเร็ว

**แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ (การจ่ายเบี้ยยังชีพ)
องค์การบริหารส่วนตำบลลำภู อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา**

ตอนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้น กรุณาเติม หรือ ทำเครื่องหมาย / ให้ตรงกับความเป็นจริง

1. ท่านมักจะมารับบริการที่หน่วยงานนี้ในช่วงเวลาใด
 8:30 - 10:00 น. 10:01 - 12:00 น. 12:01 - 14:00 น. 14:01 - เวลาปิดทำการ

ตอนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ 1. ชาย 2. หญิง
2. อายุ.....ปี
3. สถานภาพสมรส 1. โสด 2. สมรส 3. ม่าย / หย่า / แยกกันอยู่
4. การศึกษาที่สำเร็จสูงสุด 1. ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า / ไม่ได้เรียน 2. มัธยมศึกษาตอนต้น 3. มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า 4. อนุปริญญาหรือเทียบเท่า 5. ปริญญาตรี 6. สูงกว่าปริญญาตรี 7. ผู้ประกอบการ / เจ้าของธุรกิจ 8. รับจ้างทั่วไป 9. ว่างงาน
5. อาชีพประจำ 1. รับราชการ / รัฐวิสาหกิจ 2. ลูกจ้าง / พนักงานบริษัท 3. ผู้ประกอบการ / เจ้าของธุรกิจ 4. ค้าขายรายย่อย / อาชีพอิสระ 5. นักเรียน / นักศึกษา 6. รับจ้างทั่วไป 7. แม่บ้าน / พ่อบ้าน / เกษียณ 8. เกษตรกร / ประมง 9. ว่างงาน 10. อื่น ๆ
6. รายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน 1. ต่ำกว่า 5,000 บาท 2. 5,000 - 10,000 บาท 3. 10,001 - 15,000 บาท 4. 15,001 - 20,000 บาท 5. สูงกว่า 20,000 บาท

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจต่อด้านต่าง ๆ ของหน่วยงาน

ความพึงพอใจต่อด้านต่าง ๆ ของหน่วยงาน	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ					
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว					
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ					
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)					
5. ความสะดวกที่รับรู้จากการบริการแต่ละขั้นตอน					
6. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ					

ความพึงพอใจต่อด้านต่าง ๆ ของหน่วยงาน	ความพึงพอใจ				
	พอใจ (5)	ค่อนข้างพอใจ (4)	เฉย ๆ (3)	ไม่ค่อยพอใจ (2)	ไม่พอใจ (1)
ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ					
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (เป็นมิตร / มีรอยยิ้ม/อภัยคยดี)					
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย)					
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
4. เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ 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

