



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลลำภู

ที่ นธ ๗๗๘๐๑/ ๑๘๘๓

ลงวันที่ ๒๙ ตุลาคม ๒๕๖๓

เรื่อง ขอรายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจการรับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลำภู ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลลำภู

ตามที่ องค์การบริหารส่วนตำบลลำภู ได้จัดแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลลำภู เช่น ขออนุญาตก่อสร้างอาคาร การชำระภาษี การจ่ายเบี้ยยังชีพ ฯลฯ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ แล้วนั้น ซึ่งสำนักงานปลัด อบต. ได้ประเมินผลความพึงพอใจ โดยใช้วิธีตอบแบบสอบถาม หลังมาใช้บริการจำนวน ๑๑๐ ชุด

บัดนี้ ได้ดำเนินการจัดทำรายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจ ในภาพรวม ๙๐.๑๗ % และงานที่ประชาชนพึงพอใจมากที่สุด คืองานด้านการรับชำระภาษี รองลงมาคือ งานด้านขออนุญาตก่อสร้างอาคาร และงานด้านการจ่ายเบี้ยยังชีพ โดยแยกออกเป็นงานๆ ได้ดังนี้

งานด้านการรับชำระภาษี ประชาชนมีความพึงพอใจด้านกระบวนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๐๐ ด้านบุคลากรให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๖๗ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๐๐

งานด้านการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร ประชาชนมีความพึงพอใจด้านกระบวนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๐๐ ด้านบุคลากรให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๐๐ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๐๐

งานด้านการจ่ายเบี้ยยังชีพ ประชาชนมีความพึงพอใจด้านกระบวนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๐๐ ด้านบุคลากรให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐.๐๐ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๐๐

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(ลงชื่อ)

(นางสุเพียงพร เพชรทอง)

นักวิเคราะห์นโยบายและแผน

ความเห็น หัวหน้าสำนักปลัดฯ

.....
- พกบ -
.....

(ลงชื่อ)

(นางอุษณา อินทมาศ)

หัวหน้าสำนักปลัดฯ/หัวหน้าหน่วยงาน

/ ความเห็น รองปลัด...

ความเห็น รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลลำภู

.....
.....

ลงชื่อ



(นางสาวกชพร เดอรามันท์)

รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลลำภู

ความเห็น ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลลำภู

.....
.....

ลงชื่อ



(นายธวัช วันมหามัตร์)

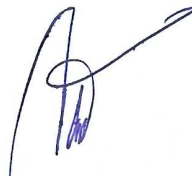
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลลำภู

คำสั่งนายกองค์การบริหารส่วนตำบลลำภู

☐ ทราบ

.....
.....

ลงชื่อ



(นายอำมร เทพกำเนิด)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลลำภู

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลลำภู
ด้านการชำระภาษี

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ (ตุลาคม ๒๕๖๒ – กันยายน ๒๕๖๓)

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน (ด้านการชำระภาษี) ขององค์การบริหารส่วนตำบลลำภู ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ (ตุลาคม ๒๕๖๒ – กันยายน ๒๕๖๓) มีผลการประเมินดังนี้

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนผู้มารับบริการ โดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๖๐ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ (ตุลาคม ๒๕๖๒ – กันยายน ๒๕๖๓)

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน (ด้านการชำระภาษี) ขององค์การบริหารส่วนตำบลลำภู อำเภอเมืองนราธิวาส จังหวัดนราธิวาส

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน (ด้านการชำระภาษี) ขององค์การบริหารส่วนตำบลลำภู ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ (ตุลาคม ๒๕๖๒ – กันยายน ๒๕๖๓) มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๒๒	(๓๖.๖๗)
หญิง	๓๘	(๖๓.๓๓)
รวม	๖๐	(๑๐๐.๐๐)
๒. อายุระหว่าง		
ต่ำกว่า ๑๘ ปี	-	-
๑๘ – ๒๕ ปี	๓	(๕.๐๐)
๒๕ – ๓๕ ปี	๕	(๘.๓๓)
๓๕ – ๖๐ ปี	๑๖	(๒๖.๖๗)
มากกว่า ๖๐ ปี	๓๖	(๖๐.๐๐)
รวม	๖๐	(๑๐๐.๐๐)

๓.สถานภาพ

โสด	๑๘	(๓๐.๐๐)
สมรส	๓๐	(๕๐.๐๐)
ม่าย/หย่า/แยกกันอยู่	๑๒	(๒๐.๐๐)
รวม	๖๐	(๑๐๐.๐๐)

๔. การศึกษา

ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า/ มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช.	๖	(๑๐.๐๐)
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวส.	๑๗	(๒๘.๓๓)
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	๒๐	(๓๓.๓๔)
ปริญญาตรี	๕	(๘.๓๓)
สูงกว่าปริญญาตรี	๑๒	(๒๐.๐๐)
	-	-
รวม	๖๐	(๑๐๐.๐๐)

๕. อาชีพ

รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	๕	(๘.๓๓)
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	๒	(๓.๓๓)
ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ	๑๓	(๒๑.๖๗)
ข้าราชการย่อย/อาชีพอิสระ	๙	(๑๕.๐๐)
นักเรียน/นักศึกษา	-	-
รับจ้างทั่วไป	๕	(๘.๓๓)
แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	๒๖	(๔๓.๓๔)
เกษตรกร/ประมง	-	-
ว่างงาน	-	-
อื่น ๆ	-	-
รวม	๖๐	(๑๐๐.๐๐)

๖.รายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน

ต่ำกว่า ๕,๐๐๐	๘	(๑๓.๓๓)
๕,๐๐๐ - ๑๐,๐๐๐	๑๒	(๒๐.๐๐)
๑๐,๐๐๑ - ๑๕,๐๐๐	๑๗	(๒๘.๓๔)
๑๕,๐๐๑ - ๒๐,๐๐๐	๑๘	(๓๐.๐๐)
สูงกว่า ๒๐,๐๐๐	๕	(๘.๓๓)
รวม	๖๐	(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	๕๒/๘๖.๖๗%	๕/๘.๓๓%	๓/๕.๐๐%	-	-
๒. ความรวดเร็วในการให้บริการ	๔๘/๘๐.๐๐%	๗/๑๑.๖๗%	๕/๘.๓๓%	-	-
๓. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	๕๒/๘๖.๖๗%	๖/๑๐.๐๐%	๒/๓.๓๓%	-	-
๔. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	๕๔/๙๐.๐๐%	๔/๖.๖๗%	๒/๓.๓๓%	-	-
๕. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	๕๓/๘๘.๓๓%	๔/๖.๖๗%	๓/๕.๐๐%	-	-
๖. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	๕๐/๘๓.๓๓%	๘/๑๓.๓๓%	๒/๓.๓๓%	-	-
ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ					
๑. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (เป็นมิตร / มีรอยยิ้ม/อัธยาศัยดี)	๕๕/๙๑.๖๗%	๕/๘.๓๓%	-	-	-
๒. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย)	๕๒/๘๖.๖๗%	๘/๑๓.๓๓%	-	-	-
๓. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๕๐/๘๓.๓๓%	๗/๑๑.๖๗%	๓/๑๐.๐๐%	-	-
๔. เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี	๕๔/๙๐.๐๐%	๔/๖.๖๗%	๒/๓.๓๓%	-	-
๕. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	๕๓/๙๕.๐๐%	๓/๕.๐๐%	-	-	-
๖. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	๕๘/๙๖.๖๗%	๒/๓.๓๓%	-	-	-
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๑. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	๕๗/๙๕.๐๐%	๓/๕.๐๐%	-	-	-
๒. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ห้องประชุม ที่นั่งคอยรับบริการ	๕๒/๘๖.๖๗%	๘/๑๓.๓๓%	-	-	-
๓. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	๕๐/๘๓.๓๓%	๖/๑๐.๐๐%	๔/๖.๖๗%	-	-
๔. “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ	๕๑/๘๕.๐๐%	๖/๑๐.๐๐%	๓/๕.๐๐%	-	-
๕. “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ	๕๐/๘๓.๓๓%	๕/๘.๓๓%	๕/๘.๓๓%	-	-
๖. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	๔๙/๘๑.๖๗%	๗/๑๑.๖๗%	๔/๖.๖๖%	-	-
๗. มีป้าย ข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน และเข้าใจง่าย	๕๐/๘๓.๓๓%	๗/๑๑.๖๗%	๓/๕.๐๐%	-	-
๘. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสารให้ความรู้	๕๐/๘๓.๓๓%	๖/๑๐.๐๐%	๔/๖.๖๗%	-	-

จากตารางที่ ๒ ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ พบว่าความพึงพอใจมากที่สุด คือ ความเป็นธรรมของขั้นตอนวิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน) คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๐๐ ลำดับที่สอง คือ ความสะดวกที่ได้รับการบริการแต่ละขั้นตอน คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๓๓ ลำดับที่สาม คือ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว และความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๖๗ และเรียงตามลำดับ คือ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของ ผู้รับบริการ และ ความรวดเร็วในการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ พบว่าความพึงพอใจมากที่สุด ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๖๗ ลำดับที่สอง คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๐๐ ลำดับที่สาม คือ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (เป็นมิตร / มีรอยยิ้ม/อัธยาศัยดี) คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๖๗ และเรียงตามลำดับคือ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี ,ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย) และ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการ ให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าความพึงพอใจมากที่สุด คือ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ ลำดับที่สอง คือ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ห้องประชุม ที่นั่งคอยรับบริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๖๗ ลำดับที่สาม คือ “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๐๐ และเรียงตามลำดับ คือ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม. “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ และ มีป้าย ข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน และเข้าใจง่าย, ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้ และการจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ

๖. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน (ด้านการชำระภาษี) ขององค์การบริหารส่วนตำบลลำภู ในภาพรวม และประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการมากที่สุด ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ คือ ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน) ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ คือ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คือ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ และ มีป้าย ข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน และเข้าใจง่าย

๗. ข้อเสนอแนะ

๗.๑ เจ้าหน้าที่ควรให้บริการด้วยความรวดเร็ว

๗.๒ เจ้าหน้าที่ควรเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการ ให้บริการ

๗.๓ ควรมีสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้มากกว่านี้

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลลำภู

ด้านการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ (ตุลาคม ๒๕๖๒ – กันยายน ๒๕๖๓)

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน (ด้านการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร) ขององค์การบริหารส่วนตำบลลำภู ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ (ตุลาคม ๒๕๖๒ – กันยายน ๒๕๖๓) มีผลการประเมินดังนี้

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนผู้มารับบริการ โดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๒๐ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ (ตุลาคม ๒๕๖๒ – กันยายน ๒๕๖๓)

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน (ด้านการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร) ขององค์การบริหารส่วนตำบลลำภู อำเภอเมืองนราธิวาส จังหวัดนราธิวาส

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน (ด้านการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร) ขององค์การบริหารส่วนตำบลลำภู ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ (ตุลาคม ๒๕๖๒ – กันยายน ๒๕๖๓) มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๑๔	(๗๐.๐๐)
หญิง	๖	(๓๐.๐๐)
รวม	๒๐	(๑๐๐.๐๐)
๒. อายุระหว่าง		
ต่ำกว่า ๑๘ ปี	-	-
๑๘ – ๒๕ ปี	-	-
๒๕ – ๓๕ ปี	๘	(๔๐.๐๐)
๓๕ – ๖๐ ปี	๑๒	(๖๐.๐๐)
มากกว่า ๖๐ ปี	-	-
รวม	๒๐	(๑๐๐.๐๐)

๓.สถานภาพ	๖	(๓๐.๐๐)
โสด	๑๔	(๗๐.๐๐)
สมรส	-	-
ม่าย/หย่า/แยกกันอยู่	๒๐	(๑๐๐.๐๐)
รวม		
๔. การศึกษา	-	-
ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า/	-	-
มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช.	๔	(๒๐.๐๐)
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวส.	-	-
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	๑๔	(๗๐.๐๐)
ปริญญาตรี	๒	(๑๐.๐๐)
สูงกว่าปริญญาตรี	๒๐	(๑๐๐.๐๐)
รวม		
๕. อาชีพ	๖	(๓๐.๐๐)
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	๒	(๑๐.๐๐)
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	๖	(๓๐.๐๐)
ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ	๔	(๒๐.๐๐)
ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ	-	-
นักเรียน/นักศึกษา	๒	(๑๐.๐๐)
รับจ้างทั่วไป	-	-
แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	-	-
เกษตรกร/ประมง	-	-
ว่างงาน	-	-
อื่น ๆ	๒๐	(๑๐๐.๐๐)
รวม		
๖.รายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน	-	-
ต่ำกว่า ๕,๐๐๐	-	-
๕,๐๐๐ - ๑๐,๐๐๐	๕	(๒๕.๐๐)
๑๐,๐๐๑ - ๑๕,๐๐๐	๕	(๒๕.๐๐)
๑๕,๐๐๑ - ๒๐,๐๐๐	๑๐	(๕๐.๐๐)
สูงกว่า ๒๐,๐๐๐	๒๐	(๑๐๐.๐๐)
รวม		

ตารางที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยแสดงค่าร้อยละ

ความพึงพอใจต่อด้านต่าง ๆ ของหน่วยงาน	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)
ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ					
๑. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	๑๐/๕๐.๐๐%	๗/๓๕.๐๐%	๓/๑๕.๐๐%	-	-
๒. ความรวดเร็วในการให้บริการ	๑๔/๗๐.๐๐%	๕/๒๕.๐๐%	๑/๕.๐๐%	-	-
๓. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	๑๖/๘๐.๐๐%	๒/๑๐.๐๐%	๒/๑๐.๐๐%	-	-
๔. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	๑๕/๗๕.๐๐%	๔/๒๐.๐๐%	๑/๕.๐๐%	-	-
๕. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	๑๔/๗๐.๐๐%	๔/๒๐.๐๐%	๒/๑๐.๐๐%	-	-
๖. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	๑๕/๗๕.๐๐%	๓/๑๕.๐๐%	๒/๑๐.๐๐%	-	-
ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ					
๑. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (เป็นมิตร / มีรอยยิ้ม/ อ่อนโยน)	๑๗/๘๕.๐๐%	๓/๑๕.๐๐%	-	-	-
๒. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย)	๑๖/๘๐.๐๐%	๔/๒๐.๐๐%	-	-	-
๓. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๑๕/๗๕.๐๐%	๓/๑๕.๐๐%	๒/๑๐.๐๐%	-	-
๔. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี	๑๔/๗๐.๐๐%	๔/๒๐.๐๐%	๒/๑๐.๐๐%	-	-
๕. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	๑๖/๘๐.๐๐%	๔/๒๐.๐๐%	-	-	-
๖. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	๑๘/๙๐.๐๐%	๒/๑๐.๐๐%	-	-	-
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๑. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	๑๘/๙๐.๐๐%	๒/๑๐.๐๐%	-	-	-
๒. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ห้องประชุม ที่นั่งคอยรับบริการ	๑๖/๘๐.๐๐%	๓/๑๕.๐๐%	๑/๕.๐๐%	-	-
๓. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	๑๔/๗๐.๐๐%	๔/๒๐.๐๐%	๒/๑๐.๐๐%	-	-
๔. “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ	๑๕/๗๕.๐๐%	๓/๑๕.๐๐%	๒/๑๐.๐๐%	-	-
๕. “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ	๑๖/๘๐.๐๐%	๒/๑๐.๐๐%	๒/๑๐.๐๐%	-	-
๖. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	๑๓/๖๕.๐๐%	๕/๒๕.๐๐%	๒/๑๐.๐๐%	-	-
๗. มีป้าย ข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	๑๖/๘๐.๐๐%	๓/๑๕.๐๐%	๑/๕.๐๐%	-	-
๘. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสารให้ความรู้	๑๓/๖๕.๐๐%	๔/๒๐.๐๐%	๓/๑๕.๐๐%	-	-

จากตารางที่ ๒ ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ พบว่าความพึงพอใจมากที่สุด คือ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๐๐ ลำดับที่สอง คือ ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน) และระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของ ผู้รับบริการ คิดเป็นร้อยละ ๗๕.๐๐ ลำดับที่สาม คือ ความรวดเร็วในการให้บริการและความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน คิดเป็นร้อยละ ๗๐.๐๐ และเรียงตามลำดับคือขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ พบว่าความพึงพอใจมากที่สุด คือความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๐๐ ลำดับที่สอง คือ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (เป็นมิตร / มีรอยยิ้ม/อภัยด้วยดี) คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๐๐ ลำดับที่สาม คือ ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่งกายสุภาพเรียบร้อย) และเจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๐๐ และเรียงตามลำดับคือ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจและความพร้อมในการ ให้บริการของเจ้าหน้าที่, เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าความพึงพอใจมากที่สุด คือ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๐๐ ลำดับที่สอง คือ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ห้องประชุม ที่นั่งคอยรับบริการ, “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ และมีป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๐๐ ลำดับที่สาม คือ “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๗๕.๐๐ และเรียงตามลำดับคือ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม, การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ, และความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้

๖. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน (ด้านการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร) ขององค์การบริหารส่วนตำบลลำภู ในภาพรวมร้อยละ ๘๖.๖๗ ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการ คือ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ คือ คือความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ 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 ๒๕๖๓ (ตุลาคม ๒๕๖๒ – กันยายน ๒๕๖๓)

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน (ด้านการจ่ายเบี้ยยังชีพ) ขององค์การบริหารส่วนตำบลลำภู ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ (ตุลาคม ๒๕๖๒ – กันยายน ๒๕๖๓) มีผลการประเมินดังนี้

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนผู้มารับบริการ โดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๓๐ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ (ตุลาคม ๒๕๖๒ – กันยายน ๒๕๖๓)

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน (ด้านการจ่ายเบี้ยยังชีพ) ขององค์การบริหารส่วนตำบลลำภู อำเภอเมืองนราธิวาส จังหวัดนราธิวาส

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน (ด้านการจ่ายเบี้ยยังชีพ) ขององค์การบริหารส่วนตำบลลำภู ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ (ตุลาคม ๒๕๖๒ – กันยายน ๒๕๖๓) 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	๕	(๑๖.๖๗)
๑๘ – ๒๕ ปี	๗	(๒๓.๓๓)
๒๕ – ๓๕ ปี	๓	(๑๐.๐๐)
๓๕ – ๖๐ ปี	๑๕	(๕๐.๐๐)
มากกว่า ๖๐ ปี	-	-
รวม	๓๐	(๑๐๐.๐๐)

๓.สถานภาพ	๓	(๑๐.๐๐)
โสด	๒๑	(๗๐.๐๐)
สมรส	๖	(๒๐.๐๐)
ม่าย/หย่า/แยกกันอยู่	๑๐	(๑๐๐.๐๐)
รวม		
๔. การศึกษา	๔	(๓๐.๐๐)
ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า/	๑๕	(๕๐.๐๐)
มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช.	๔	(๑๓.๓๓)
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวส.	-	-
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	๒	(๖.๖๗)
ปริญญาตรี	-	-
สูงกว่าปริญญาตรี	๓๐	(๑๐๐.๐๐)
รวม		
๕. อาชีพ	-	-
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	๔	-
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	๖	(๒๐.๐๐)
ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ	๘	(๒๖.๖๗)
ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ	๓	(๑๐.๐๐)
นักเรียน/นักศึกษา	๖	(๒๐.๐๐)
รับจ้างทั่วไป	๓	(๑๐.๐๐)
แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	-	-
เกษตรกร/ประมง	๔	(๑๓.๓๓)
ว่างงาน	-	-
อื่น ๆ	๓๐	(๑๐๐.๐๐)
รวม		
๖.รายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน	๓	(๑๐.๐๐)
ต่ำกว่า ๕,๐๐๐	๖	(๒๐.๐๐)
๕,๐๐๐ - ๑๐,๐๐๐	๑๕	(๕๐.๐๐)
๑๐,๐๐๑ - ๑๕,๐๐๐	๓	(๑๐.๐๐)
๑๕,๐๐๑ - ๒๐,๐๐๐	๓	(๑๐.๐๐)
สูงกว่า ๒๐,๐๐๐	๓๐	(๑๐๐.๐๐)
รวม		

ตารางที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยแสดงค่าร้อยละ

ความพึงพอใจต่อด้านต่าง ๆ ของหน่วยงาน	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อย ที่สุด (๑)
ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ					
๑. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	๒๒/๗๓.๓๓%	๖/๒๐.๐๐%	๒/๖.๖๗%	-	-
๒. ความรวดเร็วในการให้บริการ	๒๐/๖๖.๖๗%	๘/๒๖.๖๗%	๒/๖.๖๖%	-	-
๓. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	๒๔/๘๐.๐๐%	๔/๑๓.๓๓%	๒/๖.๖๗%	-	-
๔. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	๒๒/๗๓.๓๓%	๕/๖๖.๖๗%	๓/๑๐.๐๐%	-	-
๕. ความสะดวกที่รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	๒๓/๗๖.๖๗%	๕/๑๖.๖๗%	๒/๖.๖๖%	-	-
๖. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	๒๒/๗๓.๓๓%	๗/๒๓.๓๓%	๑/๓.๓๓%	-	-
ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ					
๑. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (เป็นมิตร / มีรอยยิ้ม/อัธยาศัยดี)	๒๖/๘๖.๖๗%	๓/๑๐.๐๐%	๑/๓.๓๓%	-	-
๒. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย)	๒๒/๗๓.๘๓%	๕/๑๖.๖๗%	๓/๑๐.๐๐%	-	-
๓. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๒๐/๖๖.๖๗%	๖/๒๐.๐๐%	๔/๑๓.๓๓%	-	-
๔. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี	๒๑/๗๐.๐๐%	๖/๒๐.๐๐%	๓/๑๐.๐๐%	-	-
๕. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	๒๔/๘๐.๐๐%	๔/๑๓.๓๓%	๒/๖.๖๗%	-	-
๖. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	๓๐/๑๐๐.๐๐%	-	-	-	-
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๑. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	๒๗/๙๐.๐๐%	๓/๑๐.๐๐%	-	-	-
๒. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ห้องประชุม ที่นั่งคอยรับบริการ	๒๔/๘๐.๐๐%	๓/๑๐.๐๐%	๓/๑๐.๐๐%	-	-
๓. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	๒๓/๗๖.๖๗%	๔/๑๓.๓๓%	๓/๑๐.๐๐%	-	-
๔. “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ	๒๑/๗๐.๐๐%	๖/๒๐.๐๐%	๓/๑๐.๐๐%	-	-
๕. “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ	๒๒/๗๓.๓๓%	๖/๒๐.๐๐%	๒/๖.๖๗%	-	-
๖. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	๒๐/๖๖.๖๗%	๕/๑๖.๖๗%	๕/๑๖.๖๗%	-	-
๗. มีป้าย ข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	๒๑/๗๐.๐๐%	๖/๒๐.๐๐%	๓/๑๐.๐๐%	-	-
๘. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสารให้ความรู้	๒๐/๖๖.๖๗%	๖/๒๐.๐๐%	๔/๑๓.๓๓%	-	-

จากตารางที่ ๒ ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ พบว่าความพึงพอใจมากที่สุด คือ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๐๐ ลำดับที่สอง คือ ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน คิดเป็นร้อยละ ๗๖.๖๗ ลำดับที่สาม คือ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว, ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน), ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ คิดเป็นร้อยละ ๗๓.๓๓ และเรียงตามลำดับ คือ และความรวดเร็วในการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ พบว่าความพึงพอใจมากที่สุด คือ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐.๐๐ ลำดับที่สอง คือ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (เป็นมิตร / มีรอยยิ้ม/ อ่อนโยน) คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๖๗ ลำดับที่สาม คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๐๐ และเรียงตามลำดับคือ ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่งกายสุภาพเรียบร้อย), เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี และความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการ ให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าความพึงพอใจมากที่สุด คือ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๐๐ ลำดับที่สอง คือ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ห้องประชุม ที่นั่งคอยรับบริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๐๐ ลำดับที่สาม คือ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม คิดเป็นร้อยละ ๗๖.๖๗ และเรียงตามลำดับ คือ “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ, “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ, มีป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย, การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ และความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้

๖. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน (ด้านการจ่ายเบี้ยยังชีพ) ขององค์การบริหารส่วนตำบลลำภู ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ 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 ๒๕๖๓ (ตุลาคม ๒๕๖๒ – กันยายน ๒๕๖๓)

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลลำภู ประจำปี
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ (ตุลาคม ๒๕๖๒ – กันยายน ๒๕๖๓) มีผลการประเมินดังนี้

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนผู้มารับบริการ โดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๑๑๐ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ (ตุลาคม ๒๕๖๒ – กันยายน ๒๕๖๓)

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน องค์การบริหารส่วนตำบลลำภู อำเภอเมืองนราธิวาส
จังหวัดนราธิวาส

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลลำภู ประจำปีงบประมาณ
๒๕๖๓ (ตุลาคม ๒๕๖๒ – กันยายน ๒๕๖๓) มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๔๘	(๔๓.๖๔)
หญิง	๖๒	(๕๖.๓๖)
รวม	๑๑๐	(๑๐๐.๐๐)
๒. อายุระหว่าง		
ต่ำกว่า ๑๘ ปี	๕	(๔.๕๔)
๑๘ – ๒๕ ปี	๑๐	(๙.๐๙)
๒๕ – ๓๕ ปี	๑๖	(๑๔.๕๕)
๓๕ – ๖๐ ปี	๔๓	(๓๙.๐๙)
มากกว่า ๖๐ ปี	๓๖	(๓๒.๗๓)
รวม	๑๑๐	(๑๐๐.๐๐)

๓.สถานภาพ	๒๗	(๒๔.๕๕)
โสด	๖๕	(๕๙.๐๙)
สมรส	๑๘	(๒๖.๒๕)
ม่าย/หย่า/แยกกันอยู่	๑๑๐	(๑๐๐.๐๐)
รวม		
๔. การศึกษา	๑๕	(๑๓.๖๔)
ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า/	๓๒	(๒๙.๐๙)
มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช.	๒๘	(๒๕.๔๕)
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวส.	๕	(๔.๕๕)
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	๒๘	(๒๕.๔๕)
ปริญญาตรี	๒	(๑.๘๒)
สูงกว่าปริญญาตรี	๑๑๐	(๑๐๐.๐๐)
รวม		
๕. อาชีพ	๑๑	(๑๐.๐๐)
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	๔	(๓.๖๔)
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	๒๕	(๒๒.๗๓)
ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ	๒๑	(๑๙.๐๙)
ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ	๓	(๒.๗๒)
นักเรียน/นักศึกษา	๑๓	(๑๑.๘๒)
รับจ้างทั่วไป	๒๙	(๒๖.๓๖)
แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	-	-
เกษตรกร/ประมง	๔	(๓.๖๔)
ว่างงาน	-	-
อื่น ๆ	๑๑๐	(๑๐๐.๐๐)
รวม		
๖.รายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน	๑๑	(๑๐.๐๐)
ต่ำกว่า ๕,๐๐๐	๑๘	(๒๓.๗๕)
๕,๐๐๐ - ๑๐,๐๐๐	๓๗	(๒๖.๒๕)
๑๐,๐๐๑ - ๑๕,๐๐๐	๒๖	(๒๗.๕๐)
๑๕,๐๐๑ - ๒๐,๐๐๐	๑๘	(๑๒.๕๐)
สูงกว่า ๒๐,๐๐๐	๑๑๐	(๑๐๐.๐๐)
รวม		

ตารางที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยแสดงค่าร้อยละ

ความพึงพอใจต่อด้านต่าง ๆ ของหน่วยงาน	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)
ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ					
๑. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	๘๔/๗๖.๓๖%	๑๘/๑๖.๓๗%	๘/๗.๒๗%	-	-
๒. ความรวดเร็วในการให้บริการ	๘๒/๗๔.๕๕%	๒๐/๑๘.๑๘%	๘/๗.๒๗%	-	-
๓. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	๙๒/๘๓.๖๔%	๑๒/๑๐.๙๑%	๖/๕.๔๕%	-	-
๔. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	๙๑/๘๒.๗๓%	๑๓/๑๑.๘๒%	๖/๕.๔๕%	-	-
๕. ความสะดวกที่รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	๙๐/๘๑.๘๒%	๑๓/๑๑.๘๒%	๗/๖.๓๖%	-	-
๖. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	๘๗/๗๙.๐๙%	๑๘/๑๖.๓๖%	๕/๔.๕๕%	-	-
ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ					
๑. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (เป็นมิตร / มีรอยยิ้ม/ อธิบายด้วยดี)	๙๘/๘๙.๐๙%	๑๑/๑๐.๐๐%	๑/๐.๙๑%	-	-
๒. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย)	๙๐/๘๑.๘๒%	๑๗/๑๕.๔๕%	๓/๒.๗๓%	-	-
๓. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๘๕/๗๗.๒๗%	๑๖/๑๔.๕๕%	๙/๘.๑๘%	-	-
๔. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี	๘๙/๘๐.๙๑%	๑๔/๑๒.๗๓%	๗/๖.๓๖%	-	-
๕. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	๙๗/๘๘.๑๘%	๑๑/๑๐.๐๐%	๒/๑.๘๒%	-	-
๖. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	๑๐๖/๙๖.๓๖%	๔/๓.๖๔%	-	-	-
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๑. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	๑๐๒/๙๒.๗๓%	๘/๗.๒๗%	-	-	-
๒. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ห้องประชุม ที่นั่งคอยรับบริการ	๙๒/๘๓.๖๔%	๑๔/๑๒.๗๓%	๔/๓.๖๔%	-	-
๓. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	๘๗/๗๙.๐๙%	๑๔/๑๒.๗๓%	๙/๘.๑๘%	-	-
๔. “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ	๘๗/๗๙.๐๙%	๑๔/๑๒.๗๓%	๙/๘.๑๘%	-	-
๕. “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ	๘๘/๘๐.๐๐%	๑๓/๑๑.๘๒%	๙/๘.๑๘%	-	-
๖. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	๘๒/๗๔.๕๕%	๑๗/๑๕.๔๕%	๑๑/๑๐.๐๐%	-	-
๗. มีป้าย ข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	๘๗/๗๙.๐๙%	๑๖/๑๔.๕๕%	๗/๖.๓๖%	-	-
๘. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสารให้ความรู้	๘๗/๗๕.๔๕%	๑๖/๑๔.๕๕%	๑๑/๑๐.๐๐%	-	-

จากตารางที่ ๒ ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ พบว่าความพึงพอใจมากที่สุด คือ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๖๔ ลำดับที่สอง คือ ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๗๓ ลำดับที่สาม คือ ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน) คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๘๒ และเรียงตามลำดับ คือ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของ ผู้รับบริการ, ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว และความรวดเร็วในการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ พบว่าความพึงพอใจมากที่สุด คือ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๓๖ ลำดับที่สอง คือ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (เป็นมิตร / มีรอยยิ้ม/ อธิยาศัยดี) คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๐๙ ลำดับที่สาม คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ คิดเป็นร้อยละ ๗๓.๗๕ และเรียงตามลำดับคือ ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย) เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี และ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการ ให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าความพึงพอใจมากที่สุด คือ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๗๓ ลำดับที่สอง คือ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ห้องประชุม ที่นั่งคอยรับบริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๖๔ ลำดับที่สาม คือ “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๐๐ และเรียงตามลำดับ คือความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม, “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ, มีป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย , ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้ และการจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ

๖. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลลำภู โดยภาพรวม ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๑๗

๗. ข้อเสนอแนะ

๗.๑ เจ้าหน้าที่ควรให้บริการด้วยความรวดเร็ว

๗.๒ เจ้าหน้าที่ควรมีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการมากขึ้น

๗.๓ ควรมีสื่อประชาสัมพันธ์และคู่มือเอกสารความรู้ให้มากกว่านี้

.....

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. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน					
6. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ					

ความพึงพอใจต่อด้านต่าง ๆ ของหน่วยงาน	ความพึงพอใจ				
	พอใจ (5)	ค่อนข้างพอใจ (4)	เฉย ๆ (3)	ไม่ค่อยพอใจ (2)	ไม่พอใจ (1)
ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ					
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (เป็นมิตร / มีรอยยิ้ม/ อธิยาศัยดี)					
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