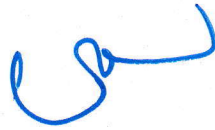


ความเห็น ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลลำภู

.....
.....

ลงชื่อ



(นายธนัทธน วันมหามาตร)

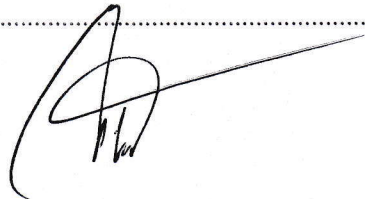
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลลำภู

คำสั่งนายกองค์การบริหารส่วนตำบลลำภู

ทราบ

.....
.....

ลงชื่อ



(นายอำมร เทพกำเนิด)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลลำภู

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลลำภู
ด้านการชำระภาษี

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ (ตุลาคม ๒๕๖๔ – กันยายน ๒๕๖๕)

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน (ด้านการชำระภาษี) ขององค์การบริหารส่วนตำบลลำภู ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ (ตุลาคม ๒๕๖๔ – กันยายน ๒๕๖๕) มีผลการประเมินดังนี้

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนผู้มารับบริการ โดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๘๐ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ (ตุลาคม ๒๕๖๔ – กันยายน ๒๕๖๕)

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน (ด้านการชำระภาษี) ขององค์การบริหารส่วนตำบลลำภู อำเภอเมืองนราธิวาส จังหวัดนราธิวาส

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน (ด้านการชำระภาษี) ขององค์การบริหารส่วนตำบลลำภู ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ (ตุลาคม ๒๕๖๔ – กันยายน ๒๕๖๕) 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)
ค้าขายรายย่อย/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%	๙/๑๑.๒๕%	-	-
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 (เรียงตามลำดับ ก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	๕๗/๗๑.๒๕%	๑๖/๒๐.๐๐%	๗/๘.๗๕%	-	-
๕. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	๕๔/๖๗.๕๐%	๑๗/๒๑.๒๕%	๙/๑๑.๒๕%	-	-
๖. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	๔๖/๕๗.๕๐%	๒๑/๒๖.๒๕%	๑๓/๑๖.๒๕%	-	-
ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ					
๑. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (เป็นมิตร / มีรอยยิ้ม/ อธิษาคัยดี)	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%	๙/๑๑.๒๕%	-	-
๕. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	๖๑/๗๖.๒๕%	๑๘/๒๒.๕๐%	๑/๑.๒๕%	-	-
๖. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	๖๓/๗๘.๗๕%	๑๕/๑๘.๗๕%	๒/๒.๕๐%	-	-
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๑. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	๘๐/๑๐๐.๐๐%	-	-	-	-
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 ๗๘.๗๕ ลำดับที่สอง คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ คิดเป็นร้อยละ ๗๖.๒๕ ลำดับที่สาม คือ ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย) คิดเป็นร้อยละ ๗๓.๗๕ และเรียงตามลำดับคือ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (เป็นมิตร / มีรอยยิ้ม/ อธิษาคำดี) เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี และความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการ ให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าความพึงพอใจมากที่สุด คือ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐.๐๐ 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 (ด้านการชำระภาษี) ขององค์การบริหารส่วนตำบลลำภู ในภาพรวม ร้อยละ ๘๓.๗๕ และประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการมากที่สุด ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คือ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ และเรียงตามลำดับคือ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ คือ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ คือ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ

๘. ข้อเสนอแนะ

- ๘.๑ เจ้าหน้าที่ควรให้บริการด้วยความรวดเร็ว
- ๘.๒ เจ้าหน้าที่ควรเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการ ให้บริการ
- ๘.๓ ควรมีสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้มากกว่านี้

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลลำภู
ด้านการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ (ตุลาคม ๒๕๖๔ – กันยายน ๒๕๖๕)

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน (ด้านการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร) ขององค์การบริหารส่วนตำบลลำภู ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ (ตุลาคม ๒๕๖๔ – กันยายน ๒๕๖๕) มีผลการประเมินดังนี้

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนผู้มารับบริการ โดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๔๐ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ (ตุลาคม ๒๕๖๔ – กันยายน ๒๕๖๕)

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน (ด้านการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร) ขององค์การบริหารส่วนตำบลลำภู อำเภอเมืองนราธิวาส จังหวัดนราธิวาส

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน (ด้านการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร) ขององค์การบริหารส่วนตำบลลำภู ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ (ตุลาคม ๒๕๖๔ – กันยายน ๒๕๖๕) 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	๑๙	(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. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	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. เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ 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 มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	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 และ ความเป็นธรรมของขั้นตอน 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/ อ้อยาศัยดี) 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 มีป้าย ข้อความบอกจุดบริการ / 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 ในภาพรวมคิดเป็นร้อยละ ๙๑.๖๗ และประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการมากที่สุด ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ คือ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คือ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ และ มีป้าย ข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน และเข้าใจง่าย ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ คือความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ

๘. ข้อเสนอแนะ

- ๘.๑ ควรมีระยะเวลาการให้บริการที่มีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ
- ๘.๒ เจ้าหน้าที่ควรเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการ ให้บริการ
- ๘.๓ ควรมีสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้มากกว่านี้

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลลำภู
ด้านการจ่ายเบี้ยยังชีพ

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ (ตุลาคม ๒๕๖๔ – กันยายน ๒๕๖๕)

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน (ด้านการจ่ายเบี้ยยังชีพ) ขององค์การบริหารส่วนตำบลลำภู ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ (ตุลาคม ๒๕๖๔ – กันยายน ๒๕๖๕) มีผลการประเมินดังนี้

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนผู้มารับบริการ โดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๑๐๐ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ (ตุลาคม ๒๕๖๔ – กันยายน ๒๕๖๕)

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน (ด้านการจ่ายเบี้ยยังชีพ) ขององค์การบริหารส่วนตำบลลำภู อำเภอเมืองนราธิวาส จังหวัดนราธิวาส

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน (ด้านการจ่ายเบี้ยยังชีพ) ขององค์การบริหารส่วนตำบลลำภู ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ (ตุลาคม ๒๕๖๔ – กันยายน ๒๕๖๕) มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๓๖	(๓๖.๐๐)
หญิง	๖๔	(๖๔.๐๐)
รวม	๑๐๐	(๑๐๐.๐๐)
๒. อายุระหว่าง		
ต่ำกว่า ๑๘ ปี	๑๖	(๑๖.๐๐)
๑๘ – ๒๕ ปี	๒๐	(๒๐.๐๐)
๒๕ – ๓๕ ปี	๑๒	(๑๒.๐๐)
๓๕ – ๖๐ ปี	๔๘	(๔๘.๐๐)
มากกว่า ๖๐ ปี	๔	(๔.๐๐)
รวม	๑๐๐	(๑๐๐.๐๐)

๓.สถานภาพ

โสด	๒๔	(๒๔.๐๐)
สมรส	๕๖	(๕๖.๐๐)
ม่าย/หย่า/แยกกันอยู่	๒๐	(๒๐.๐๐)
รวม	๑๐๐	(๑๐๐.๐๐)

๔. การศึกษา

ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า/ มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช.	๒๘	(๒๘.๐๐)
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวส.	๔๒	(๔๒.๐๐)
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	๒๐	(๒๐.๐๐)
ปริญญาตรี	-	-
สูงกว่าปริญญาตรี	๑๐	(๑๐.๐๐)
สูงกว่าปริญญาตรี	-	-
รวม	๑๐๐	(๑๐๐.๐๐)

๕. อาชีพ

รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	-	-
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	-	-
ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ	๒๐	(๒๐.๐๐)
ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ	๓๐	(๓๐.๐๐)
นักเรียน/นักศึกษา	-	-
รับจ้างทั่วไป	๒๔	(๒๔.๐๐)
แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	๒๐	(๒๐.๐๐)
เกษตรกร/ประมง	-	-
ว่างงาน	๖	(๖.๐๐)
อื่น ๆ	-	-
รวม	๑๐๐	(๑๐๐.๐๐)

๖.รายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน

ต่ำกว่า ๕,๐๐๐	๔๔	(๔๔.๐๐)
๕,๐๐๐ - ๑๐,๐๐๐	๓๐	(๓๐.๐๐)
๑๐,๐๐๑ - ๑๕,๐๐๐	๒๖	(๒๖.๐๐)
๑๕,๐๐๑ - ๒๐,๐๐๐	-	-
สูงกว่า ๒๐,๐๐๐	-	-
รวม	๑๐๐	(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	๗๒/๗๒.๐๐%	๑๖/๑๖.๐๐%	๑๒/๑๒.๐๐%	-	-
๒. ความรวดเร็วในการให้บริการ	๗๐/๗๐.๐๐%	๑๖/๑๖.๐๐%	๑๔/๑๔.๐๐%	-	-
๓. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	๘๐/๘๐.๐๐%	๑๔/๑๔.๐๐%	๖/๖.๐๐%	-	-
๔. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	๗๒/๗๒.๐๐%	๑๘/๑๘.๐๐%	๑๐/๑๐.๐๐%	-	-
๕. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	๗๖/๗๖.๐๐%	๑๖/๑๖.๐๐%	๘/๘.๐๐%	-	-
๖. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	๗๒/๗๒.๐๐%	๑๔/๑๔.๐๐%	๑๔/๑๔.๐๐%	-	-
ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ					
๑. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (เป็นมิตร / มีรอยยิ้ม/อัธยาศัยดี)	๙๐/๙๐.๐๐%	๖/๖.๐๐%	๔/๔.๐๐%	-	-
๒. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย)	๘๐/๘๐.๐๐%	๑๔/๑๔.๐๐%	๖/๖.๐๐%	-	-
๓. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๗๖/๗๖.๐๐%	๑๘/๑๘.๐๐%	๖/๖.๐๐%	-	-
๔. เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี	๗๘/๗๘.๐๐%	๑๖/๑๖.๐๐%	๖/๖.๐๐%	-	-
๕. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	๘๖/๘๖.๐๐%	๑๐/๑๐.๐๐%	๔/๔.๐๐%	-	-
๖. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	๙๖/๙๖.๐๐%	๔/๔.๐๐%	-	-	-
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๑. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	๙๒/๙๒.๐๐%	๖/๖.๐๐%	๒/๒.๐๐%	-	-
๒. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ห้องประชุม ที่นั่งคอยรับบริการ	๘๔/๘๔.๐๐%	๑๒/๑๒.๐๐%	๔/๔.๐๐%	-	-
๓. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	๘๐/๘๐.๐๐%	๑๐/๑๐.๐๐%	๑๐/๑๐.๐๐%	-	-
๔. “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ	๗๐/๗๐.๐๐%	๑๖/๑๖.๐๐%	๑๔/๑๔.๐๐%	-	-
๕. “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ	๗๐/๗๐.๐๐%	๑๘/๑๘.๐๐%	๑๒/๑๒.๐๐%	-	-
๖. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	๗๒/๗๒.๐๐%	๒๐/๒๐.๐๐%	๘/๘.๐๐%	-	-
๗. มีป้าย ข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	๗๖/๗๖.๐๐%	๑๖/๑๖.๐๐%	๘/๘.๐๐%	-	-
๘. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสารให้ความรู้	๖๖/๖๖.๐๐%	๒๐/๒๐.๐๐%	๑๔/๑๔.๐๐%	-	-

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/ อธิยาศยติ) คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๐๐ ลำดับที่สาม คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๐๐ และเรียงตามลำดับคือ ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย), 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

๗. สรุปผลการประเมิน

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

๘. ข้อเสนอแนะ

๘.๑ เจ้าหน้าที่ควรให้บริการด้วยความรวดเร็ว

๘.๒ ควรมีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการ ให้บริการของเจ้าหน้าที่

๘.๓ ควรมีสื่อประชาสัมพันธ์และคู่มือเอกสารความรู้ให้มากกว่านี้

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลลำภู
โดยภาพรวม

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ (ตุลาคม ๒๕๖๔ – กันยายน ๒๕๖๕)

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลลำภู ประจำปี
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ (ตุลาคม ๒๕๖๔ – กันยายน ๒๕๖๕) มีผลการประเมินดังนี้

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนผู้มารับบริการ โดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๒๒๐ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ (ตุลาคม ๒๕๖๔ – กันยายน ๒๕๖๕)

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน องค์การบริหารส่วนตำบลลำภู อำเภอเมืองนราธิวาส
จังหวัดนราธิวาส

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลลำภู ประจำปีงบประมาณ
๒๕๖๕ (ตุลาคม ๒๕๖๔ – กันยายน ๒๕๖๕) มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๙๑	(๔๑.๓๖)
หญิง	๑๒๙	(๕๘.๖๔)
รวม	๒๒๐	(๑๐๐.๐๐)
๒. อายุระหว่าง		
ต่ำกว่า ๑๘ ปี	๑๘	(๘.๑๘)
๑๘ – ๒๕ ปี	๒๒	(๑๐.๐๐)
๒๕ – ๓๕ ปี	๒๙	(๑๓.๑๘)
๓๕ – ๖๐ ปี	๘๘	(๔๐.๐๐)
มากกว่า ๖๐ ปี	๖๓	(๒๘.๖๔)
รวม	๒๒๐	(๑๐๐.๐๐)

๓.สถานภาพ		
โสด	๓๘	(๑๗.๒๗)
สมรส	๑๒๓	(๕๕.๙๑)
ม่าย/หย่า/แยกกันอยู่	๕๙	(๒๖.๘๒)
รวม	๒๒๐	(๑๐๐.๐๐)
๔. การศึกษา		
ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า/	๖๐	(๒๗.๒๗)
มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช.	๗๗	(๓๕.๐๐)
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวส.	๓๗	(๑๖.๘๒)
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	๑๕	(๖.๘๒)
ปริญญาตรี	๓๑	(๑๔.๐๙)
สูงกว่าปริญญาตรี	-	-
รวม	๒๒๐	(๑๐๐.๐๐)
๕. อาชีพ		
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	๑๓	(๕.๙๑)
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	๑๒	(๕.๔๖)
ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ	๕๑	(๒๓.๑๘)
ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ	๔๕	(๒๐.๔๖)
นักเรียน/นักศึกษา	-	-
รับจ้างทั่วไป	๔๗	(๒๑.๓๖)
แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	๓๖	(๑๖.๓๖)
เกษตรกร/ประมง	-	-
ว่างงาน	๑๖	(๗.๒๗)
อื่น ๆ	-	-
รวม	๒๒๐	(๑๐๐.๐๐)
๖.รายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน		
ต่ำกว่า ๕,๐๐๐	๕๗	(๒๕.๙๑)
๕,๐๐๐ - ๑๐,๐๐๐	๕๙	(๒๖.๘๑)
๑๐,๐๐๑ - ๑๕,๐๐๐	๕๔	(๒๔.๕๕)
๑๕,๐๐๑ - ๒๐,๐๐๐	๓๒	(๑๔.๕๕)
สูงกว่า ๒๐,๐๐๐	๑๘	(๘.๑๘)
รวม	๒๒๐	(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	๑๕๗/๗๑.๓๖%	๔๐/๑๘.๑๘%	๒๓/๑๐.๔๖%	-	-
๒. ความรวดเร็วในการให้บริการ	๑๔๑/๖๔.๐๙%	๔๔/๒๐.๐๐%	๓๕/๑๕.๙๑%	-	-
๓. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	๑๓๐/๗๗.๒๘%	๓๕/๑๕.๙๑%	๑๕/๖.๘๑%	-	-
๔. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	๑๕๙/๗๒.๒๗%	๔๑/๑๘.๖๔%	๒๐/๙.๐๙%	-	-
๕. ความสะดวกที่รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	๑๖๑/๗๓.๑๘%	๔๐/๑๘.๑๘%	๑๙/๘.๖๔%	-	-
๖. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	๑๔๑/๖๔.๐๙%	๔๖/๒๐.๙๑%	๓๓/๑๕.๐๐%	-	-
ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ					
๑. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (เป็นมิตร / มีรอยยิ้ม/ อธิษาคัยดี)	๑๘๐/๘๑.๘๒%	๓๒/๑๔.๕๕%	๘/๓.๖๓%	-	-
๒. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย)	๑๗๑/๗๗.๗๓%	๓๙/๑๗.๗๓%	๑๐/๔.๕๕%	-	-
๓. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๑๕๔/๗๐.๐๐%	๔๗/๒๑.๓๖%	๑๙/๘.๖๔%	-	-
๔. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี	๑๖๐/๗๒.๗๓%	๔๓/๑๙.๕๕%	๑๗/๗.๗๓%	-	-
๕. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	๑๘๑/๘๒.๒๗%	๓๔/๑๕.๕๕%	๕/๒.๗๓%	-	-
๖. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	๑๙๙/๙๐.๔๕%	๑๙/๘.๖๔%	๒/๐.๙๑%	-	-
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๑. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	๒๑๐/๙๕.๔๕%	๘/๓.๖๔%	๒/๐.๙๑%	-	-
๒. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ห้องประชุม ที่นั่งคอยรับบริการ	๑๗๘/๘๐.๙๑%	๓๔/๑๕.๕๕%	๘/๓.๖๔%	-	-
๓. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	๑๗๒/๗๘.๑๘%	๓๑/๑๔.๐๙%	๑๗/๗.๗๓%	-	-
๔. “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ	๑๕๔/๗๐.๐๐%	๓๙/๑๗.๗๓%	๒๗/๑๒.๒๗%	-	-
๕. “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ	๑๕๒/๖๙.๐๙%	๔๒/๑๙.๐๙%	๒๖/๑๑.๘๒%	-	-
๖. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	๑๖๔/๗๔.๕๕%	๔๑/๑๘.๖๔%	๑๕/๖.๘๑%	-	-
๗. มีป้าย ข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน และเข้าใจง่าย	๑๗๔/๗๙.๐๙%	๓๔/๑๕.๕๕%	๑๒/๕.๔๖%	-	-
๘. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสารให้ความรู้	๑๔๗/๖๖.๘๒%	๔๖/๒๐.๙๑%	๒๗/๑๒.๒๗%	-	-

จากตารางที่ ๒ **ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ** พบว่าความพึงพอใจมากที่สุด คือ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๗๗.๒๘ ลำดับที่สอง คือ ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน คิดเป็นร้อยละ ๗๓.๑๘ ลำดับที่สาม คือ ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน) คิดเป็นร้อยละ ๗๒.๒๗ และเรียงตามลำดับ คือ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว, ความรวดเร็วในการให้บริการ และระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของ ผู้รับบริการ **ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ** พบว่าความพึงพอใจมากที่สุด คือ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๔๕ ลำดับที่สอง คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๒๗ ลำดับที่สาม คือ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (เป็นมิตร / มีรอยยิ้ม/ อธยาศัยดี) คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๘๒ และเรียงตามลำดับคือ ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย), เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี และความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการ ให้บริการของเจ้าหน้าที่ **ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** พบว่าความพึงพอใจมากที่สุด คือ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๔๕ ลำดับที่สอง คือ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ห้องประชุม ที่นั่งคอยรับบริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๙๑ ลำดับที่สาม คือ มีป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย คิดเป็นร้อยละ ๗๙.๐๙ และเรียงตามลำดับ คือ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม, การจัดการสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ, “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ, “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ, และความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้

๖. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลลำภู โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๒๕

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/ อ่อนโยน)					
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 ที่จอดรถห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะห้องประชุม ที่นั่งคอยรับบริการ					
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม					
4. “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ					
5. “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ					
6. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อให้บริการ					
7. มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ / 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