



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลพร่อน

ที่ นธ ๗๗๘๐๑/-

ลงวันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๓

เรื่อง ขอรายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจการรับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพร่อน

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลพร่อน

ตามที่ องค์การบริหารส่วนตำบลพร่อน ได้จัดแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลพร่อน เช่น ขออนุญาตก่อสร้างอาคาร การชำระภาษี การจ่ายเบี้ยยังชีพ ฯลฯ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ แล้วนั้น ซึ่งสำนักงานปลัด อบต. ได้ประเมินผลความพึงพอใจ โดยใช้วิธีตอบแบบสอบถาม หลังมาใช้บริการ จำนวน ๙๐ ชุด

บัดนี้ ได้ดำเนินการจัดทำรายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจ ในภาพรวม ๘๑.๑๐ % และงานที่ประชาชนพึงพอใจมากที่สุด คืองานด้านก่อสร้างอาคาร รองลงมาคืองานด้านการจ่ายเบี้ยยังชีพและด้านการชำระภาษี โดยแยกออกเป็นงานๆ ได้ดังนี้

งานด้านการรับชำระภาษี ประชาชนมีความพึงพอใจด้านกระบวนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๖๒.๕ ด้านบุคลากรให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐.๐๐ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ ๗๗.๕

งานด้านการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร ประชาชนมีความพึงพอใจด้านกระบวนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๐๐ ด้านบุคลากรให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐.๐๐ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๐๐

งานด้านการจ่ายเบี้ยยังชีพ ประชาชนมีความพึงพอใจด้านกระบวนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๗๖.๖๖ ด้านบุคลากรให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๓๓

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(ลงชื่อ)

(นางสุปราณี จันทรน้อย)

นักวิเคราะห์นโยบายและแผน

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลพร่อน

- เพื่อโปรดทราบ

(นางอรทัย ทองคุปต์)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลพร่อน

ความเห็นนายกองค์การบริหารส่วนตำบลพร่อน

- ทราบ
- ลงนามแล้ว

(ลงชื่อ) 

(นายกาทองแดงสุวรรณ)
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลพร่อน

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลพร่อน
ด้านการชำระภาษี

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ (ตุลาคม ๒๕๖๒ – กันยายน ๒๕๖๓)

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

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนผู้มารับบริการ โดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๔๐ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ (ตุลาคม ๒๕๖๒ – กันยายน ๒๕๖๓)

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน (ด้านการชำระภาษี) องค์การบริหารส่วนตำบลพร่อน อำเภอตากใบ จังหวัดนราธิวาส

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

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

ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๑๙	(๔๗.๕๐)
หญิง	๒๑	(๕๒.๕๐)
รวม	๔๐	(๑๐๐.๐๐)
๒. อายุระหว่าง		
ต่ำกว่า ๑๘ ปี	๑	(๒.๕๐)
๑๘ – ๒๕ ปี	๒	(๕.๐๐)
๒๕ – ๓๕ ปี	๔	(๑๐.๐๐)
๓๕ – ๖๐ ปี	๖	(๑๕.๐๐)
มากกว่า ๖๐ ปี	๒๗	(๖๗.๕๐)
รวม	๔๐	(๑๐๐.๐๐)

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๓. การศึกษา		
ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า/	๑๔	(๓๕.๐๐)
มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช.	๘	(๒๒.๐๐)
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวส.	๖	(๑๕.๐๐)
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	๗	(๑๗.๕๐)
ปริญญาตรี	๕	(๑๒.๕๐)
สูงกว่าปริญญาตรี	-	-
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	๒๐/๕๐%	๑๒/๓๐%	๘/๒๐%	-	-
๒. ความรวดเร็วในการให้บริการ	๑๘/๔๕%	๒๐/๕๐%	๒/๕%	-	-
๓. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	๒๒/๕๕%	๑๕/๓๗.๕%	๓/๗.๕%	-	-
๔. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	๑๕/๓๗.๕%	๑๕/๓๗.๕%	๑๐/๒๕%	-	-
๕. ความสะดวกที่รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	๒๕/๖๒.๕%	๑๐/๒๕%	๕/๑๒.๕%	-	-
๖. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	๑๐/๒๕%	๑๐/๒๕%	๒๐/๕๐%	-	-
ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ					
๑. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (เป็นมิตร / มีรอยยิ้ม/ อภัยด้วยดี)	๑๘/๔๕%	๑๐/๒๕%	๒/๕%	-	-
๒. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย)	๘/๒๐%	๑๕/๓๗.๕%	๗/๑๗.๕%	-	-
๓. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๑๕/๓๗.๕%	๑๕/๓๗.๕%	๑๐/๒๕%	-	-
๔. เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี	๑๖/๔๐%	๑๔/๓๕%	๑๐/๒๕%	-	-
๕. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	๑๔/๓๕%	๑๔/๓๕%	๑๕/๓๗.๕%	-	-
๖. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	๔๐/๑๐๐%	-	-	-	-
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๑. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	๒๕/๖๒.๕%	๑๕/๓๗.๕%	-	-	-
๒. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ห้องประชุม ที่นั่งคอยรับบริการ	๓๑/๗๗.๕%	๙/๒๒.๕%	-	-	-
๓. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	๒๑/๕๒.๕%	๑๙/๔๗.๕%	-	-	-
๔. “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ	๑๘/๔๕%	๑๕/๓๗.๕%	๗/๑๗.๕%	-	-
๕. “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ	๑๕/๓๗.๕%	๑๕/๓๗.๕%	๑๐/๒๕%	-	-
๖. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	๑๐/๒๕%	๑๘/๔๕%	๑๒/๓๐%	-	-
๗. มีป้าย ข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน และเข้าใจง่าย	๑๒/๓๐%	๒๐/๕๐%	๘/๒๐%	-	-
๘. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสารให้ความรู้	๑๓/๓๒.๕%	๑๓/๓๒.๕%	๑๔/๓๕%	-	-

จากตารางที่ ๒ **ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ** พบว่าความพึงพอใจมากที่สุด คือ ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน คิดเป็นร้อยละ ๖๒.๕ ลำดับที่สอง คือ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๕๕ ลำดับที่สาม คือ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และมีความคล่องตัว และความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน) คิดเป็นร้อยละ ๕๐ และเรียงตามลำดับ คือ ความรวดเร็วในการให้บริการ และระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของ ผู้รับบริการ **ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากร ผู้ให้บริการ** พบว่าความพึงพอใจมากที่สุด ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐.๐๐ ลำดับที่สอง คือ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ(เป็นมิตร / มีรอยยิ้ม/ อธิบายดี) คิดเป็นร้อยละ ๔๕ ลำดับที่สาม คือ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี คิดเป็นร้อยละ ๔๐.๐๐ **ด้านสิ่งแวดล้อมความสะดวก** พบว่าความพึงพอใจมากที่สุด คือ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ห้องประชุม ที่นั่งคอยรับบริการ คิดเป็นร้อยละ ๗๗.๕ ลำดับที่สอง คือ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ คิดเป็นร้อยละ ๖๒.๕๐ ลำดับที่สาม คือ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม คิดเป็นร้อยละ ๕๒.๕

๗. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน (ด้านการชำระภาษี) ขององค์การบริหารส่วนตำบลพร่อน ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการมากที่สุด **ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ** คือ ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน **ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ** คือ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ **ด้านสิ่งแวดล้อมความสะดวก** คือ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ห้องประชุม ที่นั่งคอยรับบริการ

๘. ข้อเสนอแนะ

- ๘.๑ ควรมีป้าย/สัญลักษณ์บอกทิศทางหรือตำแหน่งในการเข้าถึงจุดบริการได้อย่างสะดวก และชัดเจน
- ๘.๒ ควรมีสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้มากกว่านี้

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลพร่อน
ด้านการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ (ตุลาคม ๒๕๖๒ – กันยายน ๒๕๖๓)

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน (ด้านการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร) ขององค์การบริหารส่วนตำบลพร่อน 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) องค์การบริหารส่วนตำบลพร่อน อำเภอตากใบ จังหวัดนราธิวาส

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

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

ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๑๘	(๙๐.๐๐)
หญิง	๒	(๑๐.๐๐)
รวม	๒๐	(๑๐๐.๐๐)
๒. อายุระหว่าง		
ต่ำกว่า ๑๘ ปี	-	-
๑๘ – ๒๕ ปี	-	-
๒๕ – ๓๕ ปี	๑๒	(๖๐.๐๐)
๓๕ – ๖๐ ปี	๘	(๔๐.๐๐)
มากกว่า ๖๐ ปี	-	-
รวม	๒๐	(๑๐๐.๐๐)

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๓. การศึกษา		
ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า/	-	-
มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช.	-	-
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวส.	๑๒	(๖๐.๐๐)
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	๒	(๑๐.๐๐)
ปริญญาตรี	๖	(๓๐.๐๐)
สูงกว่าปริญญาตรี	-	-
รวม	๒๐	(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	๑๖/๘๐%	๔/๒๐%	-	-	-
๒. ความรวดเร็วในการให้บริการ	๑๘/๙๐%	๒/๑๐%	-	-	-
๓. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	๑๕/๗๕%	๒/๑๐%	๓/๑๕%	-	-
๔. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	๑๘/๙๐%	๒/๑๐%	-	-	-
๕. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	๑๕/๗๕%	๒/๑๐%	๒/๑๐%	-	-
๖. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	๑๗/๘๕%	๓/๑๕%	-	-	-
ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ					
๑. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (เป็นมิตร / มีรอยยิ้ม/ อธิษาคยดี)	๑๘/๙๐%	๒/๑๐%	-	-	-
๒. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย)	๑๐/๕๐%	๘/๔๐%	๒/๑๐	-	-
๓. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๑๘/๙๐%	๒/๑๐%	-	-	-
๔. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี	๑๗/๘๕%	๓/๑๕%	-	-	-
๕. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	๑๒/๖๐%	๘/๔๐%	-	-	-
๖. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	๒๐/๑๐๐%	-	-	-	-
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๑. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	๑๘/๙๕%	๑/๕%	-	-	-
๒. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ห้องประชุม ที่นั่งคอยรับบริการ	๑๘/๙๐%	๒/๑๐%	-	-	-
๓. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	๑๖/๘๐%	๔/๒๐%	-	-	-
๔. “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ	๑๘/๙๐%	๒/๑๐%	-	-	-
๕. “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ	๓/๑๕%	๗/๓๕%	-	-	-
๖. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	๑๑/๕๕%	๘/๔๐%	๑/๕%	-	-
๗. มีป้าย ข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน และเข้าใจง่าย	๑๐/๕๐%	๘/๔๐%	๒/๑๐%	-	-
๘. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสารให้ความรู้	๑๐/๕๐%	๗/๓๕%	๓/๑๕%	-	-

จากตารางที่ ๒ **ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ** พบว่าความพึงพอใจมากที่สุด คือ ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)และความรวดเร็วในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๐๐ ลำดับที่สอง คือ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๐๐ ลำดับที่สาม ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๐๐ **ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ** พบว่าความพึงพอใจมากที่สุดคือความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐.๐๐ ลำดับที่สอง คือ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (เป็นมิตร / มีรอยยิ้ม/ อภัยด้วยดี) ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการ ให้บริการของเจ้าหน้าที่และคิดเป็นร้อยละ ๙๐.๐๐ ลำดับที่สาม คือ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (เป็นมิตร / มีรอยยิ้ม/ อภัยด้วยดี) และความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจและความพร้อมในการ ให้บริการของเจ้าหน้าที่และคิดเป็นร้อยละ ๙๐.๐๐ ลำดับที่สาม คือ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๐๐ **ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** พบว่าความพึงพอใจมากที่สุด คือ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๐๐ ลำดับที่สอง คือ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ห้องประชุม ที่นั่งคอยรับบริการและ “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๐๐ ลำดับที่สาม คือ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๐๐

๗. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน (ด้านการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร) ขององค์การบริหารส่วนตำบลพร่อน ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ **ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ** คือ ความรวดเร็วในการให้บริการและความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง

มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)**ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ** คือ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ **ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** พบว่าความพึงพอใจมากที่สุด คือ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ

๘. ข้อเสนอแนะ

๘.๑ ควรมีสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้มากกว่านี้

๘.๒ ควรมีป้าย/สัญลักษณ์บอกทิศทางหรือตำแหน่งในการเข้าถึงจุดบริการได้อย่างสะดวก และชัดเจน

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลพร่อน
ด้านการจ่ายเบี้ยยังชีพ

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ (ตุลาคม ๒๕๖๒ – กันยายน ๒๕๖๓)

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน (ด้านการจ่ายเบี้ยยังชีพ) ของ
องค์การบริหารส่วนตำบลพร่อน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ (ตุลาคม ๒๕๖๒ – กันยายน ๒๕๖๓) มีผลการ
ประเมินดังนี้

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนผู้มารับบริการ โดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๓๐ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ (ตุลาคม ๒๕๖๒ – กันยายน ๒๕๖๓)

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน (ด้านการจ่ายเบี้ยยังชีพ) ขององค์การบริหารส่วน
ตำบลพร่อน อำเภอตากใบ จังหวัดนราธิวาส

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน (ด้านการจ่ายเบี้ยยังชีพ) ขององค์การบริหารส่วน
ตำบลพร่อน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ (ตุลาคม ๒๕๖๒ – กันยายน ๒๕๖๓) มีผลการประเมินดังตาราง
ต่อไปนี้

ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๑๓	(๔๓.๓๓)
หญิง	๑๗	(๕๖.๖๖)
รวม	๓๐	(๑๐๐.๐๐)
๒. อายุระหว่าง		
ต่ำกว่า ๑๘ ปี	-	-
๑๘ – ๒๕ ปี	-	-
๒๕ – ๓๕ ปี	-	-
๓๕ – ๖๐ ปี	๒๔	(๘๐.๐๐)
มากกว่า ๖๐ ปี	๖	(๒๐.๐๐)
รวม	๓๐	(๑๐๐.๐๐)

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๓. การศึกษา		
ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า/	๑๕	(๕๐.๐๐)
มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช.	๑๐	(๓๓.๓๓)
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวส.	๓	(๑๐.๐๐)
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	-	-
ปริญญาตรี	๒	(๖.๖๖)
สูงกว่าปริญญาตรี	-	-
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	๒๑/๗๐%	๘/๒๖.๖๖%	๑/๓.๓๓%	-	-
๒. ความรวดเร็วในการให้บริการ	๒๓/๗๖.๖๖%	๕/๑๖.๖๖%	๒/๖.๖๖%	-	-
๓. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	๒๐/๖๖.๖๖%	๘/๒๖.๖๖%	๒/๖.๖๖%	-	-
๔. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	๒๐/๖๖.๖๖%	๒/๖.๖๖%	๘/๒๖.๖๖%	-	-
๕. ความสะดวกที่รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	๑๘/๖๐%	๕/๑๖.๖๖%	๗/๒๓.๓๓%	-	-
๖. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	๑๕/๕๐%	๑๕/๕๐%	-	-	-
ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ					
๑. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (เป็นมิตร / มีรอยยิ้ม/ อธิยาศัยดี)	๒๕/๘๓.๓๓%	๕/๑๖.๖๖%	-	-	-
๒. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย)	๒๔/๘๐%	๕/๑๖.๖๖%	๑/๓.๓๓%	-	-
๓. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๒๖/๘๖.๖๖%	๔/๑๓.๓๓%	-	-	-
๔. เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี	๒๕/๘๓.๓๓%	๕/๑๖.๖๖%	-	-	-
๕. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	๒๘/๙๓.๓๓%	๒/๖.๖๖%	-	-	-
๖. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	๓๐/๑๐๐.๐๐%	-	-	-	-
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๑. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	๑๕/๕๐%	๘/๒๖.๖๖%	๗/๒๓.๓๓%	-	-
๒. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ห้องประชุม ที่นั่งคอยรับบริการ	๒๑/๗๐%	๗/๒๓.๓๓%	๒/๖.๖๖%	-	-
๓. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	๑๗/๕๖.๖๖%	๗/๒๓.๓๓%	๖/๒๐%	-	-
๔. “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ	๑๖/๕๓.๓๓%	๔/๑๓.๓๓%	๑๐/๓๓.๓๓%	-	-
๕. “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ	๒๐/๖๖.๖๖%	๘/๒๖.๖๖%	๒/๖.๖๖%	-	-
๖. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	๒๒/๗๓.๓๓%	๘/๒๖.๖๖%	-	-	-
๗. มีป้าย ข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	๒๕/๘๓.๓๓%	๕/๑๖.๖๖%	-	-	-
๘. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสารให้ความรู้	๑๘/๖๐%	๘/๒๖.๖๖%	๔/๑๓.๓๓%	-	-

จากตารางที่ ๒ ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ พบว่าความพึงพอใจมากที่สุด คือ ความรวดเร็วในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๗๖.๖๖ ลำดับที่สอง คือ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว คิดเป็นร้อยละ ๗๐ ลำดับที่สาม คือ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการและความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน) คิดเป็นร้อยละ ๖๖.๖๖ และ ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ พบว่าความพึงพอใจมากที่สุด คือ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐.๐๐ ลำดับที่สอง คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๓๓ ลำดับที่สาม คือ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการ ให้บริการของเจ้าหน้าที่และความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ(เป็นมิตร / มีรอยยิ้ม/อัธยาศัยดี) คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๓๓ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าความพึงพอใจมากที่สุด คือ มีป้าย ข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน และเข้าใจง่าย คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๓๓ ลำดับที่สอง คือ การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๗๓.๓๓ ลำดับที่สาม คือ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ห้องประชุม ที่นั่งคอยรับบริการ คิดเป็นร้อยละ ๗๐

๗. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน (ด้านการจ่ายเบี้ยยังชีพ) ขององค์การบริหารส่วนตำบลพร่อน ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ คือ ความรวดเร็วในการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ คือความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คือ มีป้าย ข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน และเข้าใจง่าย

๘. ข้อเสนอแนะ

๘.๑ ควรมีสื่อประชาสัมพันธ์และคู่มือเอกสารความรู้ให้มากกว่านี้

๘.๒ ควรมีควรมีป้าย/สัญลักษณ์บอกทิศทางหรือตำแหน่งในการเข้าถึงจุดบริการได้อย่างสะดวก และชัดเจน

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลพร่อน
โดยภาพรวม

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ (ตุลาคม ๒๕๖๒ – กันยายน ๒๕๖๓)

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลพร่อน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ (ตุลาคม ๒๕๖๒ – กันยายน ๒๕๖๓) มีผลการประเมินดังนี้

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนผู้มารับบริการ โดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๙๐ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ (ตุลาคม ๒๕๖๒ – กันยายน ๒๕๖๓)

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน องค์การบริหารส่วนตำบลพร่อน อำเภอตากใบ จังหวัดนราธิวาส

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

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

ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๕๐	(๕๕.๕๕)
หญิง	๔๐	(๔๔.๔๔)
รวม	๙๐	(๑๐๐.๐๐)
๒. อายุระหว่าง		
ต่ำกว่า ๑๘ ปี	๑	(๑.๑๑)
๑๘ – ๒๕ ปี	๒	(๒.๒๒)
๒๕ – ๓๕ ปี	๑๖	(๑๗.๗๗)
๓๕ – ๖๐ ปี	๓๘	(๔๒.๒๒)
มากกว่า ๖๐ ปี	๓๓	(๓๖.๖๖)
รวม	๙๐	(๑๐๐.๐๐)

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๓. การศึกษา		
ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า	๒๙	(๓๒.๒๒)
มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช.	๑๘	(๒๐)
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวส.	๒๑	(๒๓.๓๓)
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	๙	(๑๐.๐๐)
ปริญญาตรี	๑๓	(๑๔.๔๔)
สูงกว่าปริญญาตรี	-	-
รวม	๙๐	(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	๕๗/๖๓.๓๓%	๒๔/๒๖.๖๖%	๙/๑๐%	-	-
๒. ความรวดเร็วในการให้บริการ	๕๙/๖๕.๕๕%	๒๗/๓๐%	๔/๔.๔๔%	-	-
๓. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	๕๗/๖๓.๓๓%	๒๕/๒๗.๗๗%	๘/๘.๘๘%	-	-
๔. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	๕๓/๕๘.๘๘%	๑๙/๒๑.๑๑%	๑๘/๒๐%	-	-
๕. ความสะดวกที่ได้รับการบริการแต่ละขั้นตอน	๕๘/๖๔.๔๔%	๑๗/๑๘.๘๘%	๑๔/๑๕.๕๕%	-	-
๖. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	๔๒/๔๖.๖๖%	๒๘/๓๑.๑๑%	๒๐/๒๒.๒๒%	-	-
ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ					
๑. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (เป็นมิตร / มีรอยยิ้ม/อภัยคยดี)	๖๑/๖๗.๗๗%	๑๗/๑๘.๘๘%	๒/๒.๒๒%	-	-
๒. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย)	๔๒/๔๖.๖๖%	๒๘/๓๑.๑๑%	๙/๑๐%	-	-
๓. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๕๙/๖๕.๕๕%	๒๑/๒๓.๓๓%	๒๐/๒๒.๒๒%	-	-
๔. เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี	๕๘/๖๔.๔๔%	๒๒/๒๔.๔๔%	๑๐/๑๑.๑๑%	-	-
๕. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	๕๔/๖๐%	๒๔/๒๖.๖๖%	๑๕/๑๖.๖๖%	-	-
๖. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	๙๐/๑๐๐.๐๐%	-	-	-	-
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๑. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	๕๙/๖๕.๕๕%	๒๔/๒๖.๖๖%	๗/๗.๗๗%	-	-
๒. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ห้องประชุม ที่นั่งคอยรับบริการ	๗๐/๗๗.๗๗%	๑๔/๑๕.๕๕%	๒/๒.๒๒%	-	-
๓. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	๕๔/๖๐%	๓๐/๓๓.๓๓%	๖/๖.๖๖%	-	-
๔. “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ	๕๒/๕๗.๗๗%	๒๑/๒๓.๓๓%	๑๗/๑๘.๘๘%	-	-
๕. “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ	๓๘/๔๒.๒๒%	๓๐/๓๓.๓๓%	๑๒/๑๓.๓๓%	-	-
๖. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	๔๓/๔๗.๗๗%	๓๔/๓๗.๗๗%	๑๓/๑๔.๔๔%	-	-
๗. มีป้าย ข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน และเข้าใจง่าย	๔๗/๕๒.๒๒%	๓๓/๓๖.๖๖%	๑๐/๑๑.๑๑%	-	-
๘. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสารให้ความรู้	๔๑/๔๕.๕๕%	๒๘/๓๑.๑๑%	๒๕/๒๗.๗๗%	-	-

จากตารางที่ ๒ **ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ** พบว่าความพึงพอใจมากที่สุด คือ ความรวดเร็วในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๖๕.๕๕ ลำดับที่สอง คือ ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน คิดเป็นร้อยละ ๖๔.๔๔ ลำดับที่สาม คือ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัวและความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๖๓.๓๓ และเรียงตามลำดับ คือความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน), ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ **ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ** พบว่าความพึงพอใจมากที่สุด คือ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐.๐๐ ลำดับที่สอง คือ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ(เป็นมิตร / มีรอยยิ้ม/ อ่อนโยน) คิดเป็นร้อยละ ๖๗.๗๗ ลำดับที่สาม คือ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ คิดเป็นร้อยละ ๖๕.๕๕ และเรียงตามลำดับคือเจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี, เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติและความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย) **ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** พบว่าความพึงพอใจมากที่สุด คือ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ห้องประชุม ที่นั่งคอยรับบริการ คิดเป็นร้อยละ ๗๗.๗๗ ลำดับที่สอง คือ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ คิดเป็นร้อยละ ๗๕.๐๐ ลำดับที่สาม คือ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม คิดเป็นร้อยละ ๖๐ และเรียงตามลำดับ คือ, มีป้าย ข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน และเข้าใจง่าย, การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ, ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสารให้ความรู้และความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม, “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ, “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ และความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้

๗. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลพร่อน โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๑๐

๘. ข้อเสนอแนะ

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