



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ...สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลเขาโพธิ์.....

ที่...ตง.๗๒๗๐๑/๓๔๖.....วันที่...๓ ตุลาคม ๒๕๖๕.....

เรื่อง รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาโพธิ์ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

เรียน นายกององค์การบริหารส่วนตำบลเขาโพธิ์

๑. เรื่องเดิม

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลเขาโพธิ์ ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ ระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๕ ที่มารับการบริการจากส่วนงานต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาโพธิ์ ดังนี้

๑. สำนักปลัด จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม ๑๕๐ คน
๒. กองคลัง จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม ๑๖๐ คน
๓. กองช่าง จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม ๕๐ คน

ตามแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการภายใต้กรอบการ ประเมิน ๓ ส่วน ประกอบด้วย

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

ส่วนที่ ๒ ข้อมูลเกี่ยวกับการติดต่อให้บริการ

ส่วนที่ ๓ ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาโพธิ์

ส่วนที่ ๔ ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

เพื่อให้การประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่องานบริการเป็นไปตามเป้าหมายที่วางไว้ และนำผลการประเมินมาปรับปรุงงานบริการขององค์กรต่อไป

๒. ข้อเท็จจริง

บัดนี้ ได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้รับบริการจากส่วนงานต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาโพธิ์ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ เสร็จสิ้นเป็นที่เรียบร้อยแล้ว จึงขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาโพธิ์ ตามรายละเอียดแนบท้ายนี้

๓. ข้อพิจารณา

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสาวอารี วีระสุข)

หัวหน้าสำนักปลัด

ความคิดเห็นของปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล..... - *ทราบ เห็นควรเก็บข้อมูลทุกแห่งให้ทั่วถึง*
ต่อไป

(นางพลอยทิพย์ ไชยมณี)

รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล รักษาราชการแทน
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

ความคิดเห็นของนายกององค์การบริหารส่วนตำบล.....

(นายทรรคนฤทธิ ดำสุข)

นายกององค์การบริหารส่วนตำบลเขาโพธิ์

สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลเขาไผ่ ได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้รับบริการ จำนวน ๑๕๐ คน โดยสรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล ตามลำดับดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถาม สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลเขาไผ่

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มากกว่าเพศชาย จำนวน ๘๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๖.๖๗ และเพศชาย จำนวน ๖๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๓.๓๓

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ ๓๑ - ๔๐ ปี จำนวน ๔๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๒ และรองลงมา ๒๑ - ๓๐ ปี จำนวน ๔๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๐

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกรกรรม จำนวน ๘๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๘ และรองลงมาประกอบอาชีพรับจ้าง/บริษัทเอกชน จำนวน ๔๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๘.๖๗

ผู้ตอบแบบสอบถามประเมินด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการให้บริการความสะดวก รวดเร็วของการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๒ และรองลงมาคือความพึงพอใจในการให้บริการด้วยความถูกต้อง ครบถ้วน มีความเสมอภาคในการให้บริการ เช่น การให้บริการตามลำดับบัตรคิว คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๒

ผู้ตอบแบบสอบถามประเมินด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจการให้ข้อมูลและการตอบข้อซักถามของเจ้าหน้าที่ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๖ และรองลงมา คือความพึงพอใจในการความเอาใจใส่ในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๘

ผู้ตอบแบบสอบถามประเมินด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๘ และรองลงมาคือความพึงพอใจในการให้โอกาสในการแสดงความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น การมีตู้รับฟังความคิดเห็น รับเรื่องร้องเรียน คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๔

กองคลัง องค์การบริหารส่วนตำบลเขาไผ่ ได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้รับบริการ จำนวน ๑๖๐ คน โดยสรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล ตามลำดับดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถาม กองคลัง องค์การบริหารส่วนตำบลเขาไผ่

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มากกว่าเพศชาย จำนวน ๙๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๘.๑๒ และเพศชาย จำนวน ๖๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๑.๘๘

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ ๒๑ - ๓๐ ปี จำนวน ๔๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๖๓ และรองลงมา ๓๑ - ๔๐ ปี จำนวน ๓๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๓.๗๖

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ประกอบอาชีพรับจ้าง/บริษัทเอกชน จำนวน ๘๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๓.๗๖ และรองลงมาประกอบอาชีพเกษตรกรกรรม จำนวน ๕๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๕.๖๒

ผู้ตอบแบบสอบถามประเมินด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านความสะดวก รวดเร็วของการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๘ และรองลงมาคือความพึงพอใจในการมีการประกาศข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการ เช่น ขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน และเข้าใจง่าย คิดเป็นร้อยละ ๙๐

ผู้ตอบแบบสอบถามประเมินด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้าน ความสุภาพเรียบร้อยในการพูดจา คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๖ และรองลงมา คือความพึงพอใจในการความเอาใจใส่ในการให้บริการ และการให้ข้อมูลและการตอบข้อซักถามของเจ้าหน้าที่ คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๒

ผู้ตอบแบบสอบถามประเมินด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่ คิดเป็นร้อยละ ๙๖ และรองลงมา คือความพึงพอใจในการสถานที่นั่งรอรับบริการเพียงพอ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๒

กองช่าง องค์การบริหารส่วนตำบลเขาไผ่ ได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้รับบริการ จำนวน ๕๐ คน โดยสรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล ตามลำดับดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มากกว่าเพศชาย จำนวน ๒๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๒ และเพศชาย จำนวน ๒๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๘

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ ๓๑ - ๔๐ ปี จำนวน ๒๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๖ และรองลงมา ๒๑ - ๓๐ ปี จำนวน ๑๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๖

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกรกรรม จำนวน ๓๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๔ และรองลงมาประกอบอาชีพรับจ้าง/บริษัทเอกชน จำนวน ๑๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๐

ผู้ตอบแบบสอบถามประเมินด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านให้บริการด้วยความถูกต้อง ครบถ้วน มีความเสมอภาคในการให้บริการ เช่น การให้บริการตามลำดับบัตรคิว คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๖ และรองลงมา คือความพึงพอใจในด้านความสะอาดรวดเร็วของการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๘

ผู้ตอบแบบสอบถามประเมินด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านความซื่อสัตย์ สุจริต คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๘ และรองลงมา มีความพึงพอใจด้านความสุภาพเรียบร้อยในการพูดจา และความเอาใจใส่ในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๔

ผู้ตอบแบบสอบถามประเมินด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านสถานที่นั่งรอรับบริการเพียงพอและความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่ คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๘ และรองลงมามีความพึงพอใจด้านการให้โอกาสในการแสดงความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น การมีตู้รับฟังความคิดเห็น รับเรื่องร้องเรียน คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๒

สรุปผล ประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (Citizen Feedback)

๑. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสำนักปลัดคิดเป็นร้อยละ ๙๐.๔๖

๒. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลกองคลังคิดเป็นร้อยละ ๙๐.๑๓

๓. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลกองช่างคิดเป็นร้อยละ ๙๔.๘๐

☆☆☆ มีผลประเมินความพึงพอใจไม่น้อยกว่า ๙๑.๘๐%

แบบสอบถามความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ (สำนักปลัด)

ขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาไพร

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ ๒๕๖๕

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง

ตอนที่ ๑ ข้อมูลส่วนตัว

๑. เพศ ชาย หญิง
๒. อายุ ๑๐ - ๒๐ ปี ๒๑ - ๓๐ ปี ๓๑ - ๔๐ ปี
 ๔๑ - ๕๐ ปี ๕๑ - ๖๐ ปี ๖๐ ปีขึ้นไป
๓. อาชีพ ประกอบอาชีพเกษตรกรรม รับจ้าง/บริษัทเอกชน รับราชการ/พนักงานของรัฐ

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

ประเด็นการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	ดีมาก	ดี	ปานกลาง	พอใช้	ต้องปรับปรุง
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ					
๑.ความสะดวก รวดเร็วของการให้บริการ					
๒.ให้บริการด้วยความถูกต้อง ครบถ้วน มีความเสมอภาคในการให้บริการ เช่น การให้บริการตามลำดับบัตรคิว					
๓.มีการประกาศข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการ เช่น ขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน และเข้าใจง่าย					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
๔.ความสุภาพเรียบร้อยในการพูดจา					
๕.การกระตือรือร้นในการให้บริการ					
๖.ความเอาใจใส่ในการให้บริการ					
๗.การให้ข้อมูลและการตอบข้อซักถามของเจ้าหน้าที่					
๘.ความซื่อสัตย์ สุจริต					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๙.สถานที่นั่งรอรับการบริการเพียงพอ					
๑๐.ความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่					
๑๑.โอกาสในการแสดงความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น การมีตู้รับฟังความคิดเห็น รับเรื่องร้องเรียน					

แบบสอบถามความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ (กองคลัง)

ขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาไพร

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ ๒๕๖๕

.....

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง

ตอนที่ ๑ ข้อมูลส่วนตัว

๑. เพศ ชาย หญิง
๒. อายุ ๑๐ - ๒๐ ปี ๒๑ - ๓๐ ปี ๓๑ - ๔๐ ปี
 ๔๑ - ๕๐ ปี ๕๑ - ๖๐ ปี ๖๐ ปีขึ้นไป
๓. อาชีพ ประกอบอาชีพเกษตรกรรม รับจ้าง/บริษัทเอกชน รับราชการ/พนักงานของรัฐ

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

ประเด็นการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	ดีมาก	ดี	ปานกลาง	พอใช้	ต้องปรับปรุง
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ					
๑.ความสะดวก รวดเร็วของการให้บริการ					
๒.ให้บริการด้วยความถูกต้อง ครบถ้วน มีความเสมอภาคในการให้บริการ เช่น การให้บริการตามลำดับบัตรคิว					
๓.มีการประกาศข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการ เช่น ขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน และเข้าใจง่าย					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
๔.ความสุภาพเรียบร้อยในการพูดจา					
๕.การกระตือรือร้นในการให้บริการ					
๖.ความเอาใจใส่ในการให้บริการ					
๗.การให้ข้อมูลและการตอบข้อซักถามของเจ้าหน้าที่					
๘.ความซื่อสัตย์ สุจริต					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๙.สถานที่นั่งรอรับการบริการเพียงพอ					
๑๐.ความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่					
๑๑.โอกาสในการแสดงความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น การมีตู้รับฟังความคิดเห็น รับเรื่องร้องเรียน					

แบบสอบถามความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ (กองช่าง)

ขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาไผ่

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ ๒๕๖๕

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง

ตอนที่ ๑ ข้อมูลส่วนตัว

๑. เพศ ชาย หญิง
๒. อายุ ๑๐ - ๒๐ ปี ๒๑ - ๓๐ ปี ๓๑ - ๔๐ ปี
 ๔๑ - ๕๐ ปี ๕๑ - ๖๐ ปี ๖๐ ปีขึ้นไป
๓. อาชีพ ประกอบอาชีพเกษตรกรรม รับจ้าง/บริษัทเอกชน รับราชการ/พนักงานของรัฐ

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

ประเด็นการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	ดีมาก	ดี	ปานกลาง	พอใช้	ต้องปรับปรุง
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ					
๑.ความสะดวก รวดเร็วของการให้บริการ					
๒.ให้บริการด้วยความถูกต้อง ครบถ้วน มีความเสมอภาคในการให้บริการ เช่น การให้บริการตามลำดับบัตรคิว					
๓.มีการประกาศข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการ เช่น ขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน และเข้าใจง่าย					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
๔.ความสุภาพเรียบร้อยในการพูดจา					
๕.การกระตือรือร้นในการให้บริการ					
๖.ความเอาใจใส่ในการให้บริการ					
๗.การให้ข้อมูลและการตอบข้อซักถามของเจ้าหน้าที่					
๘.ความซื่อสัตย์ สุจริต					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๙.สถานที่นั่งรอรับการบริการเพียงพอ					
๑๐.ความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่					
๑๑.โอกาสในการแสดงความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น การมีตู้รับฟังความคิดเห็น รับเรื่องร้องเรียน					

สรุปความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ (สำนักปลัด)
ขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาไพร
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ ๒๕๖๕

ตาราง ๑ สรุปจำนวนและร้อยละเพศ ผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ชาย	๖๕	๔๓.๓๓ %
หญิง	๘๕	๕๖.๖๗ %
รวม	๑๕๐	๑๐๐ %

จากตารางที่ ๑ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มากกว่าเพศชาย จำนวน ๘๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๖.๖๗ และเพศชาย จำนวน ๖๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๓.๓๓

ตารางที่ ๒ สรุปจำนวนและร้อยละ อายุ ผู้ตอบแบบสอบถาม

อายุ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
๑๐ - ๒๐ ปี	๑๘	๑๒ %
๒๑ - ๓๐ ปี	๔๕	๓๐ %
๓๑ - ๔๐ ปี	๔๘	๓๒ %
๔๑ - ๕๐ ปี	๒๙	๑๙.๓๓ %
๕๑ - ๖๐ ปี	๑๐	๖.๖๗ %
๖๐ ปีขึ้นไป	-	-
รวม	๑๕๐	๑๐๐ %

จากตารางที่ ๒ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ ๓๑ - ๔๐ ปี จำนวน ๔๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๒ และรองลงมา ๒๑ - ๓๐ ปี จำนวน ๔๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๐

ตารางที่ ๓ สรุปจำนวนและร้อยละ อาชีพ ผู้ตอบแบบสอบถาม

อาชีพ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ประกอบอาชีพเกษตรกรรม	๘๗	๕๘ %
รับจ้าง/บริษัทเอกชน	๔๓	๒๘.๖๗ %
รับราชการ/พนักงานของรัฐ	๒๐	๑๓.๓๓ %
รวม	๑๕๐	๑๐๐ %

จากตารางที่ ๓ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกรรม จำนวน ๘๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๘ และรองลงมาประกอบอาชีพรับจ้าง/บริษัทเอกชน จำนวน ๔๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๘.๖๗

ตารางที่ ๔ สรุปความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถาม

ประเด็นการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ
	ดีมาก	ดี	ปานกลาง	พอใช้	ต้องปรับปรุง		
๑. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ							
๑.๑ ความสะดวก รวดเร็วของการให้บริการ	๙๗ ๖๔.๖๗%	๔๐ ๒๖.๖๗%	๑๓ ๘.๖๖%			๔.๕๖	๙๑.๒
๑.๒ ให้บริการด้วยความถูกต้อง ครบถ้วน มีความเสมอภาคในการให้บริการ เช่น การให้บริการตามลำดับคิว	๙๐ ๖๐%	๓๕ ๒๖.๖๗%	๒๐ ๑๓.๓๓%			๔.๔๖	๘๙.๒
๑.๓ มีการประกาศข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการ เช่น ขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน และเข้าใจง่าย	๘๖ ๕๗.๓๓%	๓๘ ๒๕.๓๓%	๒๖ ๑๗.๓๔%			๔.๔๐	๘๘
๒. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ							
๒.๑ ความสุภาพเรียบร้อยในการพูดจา	๙๘ ๖๕.๓๓%	๔๑ ๒๗.๓๓%	๑๑ ๗.๓๔%			๔.๕๘	๙๑.๖
๒.๒ การกระตือรือร้นในการให้บริการ	๘๘ ๕๘.๖๔%	๔๒ ๒๘%	๒๐ ๑๓.๓๓%			๔.๔๕	๘๙
๒.๓ ความเอาใจใส่ในการให้บริการ	๙๗ ๖๔.๖๖%	๔๕ ๓๐%	๘ ๕.๓๔%			๔.๕๙	๙๑.๘
๒.๔ การให้ข้อมูลและการตอบข้อซักถามของเจ้าหน้าที่	๑๐๘ ๗๒%	๓๗ ๒๔.๖๖%	๕ ๓.๓๔%			๔.๖๘	๙๓.๖
๒.๕ ความซื่อสัตย์ สุจริต	๙๒ ๖๑.๓๓%	๔๗ ๓๑.๓๓%	๑๑ ๗.๓๔%			๔.๕๔	๙๐.๘
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก							
๓.๑ สถานที่นั่งรอรับการบริการเพียงพอ	๘๖ ๕๗.๓๓%	๕๓ ๓๕.๓๓%	๑๑ ๗.๓๔%			๔.๕๐	๙๐
๓.๒ ความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่	๙๖ ๖๔%	๔๗ ๓๑.๓๓%	๗ ๔.๖๗%			๔.๕๙	๙๑.๘
๓.๓ โอกาสในการแสดงความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น การมีตู้รับฟังความคิดเห็น รับเรื่องร้องเรียน	๙๕ ๖๓.๓๓%	๓๘ ๒๕.๓๓%	๑๗ ๑๑.๓๔%			๔.๕๒	๙๐.๔

๔. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ผู้รับบริการไม่มีข้อเสนอแนะใดๆเพิ่มเติม

สรุปความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ (กองคลัง)
ขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาไพร
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ ๒๕๖๕

ตาราง ๑ สรุปจำนวนและร้อยละเพศ ผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ชาย	๖๗	๔๑.๘๘ %
หญิง	๙๓	๕๘.๑๒ %
รวม	๑๖๐	๑๐๐ %

จากตารางที่ ๑ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มากกว่าเพศชาย จำนวน ๙๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๘.๑๒ และเพศชาย จำนวน ๖๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๑.๘๘

ตารางที่ ๒ สรุปจำนวนและร้อยละ อายุ ผู้ตอบแบบสอบถาม

อายุ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
๑๐ - ๒๐ ปี	๒๑	๑๓.๑๒ %
๒๑ - ๓๐ ปี	๔๙	๓๐.๖๓ %
๓๑ - ๔๐ ปี	๓๘	๒๓.๗๖ %
๔๑ - ๕๐ ปี	๓๒	๒๐ %
๕๑ - ๖๐ ปี	๑๗	๑๐.๖๒ %
๖๐ ปีขึ้นไป	๓	๑.๘๗ %
รวม	๑๖๐	๑๐๐ %

จากตารางที่ ๒ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ ๒๑ - ๓๐ ปี จำนวน ๔๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๖๓ และรองลงมา ๓๑ - ๔๐ ปี จำนวน ๓๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๓.๗๖

ตารางที่ ๓ สรุปจำนวนและร้อยละ อาชีพ ผู้ตอบแบบสอบถาม

อาชีพ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ประกอบอาชีพเกษตรกรรม	๕๗	๓๕.๖๒ %
รับจ้าง/บริษัทเอกชน	๘๖	๕๓.๗๖ %
รับราชการ/พนักงานของรัฐ	๑๗	๑๐.๖๒ %
รวม	๑๖๐	๑๐๐ %

จากตารางที่ ๓ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ประกอบอาชีพรับจ้าง/บริษัทเอกชน จำนวน ๘๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๓.๗๖ และรองลงมาประกอบอาชีพเกษตรกรรม จำนวน ๕๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๕.๖๒

ตารางที่ ๔ สรุปความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถาม

ประเด็นการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ
	ดีมาก	ดี	ปานกลาง	พอใช้	ต้องปรับปรุง		
๑.ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ							
๑.๑ ความสะดวก รวดเร็วของการให้บริการ	๑๐๘ ๖๗.๕๐%	๔๗ ๒๙.๓๘%	๕ ๓.๑๒%			๔.๖๔	๙๒.๘
๑.๒ ให้บริการด้วยความถูกต้อง ครบถ้วน มีความเสมอภาคในการให้บริการ เช่น การให้บริการตามลำดับบัตรคิว	๙๒ ๕๗.๕๐%	๔๓ ๒๖.๘๘%	๒๕ ๑๕.๖๒%			๔.๔๑	๘๘.๒
๑.๓ มีการประกาศข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการ เช่น ขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน และเข้าใจง่าย	๙๗ ๖๐.๖๒%	๔๗ ๒๙.๓๘%	๑๖ ๑๐%			๔.๕๐	๙๐
๒.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ							
๒.๑ ความสุภาพเรียบร้อยในการพูดจา	๑๑๘ ๗๓.๗๕%	๔๑ ๒๕.๖๓%	๑ ๐.๖๒%			๔.๗๓	๙๔.๖
๒.๒ การกระตือรือร้นในการให้บริการ	๙๕ ๕๙.๓๗%	๔๓ ๒๖.๘๗%	๒๒ ๑๓.๗๖%			๔.๔๕	๘๙
๒.๓ ความเอาใจใส่ในการให้บริการ	๙๓ ๕๘.๑๒%	๔๘ ๓๐%	๑๙ ๑๑.๘๘%			๔.๔๖	๘๙.๒
๒.๔ การให้ข้อมูลและการตอบข้อซักถามของเจ้าหน้าที่	๙๗ ๖๐.๖๒%	๔๑ ๒๕.๖๒%	๒๒ ๑๓.๗๖%			๔.๔๖	๘๙.๒
๒.๕ ความซื่อสัตย์ สุจริต	๙๕ ๕๙.๓๗%	๓๙ ๒๔.๓๘%	๒๖ ๑๖.๒๕%			๔.๔๓	๘๘.๖
๓.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก							
๓.๑ สถานที่นั่งรอรับการบริการเพียงพอ	๑๐๓ ๖๔.๓๗%	๔๔ ๒๗.๕๐%	๑๓ ๘.๑๓%			๔.๕๖	๙๑.๒
๓.๒ ความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่	๑๑๔ ๗๑.๒๕%	๓๙ ๒๔.๓๘%	๗ ๔.๓๗%			๔.๘๐	๙๖
๓.๓ โอกาสในการแสดงความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น การมีตู้รับฟังความคิดเห็น รับเรื่องร้องเรียน	๙๖ ๖๐%	๓๗ ๒๓.๑๒%	๒๗ ๑๖.๘๘%			๔.๔๓	๘๘.๖

๔. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ผู้รับบริการไม่มีข้อเสนอแนะใดๆเพิ่มเติม

สรุปความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ (กองช่าง)
ขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาไพร
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ ๒๕๖๕

ตาราง ๑ สรุปจำนวนและร้อยละเพศ ผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ชาย	๒๔	๔๘ %
หญิง	๒๖	๕๒ %
รวม	๕๐	๑๐๐ %

จากตารางที่ ๑ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มากกว่าเพศชาย จำนวน ๒๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๒ และเพศชาย จำนวน ๒๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๘

ตารางที่ ๒ สรุปจำนวนและร้อยละ อายุ ผู้ตอบแบบสอบถาม

อายุ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
๑๐ - ๒๐ ปี	-	-
๒๑ - ๓๐ ปี	๑๘	๓๖ %
๓๑ - ๔๐ ปี	๒๓	๔๖ %
๔๑ - ๕๐ ปี	๙	๑๘ %
๕๑ - ๖๐ ปี	-	-
๖๐ ปีขึ้นไป	-	-
รวม	๕๐	๑๐๐ %

จากตารางที่ ๒ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ ๓๑ - ๔๐ ปี จำนวน ๒๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๖ และรองลงมา ๒๑ - ๓๐ ปี จำนวน ๑๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๖

ตารางที่ ๓ สรุปจำนวนและร้อยละ อาชีพ ผู้ตอบแบบสอบถาม

อาชีพ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ประกอบอาชีพเกษตรกรรม	๓๒	๖๔ %
รับจ้าง/บริษัทเอกชน	๑๕	๓๐ %
รับราชการ/พนักงานของรัฐ	๓	๖ %
รวม	๕๐	๑๐๐ %

จากตารางที่ ๓ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกรรม จำนวน ๓๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๔ และรองลงมาประกอบอาชีพรับจ้าง/บริษัทเอกชน จำนวน ๑๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๐

ตารางที่ ๔ สรุปความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถาม

ประเด็นการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ
	ดีมาก	ดี	ปานกลาง	พอใช้	ต้องปรับปรุง		
๑.ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ							
๑.๑ ความสะดวก รวดเร็วของการให้บริการ	๓๙ ๗๘%	๙ ๑๘%	๒ ๔%			๔.๗๔	๙๔.๘
๑.๒ ให้บริการด้วยความถูกต้อง ครบถ้วน มีความเสมอภาคในการให้บริการ เช่น การให้บริการตามลำดับบัตรคิว	๔๑ ๘๒%	๗ ๑๔%	๒ ๔%			๔.๗๘	๙๕.๖
๑.๓ มีการประกาศข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการ เช่น ขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน และเข้าใจง่าย	๓๗ ๗๔%	๑๐ ๒๐%	๓ ๖%			๔.๖๘	๙๓.๖
๒.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ							
๒.๑ ความสุภาพเรียบร้อยในการพูดจา	๔๓ ๘๖%	๕ ๑๐%	๒ ๔%			๔.๘๒	๙๖.๔
๒.๒ การกระตือรือร้นในการให้บริการ	๓๘ ๗๖%	๙ ๑๘%	๓ ๖%			๔.๗๐	๙๔
๒.๓ ความเอาใจใส่ในการให้บริการ	๔๒ ๘๔%	๗ ๑๔%	๑ ๒%			๔.๘๒	๙๖.๔
๒.๔ การให้ข้อมูลและการตอบข้อซักถามของเจ้าหน้าที่	๓๗ ๗๔%	๘ ๑๖%	๕ ๑๐%			๔.๖๔	๙๒.๘
๒.๕ ความซื่อสัตย์ สุจริต	๔๓ ๘๖%	๖ ๑๒%	๑ ๒%			๔.๘๔	๙๖.๘
๓.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก							
๓.๑ สถานที่นั่งรอรับการบริการเพียงพอ	๔๑ ๘๒%	๕ ๑๐%	๔ ๘%			๔.๗๔	๙๔.๘
๓.๒ ความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่	๔๐ ๘๐%	๗ ๑๔%	๓ ๖%			๔.๗๔	๙๔.๘
๓.๓ โอกาสในการแสดงความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น การมีตู้รับฟังความคิดเห็นรับเรื่องร้องเรียน	๓๗ ๗๔%	๙ ๑๘%	๔ ๘%			๔.๖๖	๙๓.๒

๔. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ผู้รับบริการไม่มีข้อเสนอแนะใดๆเพิ่มเติม