



ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลเขาวัว
เรื่อง ประเมินผลความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาวัว
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๖ ถึงวันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๗

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลเขาวัว ได้ดำเนินการจัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาวัว อำเภอห้วยยอด จังหวัดตรัง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๖ ถึงวันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๗ นั้น

ในการนี้ องค์การบริหารส่วนตำบลเขาวัว จึงประกาศผลการประเมินความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาวัว ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๖ ถึงวันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๗ ให้ประชาชนในพื้นที่ทราบ ตามรายละเอียด ดังนี้

ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ ทั้ง ๔ ด้าน ของ อบต.เขาวัว
อำเภอห้วยยอด จังหวัดตรัง คิดเป็นร้อยละ ดังนี้

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ร้อยละ
๑. ด้านเวลา	96.69
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	95.97
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	96.54
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	95.17
รวม ๔ ด้าน คิดเป็นร้อยละ	96.09

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๒๖ พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๖๗

(นายเชียว เสนี)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลเขาวัว



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลเขาขาว โทร.๐-๗๕๒๗-๑๖๓๒

ที่ ตง ๗๒๕๐๑/ ๔๑๖

วันที่ ๒๖ พฤศจิกายน ๒๕๖๗

เรื่อง รายงานสรุปประเมินผลความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗
ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๖ ถึงวันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๗

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลเขาขาว

ตามที่ องค์การบริหารส่วนตำบลเขาขาว ได้ดำเนินการจัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาขาว อำเภอห้วยยอด จังหวัดตรัง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๖ ถึงวันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๗ นั้น

ในการนี้ องค์การบริหารส่วนตำบลเขาขาว ได้ดำเนินการจัดทำรายงานสรุปผลความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๖ ถึงวันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๗ ขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาขาว อำเภอห้วยยอด จังหวัดตรัง เสร็จเรียบร้อยแล้ว รายละเอียดตามแบบสรุปประเมินผลความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ รายละเอียดตามเอกสารที่แนบท้ายนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางภัทรณี ยังช่วย)
หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็นปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

- ทศป

(นายพนันท์ บัวชม)

ผู้อำนวยการกองช่าง รักษาการแทน
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเขาขาว

ความเห็นนายกองค์การบริหารส่วนตำบล

- ทศป

(นายเชียว เสนี)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลเขาขาว

แบบสรุปประเมินผลความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ

หน่วยงาน องค์การบริหารส่วนตำบลเขาขาว อำเภอห้วยยอด จังหวัดตรัง

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567

ตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2566 ถึงวันที่ 30 กันยายน 2567

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป จำนวนผู้เข้าตอบแบบสอบถามทั้งหมด 347 คน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ	หมายเหตุ
1. เพศ			
• ชาย	146	42.07	
• หญิง	201	57.93	
2. อายุ			
• ต่ำกว่า 20 ปี	0	0.00	
• 21 - 40 ปี	60	17.29	
• 41 - 60 ปี	191	55.04	
• 60 ปีขึ้นไป	96	27.67	
3. ระดับการศึกษาสูงสุด			
• ประถมศึกษา	267	76.95	
• มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	54	15.56	
• ปริญญาตรี	26	7.49	
• สูงกว่าปริญญาตรี	0	0.00	
4. สถานภาพของผู้มารับบริการ			
• เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร	60	17.29	
• ผู้ประกอบการ	5	1.44	
• ประชาชนผู้รับบริการ	277	79.83	
• องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน	2	0.58	
• อื่นๆ โปรดระบุ	3	0.86	

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 57.93 ซึ่งอยู่ในช่วงอายุ 41- 60 ปี คิดเป็นร้อยละ 55.04 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา ประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 76.95 และสถานภาพของผู้มารับบริการ เป็นประชาชนผู้รับบริการ คิดเป็นร้อยละ 79.83

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจ/ความไม่พึงพอใจในภาพรวมของการดำเนินกิจกรรม

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ						ระดับความไม่พึงพอใจ			
	มาก		ปานกลาง		น้อย		ไม่พอใจ		ไม่พอใจมาก	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ด้านเวลา										
1.1 การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	333	95.97	14	4.03	0	0	0	0	0	0
1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ	338	97.41	9	2.59	0	0	0	0	0	0
2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ										
2.1 การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	320	92.22	27	7.78	0	0	0	0	0	0

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ						ความไม่พึงพอใจ			
	มาก		ปานกลาง		น้อย		ไม่พอใจ		ไม่พอใจมาก	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
2.2 การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	337	97.12	10	2.88	0	0	0	0	0	0
2.3 การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับการบริการก่อน	342	98.56	5	1.44	0	0	0	0	0	0
3. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ										
3.1 ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	333	95.97	14	4.03	0	0	0	0	0	0
3.2 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	347	100	0	0.00	0	0	0	0	0	0
3.3 ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น	327	94.24	20	5.76	0	0	0	0	0	0
3.4 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	347	100	0	0.00	0	0	0	0	0	0
3.5 การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	321	92.51	26	7.49	0	0	0	0	0	0
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก										
4.1 ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์ บอกรูปบริการ	329	94.81	18	5.19	0	0	0	0	0	0
4.2 จุด /ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	342	98.56	5	1.44	0	0	0	0	0	0
4.3 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	323	93.08	24	6.92	0	0	0	0	0	0
4.4 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	327	94.24	20	5.76	0	0	0	0	0	0
5. ท่านมีความพึงพอใจ /ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด	341	98.27	6	1.73	0	0	0	0	0	0

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ด้านเวลา ในเรื่องความรวดเร็วในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 97.41 และการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนดคิดเป็นร้อยละ 95.97 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ใน 3 ลำดับ ประกอบด้วย การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน คิดเป็นร้อยละ 98.56 รองลงมาการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ คิดเป็นร้อยละ 97.12 และการติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 92.22 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ใน 3 ลำดับแรก ประกอบด้วย ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ คิดเป็นร้อยละ 100 รองลงมา ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ คิดเป็นร้อยละ 100 และความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 95.97 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ใน 3 ลำดับแรกประกอบด้วย จุด /ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก คิดเป็นร้อยละ 98.56 รองลงมา ความความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ คิดเป็นร้อยละ 94.81 และความสะอาดของสถานที่ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 94.24 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการใน ภาพรวม อยู่ในระดับ (พึงพอใจมาก)

ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ ทั้ง 4 ด้าน ของ อบต.เขาขาว
อำเภอห้วยยอด จังหวัดตรัง คิดเป็นร้อยละ ดังนี้

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ร้อยละ
1. ด้านเวลา	96.69
2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	95.97
3. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	96.54
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	95.17
รวม 4 ด้าน คิดเป็นร้อยละ	96.09

จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการ 4 ด้านขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาขาว ในด้านเวลาการปฏิบัติงาน ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประจำปี 2567 พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 96.09

(ลงชื่อ).....หัวหน้าคณะทำงาน

(นางภัทธรณี ยังช่วย)

หัวหน้าสำนักปลัด

(ลงชื่อ).....คณะทำงาน

(นางรัชณี วรรณบวร)

เจ้าพนักงานธุรการ

(ลงชื่อ).....คณะทำงาน

(นางสาวสุพศรี ชุมนาค)

ผู้ช่วยเจ้าพนักงานธุรการ