



ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลเขาขาว
เรื่อง ประเมินผลความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาขาว
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๕ ถึงวันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๖

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลเขาขาว ได้ดำเนินการจัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาขาว อำเภอห้วยยอด จังหวัดตรัง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๕ ถึงวันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๖ นั้น

ในการนี้ องค์การบริหารส่วนตำบลเขาขาว จึงประกาศผลการประเมินความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาขาว ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๕ ถึงวันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๖ ให้ประชาชนในพื้นที่ทราบ ตามรายละเอียด ดังนี้

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

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ร้อยละ
๑. ด้านเวลา	๘๔.๑๕
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๘๕.๓๖
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	๘๕.๐๔
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๘๑.๕๐
รวม ๔ ด้าน คิดเป็นร้อยละ	๘๔.๐๑

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๑๐ พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๖๖

(นายเชียว เสนี)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลเขาขาว



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลเขาขาว โทร.๐-๗๕๒๗-๑๖๓๒

ที่ ตง ๗๒๕๐๑/๖๒๗

วันที่ ๑๓ พฤศจิกายน ๒๕๖๖

เรื่อง รายงานสรุปประเมินผลความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖
ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๕ ถึงวันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๖

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลเขาขาว

ตามที่ องค์การบริหารส่วนตำบลเขาขาว ได้ดำเนินการจัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาขาว อำเภอห้วยยอด จังหวัดตรัง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๕ ถึงวันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๖ นั้น

ในการนี้ องค์การบริหารส่วนตำบลเขาขาว ได้ดำเนินการจัดทำรายงานสรุปผลความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๕ ถึงวันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๖ ขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาขาว อำเภอห้วยยอด จังหวัดตรัง เสร็จเรียบร้อยแล้ว รายละเอียดตามแบบสรุปประเมินผลความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ รายละเอียดตามเอกสารที่แนบท้ายนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางภัทธรณี ยิ่งช่วย)
หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็นปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

- พ.จ.ช

(นายพนันท์ บัวชิม)

ผู้อำนวยการกองช่าง รักษาราชการแทน
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเขาขาว

ความเห็นนายกองค์การบริหารส่วนตำบล

- พ.จ.ช

(นายเชียว เสนี)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลเขาขาว

แบบสรุประเมินผลความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ

หน่วยงาน องค์การบริหารส่วนตำบลเขาขาว อำเภอห้วยยอด จังหวัดตรัง

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

ตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2565 ถึงวันที่ 30 กันยายน 2566

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป จำนวนผู้เข้าตอบแบบสอบถามทั้งหมด 123 คน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ	หมายเหตุ
1. เพศ			
• ชาย	69	56.10	
• หญิง	54	43.90	
2. อายุ			
• ต่ำกว่า 20 ปี	1	0.81	
• 21 - 40 ปี	34	27.65	
• 41 - 60 ปี	54	43.90	
• 60 ปีขึ้นไป	34	27.64	
3. ระดับการศึกษาสูงสุด			
• ประถมศึกษา	79	64.23	
• มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	32	26.02	
• ปริญญาตรี	12	9.75	
• สูงกว่าปริญญาตรี	0	0.00	
4. สถานภาพของผู้มารับบริการ			
• เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร	32	26.02	
• ผู้ประกอบการ	10	8.13	
• ประชาชนผู้รับบริการ	81	65.85	
• องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน	0	0.00	
• อื่นๆ โปรดระบุ	0	0.00	

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 56.10 ซึ่งอยู่ในช่วงอายุ 41- 60 ปี คิดเป็นร้อยละ 43.90 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา ประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 64.23 และสถานภาพของผู้มารับบริการ เป็นประชาชนผู้รับบริการ คิดเป็นร้อยละ 65.85

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจ/ความไม่พึงพอใจในภาพรวมของการดำเนินงานกิจกรรม

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ						ระดับความไม่พึงพอใจ			
	มาก		ปานกลาง		น้อย		ไม่พอใจ		ไม่พอใจมาก	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ด้านเวลา										
1.1 การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	105	85.37	18	14.63	0	0	0	0	0	0
1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ	102	82.93	21	17.07	0	0	0	0	0	0
2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ										
2.1 การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	110	89.43	13	10.57	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	101	82.11	22	17.89	0	0	0	0	0	0
2.3 การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	104	84.55	19	15.45	0	0	0	0	0	0
3. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ										
3.1 ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	108	87.80	15	12.20	0	0	0	0	0	0
3.2 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	108	87.80	15	12.20	0	0	0	0	0	0
3.3 ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น	93	75.61	30	24.39	0	0	0	0	0	0
3.4 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอลงตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	105	85.37	18	14.63	0	0	0	0	0	0
3.5 การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	109	88.62	14	11.38	0	0	0	0	0	0
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก										
4.1 ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์ บอจุดบริการ	103	83.74	20	16.26	0	0	0	0	0	0
4.2 จุด /ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	104	84.55	19	15.45	0	0	0	0	0	0
4.3 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	100	81.30	23	18.70	0	0	0	0	0	0
4.4 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	94	76.42	29	23.58	0	0	0	0	0	0
5. ท่านมีความพึงพอใจ /ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด	109	88.62	14	11.38	0	0	0	0	0	0

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ด้านเวลา ในเรื่องการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนดคิดเป็นร้อยละ 85.37 และความเร็วในการให้บริการ คิดเป็น ร้อยละ 82.93 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ใน 3 ลำดับ ประกอบด้วย การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 89.43 รองลงมาการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน คิดเป็นร้อยละ 84.55 และการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ คิดเป็นร้อยละ 82.11 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ใน 3 ลำดับแรก ประกอบด้วย การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ คิดเป็นร้อยละ 88.62 รองลงมาความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 87.80 และความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ คิดเป็นร้อยละ 87.80 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ใน 3 ลำดับแรก ประกอบด้วย จุด /ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก คิดเป็นร้อยละ 84.55 รองลงมาความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ คิดเป็นร้อยละ 83.74 และความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกเช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ คิดเป็นร้อยละ 81.30 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการใน ภาพรวม อยู่ในระดับ (พึงพอใจมาก)

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

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ร้อยละ
1. ด้านเวลา	84.15
2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	85.36
3. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	85.04
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	81.50
รวม 4 ด้าน คิดเป็นร้อยละ	84.01

จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการ 4 ด้านขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาขาว ในด้านเวลาการปฏิบัติงาน ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประจำปี 2564 พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 84.01

(ลงชื่อ).....หัวหน้าคณะทำงาน

(นางภัทธรณี ยังช่วย)
หัวหน้าสำนักปลัด

(ลงชื่อ).....คณะทำงาน

(นางรัชณี วรรณบวร)
เจ้าพนักงานธุรการ

(ลงชื่อ).....คณะทำงาน

(นางสาวสุพรศรี ชุมนาค)
ผู้ช่วยเจ้าพนักงานธุรการ