



ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลเขาขาว  
เรื่อง ประเมินผลความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาขาว  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ ถึงวันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๕

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลเขาขาว ได้ดำเนินการจัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาขาว อำเภอห้วยยอด จังหวัดตรัง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ ถึงวันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๕ นั้น

ในการนี้ องค์การบริหารส่วนตำบลเขาขาว จึงประกาศผลการประเมินความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาขาว ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ ถึงวันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๕ ให้ประชาชนในพื้นที่ทราบ ตามรายละเอียด ดังนี้

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

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ร้อยละ
๑. ด้านเวลา	๘๓.๓๓
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๗๙.๕๖
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	๘๖.๙๓
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๗๑.๘๓
รวม ๔ ด้าน คิดเป็นร้อยละ	๘๐.๔๑

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๑๗ ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๕

(นายเชี่ยว เสนี)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลเขาขาว



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลเขาวัว โทร.๐-๗๕๒๗-๑๖๓๒

ที่ ตง ๗๒๕๐๑/๗๗๐

วันที่ ๑๗ ธันวาคม ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานสรุปประเมินผลความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕  
ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ ถึงวันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๕

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลเขาวัว

ตามที่ องค์การบริหารส่วนตำบลเขาวัว ได้ดำเนินการจัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาวัว อำเภอห้วยยอด จังหวัดตรัง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ ถึงวันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๕ นั้น

ในการนี้ องค์การบริหารส่วนตำบลเขาวัว ได้ดำเนินการจัดทำรายงานสรุปผลความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ ถึงวันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๕ ขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาวัว อำเภอห้วยยอด จังหวัดตรัง เสร็จเรียบร้อยแล้ว รายละเอียดตามแบบสรุปประเมินผลความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ รายละเอียดตามเอกสารที่แนบท้ายนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางภัทรรณี ยังช่วย)  
หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็นปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

-ท.๑๒๖

(นายพนันท์ บัวชิม)

ผู้อำนวยการกองช่าง รักษาการแทน  
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเขาวัว

ความเห็นนายกองค์การบริหารส่วนตำบล

๑๒๖๐

(นายเชียว เสนี)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลเขาวัว

แบบสรุประเมินผลความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ

หน่วยงาน องค์การบริหารส่วนตำบลเขาขาว อำเภอห้วยยอด จังหวัดตรัง

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

ตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2564 ถึงวันที่ 30 กันยายน 2565

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป จำนวนผู้เข้าตอบแบบสอบถามทั้งหมด 150 คน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ	หมายเหตุ
1. เพศ			
• ชาย	66	44.00	
• หญิง	84	56.00	
2. อายุ			
• ต่ำกว่า 20 ปี	3	2.00	
• 21 - 40 ปี	42	28.00	
• 41 - 60 ปี	77	51.33	
• 60 ปีขึ้นไป	28	18.67	
3. ระดับการศึกษาสูงสุด			
• ประถมศึกษา	57	38.00	
• มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	64	42.67	
• ปริญญาตรี	28	18.67	
• สูงกว่าปริญญาตรี	1	0.66	
4. สถานภาพของผู้มารับบริการ			
• เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร	31	20.67	
• ผู้ประกอบการ	8	5.33	
• ประชาชนผู้รับบริการ	111	74.00	
• องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน	0	0	
• อื่นๆ โปรดระบุ .....	0	0	

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 56.00 ซึ่งอยู่ในช่วงอายุ 41- 60 ปี คิดเป็นร้อยละ 51.33 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 42.67 และสถานภาพของผู้มารับบริการ เป็นประชาชนผู้รับบริการ คิดเป็นร้อยละ 74.00

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจ/ความไม่พึงพอใจในภาพรวมของการดำเนินกิจกรรม

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ						ระดับความไม่พึงพอใจ			
	มาก		ปานกลาง		น้อย		ไม่พอใจ		ไม่พอใจมาก	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
<b>1. ด้านเวลา</b>										
1.1 การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	123	82.00	27	18.00	0	0	0	0	0	0
1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ	127	84.67	23	15.33	0	0	0	0	0	0
<b>2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ</b>										
2.1 การติดต่อประชาสัมพันธ์หรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	107	71.33	43	28.67	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	127	84.67	23	15.33	0	0	0	0	0	0
2.3 การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	124	82.67	26	17.33	0	0	0	0	0	0
<b>3. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ</b>										
3.1 ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	129	86.00	21	14.00	0	0	0	0	0	0
3.2 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	134	89.33	16	10.67	0	0	0	0	0	0
3.3 ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น	117	78.00	33	22.00	0	0	0	0	0	0
3.4 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอลงมือรับสินบน, ไม่หามผล ประโยชน์ในทางมิชอบ	146	97.33	4	2.67	0	0	0	0	0	0
3.5 การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	126	84.00	24	16.00	0	0	0	0	0	0
<b>4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>										
4.1 ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์ บอจุดบริการ	112	74.67	38	25.33	0	0	0	0	0	0
4.2 จุด /ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	115	76.67	35	23.33	0	0	0	0	0	0
4.3 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	105	70.00	45	30.00	0	0	0	0	0	0
4.4 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	99	66.00	51	34.00	0	0	0	0	0	0
5. ท่านมีความพึงพอใจ /ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด	131	87.33	19	12.67	0	0	0	0	0	0

**สรุป** ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ด้านเวลา ในเรื่องความรวดเร็วในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 84.67 และการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนดคิดเป็นร้อยละ 82.00 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ใน 3 ลำดับ ประกอบด้วย การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ คิดเป็นร้อยละ 84.67 รองลงมาการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน คิดเป็นร้อยละ 82.67 และการติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 71.33 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ใน 3 ลำดับแรก ประกอบด้วย ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน,ไม่รับสินบน,ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ คิดเป็นร้อยละ 97.33 รองลงมาความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ คิดเป็นร้อยละ 89.33 และความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 86.00

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ใน 3 ลำดับแรก ประกอบด้วย จุด /ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก คิดเป็นร้อยละ 76.67 รองลงมาความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ คิดเป็นร้อยละ 74.67 และความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกเช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ คิดเป็นร้อยละ 70.00

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการใน ภาพรวม อยู่ในระดับ (พึงพอใจมาก)

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

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ร้อยละ
1. ด้านเวลา	83.33
2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	79.56
3. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	86.93
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	71.83
รวม 4 ด้าน คิดเป็นร้อยละ	80.41

จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการ 4 ด้านขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาขาว  
ในด้านเวลาการปฏิบัติงาน ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก  
ประจำปี 2565 พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 80.41

(ลงชื่อ).....หัวหน้าคณะทำงาน

(นางภัทธรณี ยิ่งช่วย)

หัวหน้าสำนักปลัด

(ลงชื่อ).....คณะทำงาน

(นางรัชณี วรรณบวร)

เจ้าพนักงานธุรการ

(ลงชื่อ).....คณะทำงาน

(นางสาวสุพรศรี ชุมนาค)

ผู้ช่วยเจ้าพนักงานธุรการ