



ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลเขาวัว
เรื่อง ประเมินผลความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาวัว
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๗ ถึงวันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๘

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลเขาวัว ได้ดำเนินการจัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาวัว อำเภอห้วยยอด จังหวัดตรัง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๗ ถึงวันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๘ นั้น

ในการนี้ องค์การบริหารส่วนตำบลเขาวัว จึงประกาศผลการประเมินความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาวัว ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๗ ถึงวันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๘ ให้ประชาชนในพื้นที่ทราบ ตามรายละเอียด ดังนี้

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

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ร้อยละ
๑. ด้านเวลา	89.64
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	85.32
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	89.33
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	78.37
รวม ๔ ด้าน คิดเป็นร้อยละ	85.67

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๓๐ ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๘

(นายประวิทย์ ฮกทา)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล ปฏิบัติหน้าที่
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลเขาวัว



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลเขาขาว โทร.๐-๗๕๒๗-๑๖๓๒

ที่ ตง ๗๕๐๑/๑๐๓๒

วันที่ ๓๐ ธันวาคม ๒๕๖๘

เรื่อง รายงานสรุปประเมินผลความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘
ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๗ ถึงวันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๘

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลเขาขาว

ตามที่ องค์การบริหารส่วนตำบลเขาขาว ได้ดำเนินการจัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาขาว อำเภอห้วยยอด จังหวัดตรัง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๗ ถึงวันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๘ นั้น

ในการนี้ องค์การบริหารส่วนตำบลเขาขาว ได้ดำเนินการจัดทำรายงานสรุปผลความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๗ ถึงวันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๘ ขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาขาว อำเภอห้วยยอด จังหวัดตรัง เสร็จเรียบร้อยแล้ว รายละเอียดตามแบบสรุปประเมินผลความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ รายละเอียดตามเอกสารที่แนบท้ายนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางภัทธรณี ยังช่วย)
หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็นปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

(นายประวิทย์ ฮกทา)
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเขาขาว

ความเห็นนายกองค์การบริหารส่วนตำบล

(นายประวิทย์ ฮกทา)
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล ปฏิบัติหน้าที่
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลเขาขาว

แบบสรุปประเมินผลความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ
หน่วยงาน องค์การบริหารส่วนตำบลเขาขาว อำเภอห้วยยอด จังหวัดตรัง
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568
ตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2567 ถึงวันที่ 30 กันยายน 2568

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป จำนวนผู้เข้าตอบแบบสอบถามทั้งหมด 193 คน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ	หมายเหตุ
1. เพศ			
• ชาย	88	45.60	
• หญิง	105	54.40	
2. อายุ			
• ต่ำกว่า 20 ปี	4	2.07	
• 21 - 40 ปี	55	28.50	
• 41 - 60 ปี	104	53.89	
• 60 ปีขึ้นไป	30	15.54	
3. ระดับการศึกษาสูงสุด			
• ประถมศึกษา	110	56.99	
• มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	54	27.98	
• ปริญญาตรี	29	15.03	
• สูงกว่าปริญญาตรี	0	0.00	
4. สถานภาพของผู้มารับบริการ			
• เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร	70	36.27	
• ผู้ประกอบการ	7	3.63	
• ประชาชนผู้รับบริการ	92	47.67	
• องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน	3	1.55	
• อื่นๆ โปรดระบุ	21	10.88	

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 54.40 ซึ่งอยู่ในช่วงอายุ 41- 60 ปี คิดเป็นร้อยละ 53.89 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา ประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 56.99 และสถานภาพของผู้มารับบริการ เป็นประชาชนผู้รับบริการ คิดเป็นร้อยละ 47.67

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	175	90.67	18	9.33	0	0	0	0	0	0
1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ	171	88.60	22	11.40	0	0	0	0	0	0
2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ										
2.1 การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	165	85.49	28	14.51	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	148	76.68	45	23.32	0	0	0	0	0	0
2.3 การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับการบริการก่อน	181	93.78	12	6.22	0	0	0	0	0	0
3. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ										
3.1 ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	160	82.90	33	17.10	0	0	0	0	0	0
3.2 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	166	86.01	27	13.99	0	0	0	0	0	0
3.3 ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น	171	88.60	22	11.40	0	0	0	0	0	0
3.4 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	188	97.41	5	2.59	0	0	0	0	0	0
3.5 การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	177	91.71	16	8.29	0	0	0	0	0	0
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก										
4.1 ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ	144	74.61	49	25.39	0	0	0	0	0	0
4.2 จุด /ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	149	77.20	44	22.80	0	0	0	0	0	0
4.3 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	157	81.35	36	18.65	0	0	0	0	0	0
4.4 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	155	80.31	38	19.69	0	0	0	0	0	0
5. ท่านมีความพึงพอใจ /ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด	175	90.67	18	9.33	0	0	0	0	0	0

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ด้านเวลา ในเรื่องการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนดคิดเป็นร้อยละ 90.67 และความเร็วในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 88.60 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ใน 3 ลำดับ ประกอบด้วย การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน คิดเป็นร้อยละ 93.78 รองลงมาการติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 85.49 และการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ คิดเป็นร้อยละ 76.68 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ใน 3 ลำดับแรก ประกอบด้วย ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน,ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ คิดเป็นร้อยละ 97.41 รองลงมา การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ คิดเป็นร้อยละ 91.71 และความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ เป็นต้น คิดเป็นร้อยละ 88.60 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ใน 3 ลำดับแรกประกอบด้วย ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ฯลฯ คิดเป็นร้อยละ 81.35 รองลงมา ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 80.31 และจุด /ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก คิดเป็นร้อยละ 77.20 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการใน ภาพรวม อยู่ในระดับ (พึงพอใจมาก)

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

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ร้อยละ
1. ด้านเวลา	89.64
2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	85.32
3. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	89.33
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	78.37
รวม 4 ด้าน คิดเป็นร้อยละ	85.67

จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการ 4 ด้านขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาขาว
ในด้านเวลาการปฏิบัติงาน ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
ประจำปี 2568 พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 85.67

(ลงชื่อ).....หัวหน้าคณะทำงาน

(นางภัทธรณี ยังช่วย)

หัวหน้าสำนักปลัด

(ลงชื่อ).....คณะทำงาน

(นางรัชณี วรรณบวร)

เจ้าพนักงานธุรการ

(ลงชื่อ).....คณะทำงาน

(นางสาวสุพรรณศรี ชุมนาค)

ผู้ช่วยเจ้าพนักงานธุรการ