



ผลแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน  
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

องค์การบริหารส่วนตำบลธารโต  
อำเภอธารโต จังหวัดยะลา

สำนักปลัด

องค์การบริหารส่วนตำบลธารโต

โทร... ๐-๗๓๒๙-๗๑๑๗

โทรสาร... ๐-๗๓๒๙-๗๑๑๙

รายงานผลแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน  
ขององค์การบริหารส่วนตำบลธารโต  
อำเภอธารโต จังหวัดยะลา  
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

.....  
สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลธารโต อำเภอธารโต จังหวัดยะลา ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ มีผลการประเมินดังนี้

**๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง**

ประชาชนผู้มารับบริการ ผู้ประสานงานโดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๓๐๐ คน

**๒. ระยะเวลาดำเนินการ**

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

**๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน**

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลธารโต ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

**๔. การวิเคราะห์ข้อมูล**

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

**๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล**

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลธารโต ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

**๑.๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ**

เพศ	จำนวน (คน)
เพศชาย	๑๗๒
เพศหญิง	๑๒๘
รวม	๓๐๐

๑.๒ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่วงอายุ

อายุ	จำนวน (คน)
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๓๘
อายุ ๒๐ - ๓๐ ปี	๖๒
อายุ ๓๑ - ๔๐ ปี	๖๗
อายุ ๔๑ - ๕๐ ปี	๕๙
อายุ ๕๑ - ๖๐ ปี	๔๓
มากกว่า ๖๐ ปี	๓๑
รวม	๓๐๐

๑.๓ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)
ประถมศึกษา	๕๖
มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า	๑๒๘
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	๕๘
ปริญญาตรี	๕๓
สูงกว่าปริญญาตรี	๕
อื่นๆ	-
รวม	๓๐๐

๑.๔ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน (คน)
รับราชการ	๒๖
เอกชน/รัฐวิสาหกิจ	๑๔
ค้าขาย ธุรกิจส่วนตัว	๔๑
รับจ้าง	๗๙
นักเรียนนักศึกษา	๔๓
เกษตรกร	๙๗
อื่นๆ	-
รวม	๓๐๐

## ส่วนที่ ๒

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการ จำนวน ๓๐๐ คน

หัวข้อประเมินความพึงพอใจ		พอใจมาก	พอใจ	ไม่พอใจ	รวม
<b>๑. กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ</b>					
๑) การติดประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	จำนวน	๘๒	๑๘๖	๓๒	๓๐๐
	ร้อยละ	๒๗.๓๓	๖๒.๐๐	๑๐.๖๗	๑๐๐
๒) การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	จำนวน	๙๒	๑๗๙	๒๙	๓๐๐
	ร้อยละ	๓๐.๖๖	๕๙.๖๗	๙.๖๗	๑๐๐
๓) การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น ผู้ที่มาก่อนได้รับการบริการก่อน เป็นต้น	จำนวน	๑๙๘	๙๖	๖	๓๐๐
	ร้อยละ	๖๖.๐๐	๓๒.๐๐	๒.๐๐	๑๐๐
๔) การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	จำนวน	๑๕๒	๙๗	๕๑	๓๐๐
	ร้อยละ	๕๐.๖๗	๓๒.๓๔	๑๗.๐๐	๑๐๐
๕) ความรวดเร็วในการให้บริการภายในระยะเวลาที่กำหนด	จำนวน	๙๖	๑๖๗	๓๗	๓๐๐
	ร้อยละ	๓๒.๐๐	๕๕.๖๗	๑๒.๓๓	๑๐๐
<b>๒. เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ</b>					
๑) ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	จำนวน	๙๖	๑๓๕	๖๙	๓๐๐
	ร้อยละ	๓๒	๔๕	๒๓	๑๐๐
๒) ความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	จำนวน	๒๔๑	๕๒	๗	๓๐๐
	ร้อยละ	๘๐.๓๓	๑๗.๓๔	๒.๓๓	๑๐๐
๓) ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ เป็นต้น	จำนวน	๑๔๕	๑๒๘	๒๗	๓๐๐
	ร้อยละ	๔๘.๓๔	๔๒.๖๗	๙.๐๐	๑๐๐
๔) ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	จำนวน	๒๗๒	๒๘	-	๓๐๐
	ร้อยละ	๙๐.๖๗	๙.๓๓	๐.๐๐	๑๐๐
๕) การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	จำนวน	๒๖๘	๒๙	๓	๓๐๐
	ร้อยละ	๘๙.๓๔	๙.๖๗	๑.๐๐	๑๐๐
<b>๓. สิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
๑) ป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอจุดบริการ	จำนวน	๑๙๖	๘๓	๒๑	๓๐๐
	ร้อยละ	๖๕.๓๔	๒๗.๖๖	๗	๑๐๐

หัวข้อประเมินความพึงพอใจ		พอใจมาก	พอใจ	ไม่พอใจ	รวม
๒) จุด/ช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	จำนวน	๒๐๐	๗๑	๒๙	๓๐๐
	ร้อยละ	๖๖.๖๖	๒๓.๖๗	๙.๖๗	๑๐๐
๓) ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ เช่น ปากกา ดินสอ น้ำยาลบ คำผิด ยางลบ เป็นต้น	จำนวน	๘๕	๑๔๗	๖๘	๓๐๐
	ร้อยละ	๒๘.๓๓	๔๙.๐๐	๒๒.๖๗	๑๐๐
๔) การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความเห็นแบบสอบถาม เป็นต้น	จำนวน	๙๔	๑๗๒	๓๔	๓๐๐
	ร้อยละ	๓๑.๓๓	๕๗.๓๓	๑๑.๓๔	๑๐๐
๕) ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องสุขา น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น	จำนวน	๑๐๒	๑๖๖	๓๒	๓๐๐
	ร้อยละ	๓๔.๐๐	๕๕.๓๓	๑๐.๖๗	๑๐๐
๖) ความสะอาดของสถานที่ให้บริการในภาพรวม	จำนวน	๘๕	๑๔๕	๗๐	๓๐๐
	ร้อยละ	๒๘.๓๔	๔๘.๓๓	๒๓.๓๔	๑๐๐
<b>๔. คุณภาพของการให้บริการ</b>					
๑) การให้บริการที่ได้รับตรงตามความต้องการ	จำนวน	๑๐๘	๑๕๒	๔๐	๓๐๐
	ร้อยละ	๓๖.๐๐	๕๐.๖๖	๑๓.๓๔	๑๐๐
๒) ความครบถ้วน ถูกต้อง ของการให้บริการ	จำนวน	๑๑๖	๑๔๓	๔๑	๓๐๐
	ร้อยละ	๓๘.๖๗	๔๗.๖๖	๑๓.๖๗	๑๐๐
๓) ผลการบริการในภาพรวม	จำนวน	๑๔๖	๑๒๐	๓๔	๓๐๐
	ร้อยละ	๔๘.๖๗	๔๐.๓๐	๑๑.๐๓	๑๐๐

พอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๔๘.๖๗	พอใจ คิดเป็นร้อยละ ๔๐.๒๙	พอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๐๔
-----------------------------	--------------------------	-----------------------------

ซึ่งจากผลการประเมินขององค์การบริหารส่วนตำบลธารโตดังกล่าวข้างต้นปรากฏว่า ประชาชนมีพอใจ และพอใจมากรวมกันอยู่ที่ระดับ ร้อยละ ๘๘.๙๗ ซึ่งแสดงว่าองค์การบริหารส่วนตำบลธารโต ได้ดำเนินงานบรรลุตามเป้าหมายที่กำหนด