



ผลแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓

องค์การบริหารส่วนตำบลธารโต
อำเภอธารโต จังหวัดยะลา

สำนักปลัด

องค์การบริหารส่วนตำบลธารโต

โทร... ๐-๗๓๒๙-๗๑๑๗

โทรสาร... ๐-๗๓๒๙-๗๑๑๙

รายงานผลแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน
ขององค์การบริหารส่วนตำบลธารโต
อำเภอธารโต จังหวัดยะลา
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓

.....
สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลธารโต อำเภอธารโต จังหวัดยะลา ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ มีผลการประเมินดังนี้

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนผู้มารับบริการ ผู้ประสานงานโดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๑๐๐ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลธารโต ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลธารโต ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

๑.๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)
เพศชาย	๕๔
เพศหญิง	๔๖
รวม	๑๐๐

๑.๒ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่วงอายุ

อายุ	จำนวน (คน)
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๙
อายุ ๒๐ - ๓๐ ปี	๑๖
อายุ ๓๑ - ๔๐ ปี	๒๑
อายุ ๔๑ - ๕๐ ปี	๒๔
อายุ ๕๑ - ๖๐ ปี	๑๖
มากกว่า ๖๐ ปี	๑๔
รวม	๑๐๐

๑.๓ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)
ประถมศึกษา	๒๒
มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า	๒๕
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	๑๒
ปริญญาตรี	๓๔
สูงกว่าปริญญาตรี	๕
อื่นๆ	๒
รวม	๑๐๐

๑.๔ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน (คน)
รับราชการ	๕
เอกชน/รัฐวิสาหกิจ	๑๖
ค้าขาย ธุรกิจส่วนตัว	๑๗
รับจ้าง	๔๔
นักเรียนนักศึกษา	๕
เกษตรกร	๓
อื่นๆ	๑๐
รวม	๑๐๐

ส่วนที่ ๒

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการ จำนวน ๑๐๐ คน

หัวข้อประเมินความพึงพอใจ	ไม่พอใจ	พอใจ	พอใจมาก
๑. กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ			
๑) การติดประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๕	๖๐	๓๕
๒) การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	๑๐	๓๘	๕๒
๓) การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น ผู้ที่มาก่อนได้รับการบริการก่อน เป็นต้น	๑๒	๓๕	๕๓
๔) การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๘	๒๘	๖๔
๕) ความรวดเร็วในการให้บริการภายในระยะเวลาที่กำหนด	๑๑	๑๙	๗๐
๒. เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ			
๑) ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	๖	๒๖	๖๘
๒) ความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๑๑	๒๘	๖๑
๓) ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ เป็นต้น	๑๓	๒๙	๕๘
๔) ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	๑๖	๒๕	๕๙
๕) การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๑๒	๒๙	๕๙
๓. สิ่งอำนวยความสะดวก			
๑) ป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ	๑๔	๓๕	๕๑
๒) จุด/ช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	๘	๓๘	๕๔
๓) ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ เช่น ปากกาน้ำยาลบคำผิด เป็นต้น	๑๒	๓๖	๕๒
๔) การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น	๑๓	๔๒	๔๕
๕) ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรศัพท์ สาธารณะ ห้องสุขา น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น	๖	๓๖	๕๘
๖) ความสะอาดของสถานที่ให้บริการในภาพรวม	๙	๔๒	๔๙

๔. คุณภาพของการให้บริการ			
๑) การให้บริการที่ได้รับตรงตามความต้องการ	๑๔	๓๖	๕๐
๒) ความครบถ้วน ถูกต้อง ของการให้บริการ	๑๒	๓๙	๔๙
๓) ผลการบริการในภาพรวม	๙	๔๔	๔๗
คิดเป็นร้อยละ	๑๐.๕๘	๓๕	๕๔.๔๒

ไม่พอใจ คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๕๘	พอใจ คิดเป็นร้อยละ ๓๕	พอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๕๔.๔๒
-----------------------------	-----------------------	-----------------------------

ซึ่งจากผลการประเมินขององค์การบริหารส่วนตำบลธารโตดังกล่าวข้างต้นปรากฏว่า ประชาชนมีพอใจ และพอใจมากรวมกันอยู่ที่ระดับ ร้อยละ ๘๙.๔๒ ซึ่งแสดงว่าองค์การบริหารส่วนตำบลธารโต ได้ดำเนินงานบรรลุตามเป้าหมายที่กำหนด