



ประกาศเทศบาลตำบลมะริอโบทก

เรื่อง ผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓

เนื่องด้วยพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๖ การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ได้แก่ การบริหารราชการเพื่อบรรลุเป้าหมาย ดังต่อไปนี้ (๑) เกิดผลประโยชน์สุขของประชาชน (๒) เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ (๓) มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ (๔) ไม่มีขั้นตอนในการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น (๕) มีการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อสถานการณ์ (๖) ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ (๗) มีการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ

ดังนั้น เพื่อเป็นการบริหารราชการเพื่อบรรลุเป้าหมายตามการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี สำนักปลัดเทศบาลตำบลมะริอโบทก ดำเนินการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน โดยสุ่มประเมินจากผู้เข้ารับบริการ ณ สำนักงานเทศบาลตำบลมะริอโบทก มีผู้ตอบแบบประเมินทั้งสิ้น ๑๐๙ คน ผลการประเมินดังนี้ ประชาชนมีความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๔๑.๑๘ ประชาชนมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๔๗.๗๑ และ ประชาชนมีความพึงพอใจน้อย คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๑๑ โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๘๙

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๕ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๓

(ลงชื่อ)

(นายอาหมัด สาماعيل)

นายกเทศมนตรีตำบลมะริอโบทก

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน
เทศบาลตำบลมะรือโบตก อำเภอระแงะ จังหวัดนราธิวาส
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓
(ตุลาคม พ.ศ.๒๕๖๒ - กันยายน ๒๕๖๓)

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน เทศบาลมะรือโบตก อำเภอระแงะจังหวัดนราธิวาส ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ (ตุลาคม พ.ศ.๒๕๖๒ - กันยายน ๒๕๖๓) มีผลการประเมินดังนี้

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนทั่วไป และผู้ติดต่อประสานงานด้านต่างๆ โดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๑๐๙ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ (ตุลาคม พ.ศ.๒๕๖๒ - กันยายน ๒๕๖๓)

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน เทศบาลมะรือโบตก อำเภอระแงะจังหวัดนราธิวาส ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน เทศบาลมะรือโบตก อำเภอระแงะจังหวัดนราธิวาส ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

| สถานภาพ | จำนวน | ร้อยละ |
|----------------|-------|----------|
| ๑. เพศ | | |
| ชาย | ๓๐ | (๒๗.๕๒) |
| หญิง | ๗๙ | (๗๒.๔๘) |
| รวม | ๑๐๙ | (๑๐๐.๐๐) |
| ๒. อายุระหว่าง | | |
| ต่ำกว่า ๒๐ ปี | ๒๖ | (๒๓.๘๕) |
| ๒๑ - ๔๐ ปี | ๔๘ | (๔๔.๐๔) |
| ๔๑ - ๖๐ ปี | ๒๔ | (๒๒.๐๒) |
| ๖๐ ปีขึ้นไป | ๑๑ | (๑๐.๐๙) |
| รวม | ๑๐๙ | (๑๐๐.๐๐) |

๓. การศึกษา

| | | |
|------------------|------------|-----------------|
| ประถมศึกษา | ๓๖ | (๓๓.๐๓) |
| มัธยมศึกษา | ๒๗ | (๒๔.๗๗) |
| ปริญญาตรี | ๒๔ | (๒๒.๐๒) |
| สูงกว่าปริญญาตรี | ๑ | (๐.๙๒) |
| อื่นๆ | ๒๑ | (๑๙.๒๗) |
| รวม | ๑๐๙ | (๑๐๐.๐๐) |

๔. อาชีพ

| | | |
|---------------------|------------|-----------------|
| เกษตรกร | ๓๒ | (๒๙.๓๖) |
| รับจ้าง | ๔๙ | (๔๔.๙๕) |
| ประกอบธุรกิจส่วนตัว | ๑๐ | (๙.๑๗) |
| รับราชการ | ๑๒ | (๑๑.๐๑) |
| อื่น ๆ | ๖ | (๕.๕๐) |
| รวม | ๑๐๙ | (๑๐๐.๐๐) |

ตารางที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยแสดงค่าร้อยละ

| ประเด็น | ความพึงพอใจ | | | | | | ความไม่พึงพอใจ | | | |
|---|-------------|--------|-------|--------|----------|--------|----------------|--------|------------|--------|
| | พอใจมาก | | พอใจ | | พอใจน้อย | | ไม่พอใจ | | ไม่พอใจมาก | |
| | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ |
| ๑. ด้านเวลา | | | | | | | | | | |
| ๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด | ๑๙ | ๓๗.๒๕ | ๒๔ | ๔๗.๐๖ | ๘ | ๑๕.๖๙ | - | - | - | - |
| ๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ | ๑๔ | ๒๗.๔๕ | ๓๑ | ๖๐.๗๘ | ๖ | ๑๑.๗๖ | - | - | - | - |
| ๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ | | | | | | | | | | |
| ๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ | ๑๘ | ๓๕.๒๙ | ๒๘ | ๕๔.๙๐ | ๕ | ๙.๘๐ | - | - | - | - |

| ประเด็น | ความพึงพอใจ | | | | | | ความไม่พึงพอใจ | | | |
|---|-------------|--------|-------|--------|----------|--------|----------------|--------|------------|--------|
| | พอใจมาก | | พอใจ | | พอใจน้อย | | ไม่พอใจ | | ไม่พอใจมาก | |
| | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ |
| ๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ | ๒๐ | ๓๙.๒๒ | ๒๔ | ๔๗.๐๖ | ๗ | ๑๓.๗๓ | - | - | - | - |
| ๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน | ๒๓ | ๔๕.๑๐ | ๒๒ | ๔๓.๑๔ | ๖ | ๑๑.๗๖ | - | - | - | - |
| ๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ | | | | | | | | | | |
| ๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ | ๒๘ | ๕๔.๙๐ | ๒๐ | ๓๙.๒๒ | ๓ | ๕.๘๘ | - | - | - | - |
| ๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ | ๒๐ | ๓๙.๒๒ | ๒๒ | ๔๓.๑๔ | ๙ | ๑๗.๖๕ | - | - | - | - |
| ๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น | ๒๐ | ๓๙.๒๒ | ๒๐ | ๓๙.๒๒ | ๑๑ | ๒๑.๕๗ | - | - | - | - |
| ๓.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ | ๑๓ | ๒๕.๔๙ | ๓๔ | ๖๖.๖๗ | ๔ | ๗.๘๔ | - | - | - | - |
| ๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ | ๒๒ | ๔๓.๑๔ | ๒๔ | ๔๗.๐๖ | ๕ | ๙.๘๐ | - | - | - | - |

| ประเด็น | ความพึงพอใจ | | | | | | ความไม่พึงพอใจ | | | |
|---|-------------|--------|-------|--------|----------|--------|----------------|--------|------------|--------|
| | พอใจมาก | | พอใจ | | พอใจน้อย | | ไม่พอใจ | | ไม่พอใจมาก | |
| | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ |
| ๔. ด้านสิ่ง อำนวยความสะดวก | ๒๑ | ๔๑.๑๘ | ๒๔ | ๔๗.๐๖ | ๖ | ๑๑.๗๖ | - | - | - | - |
| ๔.๑ ความชัดเจน ของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ | | | | | | | | | | |
| ๔.๒ จุด /ช่อง การ ให้บริการมีความ เหมาะสมและ เข้าถึงได้สะดวก | ๑๙ | ๓๗.๒๕ | ๒๔ | ๔๗.๐๖ | ๘ | ๑๕.๖๙ | - | - | - | - |
| ๔.๓ ความ เพียงพอของสิ่ง อำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่ง รอรับบริการ น้ำ ดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ | ๒๔ | ๔๗.๐๖ | ๒๔ | ๔๗.๐๖ | ๓ | ๕.๘๘ | - | - | - | - |
| ๔.๔ ความสะอาด ของสถานที่ ให้บริการ | ๒๗ | ๕๒.๙๔ | ๒๑ | ๔๑.๑๘ | ๓ | ๕.๘๘ | - | - | - | - |
| ๕. ท่านมีความพึง พอใจ / ไม่พึง พอใจต่อการ ให้บริการใน ภาพรวม อยู่ใน ระดับใด | ๒๗ | ๕๒.๙๔ | ๒๔ | ๔๗.๐๖ | ๑ | ๑.๙๖ | - | - | - | - |

จากตารางที่ ๒ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๕๔.๙๐ ลำดับที่สอง คือ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ และความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม คิดเป็นร้อยละ ๕๒.๙๔ ลำดับที่สาม คือ การอำนวยความสะดวกในการติดต่อราชการ, ความสะดวก และรวดเร็วในการให้บริการ และสถานที่ที่ให้บริการมีความเหมาะสม คิดเป็นร้อยละ ๔๗.๐๖ และประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ความรวดเร็วในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๒๗.๔๕ และความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผล ประโยชน์ในทางมิชอบ คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๔๙

๖. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ของเทศบาลตำบลมะรุ้อโบตก ประชาชนมีความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๔๑.๑๘ ประชาชนมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๔๗.๗๑ และ ประชาชนมีความพึงพอใจน้อย คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๑๑ โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๘๙

๗. ข้อเสนอแนะ

- ๗.๑ ควรมีสถานที่จอดรถที่เหมาะสมกว่านี้
- ๗.๒ บุคลากรในการติดต่อประสานงานขาดความเข้าใจ