



ประกาศเทศบาลตำบลมะรือโบตก

เรื่อง ผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

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 สำนักปลัดเทศบาลตำบลมะรือโบตก ดำเนินการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน โดยสุ่มประเมินจากผู้เข้ารับการบริการ ณ สำนักงานเทศบาลตำบลมะรือโบตก มีผู้ตอบแบบประเมินทั้งสิ้น ๕๓ คน ผลการประเมินพบว่า จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลมะรือโบตกทั้ง ๕ ด้าน ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๑๗ พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๖๕

(ลงชื่อ)

(นายอับดุลรอฮิม เจะโซ๊ะ)

นายกเทศมนตรีตำบลมะรือโบตก

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน
เทศบาลตำบลมะรือโบตก อำเภอระแงะ จังหวัดนราธิวาส
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕
(ตุลาคม พ.ศ.๒๕๖๔ - กันยายน ๒๕๖๕)

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน เทศบาลมะรือโบตก อำเภอระแงะ จังหวัดนราธิวาส ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ (ตุลาคม พ.ศ.๒๕๖๔ - กันยายน ๒๕๖๕) มีผลการประเมินดังนี้

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนทั่วไป และผู้ติดต่อประสานงานด้านต่างๆ โดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๕๓ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ (ตุลาคม พ.ศ.๒๕๖๔ - กันยายน ๒๕๖๕)

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน เทศบาลมะรือโบตก อำเภอระแงะ จังหวัดนราธิวาส ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน เทศบาลมะรือโบตก อำเภอระแงะ จังหวัดนราธิวาส ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๒๒	(๔๑.๕๑)
หญิง	๓๑	(๕๘.๔๙)
รวม	๕๓	(๑๐๐.๐๐)
๒. อายุระหว่าง		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๑๓	(๒๔.๕๓)
๒๑ - ๔๐ ปี	๒๓	(๔๓.๔๐)
๔๑ - ๖๐ ปี	๑๔	(๒๖.๔๑)
๖๐ ปีขึ้นไป	๓	(๕.๖๖)
รวม	๕๓	(๑๐๐.๐๐)

๓. การศึกษา

ประถมศึกษา	๕	(๙.๔๓)
มัธยมศึกษา	๑๖	(๓๐.๑๙)
อนุปริญญา	๑๓	(๒๔.๕๓)
ปริญญาตรี	๑๘	(๓๓.๙๖)
สูงกว่าปริญญาตรี	๑	(๑.๘๙)
อื่นๆ	-	-
รวม	๕๓	(๑๐๐.๐๐)

๔. อาชีพ

เกษตรกร	๖	(๑๑.๓๒)
รับจ้าง	๒๓	(๔๓.๔๐)
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	๑๑	(๒๐.๗๕)
รับราชการ	๕	(๙.๔๔)
เอกชน/รัฐวิสาหกิจ	๓	(๕.๖๖)
นักเรียน/นักศึกษา	๓	(๕.๖๖)
อื่นๆ	๒	(๓.๗๗)
รวม	๕๓	(๑๐๐.๐๐)

ตารางที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยแสดงค่าร้อยละ

ประเด็น	ความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย
	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)	
๑. ด้านเวลา						๔.๔๑
๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๒๒	๓๐	๑			๔.๓๙
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ	๒๔	๒๘	๑			๔.๔๓
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ						๔.๔๑
๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๒๓	๒๔	๖			๔.๓๒
๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	๒๒	๒๗	๔			๔.๓๓
๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	๓๓	๑๘	๒			๔.๕๘

ประเด็น	ความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย
	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)	
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ						๔.๓๙
๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกาย ของผู้ให้บริการ	๓๐	๑๗	๕	๑		๔.๔๓
๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมใน การให้บริการอย่างสุภาพ	๓๐	๒๐	๓			๔.๕๐
๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้ บริการ เช่น สามารถ ตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็น ต้น	๒๖	๒๔	๓			๔.๔๓
๓.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการ ปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ ในทางมิชอบ	๒๑	๒๘	๔			๔.๓๒
๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุก รายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๒๐	๒๙	๔			๔.๓๐
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						๔.๓๖
๔.๑ ความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุด บริการ	๒๕	๒๗	๑			๔.๔๕
๔.๒ จุด/ช่อง การให้บริการมี ความเหมาะสมและเข้า ถึงได้ สะดวก	๒๔	๒๔	๕			๔.๓๕
๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับ บริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	๒๐	๒๙	๒	๒		๔.๒๖
๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้ บริการ	๒๕	๒๕	๒	๑		๔.๓๙
๕. ด้านความพึงพอใจการให้บริการในภาพรวม						๔.๔๑
๕.๑ ท่านมีความพึงพอใจต่อการ ให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับ ใด	๒๗	๒๑	๕			๔.๔๑

หมายเหตุ

ค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ

คะแนน	๔.๕๑ - ๕.๐๐	ความพึงพอใจอยู่ในระดับ	มากที่สุด
คะแนน	๓.๕๑ - ๔.๕๐	ความพึงพอใจอยู่ในระดับ	มาก
คะแนน	๒.๕๑ - ๓.๕๐	ความพึงพอใจอยู่ในระดับ	ปานกลาง
คะแนน	๑.๕๑ - ๒.๕๐	ความพึงพอใจอยู่ในระดับ	น้อย
คะแนน	๑.๐๐ - ๑.๕๐	ความพึงพอใจอยู่ในระดับ	น้อยที่สุด

จากตารางที่ ๒ พบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลมะรุ้อโบตก ๓ หัวข้อแรก ได้แก่ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๘ ความพึงพอใจอยู่ในระดับ มากที่สุด หัวข้อที่สอง ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๐ ความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก และหัวข้อที่สาม ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ มีค่าเฉลี่ย ๔.๔๕ ความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก

๖. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลมะรุ้อโบตกทั้ง ๕ ด้าน ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

๗. ข้อเสนอแนะ

๗.๑ ควรมีสถานที่จอดรถให้เหมาะสมกว่านี้