



## ประกาศเทศบาลตำบลมะรือโบตก

เรื่อง ผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔

\*\*\*\*\*

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 โดยสุ่มประเมินจากผู้เข้ารับบริการ ณ สำนักงานเทศบาลตำบลมะรือโบตก มีผู้ตอบแบบประเมินทั้งสิ้น ๖๘ คน ผลจากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลมะรือโบตกในภาพรวมดังนี้ ประชาชนมีความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๖๓.๒๔ ประชาชนมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๓๕ และ ประชาชนมีความพึงพอใจน้อย คิดเป็นร้อยละ ๔.๔๑

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๑๗ พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๖๔

(นายอับดุลรอฮิม เจ๊ะโซ๊ะ)

นายกเทศมนตรีตำบลมะรือโบตก

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน  
เทศบาลตำบลมะรือโบตก อำเภอระแงะ จังหวัดนราธิวาส  
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔  
(ตุลาคม พ.ศ.๒๕๖๓ - กันยายน ๒๕๖๔)

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน เทศบาลมะรือโบตก อำเภอระแงะ จังหวัดนราธิวาส ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ (ตุลาคม พ.ศ.๒๕๖๓ - กันยายน ๒๕๖๔) มีผลการประเมินดังนี้

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนทั่วไป และผู้ติดต่อประสานงานด้านต่างๆ โดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๖๘ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ (ตุลาคม พ.ศ.๒๕๖๓ - กันยายน ๒๕๖๔)

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน เทศบาลมะรือโบตก อำเภอระแงะ จังหวัดนราธิวาส ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน เทศบาลมะรือโบตก อำเภอระแงะ จังหวัดนราธิวาส ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
<b>๑. เพศ</b>		
ชาย	๓๐	(๔๔.๑๒)
หญิง	๓๘	(๕๕.๘๘)
รวม	๖๘	(๑๐๐.๐๐)
<b>๒. อายุระหว่าง</b>		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๑๘	(๒๖.๔๗)
๒๑ - ๔๐ ปี	๓๓	(๔๘.๕๓)
๔๑ - ๖๐ ปี	๑๐	(๑๔.๗๑)
๖๐ ปีขึ้นไป	๑	(๑.๔๗)
รวม	๖๘	(๑๐๐.๐๐)

<b>๓. การศึกษา</b>		
ประถมศึกษา	๑๒	(๑๗.๖๕)
มัธยมศึกษา	๒๒	(๓๒.๓๕)
ปริญญาตรี	๓๔	(๕๐.๐๐)
สูงกว่าปริญญาตรี	-	-
อื่นๆ	-	-
<b>รวม</b>	<b>๖๘</b>	<b>(๑๐๐.๐๐)</b>
<b>๔. อาชีพ</b>		
เกษตรกร	๘	(๑๑.๗๖)
รับจ้าง	๑๙	(๒๗.๙๔)
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	๙	(๑๓.๒๔)
รับราชการ	๔	(๕.๘๘)
อื่น ๆ (นักเรียนนักศึกษา)	๒๓	(๓๓.๘๒)
<b>รวม</b>	<b>๖๘</b>	<b>(๑๐๐.๐๐)</b>

**ตารางที่ ๒** ความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยแสดงค่าร้อยละ

ประเด็น	ความพึงพอใจ						ความไม่พึงพอใจ			
	พอใจมาก		พอใจ		พอใจน้อย		ไม่พอใจ		ไม่พอใจมาก	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
<b>๑. ด้านเวลา</b>										
๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๓๙	๕๗.๓๕	๒๕	๓๖.๗๖	๓	๔.๔๑	๑	๑.๔๗	-	-
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ	๓๙	๕๗.๓๕	๒๑	๓๐.๘๘	๙	๑๓.๒๔	-	-	-	-
<b>๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ</b>										
๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๓๑	๔๕.๕๙	๓๒	๔๗.๐๖	๕	๗.๓๕	-	-	-	-

ประเด็น	ความพึงพอใจ						ความไม่พึงพอใจ			
	พอใจมาก		พอใจ		พอใจน้อย		ไม่พอใจ		ไม่พอใจมาก	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	๓๖	๕๒.๙๔	๒๘	๔๑.๑๘	๓	๔.๔๑	๑	๑.๔๗	-	-
๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	๓๖	๕๒.๙๔	๒๘	๔๑.๑๘	๔	๕.๘๘	-	-	-	-
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ										
๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	๕๒	๗๖.๔๗	๑๗	๒๕.๐๐	๔	๕.๘๘	-	-	-	-
๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๔๑	๖๐.๒๙	๒๓	๓๓.๘๒	๔	๕.๘๘	-	-	-	-
๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น	๓๘	๕๕.๘๘	๒๘	๔๑.๔๑	๒	๒.๙๔	-	-	-	-
๓.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	๓๕	๕๑.๔๗	๓๐	๔๔.๑๒	๓	๔.๔๑	-	-	-	-
๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๓๑	๔๕.๕๙	๓๑	๔๕.๕๙	๖	๘.๘๒	-	-	-	-



ประเด็น	ความพึงพอใจ						ความไม่พึงพอใจ			
	พอใจมาก		พอใจ		พอใจน้อย		ไม่พอใจ		ไม่พอใจมาก	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
<b>๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>										
๔.๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	๓๕	๕๑.๔๗	๒๘	๔๑.๑๘	๒	๒.๙๔	-	-	-	-
๔.๒ จุด / ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	๔๓	๖๓.๒๔	๒๑	๓๐.๘๘	๕	๗.๓๕	-	-	-	-
๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	๓๗	๕๔.๕๑	๒๗	๓๙.๗๑	๔	๕.๘๘	-	-	-	-
๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๓๓	๔๘.๕๓	๒๗	๓๙.๗๑	๖	๘.๘๒	-	-	-	-
๕. ท่านมีความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด	๔๓	๖๓.๒๔	๒๒	๓๒.๓๕	๓	๔.๔๑	-	-	-	-

จากตารางที่ ๒ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๗๖.๔๗ ลำดับที่สอง คือ จุด / ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก และมีความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม คิดเป็นร้อยละ ๖๓.๒๔ ลำดับที่สาม คือ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ คิดเป็นร้อยละ ๖๐.๒๙ และประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ และการให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ คิดเป็นร้อยละ ๔๕.๕๙ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๔๘.๕๓ และความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ และความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ คิดเป็นร้อยละ

๕๑.๔๗ และประชาชนไม่มีความพึงพอใจ คือ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด และการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ คิดเป็นร้อยละ ๑.๔๗

## ๖. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลมะรุ้อโบตกในภาพรวม ประชาชนมีความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๖๓.๒๔ ประชาชนมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๓๕ และประชาชนมีความพึงพอใจน้อย คิดเป็นร้อยละ ๔.๔๑

## ๗. ข้อเสนอแนะ

- ๗.๑ ควรมีสถานที่จอดรถให้เหมาะสมกว่านี้
- ๗.๒ บุคลากรในการติดต่อประสานงานขาดความเข้าใจ