



**รายงานผลแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน
ของเทศบาลตำบลมะกรูด อำเภอโคกโพธิ์ จังหวัดปัตตานี ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓**

.....

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ของเทศบาลตำบลมะกรูด อำเภอโคกโพธิ์ จังหวัดปัตตานี ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ มีผลการประเมินดังนี้

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนผู้มารับบริการ ผู้ประสานงานโดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๑๑๘ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อเทศบาลตำบลมะกรูด ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อเทศบาลตำบลมะกรูด ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๓๗	๓๑.๔
หญิง	๘๑	๖๘.๖
รวม	๑๑๘	
๒. อายุ		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๒	๑.๗
๒๑ – ๔๐ ปี	๓๐	๒๕.๔
๔๑ – ๖๐ ปี	๕๖	๔๗.๕
มากกว่า ๖๐ ปี	๓๐	๒๕.๔
รวม	๑๑๘	

๓. ระดับการศึกษา

ประถมศึกษา	๕๓	๔๔.๙
มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/ เทียบเท่า ปวช.	๐	๐
ปริญญาตรี	๔๙	๔๑.๕
สูงกว่าปริญญาตรี	๑๔	๑๑.๙
	๒	๑.๗
รวม	๑๑๘	

๔. อาชีพ

เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร	๖๑	๕๑.๗
ผู้ประกอบการ	๒	๑.๗
ประชาชนผู้รับบริการ	๔๔	๓๗.๓
องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กร ชุมชน	๐	๐
อื่น ๆ	๕	๔.๒
	๖	๕.๑
รวม	๑๑๘	

ตารางที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยแสดงค่าร้อยละ

ประเด็น	ความพึงพอใจ					
	พอใจมาก		พอใจ		พอใจน้อย	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ด้านเวลา						
1.1 การให้บริการเป็นไปตาม ระยะเวลาที่กำหนด	29	24.6	88	74.6	1	0.8
1.2 ความรวดเร็วในการ ให้บริการ	38	32.2	79	67	1	0.8
2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ						
2.1 การติดป้ายประกาศหรือ แจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและ ระยะเวลาการให้บริการ	30	25.4	86	72.9	2	1.7
2.2 การจัดลำดับขั้นตอนการ ให้บริการตามที่ประกาศไว้	26	22	88	74.6	4	3.4
2.3 การให้บริการตามลำดับ ก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับ บริการก่อน	40	33.9	74	62.7	4	3.4

ประเด็น	ความพึงพอใจ					
	พอใจมาก		พอใจ		พอใจน้อย	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
3. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ						
3.1 ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	44	37.3	74	62.7	0	0
3.2 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	46	39	67	56.8	4.2	5
3.3 ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น	48	40.7	69	58.5	1	0.8
3.4 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	57	48.3	60	50.9	1	0.8
3.5 การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	65	55.1	51	43.2	2	1.7
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
4.1 ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	39	33.1	77	65.2	2	1.7
4.2 จุด /ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	42	35.6	75	63.6	1	0.8
4.3 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกเช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	45	38.1	72	61.1	1	0.8
4.4 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	39	33.1	78	66.1	0.8	1
5. ท่านมีความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด	41	34.7	75	63.6	2	1.7

๖. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ของเทศบาลตำบลมะกูด โดยภาพรวมประชาชน มีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๘

๗. ข้อเสนอแนะ