รายงานผล
การสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการของ
เทศบาลตำบลมะกรูด อำเภอโคกโพธิ์ จังหวัดปัตตานี
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

รายงานผลแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน
ของเทศบาลตำบลมะกรูด อำเภอโคกโพธิ์ จังหวัดปัตตานี ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔

.....

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ของเทศบาลตำบลมะกรูด อำเภอโคกโพธิ์ จังหวัดปัตตานี ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ มีผลการประเมินดังนี้

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนผู้มารับบริการ ผู้ประสานงานโดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๑๑๘ คน

๒.ระยะเวลาดำเนินการ

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔

๓.เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อเทศบาลตำบลมะกรูด ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อเทศบาลตำบลมะกรูด ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ 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/	๐	**๐**
เทียบเท่า ปวช.	๔๙	**๔๑.๕**
ปริญญาตรี	๑๔	**๑๑.๙**
สูงกว่าปริญญาตรี	๒	**๑.๗**
รวม	**๑๑๘**	

๔. อาชีพ

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

<u>ตารางที่ ๒</u> ความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยแสดงค่าร้อยละ

ประเด็น	ความพึงพอใจ					
	พอใจมาก		พอใจ		พอใจน้อย	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ด้านเวลา 1.1 การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	29	24.6	88	74.6	1	0.8
1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ	38	32.2	79	67	1	0.8
2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ 2.1 การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	30	25.4	86	72.9	2	1.7
2.2 การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	26	22	88	74.6	4	3.4
2.3 การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	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 ความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ 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 / ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการใน <u>ภาพรวม</u> อยู่ในระดับใด	41	34.7	75	63.6	2	1.7

๖. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ของเทศบาลตำบลมะกรูด โดยภาพรวมประชาชน มีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๘

๗. ข้อเสนอแนะ

-