

รายงานการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของ
องค์การบริหารส่วนตำบลคลองมาโมง
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลคลองมาโมง ได้มีการสำรวจแบบประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองมาโมงนั้น คณะกรรมการประเมินผลการปฏิบัติราชการ ได้วิเคราะห์ผลการประเมินผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน มีผลการประเมินดังนี้

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนในเขตตำบลคลองมาโมง หรือผู้มาติดต่อประสานงานด้านต่างๆ โดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๓๐ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ (เดือนตุลาคม ๒๕๖๑ – กันยายน ๒๕๖๒)

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองมาโมง อำเภอเมือง จังหวัดปัตตานี

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองมาโมง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ (ตุลาคม ๒๕๖๑ – กันยายน ๒๕๖๒) มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๑๖ คน	๕๓.๓๓
หญิง	๑๔ คน	๔๖.๖๗
รวม	๓๐ คน	๑๐๐

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๒. อายุระหว่าง		
ต่ำกว่า ๑๘ ปี	-	๐.๐๐
๑๘-๒๕ ปี	๑๐ คน	๓๓.๓๓
๒๕-๓๕ ปี	๑๐ คน	๓๓.๓๓
๓๕-๕๐ ปี	๙ คน	๓๐.๐๐
๕๐-๖๐ ปี	๑ คน	๓.๓๔
มากกว่า ๖๑ ปี	-	๐.๐๐
รวม	๓๐ คน	๑๐๐
๓. การศึกษา		
ประถมศึกษา	๑ คน	๓.๓๓
มัธยมศึกษา	๒ คน	๖.๖๗
อนุปริญญาตรี	๑๗ คน	๕๖.๖๗
ปริญญาตรี	๑๐ คน	๓๓.๓๓
ปริญญาโท	-	๐.๐๐
รวม	๓๐ คน	๑๐๐
๔. อาชีพ		
รับราชการ-รัฐวิสาหกิจ	๙ คน	๓๐.๐
พ่อบ้าน/แม่บ้าน	-	๐.๐๐
รับจ้าง/เกษตรกร	๙ คน	๓๐.๐
พนักงานจ้างบริษัท	๖ คน	๒๐.๐
ธุรกิจส่วนตัว	๒ คน	๖.๖๗
นิสิต/นักศึกษา	๔ คน	๑๓.๓๓
อื่น ๆ	-	๐.๐๐
รวม	๓๐ คน	๑๐๐

ตารางที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยแสดงค่าร้อยละ

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
		ดีมาก	ดี	พอใช้	ควรปรับปรุง	ไม่พอใจ
๑	<p>ด้านบริการ</p> <p>๑.๑ ความพึงพอใจของท่านต่อความสะดวกที่ได้รับความช่วยเหลือจากหน่วยงานที่ติดต่อ</p> <p>๑.๒ ความพึงพอใจของท่านต่อประเภทของบริการที่ตรงกับความต้องการของท่าน</p> <p>๑.๓ ความพึงพอใจต่อช่วงเวลาในการให้บริการ</p> <p>๑.๔ ความพึงพอใจต่อความหลากหลายของประเภทบริการที่ท่านได้</p> <p>๑.๕ อื่น ๆ</p>	<p>๔/๑๓.๓๓%</p> <p>๒๔/๘๐%</p> <p>๑๑/๓๖.๖๗%</p> <p>๑๑/๓๖.๖๗%</p>	<p>๒๖/๘๖.๖๗%</p> <p>๔/๑๓.๓๓%</p> <p>๑๖/๕๓.๓๓%</p> <p>๑๓/๕๖.๖๗%</p>	<p></p> <p>๒/๖.๖๗%</p> <p>๓/๑๐%</p> <p></p>		
๒	<p>ด้านสถานที่ของหน่วยงานที่ให้บริการ</p> <p>๒.๑ ความพึงพอใจต่อความกว้างขวางของสถานที่ที่เข้ารับบริการ</p> <p>๒.๒ ความพึงพอใจต่อความสะอาดของหน่วยงานที่ท่านติดต่อ</p> <p>๒.๓ ความพึงพอใจต่อจำนวนที่นั่งในห้องที่ติดต่อ</p> <p>๒.๔ ความพึงพอใจต่อความเพียงพอของจำนวนห้องน้ำในหน่วยงานที่ติดต่อ</p> <p>๒.๕ ความพึงพอใจต่อความสะอาดของห้องน้ำในหน่วยงานที่ติดต่อ</p> <p>๒.๖ ความพึงพอใจต่อสถานที่ตั้งของหน่วยงานที่ให้บริการ</p> <p>๒.๗ ความพึงพอใจต่อเส้นทางเข้าออกของหน่วยงานที่มาติดต่อ</p> <p>๒.๘ ความพึงพอใจต่อความชัดเจนของป้ายแสดงที่ตั้งของแต่ละหน่วยงาน</p> <p>๒.๙ อื่น ๆ</p>	<p>๑๔/๔๖.๖๗%</p> <p>๓/๒๓.๓๓%</p> <p>๔/๒๖.๖๗%</p> <p>๑๒/๔๐%</p> <p>๑๐/๓๓.๓๓%</p> <p>๓/๒๓.๓๓%</p> <p>๙/๓๐%</p> <p>๑๔/๔๖.๖๗%</p>	<p>๑๕/๕๐%</p> <p>๒๑/๗๐%</p> <p>๒๑/๗๐%</p> <p>๑๓/๕๖.๖๗%</p> <p>๑๙/๖๓.๓๓%</p> <p>๒๒/๗๓.๓๓%</p> <p>๒๐/๖๖.๖๗%</p> <p>๑๕/๕๐%</p>	<p>๑/๓.๓๓%</p> <p>๒/๖.๖๗%</p> <p>๑/๓.๓๓%</p> <p>๑/๓.๓๓%</p> <p>๑/๓.๓๓%</p> <p>๑/๓.๓๓%</p> <p>๑/๓.๓๓%</p>		

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
		ดีมาก	ดี	พอใช้	ควรปรับปรุง	ไม่พอใจ
๓	ด้านการติดต่อสื่อสารหรือการแจ้งข่าวสาร ๓.๑ ความพึงพอใจต่อการเผยแพร่ข่าวสารทางป้ายคัทเอ้าท์ ๓.๒ ความพึงพอใจต่อการเผยแพร่ข่าวสารผ่านทางวิทยุชุมชน ๓.๓ ความพึงพอใจต่อการเผยแพร่ข่าวสารผ่านทางแผ่นพับใบปลิว ๓.๔ ความพึงพอใจต่อความสะดวกในการติดต่อผ่านทางโทรศัพท์ ๓.๕ ความพึงพอใจต่อการกระจายข่าวสารอย่างทั่วถึง ๓.๖ อื่น ๆ	๓/๑๐% ๕/๑๖.๖๗% ๓/๒๓.๓๓% ๑๐/๓๓.๓๓% ๓/๒๓.๓๓%	๒๖/๘๖.๖๗% ๒๓/๗๖.๖๗% ๒๑/๗๐% ๑๘/๖๐% ๒๓/๗๖.๖๗%	๑/๓.๓๓% ๒/๖.๖๗% ๒/๖.๖๗% ๒/๖.๖๗%		
๔	ด้านพนักงานที่ให้บริการ ๔.๑ ความพึงพอใจต่อการแต่งกายของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ๔.๒ ความพึงพอใจต่อความเต็มใจต่อการให้บริการ ๔.๓ ความพึงพอใจต่อจำนวนเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ๔.๔ ความพึงพอใจต่อความรู้ความชำนาญต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ๔.๕ ความพึงพอใจต่อการเอาใจทำงานของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ๔.๖ ความพึงพอใจต่อความรวดเร็วต่อการให้บริการ ๔.๗ ความพึงพอใจต่อความซื่อสัตย์เชื่อถือได้ของเจ้าหน้าที่ ๔.๘ ความพึงพอใจต่อความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ ๔.๙ ความพึงพอใจต่อความสุภาพของการให้บริการ	๕/๑๓.๓๓% ๙/๓๐% ๑๕/๕๐% ๑๕/๕๐% ๑๘/๖๐% ๑๒/๔๐% ๙/๓๐% ๑๑/๓๖.๖๗% ๑๑/๓๖.๖๗%	๒๓/๗๖.๖๗% ๑๓/๕๖.๖๗% ๑๔/๕๖.๖๗% ๑๕/๕๐% ๑๒/๕๐% ๑๓/๕๖.๖๗% ๒๐/๖๖.๖๗% ๑๘/๖๐% ๑๙/๖๓.๓๓%	๓/๑๐% ๕/๑๓.๓๓% ๑/๓.๓๓% ๑/๓.๓๓% ๑/๓.๓๓% ๑/๓.๓๓% ๑/๓.๓๓%		

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
		ดีมาก	ดี	พอใช้	ควรปรับปรุง	ไม่พอใจ
	๔.๑๐ ความพึงพอใจต่อความสามารถในการแก้ปัญหา	๙/๓๐%	๑๙/๖๓.๓๓%	๒/๖.๖๗%		
	๔.๑๑ ความพึงพอใจต่อการสื่อสารที่ใช้คำพูดเข้าใจง่าย	๙/๓๐%	๒๐/๖๖.๖๗%	๑/๓.๓๓%		
	๔.๑๒ ความพึงพอใจต่อความถูกต้องต่อการให้บริการ	๔/๑๓.๓๓%	๒๖/๘๖.๖๗%			
	๔.๑๓ ความพึงพอใจต่อการรับฟังความคิดเห็นของท่าน	๘/๒๖.๖๗%	๒๑/๗๐%	๑/๓.๓๓%		
	๔.๑๔ อื่น ๆ					
๕	ด้านขั้นตอนที่ให้บริการ					
	๕.๑ ความพึงพอใจต่อความสะดวกของขั้นตอนในการรับบริการ	๑๑/๓๖.๖๗%	๑๗/๕๖.๖๗%	๒/๖.๖๗%		
	๕.๒ ความพึงพอใจต่อความรวดเร็วต่อการให้บริการ	๙/๓๐%	๑๙/๖๓.๓๓%	๒/๖.๖๗%		
	๕.๓ ความพึงพอใจต่อความถูกต้องของขั้นตอนต่อการทำงาน	๘/๒๖.๖๗%	๑๙/๖๖.๖๗%	๓/๑๐%		
	๕.๔ ความพึงพอใจต่อความไม่ซ้ำซ้อนในขั้นตอนการทำงาน	๗/๒๓.๓๓%	๒๐/๖๖.๖๗%	๓/๑๐%		
	๕.๕ ความพึงพอใจต่อช่วงเวลาในการให้บริการ	๑๒/๔๐%	๑๗/๕๖.๖๗%	๑/๓.๓๓%		
	๕.๖ อื่น ๆ					

จากตารางที่ ๒ พบว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการในองค์การบริหารส่วนตำบลคลองมางด้านการบริการมากที่สุด คือ ความพึงพอใจต่อความสะดวกที่ได้รับจากหน่วยงานที่ติดต่อ คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๖๗ ด้านสถานที่ของหน่วยงานที่ให้บริการมากที่สุด คือ ความพึงพอใจต่อสถานที่ตั้งของหน่วยงานที่ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๗/๓.๓๓ ด้านการติดต่อสื่อสารหรือแจ้งข่าวสารมากที่สุด คือ ความพึงพอใจต่อการเผยแพร่ข่าวสารทางป้ายคัดเอ้าท์ คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๖๗ ด้านพนักงานให้บริการมากที่สุด คือ ความพึงพอใจต่อความถูกต้องต่อการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๖๗ ด้านขั้นตอนที่ให้บริการมากที่สุด คือ ความพึงพอใจต่อความไม่ซ้ำซ้อนในขั้นตอนการทำงาน คิดเป็นร้อยละ ๖๖.๖๗

๖. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบล คลองมาโนง โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๖๓

๗. ข้อเสนอแนะ

๗.๑ ควรมีสถานที่จอดรถที่เหมาะสมกว่านี้

๗.๒ บุคลากรในการติดต่อประสานงานมีน้อย

คณะกรรมการผู้ตรวจการประเมิน

เวตดาโอะ (นายเวตดาโอะ เจะเตะ)	ผู้ประเมิน	ซาปีนะห์ (นางสาวซาปีนะห์ เจะยะ)	ผู้ประเมิน
ประธานคณะกรรมการประเมินฯ		กรรมการ	
แวอ์บุดุลเลาะ (นายแวอ์บุดุลเลาะ เฮาะเต็ง)	ผู้ประเมิน	สะปืออิง (นายสะปืออิง นิเซ็ง)	ผู้ประเมิน
กรรมการ		กรรมการ	
- (นายอับดุลรอซะ เจ๊ะเย็ง)	ผู้ประเมิน	สตอปาร์ (นายสตอปาร์ เจ๊ะยะ)	ผู้ประเมิน
กรรมการ		กรรมการ	