PATTANI

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดปัตตานี

องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกลาง อำเภอปะนาเระ

ปีงบประมาณ 2562





คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
วิทยาเขตปัตตานี

หนังสือสำคัญฉบับนี้ให้ไว้เพื่อแสดงว่า

องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกลาง

ได้รับการประเมินความพึงพอใจจากประชาชน เจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานของรัฐ
หน่วยงานเอกชนที่มารับบริการ หรือติดต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปี 2562
โดยมีค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ 100.00
คิดเป็นผลการประเมิน 10 คะแนน

ผลการประเมินดังกล่าวสามารถนำไปใช้เสนอขอรับรางวัลประจำปี
ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้

ออกให้ ณ วันที่ 8 เดือน พฤศจิกายน พ.ศ. 2562

(รองศาสตราจารย์ ดร.เอกรินทร์ สังข์ทอง)
คณบดีคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
วิทยาเขตปัตตานี

สถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาที่ได้รับมอบหมายจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดปัตตานี
เป็นหน่วยสำรวจและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ



ผลการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกลาง

มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ

ตัวชี้วัด ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ผลการประเมิน

1. ค่าร้อยละความพึงพอใจในภาพรวมและจำแนกตามกรอบงาน

กรอบงาน	จำนวนตัวอย่าง		ค่าร้อยละ
	พอใจ	ทั้งหมด	ความพึงพอใจ
1. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	54	54	100.00
2. งานด้านส่งเสริมกิจกรรมวัฒนธรรม ประเพณีท้องถิ่น	52	52	100.00
3. งานด้านรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ	60	60	100.00
4. งานด้านรายได้หรือภาษี	44	44	100.00
ค่าเฉลี่ยภาพรวม			100.00

2. คะแนนผลการประเมิน

เกณฑ์การประเมิน	ค่าร้อยละที่ได้	คะแนนประเมิน
คะแนน 10 หมายถึง มากกว่าร้อยละ 95 9 หมายถึง ไม่เกินร้อยละ 95 8 หมายถึง ไม่เกินร้อยละ 90 7 หมายถึง ไม่เกินร้อยละ 85 6 หมายถึง ไม่เกินร้อยละ 80 5 หมายถึง ไม่เกินร้อยละ 75 4 หมายถึง ไม่เกินร้อยละ 70 3 หมายถึง ไม่เกินร้อยละ 65 2 หมายถึง ไม่เกินร้อยละ 60 1 หมายถึง ไม่เกินร้อยละ 55 0 หมายถึง ไม่เกินร้อยละ 50	100.00	10

รับรองผลการประเมิน

ผลการประเมินดังกล่าว มีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ **และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้**

ลงชื่อ ....

(อาจารย์ยุพาวัฒน์ อุ้มชูวัฒนา)

กรรมการ

ลงชื่อ .....

(รองศาสตราจารย์ ดร.วิรินธร อักษรนิตย์)

กรรมการ

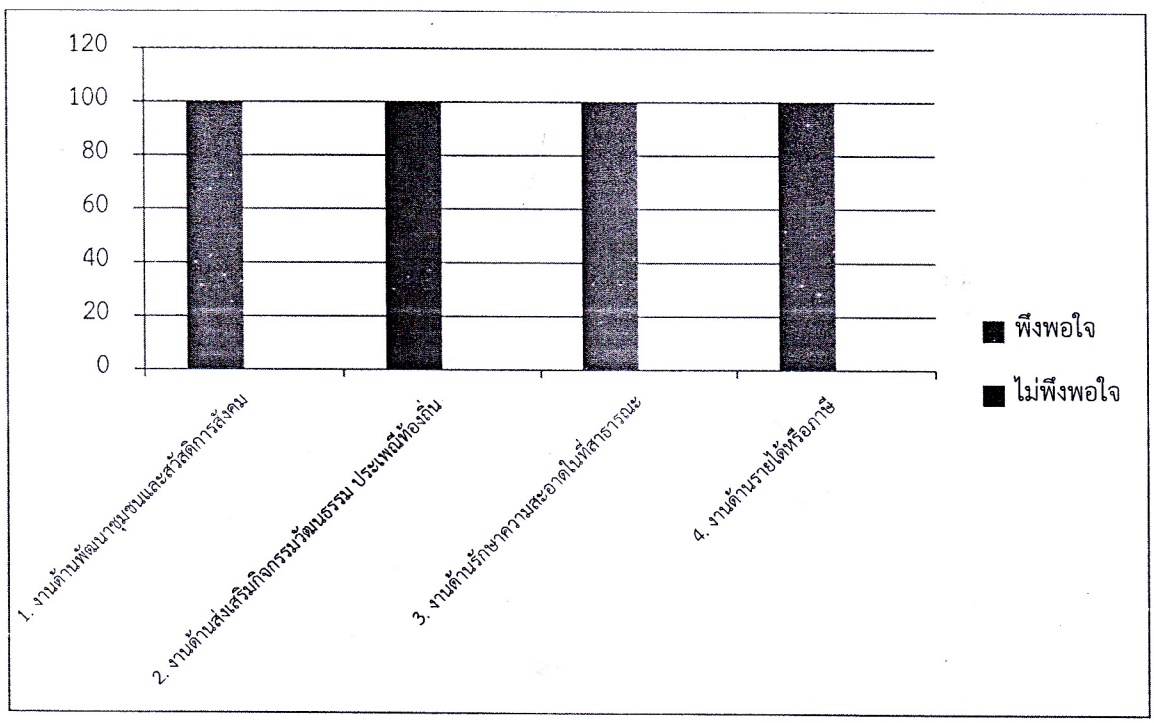
ลงชื่อ ....

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ **ดร.เอกรินทร์ สิงห์ทอง**)

ประธาน

ตารางที่ 3.9 ผลการประเมินร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการจำแนกตามกรอบงานที่ประเมิน

1. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	54	54	100.00	0	0.00
2. งานด้านส่งเสริมกิจกรรมวัฒนธรรม ประเพณีท้องถิ่น	52	52	100.00	0	0.00
3. งานด้านรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ	60	60	100.00	0	0.00
4. งานด้านรายได้หรือภาษี	44	44	100.00	0	0.00
รวมทุกด้าน	**210**	**210**	**100.00**	**0**	**0.00**



ภาพที่ 3.1 แสดงร้อยละของความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านต่าง ๆ

ภาคผนวก



แบบสำรวจความพึงพอใจ

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ☐ และกรอกข้อมูลให้สมบูรณ์

ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบ

1. เพศ ☐ 1) ชาย ☐ 2) หญิง

2. อายุ ..... ปี

3. ระดับการศึกษา ☐ 1) ไม่ได้เรียน ☐ 2) ประถมศึกษา ☐ 3) มัธยมต้น ☐ 4) มัธยมปลาย/ปวช.
☐ 5) อนุปริญญา/ปวส. ☐ 6) ปริญญาตรี ☐ 7) สูงกว่าปริญญาตรี ☐ 8) อิบตีดาอียะฮ.
☐ 9) มูตะวัชชีเกาะฮ. ☐ 10) ซานาวียะห์ ☐ 11) อื่น ๆ ระบุ .....

4. อาชีพ ☐ 1) รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ ☐ 2) พนักงานบริษัท/ลูกจ้าง ☐ 3) ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว
☐ 4) เกษตรกร/ประมง ☐ 5) นักเรียน/นักศึกษา ☐ 6) รับจ้างทั่วไป
☐ 7) แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ ☐ 8) อื่น ๆ .....

5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ..... บาท

6. จำนวนครั้งที่ติดต่อขอใช้บริการหน่วย ในรอบปีที่ผ่านมา ..... ครั้ง

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของหน่วยงาน งาน.....

รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
1. ขั้นตอนการให้บริการ 1.1 ความสะดวกรวดเร็วทันเวลา					
1.2 ความเป็นระบบขั้นตอนในการบริการ					
1.3 ความชัดเจนไม่ยุ่งยากซับซ้อนในการบริการ					
2. ช่องทางการให้บริการ 2.1 ความหลากหลายของช่องทางให้บริการ					
2.2 ความเพียงพอของช่องทางให้บริการ					
2.3 ความทั่วถึงในการให้บริการ					
3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 3.1 ความรู้ความสามารถเกี่ยวกับงานของเจ้าหน้าที่					
3.2 การพูดจาและอัธยาศัยของเจ้าหน้าที่					
3.3 ความเต็มใจในการให้บริการอย่างต่อเนื่อง					
3.4 ความกระตือรือร้นเอาใจใส่ในการบริการ					
3.5 ความเท่าเทียมในการให้บริการ					

รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
4. สิ่งอำนวยความสะดวก 4.1 ความเหมาะสมของสิ่งอำนวยความสะดวกในภาพรวม (ที่จอดรถ/ห้องสุขา/จุดบริการน้ำดื่ม/กายภาพอื่น ๆ)					
4.2 ความเพียงพอของที่นั่งระหว่างรอรับบริการ					
4.3 ความทันสมัยและเพียงพอของวัสดุอุปกรณ์ที่ให้บริการ					
4.4 ความชัดเจนของแผนผังหรือป้ายบอกจุดให้บริการ					

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ .

_____

_____

_____

_____

_____