



# ความพึงพอใจของผู้รับบริการ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดปัตตานี

องค์การบริหารส่วนตำบลบือระ  
อำเภอสายบุรี





คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์  
วิทยาเขตปัตตานี

หนังสือสำคัญฉบับนี้ให้ไว้เพื่อแสดงว่า

**องค์การบริหารส่วนตำบลปิยะระ**

ได้รับการประเมินความพึงพอใจจากประชาชน เจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานของรัฐ  
หน่วยงานเอกชนที่มารับบริการ หรือติดต่อองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปี 2561 โดยมี  
ค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ 100.00 คิดเป็นผลการประเมิน 10 คะแนน

ผลการประเมินดังกล่าวสามารถนำไปใช้เสนอขอรับรางวัลประจำปี  
ขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นได้

ออกให้ ณ วันที่ 19 เดือน พฤศจิกายน พ.ศ. 2561

(รองศาสตราจารย์ ดร.เอกรินทร์ สังข์ทอง)  
คณบดีคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์  
วิทยาเขตปัตตานี

สถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาที่ได้รับมอบหมายจากองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดปัตตานี  
เป็นหน่วยสำรวจและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ



ผลการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ  
องค์การบริหารส่วนตำบลบ่อระ

มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ  
ตัวชี้วัด ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ผลการประเมิน

1. ค่าร้อยละความพึงพอใจในภาพรวมและจำแนกตามกรอบงาน

กรอบงาน	จำนวนตัวอย่าง		ค่าร้อยละความพึงพอใจ
	พอใจ	ทั้งหมด	
1) งานด้านการศึกษา	48	48	100.00
2) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	35	35	100.00
3) งานด้านรายได้และภาษี	37	37	100.00
4) งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ	30	30	100.00
ค่าเฉลี่ยภาพรวม			100.00

2. คะแนนผลการประเมิน

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

รับรองผลการประเมิน

ผลการประเมินดังกล่าว มีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้

ลงชื่อ .....  
(ดร.จิระวัฒน์ ต้นสกุล)

กรรมการ

ลงชื่อ .....  
(รองศาสตราจารย์ ดร.วิรินทร์ อักษรนิตย์)

กรรมการ

ลงชื่อ .....  
(รองศาสตราจารย์ ดร.เอกรินทร์ สังข์ทอง)

ประธาน

ประธาน

## 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) อิปตีดาอียะฮ.  
 9) มุตะวะซีเกาะฮ.  10) ชานาวิยะห์  11) อื่นๆ 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) อื่นๆ .....
5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ..... บาท
6. จำนวนครั้งที่ติดต่อขอใช้บริการหน่วยงาน ในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา ..... ครั้ง

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของหน่วยงาน งานด้าน.....

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					
4. สิ่งอำนวยความสะดวก					
4.1 ความเหมาะสมของสิ่งอำนวยความสะดวกในภาพรวม (ที่จอดรถ/ห้องสุขา/จุดบริการน้ำดื่ม/กายภาพอื่นๆ)					
4.2 ความเพียงพอของที่นั่งระหว่างรอรับบริการ					
4.3 ความทันสมัยและเพียงพอของวัสดุอุปกรณ์ที่ให้บริการ					
4.4 ความชัดเจนของแผนผังหรือป้ายบอกจุดให้บริการ					

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ.....