



คณะศึกษาศาสตร์
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

2565

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ
องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดปัตตานี

องค์การบริหารส่วนตำบลกะรุบี

อำเภอเกาะพ้อ จังหวัดปัตตานี



หนังสือสำคัญฉบับนี้ให้ไว้เพื่อแสดงว่า

องค์การบริหารส่วนตำบลกะรุปี อำเภอกะป้อ จังหวัดปัตตานี

ได้รับการประเมินความพึงพอใจจากประชาชน เจ้าหน้าที่รัฐ ผู้แทนหน่วยงานรัฐ และผู้แทนหน่วยงานเอกชน
ที่มาใช้บริการหรือติดต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ปีงบประมาณ 2565 ผลการประเมินในภาพรวม พบว่า
ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 100.00 คิดเป็นผลประเมินระดับ 10 คะแนน โดยท่านสามารถนำ
ผลประเมินดังกล่าวไปใช้เป็นหลักฐานเพื่อเสนอขอรับรางวัลประจำปีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต่อไป

ออกให้ ณ วันที่ 15 เดือน พฤศจิกายน พ.ศ.2565



(รองศาสตราจารย์ ดร.เอกรินทร์ สังข์ทอง)

คณบดีคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

วิทยาเขตปัตตานี

สถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาที่ได้รับมอบหมายจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดปัตตานี

ให้เป็นหน่วยสำรวจและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ปีงบประมาณ 2565

ความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดปัตตานี
องค์การบริหารส่วนตำบลกะรุปี อำเภอกะพ้อ จังหวัดปัตตานี
ปีงบประมาณ 2565

การประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลกะรุปี อำเภอกะพ้อ จังหวัดปัตตานี ปีงบประมาณ 2565 ใช้วิธีสำรวจข้อมูลด้วยแบบสอบถาม ครอบคลุมการให้บริการ 4 งาน แต่ละงานประกอบด้วยมิติคุณภาพการให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ช่องทางการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก มีผู้ให้ข้อมูลเป็นประชาชน เจ้าหน้าที่จากหน่วยงานรัฐและเอกชนที่รับบริการในพื้นที่จำนวน 200 คน เก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างวันที่ 20 กันยายน ถึงวันที่ 20 ตุลาคม 2565 มีการตรวจสอบความถูกต้องครบถ้วนของข้อมูลที่ได้ก่อนนำมาวิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงบรรยายและร้อยละ ความพึงพอใจในภาพรวม การประเมินความพึงพอใจพิจารณาจากค่าเฉลี่ยร้อยละความพึงพอใจจากงานที่สำรวจทั้งหมด มี คะแนน 0-10 ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลกะรุปี อำเภอกะพ้อ จังหวัดปัตตานี สรุปได้ดังนี้

ตารางที่ 1

ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการและผลการประเมินความพึงพอใจในภาพรวม

กรอบคุณงาน	จำนวนตัวอย่าง		ร้อยละความ พึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ร้อยละ	คะแนน ประเมิน
	พอใจ	ทั้งหมด			
1. งานรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ	51	51	100.00	100.00	10
2. งานจดทะเบียนพาณิชย์	46	46	100.00		
3. งานจัดเก็บภาษี	50	50	100.00		
4. งานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	53	53	100.00		

เกณฑ์การประเมิน:

คะแนน 10 หมายถึง มีค่าเฉลี่ยร้อยละมากกว่า 95 คะแนน 9 หมายถึง มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 91-95 คะแนน 8 หมายถึง มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 86-90 คะแนน 7 หมายถึง มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 81-85
 คะแนน 6 หมายถึง มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 76-80 คะแนน 5 หมายถึง มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 71-75 คะแนน 4 หมายถึง มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 66-70 คะแนน 3 หมายถึง มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 61-65
 คะแนน 2 หมายถึง มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 56-60 คะแนน 1 หมายถึง มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 51-55 คะแนน 0 หมายถึง มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 0-50



ส่วนที่ 2 ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ผลวิเคราะห์ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการจำแนกตามงาน พบว่า งานรักษาความสะอาด มีร้อยละความพึงพอใจเท่ากับ 100.00 งานจดทะเบียนพาณิชย์มีร้อยละความพึงพอใจเท่ากับ 100.00 งานจัดเก็บภาษีมีร้อยละความพึงพอใจเท่ากับ 100.00 และงานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมมีร้อยละความพึงพอใจเท่ากับ 100.00 ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยร้อยละเท่ากับ 100.00

ตารางที่ 8

ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวมและจำแนกตามงาน

กรอบงาน	พอใจ		ไม่พอใจ		รวม	
	n	%	n	%	n	%
1. งานรักษาความสะอาด	51	100.00			51	100.00
2. งานจดทะเบียนพาณิชย์	46	100.00			46	100.00
3. งานจัดเก็บภาษี	50	100.00			50	100.00
4. งานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	53	100.00			53	100.00
ค่าเฉลี่ยร้อยละ		100.00				

