



รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชน
ที่มีต่อการใช้บริการ ประจำปี ๒๕๖๓

องค์การบริหารส่วนตำบลลำเลียง
อำเภอกะบุรี จังหวัดระนอง

รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลลำเลียง อำเภอกะบุรี จังหวัดระนอง

รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลำเลียง อำเภอกะบุรี จังหวัดระนอง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ ฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ และรับทราบปัญหา อุปสรรค ข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการให้บริการตามภารกิจขององค์การบริหารส่วนตำบลลำเลียง อำเภอกะบุรี จังหวัดระนอง การประเมินในครั้งนี้เป็นการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามความพึงพอใจของงานตามภารกิจที่หน่วยงานให้บริการหลักประกอบด้วย (๑) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ (๒) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (๓) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และมีคำถามปลายเปิดเพื่อให้ได้ข้อมูลความต้องการของประชาชน และข้อเสนอแนะในเชิงคุณภาพร่วมด้วย

จากการประเมินพบว่าประชาชนผู้ให้บริการมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลำเลียง อำเภอกะบุรี จังหวัดระนอง ประจำปี ๒๕๖๓ ในระดับพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๗๘.๐๗

๑. ระดับความพึงพอใจของผู้บริการที่มีต่อการให้บริการ

ผลการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้บริการที่มีต่อการให้บริการพบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจดังนี้

- ๑) ในระดับพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๗๘.๐๗
- ๒) ในระดับพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๘.๓๖
- ๓) ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๔.๑๗
- ๔) ในระดับไม่พอใจ คิดเป็นร้อยละ ๘.๑๕

๒. ระดับความพึงพอใจ มีรายละเอียดแต่ละด้านดังนี้

- ๑) ด้านกระบวนการและขั้นตอนที่ให้บริการ พบว่ามีคุณภาพการให้บริการ ในระดับพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๗๘.๘๒ ในระดับพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๘.๕๐ ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๔.๑๕ และในระดับไม่พอใจ คิดเป็นร้อยละ ๘.๕๐
- ๒) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่ามีคุณภาพการให้บริการ ในระดับพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๗๘.๒๔ ในระดับพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๘.๒๐ ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๔.๒๑ และในระดับไม่พอใจ คิดเป็นร้อยละ ๘.๑๕
- ๓) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่ามีคุณภาพการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๗๗.๑๕ ในระดับพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๘.๔๐ ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๔.๑๕ และในระดับไม่พอใจ คิดเป็นร้อยละ ๘.๒๑