



รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชน
ที่มีต่อการให้บริการ ประจำปี ๒๕๖๔

องค์การบริหารส่วนตำบลลำเลียง
อำเภอกระบุรี จังหวัดระนอง

รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลลำเลียง อำเภอกะบุรี จังหวัดระนอง

รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลำเลียง อำเภอกะบุรี จังหวัดระนอง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ ฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ และรับทราบปัญหา อุปสรรค ข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการให้บริการตามภารกิจขององค์การบริหารส่วนตำบลลำเลียง อำเภอกะบุรี จังหวัดระนอง การประเมินในครั้งนี้เป็นการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามความพึงพอใจของงานตามภารกิจที่หน่วยงานให้บริการหลัก ประกอบด้วย (๑) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ (๒) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (๓) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และมีคำถามปลายเปิดเพื่อให้ได้ข้อมูลความต้องการของประชาชน และข้อเสนอแนะในเชิงคุณภาพร่วมด้วย

จากการประเมินพบว่าประชาชนผู้ให้บริการมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลำเลียง อำเภอกะบุรี จังหวัดระนอง ประจำปี ๒๕๖๔ ในระดับพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๗๕

๑. ระดับความพึงพอใจของผู้บริการที่มีต่อการให้บริการ

ผลการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้บริการที่มีต่อการให้บริการพบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจดังนี้

- | | |
|-------------------|---------------------|
| ๑) ในระดับพอใจมาก | คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๒๕ |
| ๒) ในระดับพอใจ | คิดเป็นร้อยละ ๙.๓๘ |
| ๓) ในระดับปานกลาง | คิดเป็นร้อยละ ๒.๑๕ |
| ๔) ในระดับไม่พอใจ | คิดเป็นร้อยละ ๑.๒๒ |

๒. ระดับความพึงพอใจ มีรายละเอียดแต่ละด้านดังนี้

- ๑) ด้านกระบวนการและขั้นตอนที่ให้บริการ พบว่ามีคุณภาพการให้บริการ ในระดับพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๓๕ ในระดับพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๙.๕๐ ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๒.๐๕ และในระดับไม่พอใจ คิดเป็นร้อยละ ๑.๑๐
- ๒) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่ามีคุณภาพการให้บริการ ในระดับพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๔๐ ในระดับพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๙.๗๕ ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๒.๑๐ และในระดับไม่พอใจ คิดเป็นร้อยละ ๑.๐๕
- ๓) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่ามีคุณภาพการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๕๐ ในระดับพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๙.๓๔ ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๒.๓๐ และในระดับไม่พอใจ คิดเป็นร้อยละ ๐.๘๖

ข้อเสนอแนะ

๑. ควรมีการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรอย่างสม่ำเสมอเพื่อปลูกฝังและสร้าง จิตสำนึกในงานบริการและ ให้มีความรู้ความสามารถในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศใหม่ ๆ มาใช้ ในการปฏิบัติงาน เพื่อให้การปฏิบัติงานมี ประสิทธิภาพ สะดวกและรวดเร็วยิ่งขึ้น

๒. ควรพัฒนาด้านสถานที่/ สิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้พิการที่มารับบริการ

๓. ควรมีการนำวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยและเพียงพอต่อการให้ บริการมาใช้ในการ ปฏิบัติงาน เพื่อความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการประชาชน

๔. ควรมีการให้บริการนอกเวลาราชการ หรือการออกหน่วยบริการเคลื่อนที่เพื่อเป็น การอำนวยความสะดวก ให้ประชาชนในพื้นที่ได้รับบริการอย่างทั่วถึง เนื่องจากผู้รับบริการบางคน อาจมีภารกิจในงานประจำของ ตนเอง หรืออาจไม่สะดวกในการที่จะมารับบริการ ทำให้ไม่สามารถ เข้าถึงบริการได้ เช่น บริการจัดเก็บภาษีต่าง ๆ, การให้บริการตรวจสอบสุขภาพ, การฉีดยาป้องกันโรค พิษสุนัขบ้า, การจัดประชุมต่าง ๆ ฯลฯ

๕. ควรมีจัดทำคู่มือประชาชนแจกจ่ายให้กับประชาชนในทุกครัวเรือนเพื่อให้ ประชาชนทราบรายละเอียด ขั้นตอน และวิธีการติดต่อขอการรับบริการทุกประเภท และสามารถ จัดเตรียมเอกสาร หลักฐานได้ครบถ้วนถูกต้อง สามารถมาติดต่อได้แล้วเสร็จในครั้งเดียว
