



รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชน  
ที่มีต่อการให้บริการ ประจำปี ๒๕๖๕

องค์การบริหารส่วนตำบลลำเลียง  
อำเภอกระบุรี จังหวัดระนอง

## รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลลำเลียง อำเภอกะบุรี จังหวัดระนอง

รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลำเลียง อำเภอกะบุรี จังหวัดระนอง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ ฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ และรับทราบปัญหา อุปสรรค ข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการให้บริการตามภารกิจขององค์การบริหารส่วนตำบลลำเลียง อำเภอกะบุรี จังหวัดระนอง การประเมินในครั้งนี้เป็นการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามความพึงพอใจของงานตามภารกิจที่หน่วยงานให้บริการหลัก ประกอบด้วย (๑) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ (๒) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (๓) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และมีคำถามปลายเปิดเพื่อให้ได้ข้อมูลความต้องการของประชาชน และข้อเสนอแนะในเชิงคุณภาพร่วมด้วย

จากการประเมินพบว่าประชาชนผู้ให้บริการมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลำเลียง อำเภอกะบุรี จังหวัดระนอง ประจำปี ๒๕๖๕ ในระดับพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๘๕

### ๑. ระดับความพึงพอใจของผู้บริการที่มีต่อการให้บริการ

ผลการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้บริการที่มีต่อการให้บริการพบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจดังนี้

- ๑) ในระดับพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๘๕
- ๒) ในระดับพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๗.๕๙
- ๓) ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๔.๕๖
- ๔) ในระดับไม่พอใจ คิดเป็นร้อยละ ๐

### ๒. ระดับความพึงพอใจ มีรายละเอียดแต่ละด้านดังนี้

- ๑) ด้านกระบวนการและขั้นตอนที่ให้บริการ พบว่ามีคุณภาพการให้บริการ ในระดับพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๖๖ ในระดับพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๗.๗๕ ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๔.๖๑ และในระดับไม่พอใจ คิดเป็นร้อยละ -
- ๒) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่ามีคุณภาพการให้บริการ ในระดับพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๗๐ ในระดับพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๗.๖๔ ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๔.๓๓ และในระดับไม่พอใจ คิดเป็นร้อยละ -
- ๓) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่ามีคุณภาพการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๒๑ ในระดับพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๗.๔๐ ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๔.๕๑ และในระดับไม่พอใจ คิดเป็นร้อยละ -