



รายงาน

ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ขององค์การบริหารส่วนตำบลนางตะเคียน

ปีงบประมาณ ๒๕๖๔

ประเมินโดยผู้มาใช้บริการ

รายงานสรุปการประเมิน

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลนางตะเคียน ประเมินความพึงพอใจ ๔ ด้านคือ ๑) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ๒) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ๔) ด้านการบริการที่ควรปรับปรุง ตัวอย่างที่ใช้ในการประเมินครั้งนี้ คือประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลนางตะเคียน จำนวน ๕๐ คน เก็บข้อมูลด้วยแบบประเมินความพึงพอใจในแต่ละด้าน วิเคราะห์ข้อมูล โดย ประเมินด้วยสถิติ ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ร้อยละความพึงพอใจและวิเคราะห์เนื้อหาในส่วนของข้อเสนอแนะ

ผลของการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการทั้ง ๔ ด้าน พบว่า

ด้านที่ ๑ ความพึงพอใจต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ ๙๒.๑๕

ด้านที่ ๒ ความพึงพอใจต่อด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ ๙๐.๕๐

ด้านที่ ๓ ความพึงพอใจต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๙๕

สรุปคะแนนความพึงพอใจทั้ง ๔ ด้านผู้รับบริการ มีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ ๙๒.๑๕

ด้านที่ ๔ ปัญหาที่ควรปรับปรุงมากที่สุด

ด้านข้อมูลข่าวสารที่ให้บริการแก่ประชาชน คิดเป็นร้อยละ ๕๘

ด้านสถานที่ในการรับบริการข้อมูลข่าวสาร คิดเป็นร้อยละ ๑๒

ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน คิดเป็นร้อยละ ๑๐

ด้านบริการการอนุญาตก่อสร้างอาคาร คิดเป็นร้อยละ ๑๐

ด้านการชำระภาษี คิดเป็นร้อยละ ๒

ด้านวิธีการเข้ามามีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผน คิดเป็นร้อยละ ๔

ด้านอื่นๆ คิดเป็นร้อยละ ๔