

รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ  
เทศบาลตำบลบางปู อำเภอยะหริ่ง จังหวัดปัตตานี

รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของเทศบาลตำบลบางปู อำเภอยะหริ่ง จังหวัดปัตตานี ปีงบประมาณ 2563 ฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ และรับทราบปัญหา อุปสรรค ของประชาชนที่มีต่อการให้บริการตามภารกิจของเทศบาลตำบลบางปู อำเภอยะหริ่ง จังหวัดปัตตานี การประเมินในครั้งนี้เป็นการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามความพึงพอใจของงานตามภารกิจที่หน่วยงานให้บริการเป็นหลัก ประกอบด้วย (1) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ (2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (3) ด้านช่องทางการให้บริการ และ (4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

จากผลการประเมินพบว่าประชาชนผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการของเทศบาลตำบลบางปู อำเภอยะหริ่ง จังหวัดปัตตานี ในปีงบประมาณ 2563 ด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย 121.17 คิดเป็นร้อยละ 93.21 คุณภาพการให้บริการระดับ 9

1. ระดับความพึงพอใจของผู้บริการที่มีต่อให้บริการ

ผลการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้บริการที่มีต่อการให้บริการพบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย 121.17 คิดเป็นร้อยละ 93.21 คุณภาพของการให้บริการระดับ 9 มีรายละเอียดแต่ละด้าน ดังนี้

- 1) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ พบว่ามีคุณภาพการให้บริการในระดับ 9 คะแนนเฉลี่ย 23.19 คิดเป็นร้อยละ 92.76 ประเด็นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุดคือ ขั้นตอนในการให้บริการมีความคล่องตัว ไม่ซับซ้อน (ค่าเฉลี่ย 4.65)
- 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่ามีคุณภาพการให้บริการในระดับ 9 คะแนนเฉลี่ย 37.33 คิดเป็นร้อยละ 93.33 ประเด็นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุดคือ มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.69)
- 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่ามีคุณภาพการให้บริการในระดับ 9 คะแนนเฉลี่ย 18.59 คิดเป็น ร้อยละ 92.93 ประเด็นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุดคือ ความเหมาะสมของสถานที่ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.65)
- 4) ด้านคุณภาพการให้บริการ พบว่ามีคุณภาพการให้บริการในระดับ 9 คะแนนเฉลี่ย 18.59 คิดเป็นร้อยละ 92.93 ประเด็นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุดคือ ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ (ค่าเฉลี่ย 4.72)