**รายงานประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ**

**องค์การบริหารส่วนตำบลร่อนพิบูลย์ อำเภอร่อนพิบูลย์ จังหวัดนครศรีธรรมราช**

รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลร่อนพิบูลย์ อำเภอร่อนพิบูลย์ จังหวัดนครศรีธรรมราช ปีงบประมาณ 2563 ฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการและรับทราบปัญหา อุปสรรค ข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการให้บริการตามภารกิจขององค์การบริหารส่วนตำบลร่อนพิบูลย์ อำเภอร่อนพิบูลย์ จังหวัดนครศรีธรรมราช การประเมินครั้งนี้เป็นการศึกษาวิจัยปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามความพึงพอใจของงานตามภารกิจที่หน่วยงานให้บริการเป็นหลักประกอบด้วย (1) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ (2) ด้านช่องทางการให้บริการ (3) ด้านเจ้าหน้าที่ บุคลากร ผู้ให้บริการ และ (4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

จากผลการประเมินพบว่าประชาชนผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลร่อนพิบูลย์ อำเภอร่อนพิบูลย์ จังหวัดนครศรีธรรมราช ในปีงบประมาณ 2563 โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 หรือร้อยละ 95.25

1. **ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ**

ผลการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการพบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 หรือร้อยละ 95.25 มีรายละเอียดแต่ละด้านดังนี้

1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 หรือร้อยละ 95.60
2. ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 หรือร้อยละ 95.04
3. ด้านเจ้าหน้าที่ บุคลากร ผู้ให้บริการ พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 หรือร้อยละ 95.57
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.74 หรือร้อยละ 94.83
5. **ระดับความพึงพอใจ จำแนกตามงานที่ให้บริการ ดังนี้**
6. งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 หรือร้อยละ 96.73
7. งานด้านรายได้และภาษี พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 หรือร้อยละ 95.35
8. งานด้านพัฒนาชุมชนหรือสวัสดิการสังคม พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.74 หรือร้อยละ 94.83
9. งานด้านส่งเสริมกลุ่มอาชีพ พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 หรือร้อยละ 94.91
10. สรุปรายละเอียดของการประเมินความพึงพอใจตามภารกิจ 4 ด้าน

จากการประเมินพบ่าการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลร่อนพิบูลย์ มีคะแนนเฉลี่ยรวม 4.84 หรือร้อยละ 96.73 โดยมีรายละเอียดในด้านต่าง ๆ ดังนี้

1. งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
2. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่าประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.92 หรือร้อยละ 98.40
3. ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่าประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 หรือร้อยละ 96.00
4. ด้านเจ้าหน้าที่ บุคลากรผู้ให้บริการ พบว่าประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 หรือร้อยละ 96.00
5. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 หรือร้อยละ 96.67
6. งานด้านรายได้ และภาษี
7. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่าประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 หรือร้อยละ 95.35
8. ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่าประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 หรือร้อยละ 95.13
9. ด้านเจ้าหน้าที่ บุคลากรผู้ให้บริการ พบว่าประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 หรือร้อยละ 95.86
10. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 หรือร้อยละ 95.01
11. งานด้านพัฒนาชุมชนหรือสวัสดิการสังคม
12. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่าประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 หรือร้อยละ 95.86
13. ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่าประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.74 หรือร้อยละ 94.76
14. ด้านเจ้าหน้าที่ บุคลากรผู้ให้บริการ พบว่าประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.74 หรือร้อยละ 94.80
15. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.70 หรือร้อยละ 94.05
16. งานด้านส่งเสริมกลุ่มอาชีพ
17. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่าประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 หรือร้อยละ 97.60
18. ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่าประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.68 หรือร้อยละ 93.60
19. ด้านเจ้าหน้าที่ บุคลากรผู้ให้บริการ พบว่าประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.67 หรือร้อยละ 93.33
20. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 หรือร้อยละ 95.33