



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลนาข่า

ที่ พช ๗๕๔๐๑/

วันที่ ๒ พฤศจิกายน ๒๕๖๓

เรื่อง รายงานการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตจังหวัดเพชรบูรณ์ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓

เรียน นายกององค์การบริหารส่วนตำบลนาข่า

สิ่งที่ส่งมาด้วย รายงานการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตจังหวัดเพชรบูรณ์ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ จำนวน ๑ เล่ม

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลนาข่าได้เข้ารับการตรวจประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ ที่ผ่านมา นั้น

บัดนี้บัณฑิตมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาลัยสงฆ์พ้อขุนผาเมืองเพชรบูรณ์ ได้ประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการในภาพรวมขององค์การบริหารส่วนตำบลนาข่า ค่าเฉลี่ย ๔.๓๘ เท่ากับ ร้อยละ ๘๗.๕๐ ค่าคะแนนที่ได้รับ คือ ๘ คะแนน รายละเอียดตามสิ่งที่ส่งมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ลงชื่อ

(นายรุ่งศักดิ์ หาญกิจรุ่ง)
หัวหน้าสำนักปลัด

ลงชื่อ

(นายสาธิต สุทธิพันธ์)
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลนาข่า

ลงชื่อ

(นายสีไพร ชุ่มเพ็ญ)
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลนาข่า



รายงานการประเมิน

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ
ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตจังหวัดเพชรบูรณ์
ประจำปีงบประมาณ 2563

เสนอ

องค์การบริหารส่วนตำบลนาซ่า
อำเภอหล่มเก่า จังหวัดเพชรบูรณ์

จัดทำโดย

มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
วิทยาลัยสงฆ์แพ้อยุณพามือเมือง เพชรบูรณ์

หนังสือรับรองผลการประเมิน

มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาลัยสงฆ์พ้อขุนผาเมือง เพชรบูรณ์ ได้ทำการสำรวจเพื่อการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลนาข่า อำเภอหล่มเก่า จังหวัดเพชรบูรณ์ ปีงบประมาณ 2563 ในการให้บริการ 4 ด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยศึกษาข้อมูลจากผู้ให้บริการจำนวน 4 งาน ได้แก่ 1) งานด้านการศึกษา 2) งานด้านเทศกิจหรือบรรเทาสาธารณภัย 3) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม 4) งานด้านสาธารณสุข จำนวน 198 คน สามารถจำแนกความพึงพอใจของผู้รับบริการแต่ละภารกิจงานได้ดังนี้

1) ความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยภาพรวมที่มีต่องานด้านการศึกษา อยู่ในระดับมากที่สุด คิดค่าเฉลี่ยรวม 4.39 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวม 0.58 ตามตารางนี้

ข้อที่	รายการประเมินความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผลระดับความพึงพอใจ
1	ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.02	1.21	มาก
2	ด้านช่องทางการให้บริการ	4.54	0.85	มากที่สุด
3	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.46	0.87	มากที่สุด
4	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.55	0.84	มากที่สุด
เฉลี่ยรวม		4.39	0.58	มากที่สุด

2) ความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยภาพรวมที่มีต่องานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย อยู่ในระดับมากที่สุด คิดค่าเฉลี่ยรวม 4.21 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวม 0.97 ตามตารางนี้

ข้อที่	รายการประเมินความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผลระดับความพึงพอใจ
1	ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.25	1.14	มากที่สุด
2	ด้านช่องทางการให้บริการ	4.33	1.05	มากที่สุด
3	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.30	1.01	มากที่สุด
4	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	3.95	0.86	มาก
เฉลี่ยรวม		4.21	0.97	มากที่สุด

3) ความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยภาพรวมที่มีต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม อยู่ในระดับมากที่สุด คิดค่าเฉลี่ยรวม 4.47 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวม 1.01 ตามตารางนี้

ข้อที่	รายการประเมินความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผลระดับความพึงพอใจ
1	ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.45	0.94	มากที่สุด
2	ด้านช่องทางการให้บริการ	4.35	1.05	มากที่สุด
3	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.55	0.97	มากที่สุด
4	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.52	1.01	มากที่สุด
เฉลี่ยรวม		4.47	1.01	มากที่สุด

4) ความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยภาพรวมที่มีต่องานด้านสาธารณสุข อยู่ในระดับมากที่สุด คิดค่าเฉลี่ยรวม 4.44 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวม 1.07 ตามตารางนี้

ข้อที่	รายการประเมินความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผลระดับความพึงพอใจ
1	ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.40	1.08	มากที่สุด
2	ด้านช่องทางการให้บริการ	4.39	1.12	มากที่สุด
3	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.51	1.05	มากที่สุด
4	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.44	1.02	มากที่สุด
เฉลี่ยรวม		4.44	1.07	มากที่สุด

สำหรับผลการพิจารณาเป็นงานปรากฏว่า งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีความพอใจมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.47 และร้อยละ 89.34 รองลงมาคือ งานด้านสาธารณสุข มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.44 และร้อยละ 88.70 งานด้านการศึกษา มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.39 และร้อยละ 87.83 งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 และร้อยละ 84.15 ตามลำดับ

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาซำ อำเภอห่มเกล้า จังหวัดเพชรบูรณ์ ภารกิจงาน 4 ภารกิจ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 4.38 หรือร้อยละ 87.50 เมื่อเทียบเป็นคะแนนเพื่อประเมินประสิทธิภาพ และประสิทธิผลการปฏิบัติราชการได้เท่ากับ 8 คะแนน



(ดร.วิรัตน์ ฉัตรวิโรจน์)

รองผู้อำนวยการฝ่ายกิจการทั่วไป
มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
วิทยาลัยสงฆ์พ้อขุนผาเมือง เพชรบูรณ์

ตารางที่ 4.22 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการในภาพรวมขององค์การบริหารส่วนตำบลนาซำ

ข้อที่	รายการประเมินความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ
1	งานด้านการศึกษา	4.39	87.83
2	งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	4.21	84.15
3	งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	4.47	89.34
4	งานด้านสาธารณสุข	4.44	88.70
เฉลี่ยรวม		4.38	87.50
คะแนนที่ได้			8

จากตารางที่ 4.22 พบว่า ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยภาพรวมที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาซำ ค่าเฉลี่ย 4.38 เท่ากับร้อยละ 87.50 ค่าคะแนนที่ได้รับคือ 8 คะแนน