



รายงานการประเมิน

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ
ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตจังหวัดเพชรบูรณ์
ประจำปีงบประมาณ 2563

เลนอ

องค์การบริหารส่วนตำบลเข้าค้อ ^{*}
อำเภอเข้าค้อ จังหวัดเพชรบูรณ์

จัดทำโดย

มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
วิทยาลัยสหพัฒนาบุนพานเมือง เพชรบูรณ์



รายงานการประเมิน

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ
ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตจังหวัดเพชรบูรณ์

ประจำปีงบประมาณ 2563

เสนอ

องค์การบริหารส่วนตำบลเขาค้อ¹
อำเภอเขาค้อ จังหวัดเพชรบูรณ์

จัดทำโดย

มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
วิทยาลัยสหชีพอุบัติเมือง เพชรบูรณ์

หนังสือรับรองผลการประเมิน

มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาลัยสงฆ์พ่อขุนพามีองเพชรบูรณ์ได้ทำการสำรวจเพื่อการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานบริการสาธารณขององค์กร บริหารส่วนตำบลเข้าค้อ อำเภอเข้าค้อ จังหวัดเพชรบูรณ์ ปีงบประมาณ 2563 ใน การให้บริการ 4 ด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยศึกษาข้อมูลจากผู้ใช้บริการจำนวน 4 งาน ได้แก่ 1) งานด้านการศึกษา 2) งานด้านเศรษฐกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย 3) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม 4) งานด้านสาธารณสุข จำนวน 199 คน สามารถจำแนกความพึงพอใจของผู้รับบริการแต่ละภารกิจงานได้ดังนี้

1) ความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยภาพรวมที่มีต่องานด้านการศึกษา อยู่ในระดับมากที่สุด คิดค่าเฉลี่ยรวม 4.32 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวม 0.40 ตามตารางนี้

ข้อที่	รายการประเมินความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลผลระดับความ พึงพอใจ
1	ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.62	0.52	มากที่สุด
2	ด้านช่องทางการให้บริการ	4.81	0.37	มากที่สุด
3	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.68	0.46	มากที่สุด
4	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.74	0.42	มากที่สุด
เฉลี่ยรวม		4.32	0.42	มากที่สุด

2) ความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยภาพรวมที่มีต่องานด้านเศรษฐกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย อยู่ในระดับมากที่สุด คิดค่าเฉลี่ยรวม 4.67 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวม 0.56 ตามตารางนี้

ข้อที่	รายการประเมินความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลผลระดับความ พึงพอใจ
1	ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.72	0.44	มากที่สุด
2	ด้านช่องทางการให้บริการ	4.63	0.63	มากที่สุด
3	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.58	0.62	มากที่สุด
4	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.76	0.42	มากที่สุด
เฉลี่ยรวม		4.67	0.56	มากที่สุด

3) ความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยภาพรวมที่มีต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม อยู่ในระดับมากที่สุด คิดค่าเฉลี่ยรวม 4.71 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวม 0.49 ตามตารางนี้

ข้อที่	รายการประเมินความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลผลระดับความ พึงพอใจ
1	ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.72	0.44	มากที่สุด
2	ด้านช่องทางการให้บริการ	4.66	0.54	มากที่สุด
3	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.65	0.55	มากที่สุด
4	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.81	0.37	มากที่สุด
เฉลี่ยรวม		4.71	0.49	มากที่สุด

4) ความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยภาพรวมที่มีต่องานด้านสาธารณสุข อยู่ในระดับมากที่สุด คิดค่าเฉลี่ยรวม 4.74 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวม 0.42 ตามตารางนี้

ข้อที่	รายการประเมินความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลผลระดับความ พึงพอใจ
1	ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.68	0.47	มากที่สุด
2	ด้านช่องทางการให้บริการ	4.66	0.48	มากที่สุด
3	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.81	0.39	มากที่สุด
4	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.80	0.39	มากที่สุด
เฉลี่ยรวม		4.74	0.42	มากที่สุด

สำหรับผลการพิจารณาเป็นงานปракวิว่างานด้านสาธารณสุข มีความพอใจมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.74 และร้อยละ 94.74 รองลงมาคือ งานด้านการศึกษา มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.72 และร้อยละ 94.31 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.71 และร้อยละ 94.18 งานด้านเทคโนโลยีหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.67 และร้อยละ 93.44 ตามลำดับ

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์กรบริหารส่วน
ตำบลขาค้อ อําเภอเขาค้อ จังหวัดเพชรบูรณ์ การกิจงาน 4 ภารภิจ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจในระดับ
มากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 4.71 หรือร้อยละ 94.17 เมื่อเทียบเป็นคะแนนเพื่อประเมิน
ประสิทธิภาพ และประสิทธิผลการปฏิบัตรราชการได้เท่ากับ ๙ คะแนน

(ดร.วิรัตน์ ฉัตรวิโรจน์)
รองผู้อำนวยการฝ่ายกิจการทั่วไป
มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
วิทยาลัยสงฆ์พ่อขุนผ้าเมืองเพชรบูรณ์