

รายงานการประเมิน

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ
ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตจังหวัดเพชรบูรณ์
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒

เสนอ

องค์การบริหารส่วนตำบลซับพุทธา
อำเภอชนแดน จังหวัดเพชรบูรณ์

จัดทำโดย

มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
วิทยาลัยสงฆ์พ้อขุนผาเมือง เพชรบูรณ์

หนังสือรับรองผลการประเมิน

มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาลัยสงฆ์พ้อขุนหาเมือง เพชรบูรณ์ได้ทำการสำรวจเพื่อการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลชัยพฤกษ์ อำเภอชนแดน จังหวัดเพชรบูรณ์ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ ในการให้บริการ ๔ ด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยศึกษาข้อมูลจากผู้ให้บริการจำนวน ๔ งาน ได้แก่ ๑) งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ๒) งานด้านรายได้หรือภาษี ๓) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ๔) งานด้านสาธารณสุข จำนวน ๑๓๔ คน สามารถจำแนกความพึงพอใจของผู้รับบริการแต่ละภารกิจงานได้ดังนี้

๑) งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยภาพรวมที่มีต่องานด้านรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ อยู่ในระดับ มากที่สุด คิดค่าเฉลี่ยรวม ๔.๓๓ และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวม ๐.๕๔ ตามตารางนี้

ข้อที่	รายการประเมินความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผลระดับความพึงพอใจ
๑	ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๔.๖๓	๐.๕๓	มากที่สุด
๒	ด้านช่องทางการให้บริการ	๔.๑๒	๐.๕๕	มาก
๓	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๗๓	๐.๕๓	มากที่สุด
๔	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๓.๗๖	๐.๖๒	มาก
เฉลี่ยรวม		๔.๓๓	๐.๕๔	มากที่สุด

๒) งานด้านรายได้หรือภาษี ความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยภาพรวมที่มีต่องานด้านรายได้หรือภาษี อยู่ในระดับ มากที่สุด คิดค่าเฉลี่ยรวม ๔.๒๖ และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวม ๐.๕๔ ตามตารางนี้

ข้อที่	รายการประเมินความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผลระดับความพึงพอใจ
๑	ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๔.๗๐	๐.๕๖	มากที่สุด
๒	ด้านช่องทางการให้บริการ	๓.๕๑	๐.๕๔	มาก
๓	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๓๖	๐.๕๕	มากที่สุด
๔	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๓.๖๕	๐.๖๓	มาก
เฉลี่ยรวม		๔.๒๖	๐.๕๔	มากที่สุด

๓) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยภาพรวมที่มี
ต่อ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม อยู่ในระดับ มากที่สุด คิดค่าเฉลี่ยรวม ๔.๓๗ และค่าส่วน
เบี่ยงเบนมาตรฐานรวม ๐.๖๒ ตามตารางนี้

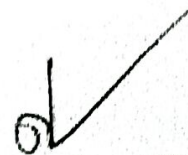
ข้อที่	รายการประเมินความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลผลระดับความ พึงพอใจ
๑	ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๔.๔๘	๐.๕๖	มากที่สุด
๒	ด้านช่องทางการให้บริการ	๓.๙๒	๐.๖๐	มาก
๓	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๔๓	๐.๖๘	มากที่สุด
๔	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๔๕	๐.๕๒	มากที่สุด
เฉลี่ยรวม		๔.๓๗	๐.๖๒	มากที่สุด

๔) งานด้านสาธารณสุข ความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยภาพรวมที่มีต่อ งานด้านสาธารณสุข
อยู่ในระดับ มากที่สุด คิดค่าเฉลี่ยรวม ๔.๓๕ และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวม ๐.๖๕ ตามตารางนี้

ข้อที่	รายการประเมินความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลผลระดับความ พึงพอใจ
๑	ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๔.๓๘	๐.๖๓	มากที่สุด
๒	ด้านช่องทางการให้บริการ	๔.๑๖	๐.๗๒	มาก
๓	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๖๓	๐.๖๕	มากที่สุด
๔	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๒๕	๐.๕๗	มากที่สุด
เฉลี่ยรวม		๔.๓๕	๐.๖๕	มากที่สุด

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจต่อประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
ตำบลพยุหะ อำเภอหนองหาน จังหวัดเพชบูรณ์ การปฏิบัติงาน ๕ การกิจ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจในระดับมาก
ที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ย เท่ากับ ๔.๓๒ หรือร้อยละ ๘๖.๔๐ เมื่อเทียบเป็นคะแนนเพื่อประเมินประสิทธิภาพ
และประสิทธิผลการปฏิบัติราชการได้เท่ากับ ๘ คะแนน

สำหรับผลการพิจารณาเป็นรอบพบว่า งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีความ
พอใจมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๗ และร้อยละ ๙๑.๔ รองลงมาคือ งานด้านสาธารณสุข มีค่า
คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๓๔ และร้อยละ ๘๖.๘ งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ มีค่าคะแนน
เฉลี่ยเท่ากับ ๔.๓๑ และร้อยละ ๘๖.๒ อันดับสุดท้าย งานด้านรายได้หรือภาษี มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๒๖
และร้อยละ ๘๕.๒ ตามลำดับ



(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ สุพท. ศิริ)
มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
วิทยาลัยสงฆ์ขอนแก่นเมือง เพชรบูรณ์