

หนังสือรับรองผลการประเมิน

มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาลัยสงฆ์พืชมือง เพชรบูรณ์ ได้ทำการสำรวจเพื่อการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลเข็กน้อย อำเภอเขาค้อ จังหวัดเพชรบูรณ์ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ ในการให้บริการ ๔ ด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยศึกษาข้อมูลจากผู้ให้บริการจำนวน ๔ งาน ได้แก่ ๑) งานด้านการศึกษา ๒) งานด้านรายได้หรือภาษี ๓) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ๔) ด้านสาธารณสุข จำนวน ๒๐๐ ชุด สามารถจำแนกความพึงพอใจของผู้รับบริการแต่ละภารกิจงานได้ดังนี้

๑) งานด้านการศึกษาอยู่ในระดับมากที่สุด คิดค่าเฉลี่ยรวม ๔.๓๖ และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวม ๐.๕๘ ตามตารางนี้

ข้อที่	รายการประเมินความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผลระดับความพึงพอใจ
๑	ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๔.๒๒	๐.๗๕	มากที่สุด
๒	ด้านช่องทางการให้บริการ	๔.๒๓	๐.๗๔	มากที่สุด
๓	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๕๐	๐.๕๐	มากที่สุด
๔	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๕๑	๐.๕๐	มากที่สุด
เฉลี่ยรวม		๔.๓๖	๐.๕๘	มากที่สุด

๒) ความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยภาพรวมที่มีต่องานด้านรายได้หรือภาษีอยู่ในระดับมากที่สุด คิดค่าเฉลี่ยรวม ๔.๔๖ และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวม ๐.๖๓ ตามตารางนี้

ข้อที่	รายการประเมินความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผลระดับความพึงพอใจ
๑	ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๔.๓๑	๐.๖๕	มากที่สุด
๒	ด้านช่องทางการให้บริการ	๔.๓๓	๐.๗๒	มากที่สุด
๓	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๔๗	๐.๖๕	มากที่สุด
๔	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๗๓	๐.๕๒	มากที่สุด
เฉลี่ยรวม		๔.๔๖	๐.๖๓	มากที่สุด

๓) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยภาพรวมที่มีต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมอยู่ในระดับ มากที่สุด คิดค่าเฉลี่ยรวม ๔.๓๐ และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวม ๐.๗๖ ตามตารางนี้

ข้อที่	รายการประเมินความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผลระดับความพึงพอใจ
๑	ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๔.๒๗	๐.๗๗	มากที่สุด
๒	ด้านช่องทางการให้บริการ	๔.๒๙	๐.๗๔	มากที่สุด
๓	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๓๓	๐.๗๖	มากที่สุด
๔	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๒๙	๐.๗๘	มากที่สุด
เฉลี่ยรวม		๔.๓๐	๐.๗๖	มากที่สุด

๔) งานด้านสาธารณสุข ความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยภาพรวมที่มีต่องานด้านสาธารณสุข อยู่ในระดับ มากที่สุด คิดค่าเฉลี่ยรวม ๔.๔๖ และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวม ๐.๗๖ ตามตารางนี้

ข้อที่	รายการประเมินความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผลระดับความพึงพอใจ
๑	ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๔.๖๕	๐.๔๘	มากที่สุด
๒	ด้านช่องทางการให้บริการ	๔.๕๘	๐.๕๗	มากที่สุด
๓	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๒๙	๐.๘๗	มากที่สุด
๔	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๓๒	๐.๘๔	มากที่สุด
เฉลี่ยรวม		๔.๔๖	๐.๗๖	มากที่สุด

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเข็กน้อย อำเภอเขาค้อ จังหวัดเพชรบูรณ์ ภารกิจงาน ๔ ภารกิจ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ย เท่ากับ ๔.๔๗ หรือร้อยละ ๘๙.๔๑ เมื่อเทียบเป็นคะแนนเพื่อประเมินประสิทธิภาพ และประสิทธิผลการปฏิบัติราชการได้เท่ากับ ๘ คะแนน

สำหรับผลการพิจารณาเป็นงานปรากฏว่า งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีความพอใจมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๙ และร้อยละ ๙๑.๘๙ รองลงมาคือ งานด้านรายได้ภาษีและงานด้านสาธารณสุข มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๔๖ และร้อยละ ๘๙.๒๓ งานด้านงานด้านการศึกษา มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๓๖ และร้อยละ ๘๗.๓๐ ตามลำดับ



(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ สุธล ศิริ)

มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
วิทยาลัยสงฆ์พืชมงคลเมืองเพชรบูรณ์