



รายงานการประเมิน

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ
ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตจังหวัดเพชรบูรณ์
ประจำปีงบประมาณ 2563

เสนอ

องค์การบริหารส่วนตำบลเข็กน้อย
อำเภอเขาค้อ จังหวัดเพชรบูรณ์

จัดทำโดย
มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
วิทยาลัยสงฆ์ພິອຸນພາເມືອງ ເພັຊຣບູຣນ໌

หนังสือรับรองผลการประเมิน

มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาลัยสงฆ์พ้อขุนผาเมือง เพชรบูรณ์ ได้ทำการสำรวจเพื่อการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลเข็กน้อย อำเภอเขาค้อ จังหวัดเพชรบูรณ์ ปีงบประมาณ 2563 ในการให้บริการ 4 ด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยศึกษาข้อมูลจากผู้ให้บริการจำนวน 4 งาน ได้แก่ 1) งานด้านการศึกษา 2) งานด้านรายได้หรือภาษี 3) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม 4) ด้านสาธารณสุข จำนวน 197 ชุด สามารถจำแนกความพึงพอใจของผู้รับบริการแต่ละภารกิจงานได้ดังนี้

1) งานด้านการศึกษา ความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยภาพรวมที่มีต่องานด้านการศึกษา อยู่ในระดับมากที่สุด คิดค่าเฉลี่ยรวม 4.67 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวม 0.60 ตามตารางนี้

ข้อที่	รายการประเมินความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผลระดับความพึงพอใจ
1	ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.57	0.52	มากที่สุด
2	ด้านช่องทางการให้บริการ	4.66	0.58	มากที่สุด
3	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.68	0.58	มากที่สุด
4	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.60	0.63	มากที่สุด
เฉลี่ยรวม		4.67	0.60	มากที่สุด

2) งานด้านรายได้หรือภาษี ความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยภาพรวมที่มีต่องานด้านรายได้หรือภาษี อยู่ในระดับมากที่สุด คิดค่าเฉลี่ยรวม 4.64 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวม 0.60 ตามตารางนี้

ข้อที่	รายการประเมินความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผลระดับความพึงพอใจ
1	ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.67	0.67	มากที่สุด
2	ด้านช่องทางการให้บริการ	4.66	0.61	มากที่สุด
3	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.69	0.58	มากที่สุด
4	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.59	0.62	มากที่สุด
เฉลี่ยรวม		4.64	0.60	มากที่สุด

3) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยภาพรวมที่มี
 ต้องงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมอยู่ในระดับ มากที่สุด คิดค่าเฉลี่ยรวม 4.69 และค่าส่วนเบี่ยงเบน
 มาตรฐานรวม 0.57 ตามตารางนี้

ข้อที่	รายการประเมินความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลผลระดับ ความพึงพอใจ
1	ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.73	0.56	มากที่สุด
2	ด้านช่องทางการให้บริการ	4.69	0.58	มากที่สุด
3	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.66	0.60	มากที่สุด
4	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.68	0.54	มากที่สุด
เฉลี่ยรวม		4.69	0.57	มากที่สุด

4) ด้านสาธารณสุข ความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยภาพรวมที่มีต้องงานด้านสาธารณสุข อยู่ใน
 ระดับ มากที่สุด คิดค่าเฉลี่ยรวม 4.61 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวม 0.53 ตามตารางนี้

ข้อที่	รายการประเมินความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลผลระดับ ความพึงพอใจ
1	ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.57	0.63	มากที่สุด
2	ด้านช่องทางการให้บริการ	4.58	0.54	มากที่สุด
3	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.61	0.54	มากที่สุด
4	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.66	0.51	มากที่สุด
เฉลี่ยรวม		4.61	0.53	มากที่สุด

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล เข็ก
 น้อย อำเภอเขาค้อ จังหวัดเพชรบูรณ์ ภารกิจงาน 4 ภารกิจ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
 มีค่าคะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 4.65 หรือร้อยละ 93.04 เมื่อเทียบเป็นคะแนนเพื่อประเมินประสิทธิภาพ และ
 ประสิทธิภาพการปฏิบัติราชการได้เท่ากับ 9 คะแนน

สำหรับผลการพิจารณาเป็นงานปรากฏว่า งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีความพอใจมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.69 และร้อยละ 93.76 รองลงมาคือ งานด้านการศึกษา มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.67 และร้อยละ 93.41 งานด้านรายได้หรือภาษี มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.64 และร้อยละ 92.88 ตามลำดับ



(ดร.วิรัตน์ จิตโรจน์)

รองผู้อำนวยการฝ่ายกิจการทั่วไป
มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
วิทยาลัยสงฆ์พ้อขุนผาเมือง เพชรบูรณ์