



รายงานการประเมิน

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ
ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตจังหวัดเพชรบูรณ์
ประจำปีงบประมาณ 2563

เสนอ

องค์การบริหารส่วนตำบลหินสาว
อำเภอหล่มเก่า จังหวัดเพชรบูรณ์

จัดทำโดย

มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
วิทยาลัยสงฆ์ພົວພັນພາມືອງ ເພັດຊະບູຣີ



รายงานการประเมิน

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ
ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตจังหวัดเพชรบูรณ์
ประจำปีงบประมาณ 2563

เสนอ

องค์การบริหารส่วนตำบลหินฮาว
อำเภอหล่มเก่า จังหวัดเพชรบูรณ์

จัดทำโดย

มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
วิทยาลัยสงฆ์พ้อขุนผาเมือง เพชรบูรณ์

หนังสือรับรองผลการประเมิน

มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาลัยสงฆ์พ่อบุณผาเมืองเพชรบูรณ์ได้ทำการสำรวจเพื่อการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลหินฮาว อำเภอหล่มเก่า จังหวัดเพชรบูรณ์ ปีงบประมาณ 2563 ในการให้บริการ 4 ด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยศึกษาข้อมูลจากผู้ใช้บริการจำนวน 4 งาน ได้แก่ 1) งานด้านการศึกษา 2) งานด้านรายได้หรือภาษี 3) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม 4) งานด้านสาธารณสุข จำนวน 197 คน สามารถจำแนกความพึงพอใจของผู้รับบริการแต่ละภารกิจงานได้ดังนี้

1) ความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยภาพรวมที่มีต่องานด้านการศึกษา อยู่ในระดับมากที่สุด คิดค่าเฉลี่ยรวม 4.77 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวม 0.43 ตามตารางนี้

ข้อที่	รายการประเมินความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผลระดับความพึงพอใจ
1	ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.78	0.44	มากที่สุด
2	ด้านช่องทางการให้บริการ	4.80	0.41	มากที่สุด
3	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.71	0.47	มากที่สุด
4	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.79	0.41	มากที่สุด
เฉลี่ยรวม		4.77	0.43	มากที่สุด

2) ความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยภาพรวมที่มีต่องานด้านรายได้หรือภาษี อยู่ในระดับมากที่สุด คิดค่าเฉลี่ยรวม 4.75 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวม 0.48 ตามตารางนี้

ข้อที่	รายการประเมินความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผลระดับความพึงพอใจ
1	ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.76	0.45	มากที่สุด
2	ด้านช่องทางการให้บริการ	4.73	0.54	มากที่สุด
3	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.82	0.41	มากที่สุด
4	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.69	0.51	มากที่สุด
เฉลี่ยรวม		4.75	0.48	มากที่สุด

3) ความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยภาพรวมที่มีต่อ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม อยู่ในระดับมากที่สุด คิดค่าเฉลี่ยรวม 4.74 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวม 0.51 ตามตารางนี้

ข้อที่	รายการประเมินความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผลระดับความพึงพอใจ
1	ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.70	0.49	มากที่สุด
2	ด้านช่องทางการให้บริการ	4.77	0.53	มากที่สุด
3	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.70	0.57	มากที่สุด
4	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.81	0.43	มากที่สุด
เฉลี่ยรวม		4.74	0.51	มากที่สุด

4) ความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยภาพรวมที่มีต่องานด้านสาธารณสุข อยู่ในระดับมากที่สุด คิดค่าเฉลี่ยรวม 4.65 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวม 0.64 ตามตารางนี้

ข้อที่	รายการประเมินความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผลระดับความพึงพอใจ
1	ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.72	0.49	มากที่สุด
2	ด้านช่องทางการให้บริการ	4.71	0.59	มากที่สุด
3	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.68	0.59	มากที่สุด
4	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.50	0.74	มากที่สุด
เฉลี่ยรวม		4.65	0.64	มากที่สุด

สำหรับผลการพิจารณาเป็นงานปรากฏว่า งานด้านการศึกษา มีความพอใจมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 และร้อยละ 95.41 รองลงมาคือ งานด้านรายได้หรือภาษี มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 และร้อยละ 95.03 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.74 และร้อยละ 94.89 งานด้านสาธารณสุข มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.65 และร้อยละ 93.03 ตามลำดับ

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
หินฮาว อำเภอหล่มเก่า จังหวัดเพชรบูรณ์ ภารกิจงาน 4 ภารกิจ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจในระดับมาก
ที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 4.73 หรือร้อยละ 94.59 เมื่อเทียบเป็นคะแนนเพื่อประเมินประสิทธิภาพ
และประสิทธิผลการปฏิบัติราชการได้เท่ากับ 9 คะแนน



(ดร.วิรัตน์ ฉัตรวิโรจน์)

รองผู้อำนวยการฝ่ายกิจการทั่วไป
มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
วิทยาลัยสงฆ์พ้อขุนผาเมืองเพชรบูรณ์