



รายงานการประเมิน

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ
ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตจังหวัดเพชรบูรณ์
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒

เสนอ

องค์การบริหารส่วนตำบลบึงกระจับ
อำเภอวิเชียรบุรี จังหวัดเพชรบูรณ์

จัดทำโดย

มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
วิทยาลัยสงฆ์ພໍ່ພັນພາເມືອງ ເພັດຮູບຣຸນີ

หนังสือรับรองผลการประเมิน

มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาลัยสงฆ์พ้อขุนผาเมือง เพชรบูรณ์ ได้ทำการสำรวจเพื่อการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบึงกระจับ อำเภอวิเชียรบุรี จังหวัดเพชรบูรณ์ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ ในการให้บริการ ๔ ด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยศึกษาข้อมูลจากผู้ให้บริการจำนวน ๔ งาน ได้แก่ ๑) งานด้านโยธา การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง ๒) งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ๓) งานด้านการให้บริการจัดเก็บภาษี ๔) งานด้านสาธารณสุข จำนวน ๑๔๗ คน สามารถจำแนกความพึงพอใจของผู้รับบริการแต่ละภารกิจงานได้ดังนี้

๑) งานด้านโยธา การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง ความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยภาพรวมที่มีต่องานด้านโยธา การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง อยู่ในระดับมากที่สุด คิดค่าเฉลี่ยรวม ๔.๒๕ และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวม ๐.๖๓ ตามตารางนี้

| ข้อที่ | รายการประเมินความพึงพอใจ | ค่าเฉลี่ย | ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน | แปลผลระดับความพึงพอใจ |
|--------|-----------------------------|-----------|----------------------|-----------------------|
| ๑ | ด้านขั้นตอนการให้บริการ | ๔.๒๖ | ๐.๖๔ | มากที่สุด |
| ๒ | ด้านช่องทางการให้บริการ | ๔.๑๔ | ๐.๗๒ | มากที่สุด |
| ๓ | ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | ๔.๒๘ | ๐.๕๗ | มากที่สุด |
| ๔ | ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | ๔.๓๑ | ๐.๕๙ | มากที่สุด |
| | เฉลี่ยรวม | ๔.๒๕ | ๐.๖๓ | มากที่สุด |

๒) งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยภาพรวมที่มีต่องานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย อยู่ในระดับมากที่สุด คิดค่าเฉลี่ยรวม ๔.๒๐ และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวม ๐.๖๐ ตามตารางนี้

| ข้อที่ | รายการประเมินความพึงพอใจ | ค่าเฉลี่ย | ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน | แปลผลระดับความพึงพอใจ |
|--------|-----------------------------|-----------|----------------------|-----------------------|
| ๑ | ด้านขั้นตอนการให้บริการ | ๔.๑๗ | ๐.๕๗ | มากที่สุด |
| ๒ | ด้านช่องทางการให้บริการ | ๔.๑๗ | ๐.๖๗ | มากที่สุด |
| ๓ | ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | ๔.๒๒ | ๐.๕๙ | มากที่สุด |
| ๔ | ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | ๔.๒๓ | ๐.๕๕ | มากที่สุด |
| | เฉลี่ยรวม | ๔.๒๐ | ๐.๖๐ | มากที่สุด |

ก) งานด้านการให้บริการจัดเก็บภาษี พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยภาพรวมที่มีต่อ
งานด้านรายได้หรือภาษี อยู่ในระดับมากที่สุด คิดค่าเฉลี่ยรวม ๔.๒๕ และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวม
๐.๕๖ ตามตารางนี้

| ข้อที่ | รายการประเมินความพึงพอใจ | ค่าเฉลี่ย | ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน | แปลผลระดับ ความพึงพอใจ |
|--------|-----------------------------|-----------|--------------------------|---------------------------|
| ๑ | ด้านขั้นตอนการให้บริการ | ๔.๑๙ | ๐.๕๔ | มากที่สุด |
| ๒ | ด้านช่องทางการให้บริการ | ๔.๑๙ | ๐.๖๒ | มากที่สุด |
| ๓ | ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | ๔.๒๓ | ๐.๕๔ | มากที่สุด |
| ๔ | ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | ๔.๓๖ | ๐.๕๐ | มากที่สุด |
| | เฉลี่ยรวม | ๔.๒๕ | ๐.๕๖ | มากที่สุด |

ข) งานด้านสาธารณสุข ความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยภาพรวมที่มีต่องานด้านสาธารณสุข อยู่ใน
ในระดับมากที่สุด คิดค่าเฉลี่ยรวม ๔.๒๙ และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวม ๐.๕๗ ตามตารางนี้

| ข้อที่ | รายการประเมินความพึงพอใจ | ค่าเฉลี่ย | ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน | แปลผลระดับ ความพึงพอใจ |
|--------|-----------------------------|-----------|--------------------------|---------------------------|
| ๑ | ด้านขั้นตอนการให้บริการ | ๔.๒๖ | ๐.๕๘ | มากที่สุด |
| ๒ | ด้านช่องทางการให้บริการ | ๔.๒๒ | ๐.๕๙ | มากที่สุด |
| ๓ | ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | ๔.๒๙ | ๐.๕๖ | มากที่สุด |
| ๔ | ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | ๔.๓๙ | ๐.๕๕ | มากที่สุด |
| | เฉลี่ยรวม | ๔.๒๙ | ๐.๕๗ | มากที่สุด |

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบึง
กระจับ อำเภอลำลูกกา จังหวัดเพชรบูรณ์ ภารกิจงาน ๔ ภารกิจ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจในระดับมาก
ที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ย เท่ากับ ๔.๒๔ หรือร้อยละ ๘๕.๘๘ เมื่อเทียบเป็นคะแนนเพื่อประเมินประสิทธิภาพ
และประสิทธิผลการปฏิบัติราชการได้เท่ากับ ๘ คะแนน

สำหรับผลการพิจารณาเป็นงานปรากฏว่า งานด้านสาธารณสุข มีความพอใจมากที่สุด มีค่าคะแนน
เฉลี่ยเท่ากับ ๔.๒๙ และร้อยละ ๘๕.๘๐ รองลงมาคือ งานด้านโยธา การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง มีค่าคะแนน
เฉลี่ยเท่ากับ ๔.๒๕ และร้อยละ ๘๔.๙๕ งานด้านรายได้หรือภาษี มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๒๕ และร้อยละ
๘๔.๘๑ งานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๒๐ และร้อยละ ๘๓.๙๒
ตามลำดับ



(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ สุปล ศิริ)
มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
วิทยาลัยสงฆ์พ่อนาคเมือง เพชรบูรณ์