



# รายงานการประเมิน

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ  
ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตจังหวัดเพชรบูรณ์  
ประจำปีงบประมาณ 2563

เสนอ

เทศบาลตำบลนาเฉลียง  
อำเภอหนองไผ่ จังหวัดเพชรบูรณ์

จัดทำโดย

มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย  
วิทยาลัยสงฆ์ພໍ່ອຸນພາເມືອງ ເພັຊຣບູຣນ໌



## รายงานการประเมิน

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ  
ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตจังหวัดเพชรบูรณ์  
ประจำปีงบประมาณ 2563

เสนอ

เทศบาลตำบลนาเฉลียง  
อำเภอหนองไผ่ จังหวัดเพชรบูรณ์

จัดทำโดย

มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย  
วิทยาลัยสงฆ์ฟ่อนขุนผาเมือง เพชรบูรณ์

## หนังสือรับรองผลการประเมิน

มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาลัยสงฆ์พ้อขุนผาเมือง เพชรบูรณ์ ได้ทำการสำรวจเพื่อการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลนาเฉลียง อำเภอหนองไผ่ จังหวัดเพชรบูรณ์ ปีงบประมาณ 2563 ในการให้บริการ 4 ด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยศึกษาข้อมูลจากผู้ใช้บริการจำนวน 4 งาน ได้แก่ 1) งานด้านรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ 2) งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย 3) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม 4) งานด้านสาธารณสุข จำนวน 199 คน สามารถจำแนกความพึงพอใจของผู้รับบริการแต่ละภารกิจงานได้ดังนี้

1) งานด้านรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยภาพรวมที่มีต่องานด้านรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดค่าเฉลี่ยรวม 4.60 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวม 0.70 ตามตารางนี้

ข้อที่	รายการประเมินความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผลระดับความพึงพอใจ
1	ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.67	0.49	มากที่สุด
2	ด้านช่องทางการให้บริการ	4.59	0.70	มากที่สุด
3	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.57	0.71	มากที่สุด
4	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.59	0.70	มากที่สุด
เฉลี่ยรวม		4.60	0.70	มากที่สุด

2) งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยภาพรวมที่มีต่องานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย อยู่ในระดับมากที่สุด คิดค่าเฉลี่ยรวม 4.80 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวม 0.39 ตามตารางนี้

ข้อที่	รายการประเมินความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผลระดับความพึงพอใจ
1	ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.80	0.40	มากที่สุด
2	ด้านช่องทางการให้บริการ	4.73	0.43	มากที่สุด
3	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.85	0.35	มากที่สุด
4	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.80	0.40	มากที่สุด
เฉลี่ยรวม		4.80	0.39	มากที่สุด

3) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยภาพรวมที่มีต่อ  
งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม อยู่ในระดับมากที่สุด คิดค่าเฉลี่ยรวม 4.70 และค่าส่วนเบี่ยงเบน  
มาตรฐานรวม 0.45 ตามตารางนี้

ข้อที่	รายการประเมินความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลผลระดับ ความพึงพอใจ
1	ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.69	0.46	มากที่สุด
2	ด้านช่องทางการให้บริการ	4.72	0.45	มากที่สุด
3	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.73	0.45	มากที่สุด
4	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.68	0.47	มากที่สุด
เฉลี่ยรวม		4.70	0.45	มากที่สุด

4) งานด้านสาธารณสุข ความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยภาพรวมที่มีต่องานด้านสาธารณสุข  
อยู่ในระดับมากที่สุด คิดค่าเฉลี่ยรวม 4.76 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวม 0.42 ตามตารางนี้

ข้อที่	รายการประเมินความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลผลระดับ ความพึงพอใจ
1	ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.80	0.39	มากที่สุด
2	ด้านช่องทางการให้บริการ	4.80	0.39	มากที่สุด
3	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.72	0.45	มากที่สุด
4	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.72	0.45	มากที่สุด
เฉลี่ยรวม		4.76	0.42	มากที่สุด

ผลการประเมินความพึงพอใจในการบริการของเทศบาลตำบลนาเฉลียง อำเภอหนองไผ่  
จังหวัดเพชรบูรณ์ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย มีความ  
พอใจมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 หรือร้อยละ 95.93 รองลงมาคือ งานด้านสาธารณสุข มีค่า  
คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 หรือร้อยละ 95.19 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าคะแนนเฉลี่ย  
เท่ากับ 4.70 และร้อยละ 94.08 และงานด้านรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.60  
และร้อยละ 92.00 ตามลำดับ

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลนาเฉลียง  
อำเภอหนองไผ่ จังหวัดเพชรบูรณ์ ภารกิจงาน 4 ภารกิจ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด มีค่า  
คะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 4.72 หรือร้อยละ 94.30 เมื่อเทียบเป็นคะแนนเพื่อประเมินประสิทธิภาพ และ  
ประสิทธิผลการปฏิบัติราชการได้เท่ากับ 9 คะแนน



(ดร.วิรัตน์ ฉัตรวิโรจน์)

รองผู้อำนวยการฝ่ายกิจการทั่วไป  
มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย  
วิทยาลัยสงฆ์พ้อขุนผาเมือง เพชรบูรณ์