



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านฝั้ง (สำนักปลัด)

ที่ นพ ๗๕๗๐๑/

วันที่ ๒๐ มกราคม ๒๕๖๖

เรื่อง เสนอผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ ณ จุดบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านฝั้ง

ตามที่ องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านฝั้ง ได้จัดให้มีจุดประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ ณ จุดให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านฝั้ง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ เพื่อประเมินถึงความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านฝั้ง เพื่อนำผลการประเมินมาปรับปรุงการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

บัดนี้ได้สิ้นสุดระยะเวลาของการประเมินประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ และสำนักงานปลัดได้สรุปผลการประเมินฯ เพื่อเสนอต่อคณะผู้บริหารเพื่อทราบและพิจารณาสั่งการต่อไป รายละเอียดปรากฏตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(ลงชื่อ)

(นางสาวระพีพร คณะพล)

นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ

(ลงชื่อ)

(นางอุไร พิมพ์โคตร)

หัวหน้าสำนักปลัด

(ลงชื่อ)

(นายประพันธ์ เพิ่มพูล)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

☐ ทราบ ข้อสั่งการ.....

(ลงชื่อ)

(นายสมบุญ นาคะอินทร์)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านฝั้ง



ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านฝาง
เรื่อง ประกาศผลการประเมินความพึงพอใจ ณ จุดบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๓๔ แก้ไขเพิ่มเติม โดยพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ ๕) พ.ศ. ๒๕๔๕ มาตรา ๓/๑ บัญญัติให้การบริหารราชการของส่วนราชการต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ มีประสิทธิภาพ และเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ จึงได้มีการตราพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ กำหนดแนวทางการปฏิบัติของส่วนราชการ ซึ่งในมาตรา ๕๒ ได้กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดทำหลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีตามแนวพระราชกฤษฎีกาดังกล่าว อย่างน้อยต้องมีหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการลดขั้นตอนการปฏิบัติงานและการอำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชนที่สอดคล้องกับบทบัญญัติในหมวด ๕ และหมวด ๗

องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านฝาง จึงได้จัดให้มีจุดประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการ เพื่อให้ทราบถึงความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการเพื่อนำผลการประเมินมาปรับปรุงการปฏิบัติงาน โดยดำเนินการประเมิน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ (ตุลาคม ๒๕๖๔ – กันยายน ๒๕๖๕) โดยผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านฝาง โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๑๕ (คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๐๔) รายละเอียดปรากฏตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๒๐ เดือน มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๖

(นายสมบุรณ์ นาคะอินทร์)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านฝาง

ผลการประเมินความพึงพอใจ ณ จุดบริการ
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕



องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านผึ้ง
อำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม

บทสรุปผู้บริหาร
ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการ
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

การความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านฝาง ณ จุดบริการ มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านฝาง อำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม มีวัตถุประสงค์ของการประเมินเพื่อประเมินระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านฝาง อำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ประชาชนผู้มาใช้บริการที่มีอายุตั้งแต่ ๑๘ ปีขึ้นไป จำนวน ๒๕๐ คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ๕ ระดับ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าร้อยละ (Percentage) ผลการประเมินสรุปได้ดังนี้

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านฝางโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๑๕ คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๐๔ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อยดังนี้ ด้านความเหมาะสมของการแต่งกาย อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๓๒ (คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๔๐) ด้านการอำนวยความสะดวกในการติดต่อราชการ อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๒๔ (คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๘๐) ด้านสถานที่ให้บริการประชาชน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๒๐ (คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๐๐) ด้านมารยาทในการให้บริการประชาชน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๑๖ (คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๒๐) และด้านความเหมาะสมของระยะเวลาในการให้บริการ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๘๔ (คิดเป็นร้อยละ ๗๖.๘๐)

ข้อเสนอแนะ ควรให้มีป้ายบอกทางในการติดต่องานต่างๆ ด้านนอกอาคาร เพื่อความสะดวกในการติดต่อราชการ และควรให้มีเบอร์ติดต่อภายในสำนักงานที่สามารถต่อสายตรงแต่ละส่วนงาน

บทนำ

พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๓๔ แก้ไขเพิ่มเติม โดยพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ ๕) พ.ศ. ๒๕๔๕ มาตรา ๓/๑ บัญญัติให้การบริหารราชการของส่วนราชการต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ มีประสิทธิภาพ และเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ จึงได้มีการตราพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ กำหนดแนวทางการปฏิบัติของส่วนราชการ ซึ่งในมาตรา ๕๒ ได้กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดทำหลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีตามแนวพระราชกฤษฎีกาดังกล่าว อย่างน้อยต้องมีหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการลดขั้นตอนการปฏิบัติงานและการอำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชนที่สอดคล้องกับบทบัญญัติในหมวด ๕ และหมวด ๗

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในฐานะองค์กรที่อยู่ใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด และเป็นหน่วยงานดำเนินการซึ่งทำหน้าที่แทนรัฐในการจัดบริการสาธารณะ การบริหารจัดการภารกิจต่างๆ ในพื้นที่รับผิดชอบแก่ประชาชน เพื่อให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนเป็นประการสำคัญ กระทรวงมหาดไทยจึงได้จัดทำหลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้นำไปใช้เป็นแนวทางปฏิบัติและปรับปรุงภารกิจในความรับผิดชอบ ดังมีรายละเอียดของหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี และกรอบแนวทางการดำเนินการที่สำคัญ ดังนี้

เป้าหมายของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

๑. มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน การบริหารภารกิจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง (citizen-centric) มีเป้าหมายให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน ความสงบและปลอดภัยของสังคมส่วนรวมตลอดจนประโยชน์สูงสุดของประเทศ

๒. มุ่งให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น การบริหารภารกิจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีการบูรณาการการปฏิบัติงาน มีการกำหนดภารกิจที่ชัดเจน รวมไปถึงมีดัชนีชี้วัดที่แสดงให้เห็นถึงประโยชน์และความคุ้มค่าในการใช้ทรัพยากร ซึ่งจะแสดงให้เห็นถึงความสามารถในการบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

๓. มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น การบริหารภารกิจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีการเปรียบเทียบต้นทุนค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน มีการเปิดเผยแผนการปฏิบัติงานและการใช้จ่ายงบประมาณ เพื่อให้บุคคลทั่วไปตรวจสอบความคุ้มค่า โปร่งใส และประสิทธิภาพในการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

๔. ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เกินความจำเป็น การบริหารภารกิจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องลดระยะเวลาในการปฏิบัติงานและลดขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เกินความจำเป็น เช่น การพิจารณา การสั่ง การอนุญาต การอนุมัติ โดยการกระจายอำนาจ การตัดสินใจ เพื่อให้ประชาชนเกิดความสะดวก รวดเร็ว และลดความเสียหายที่อาจจะเกิดขึ้นต่อประชาชนอันเนื่องมาจากความล่าช้า ซึ่งจะต้องมีหลักเกณฑ์การควบคุม ติดตาม และกำกับดูแลการใช้อำนาจและความรับผิดชอบของผู้รับมอบอำนาจและผู้มอบอำนาจ เพื่อให้เกิดความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่ด้วย

๕. มีการปรับปรุงภารกิจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้ทันต่อสถานการณ์ การบริหารภารกิจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องมีการทบทวนภารกิจและกระบวนการของตนอยู่เสมอ ว่าจะมีความจำเป็นและสอดคล้องกับความเปลี่ยนแปลงของชุมชนและสังคมที่เปลี่ยนแปลงไปหรือไม่ รวมถึงประเมินความคุ้มค่าที่ได้รับ ถ้าไม่จำเป็นควรยกเลิกหรือปรับปรุงภารกิจนั้น เพื่อให้มีประสิทธิภาพและสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชน

๖. ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ การบริหารภารกิจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องมีการกำหนดระยะเวลาในการให้บริการประชาชนในแต่ละกิจกรรม/งาน รวมถึงมีการจัดช่องทางการสื่อสารที่หลากหลายเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนในการติดต่อสอบถามหรือขอข้อมูล หรือแสดงความคิดเห็น

๗. การประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ การบริหารภารกิจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จะต้องประเมินผลการปฏิบัติราชการว่ามีผลสัมฤทธิ์ตรงกับเป้าหมายที่กำหนดไว้หรือไม่ ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับใด และต้องมีวิธีการตรวจสอบประสิทธิภาพการทำงานอย่างสม่ำเสมอเพื่อพัฒนาระบบควบคุมตนเอง (Internal control) และกำกับการปฏิบัติของบุคลากรให้เป็นไปอย่างคุ้มค่าและมีประสิทธิภาพ

สิ่งที่ประชาชนคาดหวังจากการมารับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น **การอำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชน** คุณภาพการให้บริการเป็นสิ่งที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องให้ความสำคัญ นอกจากจะต้องดำเนินการตามกระบวนการที่กฎหมายได้กำหนดให้เป็นหน้าที่ในความรับผิดชอบขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแล้ว ยังต้องคำนึงถึงประชาชนเป็นศูนย์กลางของการให้บริการทั้งในการจัดให้มีการบริการที่ดีและมีคุณภาพ การปฏิบัติงานมีความรวดเร็ว อำนวยความสะดวก และตอบสนองความต้องการแก่ประชาชนท้องถิ่น การให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นหรือความพึงพอใจต่อการบริการเพื่อนำไปใช้ในการให้บริการประชาชนได้ดียิ่งขึ้น

สิ่งที่ประชาชนมีความคาดหวังต่อการมารับบริการจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมี ๓ ประการประกอบด้วย

๑. ความคาดหวังด้านบุคลากร : บุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นควรมี "จิตบริการ" ดังที่มีการกล่าวว่า "ยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจช่วยเหลือ ไม่เบื่อคำถาม พึงความครบถ้วน รับผิดชอบ บริการ อ่อนหวานน่ารัก ไม่สักแต่ว่า น้ำคำไพเราะ เหมาะสมสถานที่ ไม่มีนอกใน" แสดงออกภายนอกให้ผู้รับบริการประทับใจ คือ ต้องมีหัวใจแห่งการให้บริการทั้งภายในขอบเขตงานมีความรับผิดชอบในส่วนงานของตนเอง และนอกขอบเขตงานที่รับผิดชอบ คือ ยินดีให้บริการ แม้งานบางอย่างที่ประชาชนชนมาขอรับบริการจะอยู่นอกเหนือขอบเขตงานของตน แต่ก็ยินดีที่จะติดต่อประสานงานหรือให้คำแนะนำแก่ประชาชนด้วยใจบริการ ซึ่งอาจสรุปคุณลักษณะ ๗ ประการที่ประชาชนคาดหวังจากบุคลากรของรัฐ ได้แก่

Smiling คือ มีความยิ้มแย้มที่จะให้บริการ

Responsibility คือ ตอบสนองความต้องการของประชาชนอย่างรวดเร็ว ทันใจ

Respectful คือ แสดงออกถึงความนับถือ และให้เกียรติประชาชนที่มาใช้บริการ

Voluntaries Manner คือ ให้บริการประชาชนด้วยความสมัครใจและเต็มใจ

Image Enhancing คือ การรักษาภาพลักษณ์ขององค์กร

Courtesy คือ การมีกริยาอ่อนน้อม สุภาพ และมีมารยาทดี

Enthusiasm คือ ความกระฉับกระเฉง กระตือรือร้นในการให้บริการ

๒. ความคาดหวังด้านสถานที่ : การจัดสภาพแวดล้อมเพื่ออำนวยความสะดวกขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละแห่งอาจดำเนินการตามความเหมาะสมเพื่อตอบสนองความต้องการและความพึง

พอใจของประชาชน โดยอาจนำแนวทาง ๕ ส (สะอาด สะดวก สะอาด สุขลักษณะ สร้างนิสัย) มาเป็นแนวทางการจัดและปรับปรุงสถานที่ทำงานและสถานที่ให้บริการให้สะอาด เป็นระเบียบ เพื่อเอื้ออำนวยให้เกิดประสิทธิภาพ การจัดสภาพแวดล้อมเพื่ออำนวยความสะดวก องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละแห่งอาจดำเนินการตามความเหมาะสมได้ เช่น จัดบริเวณที่จอดรถให้แก่ผู้มารับบริการอย่างเพียงพอ จัดสถานที่ให้มีความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย มีภูมิทัศน์สวยงาม จัดให้มีที่นั่งรออย่างเพียงพอ มีบริการหนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ และน้ำดื่มไว้บริการขณะนั่งรอ มีป้ายบอกทาง/ป้ายแสดงขั้นตอนการติดต่อราชการ/ป้ายชื่อสถานที่ จุดบริการ/แผนผังจุดบริการตามลำดับขั้นตอน เช่น บัตรคิว มีแบบฟอร์มคำร้องต่างๆ ที่เพียงพอ และมีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์ม จัดให้มีช่องทางพิเศษหรือบริการเขียนคำร้อง จัดส่งเอกสารต่างๆ ให้กับผู้ที่ไม่รู้หนังสือ คนชราและผู้พิการ จัดให้มีบริการเสริมอื่นๆ เช่น การให้บริการอินเทอร์เน็ต สัญญาณ Wifi ในบริเวณสำนักงาน เพื่อให้บริการผู้ที่มาติดต่อสำนักงานขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นต้น

๓. ความคาดหวังด้านกระบวนการให้บริการ : กระบวนการให้บริการควรรวดเร็ว ไม่มีขั้นตอนกระบวนการที่ยุ่งยาก เสมอภาค และมีความถูกต้อง โดยอาจใช้เกณฑ์มาตรฐานการให้บริการเพื่อสร้างความพึงพอใจและเพิ่มคุณภาพการให้บริการประชาชนเบื้องต้น ได้แก่ ๑) ประสิทธิภาพ ๒) คุณภาพ ๓) ความทั่วถึง ๔) ความเสมอภาค ๕) ความเป็นธรรม ๖) การตอบสนองความต้องการของประชาชน ๗) การตอบสนองความพึงพอใจ ๘) ความต่อเนื่อง ๙) ความสะดวก ๑๐) ความพร้อมในการให้บริการ

ดังนั้น เพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ในการกิจของรัฐ และสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชน องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านฝาง จึงได้จัดให้มีจุดประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ ณ จุดให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านฝาง เพื่อประเมินถึงความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านฝาง เพื่อนำผลการประเมินมาปรับปรุงการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

**สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ณ จุดบริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านผึ้ง อำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕**

จากผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านผึ้ง ณ จุดบริการ มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจของ ประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านผึ้ง อำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม มีวัตถุประสงค์ของการประเมินเพื่อประเมินระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านผึ้ง อำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนผู้มาใช้บริการที่มีอายุตั้งแต่ ๑๘ ปีขึ้นไป จำนวน ๒๕๐ คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ๕ ระดับ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าร้อยละ (Percentage)

คะแนนที่ได้จะนำมาวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ยและแปลความหมายจากระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Interval Scale) โดยนำคะแนนมาแบ่งเป็นช่วงเท่าๆ กัน ตั้งแต่ ๑ - ๕ คะแนน จำนวน ๕ ชั้น โดยมีความกว้างเท่ากับ ๐.๘๐ คะแนน (รังสรรค์ สิงห์เลิศ, ๒๕๕๑ : ๑๘๖) เกณฑ์การแปลความหมายของค่าเฉลี่ยในแบบสอบถาม ยึดหลักเกณฑ์ ดังนี้

ระดับคะแนน ๑.๐๐-๑.๘๐ หมายถึง การมีส่วนร่วมระดับ น้อยที่สุด

ระดับคะแนน ๑.๘๑-๒.๖๐ หมายถึง การมีส่วนร่วมระดับ น้อย

ระดับคะแนน ๒.๖๑-๓.๔๐ หมายถึง การมีส่วนร่วมระดับ ปานกลาง

ระดับคะแนน ๓.๔๑-๔.๒๐ หมายถึง การมีส่วนร่วมระดับ มาก

ระดับคะแนน ๔.๒๑-๕.๐๐ หมายถึง การมีส่วนร่วมระดับ มากที่สุด

ผลการประเมินพบว่า

๑. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศ ชาย จำนวน ๑๒๐ คน (คิดเป็นร้อยละ ๖๐) เพศหญิงจำนวน ๘๐ คน (คิดเป็นร้อยละ ๔๐) ตามลำดับ

อายุ ระหว่าง ๔๕ - ๖๐ ปี จำนวน ๑๐๕ คน (คิดเป็นร้อยละ ๔๒) อายุ ๖๐ ปีขึ้นไป จำนวน ๗๐ คน (คิดเป็นร้อยละ ๒๘) อายุระหว่าง ๓๕ - ๔๕ ปี จำนวน ๕๐ คน (คิดเป็นร้อยละ ๒๐) อายุระหว่าง ๒๕ - ๓๕ ปี จำนวน ๒๐ คน (คิดเป็นร้อยละ ๘) และอายุระหว่าง ๑๘ - ๒๕ ปี จำนวน ๕ คน (คิดเป็นร้อยละ ๒) ตามลำดับ

สถานภาพ สมรส จำนวน ๑๖๐ คน (คิดเป็นร้อยละ ๖๔) โสด จำนวน ๕๐ คน (คิดเป็นร้อยละ ๒๐) หม้าย จำนวน ๓๐ คน (คิดเป็นร้อยละ ๑๒) และหย่าร้าง จำนวน ๑๐ คน (คิดเป็นร้อยละ ๔) ตามลำดับ

อาชีพ ทำนา/เกษตรกร จำนวน ๑๙๐ คน (คิดเป็นร้อยละ ๗๖) ค้าขายจำนวน ๓๐ คน (คิดเป็นร้อยละ ๑๒) รับจ้างทั่วไป จำนวน ๑๕ คน (คิดเป็นร้อยละ ๖) รับราชการจำนวน ๑๐ คน (คิดเป็นร้อยละ ๔) ทำงานเอกชน จำนวน ๕ คน (คิดเป็นร้อยละ ๒) ตามลำดับ

ระดับการศึกษา ประถมศึกษา จำนวน ๗๐ คน (คิดเป็นร้อยละ ๒๘) อนุปริญญา / ปวส จำนวน ๕๕ คน (คิดเป็นร้อยละ ๒๒) ม.ปลาย/ปวช จำนวน ๔๐ คน (คิดเป็นร้อยละ ๑๖) ม.ต้น จำนวน ๓๐ คน (คิดเป็นร้อยละ ๑๒) ไม่ได้รับการศึกษา จำนวน ๓๐ คน (คิดเป็นร้อยละ ๑๒) และปริญญาตรี จำนวน ๒๕ คน (คิดเป็นร้อยละ ๑๐) ตามลำดับ

. **ช่วงเวลามารับบริการ** ช่วงเวลา ๘:๓๐ - ๑๐:๐๐ น. จำนวน ๙๐ คน (คิดเป็นร้อยละ ๓๖) ช่วงเวลา ๑๐:๐๑ - ๑๒:๐๐ น. จำนวน ๗๐ คน(คิดเป็นร้อยละ ๒๘) ช่วงเวลา ๑๒:๐๑ - ๑๔:๐๐ น. จำนวน ๗๐ คน(คิดเป็นร้อยละ ๒๘) ช่วงเวลา ๑๔:๐๑ – เวลาปิดทำการ จำนวน ๒๐ คน (คิดเป็นร้อยละ ๘) ตามลำดับ

มาติดต่อรับบริการที่งาน งานสวัสดิการสังคม จำนวน ๑๐๕ คน (คิดเป็นร้อยละ ๔๒.๐๐) กองคลัง จำนวน ๖๗ คน (คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๘๐) สำนักงานปลัด จำนวน ๓๓ คน (คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๒๐) กองช่าง จำนวน ๒๓ คน (คิดเป็นร้อยละ ๙.๒๐) กองสาธารณสุข จำนวน ๑๓ คน (คิดเป็นร้อยละ ๕.๒๐) และกองการศึกษา จำนวน ๙ คน (คิดเป็นร้อยละ ๓.๖๐) ตามลำดับ

๒. ระดับความพึงพอใจ

ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านฝาง ในแต่ละด้านดังต่อไปนี้

การให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ		
	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	แปลผล
๑. การอำนวยความสะดวกในการติดต่อราชการ	๔.๒๔	๘๔.๘๐	มากที่สุด
๒. มารยาทในการให้บริการประชาชน	๔.๑๖	๘๓.๒๐	มาก
๓. ความเหมาะสมของการแต่งกาย	๔.๓๒	๘๖.๔๐	มากที่สุด
๔. ความเหมาะสมของระยะเวลาในการให้บริการ	๓.๘๔	๗๖.๘๐	มาก
๕. สถานที่ที่ให้บริการประชาชน	๔.๒๐	๘๔.๐๐	มากที่สุด
รวม	๔.๑๕	๘๓.๐๔	มาก

ผลการประเมินพบว่า

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านฝาง โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๑๕ (คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๐๔) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อยดังนี้ ด้านความเหมาะสมของการแต่งกาย อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๓๒ (คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๔๐) ด้านการอำนวยความสะดวกในการติดต่อราชการ อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๒๔ (คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๘๐) ด้านสถานที่ที่ให้บริการประชาชน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๒๐ (คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๐๐) ด้านมารยาทในการให้บริการประชาชน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๑๖ (คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๒๐) และด้านความเหมาะสมของระยะเวลาในการให้บริการ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๘๔ (คิดเป็นร้อยละ ๗๖.๘๐)

ข้อเสนอแนะ

๑. ควรให้มีป้ายบอกทางในการติดต่องานต่างๆ ด้านนอกอาคาร เพื่อความสะดวกในการติดต่อราชการ
๒. ควรให้มีเบอร์ติดต่อภายในสำนักงานที่สามารถต่อสายตรงแต่ละส่วนงาน
๓. ต้องการให้มีระบบเทคโนโลยีในการให้บริการเพื่อประหยัดเวลาในการเดินทาง

รายละเอียดผลการประเมินความพึงพอใจ ณ จุดบริการ ประจำปีงบประมาณ 2565

องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านฝาง อำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม

รายละเอียด	ระดับความพึงพอใจ					ผลการประเมิน		
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	รวม	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ
1. การอำนวยความสะดวกในการติดต่อราชการ	400	600	60	-	-	1060	4.24	84.80
2. มารยาทในการให้บริการประชาชน	400	520	120	-	-	1040	4.16	83.20
3. ความเหมาะสมของการแต่งกาย	450	600	30	-	-	1080	4.32	86.40
4. ความเหมาะสมของระยะเวลาในการให้บริการ	250	440	270	-	-	960	3.84	76.80
5. สถานที่ที่ให้บริการประชาชน	450	480	120	-	-	1050	4.20	84.00
							20.76	415.20
รวมค่าเฉลี่ยผลการประเมินความพึงพอใจ ณ จุดบริการ							4.152	83.04