

## บทสรุปผู้บริหาร

การความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านฝั้ณ จุดบริการ มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจของ ประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านฝั้ณ อำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม มีวัตถุประสงค์ของการประเมิน เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านฝั้ณ อำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ประชาชนผู้มาใช้บริการที่มีอายุตั้งแต่ ๑๘ ปีขึ้นไป จำนวน ๒๕๐ คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ๕ ระดับ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าร้อยละ (Percentage) ผลการประเมินสรุปได้ดังนี้

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านฝั้ณโดยรวมอยู่ในระดับมาก 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)

## บทนำ

พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๓๔ แก้ไขเพิ่มเติม โดยพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ ๕) พ.ศ. ๒๕๔๕ มาตรา ๓/๑ บัญญัติให้การบริหารราชการของส่วนราชการ ต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ มีประสิทธิภาพ และเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ จึงได้มีการตราพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ กำหนดแนวทางปฏิบัติของส่วนราชการ ซึ่งในมาตรา ๕๒ ได้กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จัดทำหลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีตามแนวพระราชกฤษฎีกาดังกล่าว อย่างน้อยต้องมีหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการลดขั้นตอนการปฏิบัติงานและการอำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชนที่สอดคล้องกับบทบัญญัติหมวด ๕ และหมวด ๗ โดยให้กระทรวงมหาดไทยดูแลและให้ความช่วยเหลือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการจัดทำหลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ในการดำเนินการปฏิรูประบบราชการ นอกจากจะมีการกำหนดนโยบายในรูปแบบของแผนยุทธศาสตร์ การพัฒนาระบบราชการแล้ว รัฐบาลยังได้มีออกพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ เพื่อกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี โดยมีความประสงค์จะให้ใช้บังคับกับส่วนราชการในทุกกระทรวง ทบวง กรม ทั้งที่เป็นราชการส่วนกลางและราชการส่วนภูมิภาค รวมทั้งหน่วยงานอื่นที่อยู่ในกำกับของราชการฝ่ายบริหารที่มีการจัดตั้งขึ้นและมีการปฏิบัติราชการ เช่นเดียวกับกระทรวง ทบวง กรม ดังมีรายละเอียดของหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี และกรอบแนวทางการดำเนินการที่สำคัญ ดังนี้

หมวดที่ ๑ เป็นการกำหนดขอบเขตความหมาย

หมวดที่ ๒ กำหนดแนวทางการบริหารราชการ

หมวดที่ ๓ กล่าวถึง “การบริหารราชการเพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ”

หมวดที่ ๔ การบริหารราชการอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่า

หมวดที่ ๕ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน

หมวดที่ ๖ การปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการ

หมวดที่ ๗ การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน

หมวดที่ ๘ การประเมินผลการปฏิบัติราชการ

คุณภาพการให้บริการเป็นสิ่งที่ยังคงปรารถนาส่วนท้องถิ่นต้องให้ความสำคัญ นอกจากนี้จะต้องดำเนินการตามกระบวนการที่กฎหมายได้กำหนดให้เป็นหน้าที่ในความรับผิดชอบขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแล้ว ยังต้องคำนึงถึงประชาชนเป็นศูนย์กลางของการให้บริการทั้งในการจัดให้มีการบริการที่ดีและมีคุณภาพ การปฏิบัติงานมีความรวดเร็ว อำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการแก่ประชาชนในท้องถิ่น การให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นหรือความพึงพอใจต่อการบริการ เพื่อนำไปใช้ปรับปรุงการให้บริการประชาชนได้ดียิ่งขึ้น สิ่งที่ประชาชนคาดหวังต่อการมารับบริการจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มี ๓ ประการ ประกอบด้วย

**๑. ความคาดหวังด้านบุคลากร :** บุคลากรผู้ให้บริการควรมี "จิตบริการ" แสดงออกภายนอกให้ผู้รับบริการประทับใจ ดังที่มีการกล่าวว่า "ยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจช่วยเหลือ ไม่เบื่อคำถาม ฟังความครบถ้วน รับผิดชอบบริการ อ่อนหวานน่ารัก ไม่สักแต่ถาม น้ำคำไพเราะ เหมาะสมสถานที่ ไม่มีนอกใน" ทั้งนี้ อาจมีการพัฒนาบุคลากรให้มีความพร้อมที่จะให้บริการประชาชน เช่น จัดให้มีการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ก่อนเข้าปฏิบัติหน้าที่ทั้งความรู้ด้านตัวบทกฎหมาย ระเบียบ หนังสือสั่งการ กระบวนการในการปฏิบัติงาน กิริยามารยาท และจิตสำนึกที่ดี การประเมินทดสอบความรู้ความเข้าใจในเนื้อหาของงานที่ปฏิบัติอยู่ ทั้งตัวบทกฎหมาย ระเบียบ หนังสือสั่งการ กระบวนการในการปฏิบัติงานเพื่อจะได้นำข้อมูลมาดำเนินการพัฒนางานบริการต่อไป

**๒. ความคาดหวังด้านสถานที่ :** การจัดสภาพแวดล้อมเพื่ออำนวยความสะดวก องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละแห่งอาจดำเนินการตามความเหมาะสมได้ เช่น จัดบริเวณที่จอดรถให้แก่ผู้มารับบริการอย่างเพียงพอ จัดสถานที่ให้มีความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย มีภูมิทัศน์สวยงาม จัดให้มีที่นั่งรออย่างเพียงพอ มีบริการหนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ และน้ำดื่มไว้บริการขณะนั่งรอ มีป้ายบอกทาง/ป้ายแสดงขั้นตอนการติดต่อราชการ/ป้ายชื่อสถานที่จุดบริการ/แผนผังจุดบริการตามลำดับขั้นตอน เช่น บัตรคิว มีแบบฟอร์มคำร้องต่างๆ ที่เพียงพอ และมีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์ม จัดให้มีช่องทางพิเศษหรือบริการเขียนคำร้อง จัดส่งเอกสารต่างๆ ให้กับผู้ที่ไม่รู้หนังสือ คนชราและผู้พิการ จัดให้มีบริการเสริมอื่นๆ เช่น การให้บริการอินเทอร์เน็ต สัญญาณ Wifi ในบริเวณสำนักงาน เพื่อให้บริการผู้ที่มาติดต่อสำนักงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นต้น

**๓. ความคาดหวังด้านกระบวนการให้บริการ :** กระบวนการให้บริการควรรวดเร็ว ไม่มีขั้นตอนกระบวนการที่ยุ่งยาก เสมอภาค และมีความถูกต้อง

ดังนั้น เพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ในภารกิจของรัฐ และสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชน องค์กรการบริหารส่วนตำบลบ้านฝาง จึงได้จัดให้มีจุดประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ จุดให้บริการขององค์กรการบริหารส่วนตำบลบ้านฝาง เพื่อประเมินถึงความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการขององค์กรการบริหารส่วนตำบลบ้านฝาง เพื่อนำผลการประเมินมาปรับปรุงการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

## สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ณ จุดบริการ

### ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านฝาง อำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม

จากผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านฝาง ณ จุดบริการ มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจของ ประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านฝาง อำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม มีวัตถุประสงค์ของการประเมินเพื่อประเมินระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านฝาง 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 ๑๘๐ 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) อนุปริญา / 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)

**แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการ  
องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านผึ้ง อำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม**



กรุณาทำเครื่องหมาย  ลงในช่อง

๑. เพศ      ๑.  ชาย                      ๒.  หญิง
๒. อายุ      ๑.  ๑๘ - ๒๕ ปี      ๒.  ๒๕ - ๓๕ ปี      ๓.  ๓๕ - ๔๕ ปี  
                 ๔.  ๔๕ - ๖๐ ปี                      ๕.  ๖๐ ปีขึ้นไป
๓. สถานภาพ   ๑.  โสด      ๒.  สมรส      ๓.  หย่าร้าง      ๔.  หม้าย
๔. อาชีพ      ๑.  ทำนา / เกษตรกร      ๒.  รับจ้างทั่วไป                      ๓.  รับราชการ  
                 ๔.  ทำงานเอกชน      ๕.  ค้าขาย      ๖.  อื่นๆ ระบุ .....
๕. ระดับการศึกษา   ๑.  ไม่ได้รับการศึกษา      ๒.  ประถมศึกษา      ๓.  ม.ต้น       ม.ปลาย/ปวช  
                                 ๔.  อนุปริญญา / ปวส      ๕.  ปริญญาตรี      ๖.  สูงกว่าระดับปริญญาตรี
๖. ท่านมักจะมารับบริการที่หน่วยงานนี้ในช่วงเวลาใด  
    ๑.  ๐๘.๓๐ - ๑๐.๐๐ น.      ๒.  ๑๐.๐๑ - ๑๒.๐๐ น.  
    ๓.  ๑๒.๐๑ - ๑๔.๐๐ น.      ๔.  ๑๔.๐๑ - เวลาปิดทำการ
๗. ท่านมารับบริการงานใด  
    ๑.  สำนักงานปลัด                      ๒.  กองคลัง  
    ๓.  กองช่าง                              ๔.  กองการศึกษา  
    ๕.  กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม      ๖.  งานสวัสดิการสังคม

**คำชี้แจง :** กรุณาแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการประชาชน โปรดเลือกระดับที่ตรงกับความพึงพอใจของท่าน

รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๑. การอำนวยความสะดวกในการติดต่อราชการ					
๒. มารยาทในการให้บริการประชาชน					
๓. ความเหมาะสมของการแต่งกาย					
๔. ความเหมาะสมของระยะเวลาในการให้บริการ					
๕. สถานที่ให้บริการประชาชน					

ข้อเสนอแนะ

.....

**\*\* ขอขอบคุณในการตอบแบบสอบถามในครั้งนี้ \*\***