



สรุปผลการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลนาหว้า อำเภอนาหว้า จังหวัดนครพนม

มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ

ตัวชี้วัดที่ 2.1 ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

คณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนครพนม ได้ดำเนินการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาหว้า อำเภอนาหว้า จังหวัดนครพนม ใน 4 ภารกิจ ดังนี้

ภารกิจที่เข้ารับการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ		ร้อยละ	แปลผล
	\bar{x}	S.D.		
1. งานด้านการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม	4.83	0.643	96.60	มากที่สุด
2. งานด้านรายได้หรือภาษี	4.81	0.653	96.20	มากที่สุด
3. งานด้านสาธารณสุข	4.76	0.625	95.20	มากที่สุด
4. งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	4.84	0.587	96.80	มากที่สุด
เฉลี่ยรวม	4.81	0.752	96.20	มากที่สุด

ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาหว้า อำเภอนาหว้า จังหวัดนครพนม ทั้ง 4 ภารกิจ อยู่ในระดับสูงมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 คิดเป็นร้อยละ 96.20

เกณฑ์ร้อยละระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ	คะแนน	คะแนนที่ได้
มากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป	10	√
ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 95	9	
ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 90	8	
ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 85	7	
ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 80	6	
ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 75	5	
ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 70	4	
ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 65	3	
ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 60	2	
ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 55	1	
ระดับความพึงพอใจน้อยกว่าร้อยละ 50	0	

บทสรุปผู้บริหาร

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาหว้า อำเภอวานรนิวาส จังหวัดนครพนม มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจและประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาหว้า และเพื่อนำผลการศึกษาและข้อเสนอแนะใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงประสิทธิภาพ และประสิทธิผลขององค์การบริหารส่วนตำบลนาหว้า ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ได้แก่ ประชาชนที่อยู่ในเขตปกครองขององค์การบริหารส่วนตำบลนาหว้า จำนวน 14,165 คน ได้กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสอบถาม จำนวน 400 คน โดยการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างใช้สูตรการคำนวณของทาโรยามาเน่ (Taro Yamane) โดยกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่างร้อยละ 5 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือแบบสอบถาม เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าเฉลี่ย (Arithmetic Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และค่าร้อยละ (Percentage) ผลการศึกษาสรุปได้ดังนี้

ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการทั้ง 4 ภารกิจขององค์การบริหารส่วนตำบลนาหว้า โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 คิดเป็นร้อยละ 96.20 เมื่อพิจารณาเป็นรายการกิจ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 รองลงมาคืองานงานด้านการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.60 งานด้านรายได้หรือภาษี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 คิดเป็นร้อยละ 96.20 งานด้านสาธารณสุข มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 คิดเป็นร้อยละ 95.20 ตามลำดับ

ข้อเสนอแนะ

ในสถานการณ์โควิด-19 องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์ให้กับประชาชนมากยิ่งขึ้น เพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจและตระหนักต่อการป้องกันตนเองให้ห่างไกลเชื้อโรค สื่อสารกับประชาชนในทุกช่องทางให้มากขึ้นเพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจที่ดีและเพื่อให้ประชาชนปฏิบัติตามนโยบายของภาครัฐและท้องถิ่น

องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นควรมีการสำรองวัสดุ อุปกรณ์ไว้ใช้กรณีมีการระบาดรอบใหม่ หรือมีโรคอุบัติใหม่เกิดขึ้นในประเทศ เนื่องจากในสถานการณ์ที่ปกติราคาสินค้าที่จำเป็นในการป้องกันโรคนั้นมีราคาสูง สามารถจัดซื้อได้ในราคาท้องตลาดและมีปริมาณที่เพียงพอหากมีการแพร่ระบาดครั้งใหม่ และควรมีการอบรมพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการป้องกันโรคเทคนิค วิธีการในการจัดการปัญหาที่เกี่ยวข้องเนื่องจากการแพร่ระบาดและปัญหาที่เกิดจากมาตรการของรัฐ เป็นต้น