



**สรุปผลการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ  
องค์การบริหารส่วนตำบลนางาม อำเภอรณนคร จังหวัดนครพนม**

**มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ**

ตัวชี้วัดที่ 2.1 ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

คณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนครพนม ได้ดำเนินการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนางาม อำเภอรณนคร จังหวัดนครพนม ใน 5 ภารกิจ ดังนี้

| ภารกิจที่เข้ารับการประเมิน              | ระดับความพึงพอใจ |              | ร้อยละ       | แปลผล            |
|-----------------------------------------|------------------|--------------|--------------|------------------|
|                                         | ( $\bar{X}$ )    | S.D.         |              |                  |
| งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ             | 4.86             | .643         | 97.20        | มากที่สุด        |
| งานด้านรายได้หรือภาษี                   | 4.84             | .587         | 96.80        | มากที่สุด        |
| งานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม   | 4.83             | .643         | 96.60        | มากที่สุด        |
| งานด้านสาธารณสุข                        | 4.79             | .587         | 95.80        | มากที่สุด        |
| งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง | 4.85             | .638         | 97.00        | มากที่สุด        |
| <b>เฉลี่ยรวม</b>                        | <b>4.83</b>      | <b>0.027</b> | <b>96.60</b> | <b>มากที่สุด</b> |

ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนางาม อำเภอรณนคร จังหวัดนครพนม ทั้ง 5 ภารกิจ อยู่ในระดับสูงมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.60

| 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

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนางาม อำเภอเรณูนคร จังหวัดนครพนม มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจและประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนางาม และเพื่อนำผลการศึกษาและข้อเสนอแนะใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงประสิทธิภาพ และประสิทธิผลขององค์การบริหารส่วนตำบลนางาม ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ได้แก่ ประชาชนที่อยู่ในเขตปกครองขององค์การบริหารส่วนตำบลนางาม จำนวน 8,936 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 5 ภารกิจขององค์การบริหารส่วนตำบลนางาม โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.60 เมื่อพิจารณาเป็นรายการกิจ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจงานบริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 คิดเป็นร้อยละ 97.20 รองลงมาคืองานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 คิดเป็นร้อยละ 97.00 งานด้านรายได้หรือภาษีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 งานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.60 และงานด้านสาธารณสุข มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 คิดเป็นร้อยละ 95.80 ตามลำดับ

### ข้อเสนอแนะ

ในสถานการณ์โควิด-19 องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์ให้กับประชาชนมากยิ่งขึ้น เพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจและตระหนักต่อการป้องกันตนเองให้ห่างไกลเชื้อโรค สื่อสารกับประชาชนในทุกช่องทางให้มากขึ้นเพื่อสร้างความเข้าใจที่ดีและเพื่อให้ประชาชนปฏิบัติตามนโยบายของภาครัฐและท้องถิ่น

องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นควรมีการสำรองวัสดุ อุปกรณ์ไว้ใช้กรณีมีการระบาดรอบใหม่ หรือมีโรคอุบัติใหม่เกิดขึ้นในประเทศ เนื่องจากในสถานการณ์ที่ปกติราคาสินค้าที่จำเป็นในการป้องกันโรคนั้นมีราคาถูก สามารถจัดซื้อได้ในราคาท้องตลาดและมีปริมาณที่เพียงพอหากมีการแพร่ระบาดครั้งใหม่ และควรมีการอบรมพัฒนาศักยภาพบุคลากรให้มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการป้องกันโรค เทคนิค วิธีการในการจัดการปัญหาที่เกี่ยวข้องเนื่องจากการแพร่ระบาดและปัญหาที่เกิดจากมาตรการของรัฐ เป็นต้น