



รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชน
ต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาใน
อำเภอโพนสวรรค์ จังหวัดนครพนม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2565

โดย
คณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนครพนม

เสนอต่อ
องค์การบริหารส่วนตำบลนาใน อำเภอโพนสวรรค์ จังหวัดนครพนม
กันยายน 2565



**สรุปผลการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลนาใน อำเภอโพธารมย์ จังหวัดนครพนม**

มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ

ตัวชี้วัดที่ 2.1 ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

คณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนครพนม ได้ดำเนินการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาใน อำเภอโพธารมย์ จังหวัดนครพนม ใน 5 ภารกิจ ดังนี้

ภารกิจที่เข้ารับการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ		ร้อยละ	แปลผล
	($\bar{x}$)	S.D.		
1) งานด้านการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม	4.79	.624	95.80	มากที่สุด
2) งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	4.82	.643	96.40	มากที่สุด
3) งานด้านรายได้หรือภาษี	4.78	.534	95.60	มากที่สุด
4) งานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	4.75	.632	95.00	มากที่สุด
5) งานด้านการรักษาความสะอาดในพื้นที่สาธารณะ	4.76	.515	95.20	มากที่สุด
เฉลี่ยรวม	4.78	.509	95.60	มากที่สุด

ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาใน อำเภอโพธารมย์ จังหวัดนครพนม ทั้ง 5 ภารกิจ อยู่ในระดับสูงมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 คิดเป็นร้อยละ 95.60

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

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาใน อำเภอโพธารักษ์ จังหวัดนครพนม มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจและประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาใน และเพื่อนำผลการศึกษาและข้อเสนอแนะใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงประสิทธิภาพ และประสิทธิผลขององค์การบริหารส่วนตำบลนาใน ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ประชาชนที่อยู่ในเขตปกครองขององค์การบริหารส่วนตำบลนาในจำนวน 4,895 คน ได้กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสอบถาม จำนวน 500 คน โดยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างใช้สูตรการคำนวณของทาโรยามาเน่ (Taro Yamane) โดยกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่างร้อยละ 5 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือแบบสอบถาม เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าเฉลี่ย (Arithmetic Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และค่าร้อยละ (Percentage) ผลการศึกษสรุปได้ดังนี้

ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการทั้ง 5 การกิจขององค์การบริหารส่วนตำบลนาใน โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 คิดเป็นร้อยละ 95.60 เมื่อพิจารณาเป็นรายการกิจ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจงานบริการงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.40 รองลงมาคืองานด้านการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 คิดเป็นร้อยละ 95.80 งานด้านรายได้หรือภาษี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 คิดเป็นร้อยละ 95.60 ด้านการรักษาความสะอาดในพื้นที่สาธารณะ 4.76 คิดเป็นร้อยละ 95.20 และงานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 คิดเป็นร้อยละ 95.00 ตามลำดับ

5.2 ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะจำแนกตามกรอบการให้บริการ 4 ด้าน

- 1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีข้อเสนอแนะให้พัฒนาขั้นตอนการให้บริการที่สะดวกและการให้บริการมีความรวดเร็ว เป็นต้น
- 2) ด้านช่องทางการให้บริการ มีข้อเสนอแนะให้เพิ่มช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น การให้บริการผ่านทางโทรศัพท์ เว็บไซต์ อีเมลล์ หรือไลน์ เป็นต้น เพื่อให้เพียงพอต่อความต้องการของประชาชน
- 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีข้อเสนอแนะให้พัฒนาเกี่ยวกับการต้อนรับ ความกระตือรือร้น และเต็มใจในการให้บริการ เป็นต้น
- 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีข้อเสนอแนะให้พัฒนาการจัดแผนผังแสดงขั้นตอนการให้บริการ ป้ายแสดงชื่อส่วนงาน/จุดบริการ เป็นต้น

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจและประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาใน อำเภอโพธาราม จังหวัดนครพนม จำนวน 5 ภารกิจ คือ 1) งานด้านการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม 2) งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย 3) งานด้านรายได้หรือภาษี 4) งานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และ 5) งานด้านการรักษาความสะอาดในพื้นที่สาธารณะ โดยคณะผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 500 คน ผลการวิเคราะห์ข้อมูลได้นำเสนอดังนี้

4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสภาพทั่วไปของผู้รับบริการ

4.2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการ

4.3 ข้อเสนอแนะจากแบบสอบถาม

4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสภาพทั่วไปของผู้รับบริการ

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาใน จำนวน 500 คน ปรากฏผลการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการ จำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และความถี่ในการมาใช้บริการ

ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	274	54.80
หญิง	226	45.20
รวม	500	100.00
2. อายุ		
ต่ำกว่า 20 ปี	10	2.00
21 - 30 ปี	45	9.00
31 - 40 ปี	114	22.80
41 - 50 ปี	220	44.00
51 - 60 ปี	71	14.20
61 ปีขึ้นไป	40	8.00
รวม	500	100.00
3. สถานภาพ		
โสด	201	40.20
สมรส	253	50.60
หม้าย	16	3.20

ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
หย่าร้าง	30	6.00
รวม	500	100.00
4. ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	55	11.00
มัธยมศึกษาตอนต้น	138	27.60
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	165	33.00
อนุปริญญา/ปวส.	42	8.40
ปริญญาตรี	95	19.00
สูงกว่าปริญญาตรี	5	1.00
รวม	500	100.00
5. อาชีพ		
เกษตรกร	354	70.80
พนักงาน/ลูกจ้างทั่วไป	74	14.80
แม่บ้าน	27	5.40
ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	28	5.60
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	17	3.40
รวม	500	100.00
6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
ต่ำกว่า 5,000 บาท	302	60.40
5,001-10,000 บาท	119	23.80
10,001-15,000 บาท	38	7.60
15,001-20,000 บาท	24	4.80
มากกว่า 20,000 บาท	17	3.40
รวม	500	100.00
7. ความถี่ในการมาใช้บริการ		
1 - 2 ครั้งต่อเดือน	321	64.20
3 - 4 ครั้งต่อเดือน	149	29.80
มากกว่า 4 ครั้งต่อเดือน	30	6.00
รวม	500	100.00

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 274 คน คิดเป็นร้อยละ 54.80 มีอายุระหว่าง 41 – 50 ปีจำนวน 220 คน คิดเป็นร้อยละ 44.00 มีสถานภาพสมรส จำนวน 253 คน คิดเป็นร้อยละ 50.60 มีระดับการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. จำนวน 165 คน คิดเป็นร้อยละ 33.00 มีอาชีพเกษตรกร จำนวน 354 คน คิดเป็นร้อยละ 70.80 มีรายได้ต่ำกว่า 5,000 บาทจำนวน 302 คน คิดเป็นร้อยละ 60.40 และมีความถี่ในการมาใช้บริการ 1 – 2 ครั้งต่อเดือน จำนวน 321 คน คิดเป็นร้อยละ 64.20 ตามลำดับ

4.2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการ

องค์การบริหารส่วนตำบลนาในได้กำหนดภารกิจเข้ารับการประเมิน 5 ภารกิจ ประกอบด้วย

- 1) งานด้านการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม
- 2) งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
- 3) งานด้านรายได้หรือภาษี
- 4) งานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
- 5) งานด้านการรักษาความสะอาดในพื้นที่สาธารณะ

4.2.1 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการโดยภาพรวม
รายละเอียดปรากฏในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) และค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการโดยภาพรวม

ภารกิจที่เข้ารับการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ		ร้อยละ	แปลผล
	($\bar{X}$)	S.D.		
1) งานด้านการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม	4.79	.624	95.80	มากที่สุด
2) งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	4.82	.643	96.40	มากที่สุด
3) งานด้านรายได้หรือภาษี	4.78	.534	95.60	มากที่สุด
4) งานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	4.75	.632	95.00	มากที่สุด
5) งานด้านการรักษาความสะอาดในพื้นที่สาธารณะ	4.76	.515	95.20	มากที่สุด
เฉลี่ยรวม	4.78	.509	95.60	มากที่สุด

จากตารางที่ 2 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการทั้ง 5 ภารกิจขององค์การบริหารส่วนตำบลนาใน โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 คิดเป็นร้อยละ 95.60 เมื่อพิจารณาเป็นรายการกิจ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจงานบริการงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.40 รองลงมาคืองานด้านการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 คิดเป็นร้อยละ 95.80 งานด้านรายได้หรือภาษี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ คือ 4.78 คิดเป็นร้อยละ 95.60 ด้านการรักษาความสะอาดในพื้นที่สาธารณะ 4.76 คิดเป็นร้อยละ 95.20 และงานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 คิดเป็นร้อยละ 95.00 ตามลำดับ

4.2.2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการงานด้าน การศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม รายละเอียดปรากฏในตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) และค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจ ต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม

งานด้านการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม	ระดับความพึงพอใจ		ร้อยละ	แปลผล
	($\bar{X}$)	S.D.		
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ				
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	4.75	.681	96.60	มากที่สุด
2. มีความรวดเร็วในการให้บริการ	4.73	.679	96.00	มากที่สุด
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง แนะนำขั้นตอนการให้บริการ	4.76	.669	96.80	มากที่สุด
4. มีความเป็นธรรมการให้บริการ (เรียงลำดับ ก่อนหลัง)	4.74	.678	96.20	มากที่สุด
5. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	4.77	.617	96.40	มากที่สุด
รวม	4.75	.666	96.60	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ				
1. มีกล่อง/ตู้รับฟังความคิดเห็น	4.81	.652	96.20	มากที่สุด
2. มีศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์	4.72	.675	94.40	มากที่สุด
3. มีการจัดเผยแพร่ระบบข้อมูลข่าวสารทางเว็บไซต์	4.81	.623	96.20	มากที่สุด
4. มีการจัดระบบ Call Center และการให้บริการข้อมูล ข่าวสารทางโทรศัพท์/โทรสาร	4.82	.797	96.40	มากที่สุด
5. มีระบบการยื่นเรื่องผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	4.79	.649	95.80	มากที่สุด
รวม	4.79	.556	95.80	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
1. เจ้าหน้าที่มีการต้อนรับที่ดี มีความสุภาพ พุดจาไพเราะ	4.83	.681	96.60	มากที่สุด
2. การแต่งกาย บุคลิกลักษณะของเจ้าหน้าที่	4.80	.679	96.00	มากที่สุด
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการ ให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.84	.669	96.80	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การ ตอบคำถาม การชี้แจงข้อสงสัย	4.81	.678	96.20	มากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการเหมือนกันทุกรายไม่เลือกปฏิบัติ	4.82	.617	96.40	มากที่สุด
รวม	4.80	.666	96.00	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
1. สถานที่ตั้งหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ	4.8	.652	96.20	มากที่สุด
2. มีป้ายบอกข้อความ บอกจุดบริการและรายละเอียดการ ให้บริการที่ชัดเจน	4.84	.675	94.40	มากที่สุด
3. มีการจัดสถานที่เป็นสัดส่วนง่ายต่อการติดต่อขอรับบริการ	4.81	.62	96.20	มากที่สุด

งานด้านการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม	ระดับความพึงพอใจ		ร้อยละ	แปลผล
	($\bar{X}$)	S.D.		
4. มีการให้บริการล่วงหน้าก่อนเวลาทำการ ช่วงพักเที่ยงหรือในวันหยุดราชการ	4.82	.797	96.40	มากที่สุด
5. มีวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้อย่างเพียงพอ	4.83	.649	95.80	มากที่สุด
รวม	4.82	.556	95.80	มากที่สุด
รวมทั้งหมด	4.79	.624	95.80	มากที่สุด

จากตารางที่ 3 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการงานด้านการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลนาใน โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 คิดเป็นร้อยละ 95.80 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมากที่สุดมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.40 รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 คิดเป็นร้อยละ 95.80 ด้านช่องทางการให้บริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 คิดเป็นร้อยละ 95.80 และด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 คิดเป็นร้อยละ 95.00 ตามลำดับ

4.2.3 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย รายละเอียดปรากฏในตารางที่ 4

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) และค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	ระดับความพึงพอใจ		ร้อยละ	แปลผล
	($\bar{X}$)	S.D.		
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ				
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	4.82	.652	96.40	มากที่สุด
2. มีความรวดเร็วในการให้บริการ	4.83	.765	96.60	มากที่สุด
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง แนะนำขั้นตอนการให้บริการ	4.84	.530	96.80	มากที่สุด
4. มีความเป็นธรรมการให้บริการ (เรียงลำดับ ก่อนหลัง)	4.81	.797	96.20	มากที่สุด
5. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	4.80	.549	96.00	มากที่สุด
รวม	4.82	.510	96.40	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ				
1. มีกล่อง/ตู้รับฟังความคิดเห็น	4.80	.707	96.00	มากที่สุด
2. มีศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์	4.83	.849	96.60	มากที่สุด
3. มีการจัดเผยแพร่ระบบข้อมูลข่าวสารทางเว็บไซต์ของหน่วยงาน	4.82	.562	96.40	มากที่สุด

งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	ระดับความพึงพอใจ		ร้อยละ	แปลผล
	($\bar{X}$)	S.D.		
4. มีการจัดระบบ Call Center และการให้บริการข้อมูลข่าวสารทางโทรศัพท์/โทรสาร	4.80	.597	96.00	มากที่สุด
5. มีระบบการยื่นเรื่องผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	4.80	.587	96.00	มากที่สุด
รวม	4.81	.609	96.20	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
1. เจ้าหน้าที่มีการต้อนรับที่ดี มีความสุภาพ พุดจาไพเราะ	4.80	.629	96.00	มากที่สุด
2. การแต่งกาย บุคลิกลักษณะของเจ้าหน้าที่	4.82	.749	96.40	มากที่สุด
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.82	.759	96.40	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม การชี้แจงข้อสงสัย	4.79	.651	95.80	มากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการเหมือนกันทุกรายไม่เลือกปฏิบัติ	4.82	.618	96.40	มากที่สุด
รวม	4.81	.533	96.20	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
1. สถานที่ตั้งหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ	4.86	.749	97.20	มากที่สุด
2. มีป้ายบอกข้อความ บอกจุดบริการและรายละเอียดการให้บริการที่ชัดเจน	4.82	.717	96.40	มากที่สุด
3. มีการจัดสถานที่เป็นสัดส่วนง่ายต่อการติดต่อขอรับบริการ	4.81	.507	96.20	มากที่สุด
4. มีการให้บริการล่วงหน้าก่อนเวลาทำการ ช่วงพักเที่ยงหรือในวันหยุดราชการ	4.85	.650	97.00	มากที่สุด
5. มีวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้อย่างเพียงพอ	4.86	.646	97.20	มากที่สุด
รวม	4.84	.644	96.80	มากที่สุด
รวมทั้งหมด	4.82	.643	96.40	มากที่สุด

จากตารางที่ 4 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยขององค์การบริหารส่วนตำบลนาใน โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.40 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 รองลงมา คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.40 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 คิดเป็นร้อยละ 96.20 และ ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 คิดเป็นร้อยละ 96.20 ตามลำดับ

4.2.4 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี รายละเอียดปรากฏในตารางที่ 5
 ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน(S.D) และค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี

งานด้านรายได้หรือภาษี	ระดับความพึงพอใจ		ร้อยละ	แปลผล
	($\bar{X}$)	S.D.		
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ				
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	4.80	.621	96.00	มากที่สุด
2. มีความรวดเร็วในการให้บริการ	4.78	.637	95.60	มากที่สุด
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง แนะนำขั้นตอนการให้บริการ	4.77	.642	95.40	มากที่สุด
4. ความเป็นธรรมการให้บริการ (เรียงลำดับ ก่อนหลัง)	4.75	.675	95.00	มากที่สุด
5. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	4.80	.781	96.00	มากที่สุด
รวม	4.78	.748	95.60	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ				
1. มีกล่อง/ตู้รับฟังความคิดเห็น	4.83	.725	96.60	มากที่สุด
2. มีศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์	4.85	.711	97.00	มากที่สุด
3. มีการจัดเผยแพร่ระบบข้อมูลข่าวสารทางเว็บไซต์ของหน่วยงาน	4.78	.725	95.60	มากที่สุด
4. มีการจัดระบบ Call Center และการให้บริการข้อมูลข่าวสารทางโทรศัพท์/โทรสาร	4.82	.609	96.40	มากที่สุด
5. มีระบบการยื่นเรื่องผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	4.82	.532	96.40	มากที่สุด
รวม	4.82	.720	96.40	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
1. เจ้าหน้าที่มีการต้อนรับที่ดี มีความสุภาพ พุดจาไพเราะ	4.74	.687	94.80	มากที่สุด
2. การแต่งกาย บุคลิกลักษณะของเจ้าหน้าที่	4.72	.621	94.40	มากที่สุด
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.78	.637	95.60	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม การชี้แจงข้อสงสัย	4.77	.502	95.40	มากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการเหมือนกันทุกรายไม่เลือกปฏิบัติ	4.75	.765	95.00	มากที่สุด
รวม	4.75	.774	95.00	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
1. สถานที่ตั้งหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ	4.79	.549	95.80	มากที่สุด
2. มีป้ายบอกข้อความ บอกจุดบริการและรายละเอียดการให้บริการที่ชัดเจน	4.73	.517	94.60	มากที่สุด
3. มีการจัดสถานที่เป็นสัดส่วนง่ายต่อการติดต่อขอรับบริการ	4.79	.507	95.80	มากที่สุด

งานด้านรายได้หรือภาษี	ระดับความพึงพอใจ		ร้อยละ	แปลผล
	($\bar{X}$)	S.D.		
4. มีการให้บริการล่วงหน้าก่อนเวลาทำการ ช่วงพักเที่ยงหรือใน วันหยุดราชการ	4.78	.650	95.60	มากที่สุด
5. มีวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้อย่างเพียงพอ	4.76	.646	95.20	มากที่สุด
รวม	4.77	.644	95.40	มากที่สุด
รวมทั้งหมด	4.78	.534	95.60	มากที่สุด

จากตารางที่ 5 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการด้านงานด้านรายได้หรือภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลนาใน โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 คิดเป็นร้อยละ 95.60 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.40 รองลงมา คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 คิดเป็นร้อยละ 95.60 และ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 คิดเป็นร้อยละ 95.40 และ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 คิดเป็นร้อยละ 95.00 ตามลำดับ

4.2.5 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม รายละเอียดปรากฏในตารางที่ 6
ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) และค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

งานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	ระดับความพึงพอใจ		ร้อยละ	แปลผล
	($\bar{X}$)	S.D.		
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ				
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	4.71	.514	94.20	มากที่สุด
2. มีความรวดเร็วในการให้บริการ	4.73	.671	94.60	มากที่สุด
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง แนะนำขั้นตอนการให้บริการ	4.74	.693	94.80	มากที่สุด
4. ความเป็นธรรมการให้บริการ (เรียงลำดับ ก่อนหลัง)	4.74	.669	94.80	มากที่สุด
5. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	4.75	.662	95.00	มากที่สุด
รวม	4.73	.621	94.60	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ				
1. มีกล่อง/ตู้รับฟังความคิดเห็น	4.72	.681	94.40	มากที่สุด
2. มีศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์	4.74	.679	94.80	มากที่สุด
3. มีการจัดเผยแพร่ระบบข้อมูลข่าวสารทางเว็บไซต์	4.74	.669	94.80	มากที่สุด

งานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	ระดับความพึงพอใจ		ร้อยละ	แปลผล
	($\bar{X}$)	S.D.		
4. มีการจัดระบบ Call Center และการให้บริการข้อมูลข่าวสารทางโทรศัพท์/โทรสาร	4.74	.678	94.80	มากที่สุด
5. มีระบบการยื่นเรื่องผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	4.76	.617	95.20	มากที่สุด
รวม	4.74	.666	94.80	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
1. เจ้าหน้าที่มีการต้อนรับที่ดี มีความสุภาพ พุดจาไพเราะ	4.73	.673	94.60	มากที่สุด
2. การแต่งกาย บุคลิกลักษณะของเจ้าหน้าที่	4.76	.667	95.20	มากที่สุด
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.77	.589	95.40	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม การชี้แจงข้อสงสัย	4.78	.654	95.60	มากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการเหมือนกันทุกรายไม่เลือกปฏิบัติ	4.76	.667	95.20	มากที่สุด
รวม	4.76	.523	95.20	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
1. สถานที่ตั้งหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ	4.81	.652	96.20	มากที่สุด
2. มีป้ายบอกข้อความ บอกจุดบริการและรายละเอียดการให้บริการที่ชัดเจน	4.72	.675	94.40	มากที่สุด
3. มีการจัดสถานที่เป็นสัดส่วนง่ายต่อการติดต่อขอรับบริการ	4.75	.620	95.00	มากที่สุด
4. มีการให้บริการล่วงหน้าก่อนเวลาทำการ ช่วงพักเที่ยงหรือในวันหยุดราชการ	4.79	.797	95.80	มากที่สุด
5. มีวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้อย่างเพียงพอ	4.78	.549	95.60	มากที่สุด
รวม	4.77	.678	95.40	มากที่สุด
รวมทั้งหมด	4.75	.632	95.00	มากที่สุด

จากตารางที่ 6 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลนาใน โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 คิดเป็นร้อยละ 95.00 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมากที่สุดมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 คิดเป็นร้อยละ 95.40 รองลงมา คือด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 คิดเป็นร้อยละ 95.20 ด้านช่องทางการให้บริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.74 คิดเป็นร้อยละ 94.80 และด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.73 คิดเป็นร้อยละ 94.60 ตามลำดับ

4.2.6 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านการรักษาความสะอาดในพื้นที่สาธารณะ รายละเอียดปรากฏในตารางที่ 7

ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) และค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านการรักษาความสะอาดในพื้นที่สาธารณะ

งานด้านการรักษาความสะอาดในพื้นที่สาธารณะ	ระดับความพึงพอใจ		ร้อยละ	แปลผล
	($\bar{X}$)	S.D.		
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ				
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	4.76	.653	95.20	มากที่สุด
2. มีความรวดเร็วในการให้บริการ	4.75	.555	95.00	มากที่สุด
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง แนะนำขั้นตอนการให้บริการ	4.74	.547	94.80	มากที่สุด
4. ความเป็นธรรมการให้บริการ (เรียงลำดับ ก่อนหลัง)	4.75	.538	95.00	มากที่สุด
5. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	4.75	.549	95.00	มากที่สุด
รวม	4.75	.536	95.00	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ				
1. มีกล่อง/ตู้รับฟังความคิดเห็น	4.78	.635	95.60	มากที่สุด
2. มีศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์	4.76	.667	95.20	มากที่สุด
3. มีการจัดเผยแพร่ระบบข้อมูลข่าวสารทางเว็บไซต์	4.74	.659	94.80	มากที่สุด
4. มีการจัดระบบ Call Center และการให้บริการข้อมูล ข่าวสารทางโทรศัพท์/โทรสาร	4.77	.609	95.40	มากที่สุด
5. มีระบบการยื่นเรื่องผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	4.75	.578	95.00	มากที่สุด
รวม	4.76	.552	95.20	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
1. เจ้าหน้าที่มีการต้อนรับที่ดี มีความสุภาพ พุดจาไพเราะ	4.79	.529	95.80	มากที่สุด
2. การแต่งกาย บุคลิกลักษณะของเจ้าหน้าที่	4.75	.572	95.00	มากที่สุด
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการ ให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.80	.516	96.00	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การ ตอบคำถาม การชี้แจงข้อสงสัย	4.75	.524	95.00	มากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการเหมือนกันทุกรายไม่เลือกปฏิบัติ	4.76	.582	95.20	มากที่สุด
รวม	4.77	.532	95.80	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
1. สถานที่ตั้งหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ	4.72	.635	94.40	มากที่สุด
2. มีป้ายบอกข้อความ บอกจุดบริการและรายละเอียดการ ให้บริการที่ชัดเจน	4.72	.667	94.40	มากที่สุด
3. มีการจัดสถานที่เป็นสัดส่วนง่ายต่อการติดต่อขอรับบริการ	4.70	.659	94.00	มากที่สุด

งานด้านการรักษาความสะอาดในพื้นที่สาธารณะ	ระดับความพึงพอใจ		ร้อยละ	แปลผล
	($\bar{x}$)	S.D.		
4. มีการให้บริการล่วงหน้าก่อนเวลาทำการ ช่วงพักเที่ยงหรือในวันหยุดราชการ	4.74	.609	94.80	มากที่สุด
5. มีวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้อย่างเพียงพอ	4.73	.578	94.60	มากที่สุด
รวม	4.72	.514	94.40	มากที่สุด
รวมทั้งหมด	4.75	.515	95.00	มากที่สุด

จากตารางที่ 7 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านการรักษาความสะอาดในพื้นที่สาธารณะ ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาโหนดโดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 คิดเป็นร้อยละ 95.00 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 คิดเป็นร้อยละ 95.80 รองลงมา คือ ด้านช่องทางการให้บริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 คิดเป็นร้อยละ 95.50 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 คิดเป็นร้อยละ 95.00 และ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.72 คิดเป็นร้อยละ 94.40 ตามลำดับ

4.3 ข้อเสนอแนะจากแบบสอบถาม

ตารางที่ 8 ข้อเสนอแนะต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาโหนด

ข้อเสนอแนะ	
ท่านมีความคิดเห็นอย่างไรต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาโหนด	ความถี่
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการดีเป็นกันเอง	235
2. การประชาสัมพันธ์ข่าวสารจาก อบต.นาโหนด รวดเร็ว ชัดเจน ทัวถึง	72
3. ควรมีปรับปรุงขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจนเข้าใจง่าย และรวดเร็วยิ่งขึ้น	65
ปัญหาในการเข้าไปใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลนาโหนด	ความถี่
1. เจ้าหน้าที่บริการมีจำนวนน้อยควรเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่	42
2. อยากให้เพิ่มเบี้ยผู้สูงอายุให้มากขึ้น	40
สิ่งที่ท่านต้องการให้องค์การบริหารส่วนตำบลนาโหนดดำเนินการ ได้แก่	ความถี่
1. อยากให้ดูแลเรื่องระบบน้ำประปาและไฟฟ้าในหมู่บ้าน	32
2. ควรจัดให้มีบริการถ่ายเอกสารฟรี	26
3. อยากให้มีเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานช่วงวันหยุด	21

บทที่ 5

สรุปผล และข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผล

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาใน อำเภอโพธาราม จังหวัดนครพนม มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจและประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาใน และเพื่อนำผลการศึกษาและข้อเสนอแนะใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงประสิทธิภาพ และประสิทธิผลขององค์การบริหารส่วนตำบลนาใน ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ได้แก่ประชาชนที่อยู่ในเขตปกครองขององค์การบริหารส่วนตำบลนาในจำนวน 4,895 คน ได้กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสอบถามจำนวน 500 คน โดยการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างใช้สูตรการคำนวณของทาโรยามาเน (Taro Yamane) โดยกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่างร้อยละ 5 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือแบบสอบถาม เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ ค่าเฉลี่ย (Arithmetic Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และค่าร้อยละ (Percentage) ผลการศึกษาค้นคว้าได้ดังนี้

5.1.1 สภาพทั่วไปของผู้รับบริการ

ผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 274 คน คิดเป็นร้อยละ 54.80 มีอายุระหว่าง 41 – 50 ปีจำนวน 220 คน คิดเป็นร้อยละ 44.00 มีสถานภาพสมรส จำนวน 253 คน คิดเป็นร้อยละ 50.60 มีระดับการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. จำนวน 165 คน คิดเป็นร้อยละ 33.00 มีอาชีพเกษตรกร จำนวน 354 คน คิดเป็นร้อยละ 70.80 มีรายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท จำนวน 302 คน คิดเป็นร้อยละ 60.40 และมีความถี่ในการมาใช้บริการ 1 – 2 ครั้งต่อเดือน จำนวน 321 คน คิดเป็นร้อยละ 64.20 ตามลำดับ

5.1.2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการโดยภาพรวม

ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการทั้ง 5 ภารกิจขององค์การบริหารส่วนตำบลนาใน โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 คิดเป็นร้อยละ 95.60 เมื่อพิจารณาเป็นรายการกิจ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจงานบริการงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.40 รองลงมาคืองานด้านการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 คิดเป็นร้อยละ 95.80 งานด้านรายได้หรือภาษีมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 คิดเป็นร้อยละ 95.60 ด้านการรักษาความสะอาดในพื้นที่สาธารณะ 4.76 คิดเป็นร้อยละ 95.20 และงานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 คิดเป็นร้อยละ 95.00 ตามลำดับ

5.1.3 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านการศึกษาศาสนา และวัฒนธรรม

ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการงานด้านการศึกษาศาสนา และวัฒนธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลนาใน โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 คิดเป็นร้อยละ 95.80 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมากที่สุดมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.40 รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 คิดเป็นร้อยละ 95.80 ด้านช่องทางการให้บริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 คิดเป็นร้อยละ 95.80 และด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 คิดเป็นร้อยละ 95.00 ตามลำดับ

5.1.4 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยขององค์การบริหารส่วนตำบลนาใน โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.40 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.40 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 คิดเป็นร้อยละ 96.20 และ ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 คิดเป็นร้อยละ 96.20 ตามลำดับ

5.1.5 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี

ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการด้านงานด้านรายได้หรือภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลนาใน โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 คิดเป็นร้อยละ 95.60 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.40 รองลงมา คือด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 คิดเป็นร้อยละ 95.60 และ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 คิดเป็นร้อยละ 95.40 และ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 คิดเป็นร้อยละ 95.00 ตามลำดับ

5.1.6 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลนาใน โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 คิดเป็นร้อยละ 95.00 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมากที่สุดมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 คิดเป็นร้อยละ 95.40 รองลงมา คือด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 คิดเป็นร้อยละ 95.20 ด้านช่องทางการให้บริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.74 คิดเป็นร้อยละ 94.80 และด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.73 คิดเป็นร้อยละ 94.60 ตามลำดับ

5.1.7 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านการรักษาความสะอาดในพื้นที่สาธารณะ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านการรักษาความสะอาดในพื้นที่สาธารณะ ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาใน โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 คิดเป็นร้อยละ 95.00 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 คิดเป็นร้อยละ 95.80 รองลงมา คือ ด้านช่องทางการให้บริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 คิดเป็นร้อยละ 95.50 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 คิดเป็นร้อยละ 95.00 และ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.72 คิดเป็นร้อยละ 94.40 ตามลำดับ

5.2 ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะจำแนกตามกรอบการให้บริการ 4 ด้าน

1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีข้อเสนอแนะให้พัฒนาขั้นตอนการให้บริการที่สะดวกและการให้บริการมีความรวดเร็ว เป็นต้น

2) ด้านช่องทางการให้บริการ มีข้อเสนอแนะให้เพิ่มช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่นการให้บริการผ่านทางโทรศัพท์ เว็บไซต์ อีเมลล์ หรือไลน์ เป็นต้น เพื่อให้เพียงพอต่อความต้องการของประชาชน

3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีข้อเสนอแนะให้พัฒนาเกี่ยวกับการต้อนรับ ความกระตือรือร้น และเต็มใจในการให้บริการ เป็นต้น

4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีข้อเสนอแนะให้พัฒนาการจัดแผนผังแสดงขั้นตอนการให้บริการ ป้ายแสดงชื่อส่วนงาน/จุดบริการ เป็นต้น

2. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเพื่อเสริมจุดแข็ง และเสริมความโดดเด่นในการให้บริการ ประชาชนของหน่วยงาน

เนื่องจากสถานการณ์แพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ส่งผลให้ทุกหน่วยงานต้องปรับเปลี่ยนการดำเนินงานเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานที่ใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด ต้องให้ความสำคัญในการพัฒนาองค์กร พัฒนาปรับปรุงระบบการให้บริการประชาชน พัฒนาบุคลากรให้ก้าวทันการเปลี่ยนแปลงเพื่อดำเนินการตามบทบาทภารกิจขององค์กรส่วนท้องถิ่นที่เป็นประโยชน์กับประชาชนมากที่สุดในการใช้ชีวิตตามวิถีใหม่ โดยการพัฒนาระบบฐานข้อมูลเพื่อประโยชน์ในการติดต่อราชการของประชาชน ปรับปรุงอาคารสถานที่ให้ได้มาตรฐานความสะอาดถูกสุขอนามัย ลดความเสี่ยงการติดเชื้อ ปรับปรุงขั้นตอนการทำงานที่ไม่ยุ่งยาก สะดวก รวดเร็ว เช่นการนำเอาเทคโนโลยีมาใช้ในการบริการประชาชน สร้างมาตรการทางสังคม และพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชน สร้างฐานข้อมูลชุมชน ความมั่นคงทางอาหารของครัวเรือน พัฒนาศักยภาพเกษตรกรรุ่นใหม่ พัฒนาตลาดชุมชนท้องถิ่น พัฒนาส่งเสริมอาชีพรองรับแรงงานคืนถิ่น นำเศรษฐกิจพอเพียงส่งเสริมในชุมชน สร้างช่องทางการตลาดออนไลน์ชุมชน เตรียมความพร้อม ให้กับประชาชนเพื่อรับมือกับโรคระบาดและโรคอุบัติใหม่ สร้างวิถีใหม่ของชุมชนเรื่องสุขอนามัยส่วนบุคคล เป็นต้น