



สรุปผลโครงการศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการเพื่อพัฒนางานบริการ
และส่งเสริมประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลบ้านข่า
อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม
โดย วิทยาลัยเทคโนโลยีอุตสาหกรรมศรีสงคราม มหาวิทยาลัยนครพนม

การศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการเพื่อพัฒนางานบริการและส่งเสริมประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลบ้านข่า อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการในการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านข่าต่อการให้บริการในงานบริการด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือ ประชากรในเขตพื้นที่การให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านข่า จำนวน 7,012 คน ทั้งนี้โดยนำหลักทฤษฎี Non – probability Sampling และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบกำหนดสัดส่วน (Quota Sampling) ซึ่งในการประมาณขนาดของกลุ่มตัวอย่างประชากรได้ใช้สูตรของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น ร้อยละ 95 และค่าความคลาดเคลื่อน ร้อยละ 5 ได้จำนวนตัวอย่างจำนวนทั้งสิ้น 378 คน โดยเป็นกลุ่มตัวอย่างที่เป็นตัวแทนของประชากรทุกเพศ ทุกช่วงอายุ ทุกอาชีพ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) 5 ระดับ สร้างขึ้นตามข้อกำหนดในการประเมินผลสัมฤทธิ์ของงานในการกำหนดค่าตอบแทนเป็นกรณีพิเศษแก่ข้าราชการพนักงานและลูกจ้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งมีค่าความเชื่อมั่น (Reliability) 0.94 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Arithmetic Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ผลการศึกษาพบว่า

1. ผู้มารับบริการของเทศบาลตำบลบ้านข่า เป็นเพศหญิง ร้อยละ 50.84 เพศชาย ร้อยละ 49.16 อายุระหว่าง 31 - 50 มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 28.32 รองลงมาคือ อายุระหว่าง 18-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 20.62 สำเร็จการศึกษาระดับประถมศึกษา มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 34.75 รองลงมาคือ ระดับมัธยมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 28.38 ประกอบอาชีพเกษตรกรกรรม มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 38.52 รองลงมาคือรับจ้าง/ลูกจ้าง คิดเป็นร้อยละ 27.54 ความถี่ในการมารับบริการ 1-2 ครั้ง/เดือน มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 47.61 รองลงมาคือ 3-4 ครั้ง/เดือน คิดเป็นร้อยละ 29.56 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 5,000 บาท มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 46.33 รองลงมาคือ 5,000 – 10,000 คิดเป็นร้อยละ 20.94 ตามลำดับ

2. ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการในการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านท่า
เป็นดังนี้

งานบริการ	ร้อยละของความพึงพอใจ
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	89.78
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ	85.31
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	90.54
เฉลี่ย	88.54

ลงชื่อ.....ประธาน

(นายสมยศ สีแสนชู)

คณบดีวิทยาลัยเทคโนโลยีอุตสาหกรรมศรีสงคราม มหาวิทยาลัยนครพนม

ลงชื่อ.....รองประธาน

(นายอภิรักษ์ เกนไชยวงศ์)

รองคณบดีฝ่ายพัฒนานักศึกษาและกิจการพิเศษ

ว่าที่ ร.ต.....ฝ่ายวิเคราะห์ข้อมูล

(วัชรินทร์ เขียวไกร)

รองคณบดีฝ่ายวิชาการ