



สรุปผลโครงการศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการเพื่อพัฒนางานบริการ
และส่งเสริมประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าจำปา
อำเภอท่าอุเทน จังหวัดนครพนม
โดย วิทยาลัยเทคโนโลยีอุตสาหกรรมศรีสงคราม มหาวิทยาลัยนครพนม

การศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการเพื่อพัฒนางานบริการและส่งเสริมประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าจำปา อำเภอท่าอุเทน จังหวัดนครพนม ในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าจำปาต่อการให้บริการในงานบริการด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือ ประชากรในเขตพื้นที่การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าจำปา จำนวน 8,448 คน ทั้งนี้ โดยนำหลักทฤษฎี Non – probability Sampling และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบกำหนดสัดส่วน (Quota Sampling) ซึ่งในการประมาณขนาดของกลุ่มตัวอย่างประชากรได้ใช้สูตรของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น ร้อยละ 95 และค่าความคลาดเคลื่อน ร้อยละ 5 ได้จำนวนตัวอย่างจำนวนทั้งสิ้น 383 คน โดยเป็นกลุ่มตัวอย่างที่เป็นตัวแทนของประชากรทุกเพศ ทุกช่วงอายุ ทุกอาชีพ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) 5 ระดับ สร้างขึ้นตามข้อกำหนดในการประเมินผลสัมฤทธิ์ของงานในการกำหนดค่าตอบแทน เป็นกรณีพิเศษแก่ข้าราชการ พนักงานและลูกจ้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งมีค่าความเชื่อมั่น (Reliability) 0.94 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Arithmetic Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ผลการศึกษาพบว่า

1. ผู้มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าจำปาเป็นเพศหญิง ร้อยละ 49.80 เพศชาย ร้อยละ 50.20 อายุระหว่าง 31- 50 มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 45.54 รองลงมาคือ อายุระหว่าง 18-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 41.12 สำเร็จการศึกษาระดับประถมศึกษามากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 47.21 รองลงมาคือ ระดับมัธยมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 41.23 ประกอบอาชีพเกษตรกรรมมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 59.44 รองลงมาคือรับจ้าง/ลูกจ้าง คิดเป็นร้อยละ 34.42 ความถี่ในการมารับบริการ 1-2 ครั้ง/เดือน มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 48.46 รองลงมาคือ 3-4 ครั้ง/เดือน คิดเป็นร้อยละ 42.38 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,000 – 10,000 บาท มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 39.19 รองลงมาคือรายได้ ต่ำกว่า 5,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 38.84 ตามลำดับ

2. ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าจำปา
เป็นดังนี้

งานบริการ	ร้อยละของความพึงพอใจ
1. ด้านอนุเคราะห์ช่วยเหลือผู้ด้อยโอกาสหรือผู้สูงอายุ	
1.1 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	90.02
1.2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	89.12
1.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	89.27
เฉลี่ย	89.47
2. ด้านทำนุบำรุงและสืบสานวัฒนธรรม	
2.1 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	91.24
2.2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	90.31
2.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	89.32
เฉลี่ย	90.29
3. ด้านพัฒนาชุมชนหรือส่งเสริมการประกอบอาชีพ	
3.1 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	84.67
3.2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	85.84
3.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	83.43
เฉลี่ย	84.65
4. ด้านการจัดเก็บรายได้	
4.1 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	85.07
4.2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	86.48
4.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	85.60
เฉลี่ย	85.72
เฉลี่ยทุกด้าน	88.21

ลงชื่อ.....ประธาน

(นายสมยศ สีแสนชู)

คณบดีวิทยาลัยเทคโนโลยีอุตสาหกรรมศรีสงคราม มหาวิทยาลัยนครพนม

ลงชื่อ.....รองประธาน

(นายอภิรักษ์ณ์ เคนไชยวงศ์)

รองคณบดีฝ่ายพัฒนานักศึกษาและกิจการพิเศษ

ว่าที่ ร.ต.....ฝ่ายวิเคราะห์ข้อมูล

(วัชรินทร์ เจียวไกร)

รองคณบดีฝ่ายวิชาการ