



**สรุปผลโครงการศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการเพื่อพัฒนางานบริการ
และส่งเสริมประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลนาคุณใหญ่
อำเภอนาหว้า จังหวัดนครพนม
โดย วิทยาลัยเทคโนโลยีอุตสาหกรรมศรีสงคราม มหาวิทยาลัยนครพนม**

การศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการเพื่อพัฒนางานบริการและส่งเสริมประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลนาคุณใหญ่ อำเภอนาหว้า จังหวัดนครพนมในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาคุณใหญ่ต่อการให้บริการในงานบริการด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ประชากรในเขตพื้นที่การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาคุณใหญ่ จำนวน 4,509 คน ทั้งนี้โดยนำหลักทฤษฎี Non – probability Sampling และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบกำหนดสัดส่วน (Quota Sampling) ซึ่งในการประมาณขนาดของกลุ่มตัวอย่างประชากรได้ใช้สูตรของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น ร้อยละ 95 และค่าความคลาดเคลื่อน ร้อยละ 5 ได้จำนวนตัวอย่างจำนวนทั้งสิ้น 367 คน โดยเป็นกลุ่มตัวอย่างที่เป็นตัวแทนของประชากรทุกเพศ ทุกช่วงอายุ ทุกอาชีพ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) 5 ระดับ สร้างขึ้นตามข้อกำหนดในการประเมินผลสัมฤทธิ์ของงานในการกำหนดค่าตอบแทนเป็นกรณีพิเศษแก่ข้าราชการ พนักงานและลูกจ้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งมีค่าความเชื่อมั่น (Reliability) 0.94 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Arithmetic Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ผลการศึกษาพบว่า

1. ผู้มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาคุณใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 49.27 เพศชาย ร้อยละ 50.73 อายุระหว่าง 31 - 50 มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 44.66 รองลงมาคือ อายุระหว่าง 18-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 33.75 สำเร็จการศึกษาระดับประถมศึกษามากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 48.43 รองลงมาคือ ระดับมัธยมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 42.22 ประกอบอาชีพเกษตรกรมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 53.42 รองลงมาคือรับจ้าง/ลูกจ้าง คิดเป็นร้อยละ 37.57 ความถี่ในการมารับบริการ 1-2 ครั้ง/เดือน มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 49.42 รองลงมาคือ 3-4 ครั้ง/เดือน คิดเป็นร้อยละ 25.68 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 5,000 บาท มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 38.53 รองลงมาคือ 5,000 – 10,000 คิดเป็นร้อยละ 37.57 ตามลำดับ

2. ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
นาคุณใหญ่ เป็นดังนี้

งานบริการ	ร้อยละของความพึงพอใจ
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	87.59
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	86.62
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	87.78
เฉลี่ย	87.33

ลงชื่อ.....ประธาน

(นายสมยศ สีแสนซุย)

คณบดีวิทยาลัยเทคโนโลยีอุตสาหกรรมศรีสงคราม มหาวิทยาลัยนครพนม

ลงชื่อ.....รองประธาน

(นายอภิรักษ์ณ เคนไชยวงศ์)

รองคณบดีฝ่ายพัฒนานักศึกษาและกิจการพิเศษ

ว่าที่ ร.ต.....ฝ่ายวิเคราะห์ข้อมูล

(วัชรินทร์ เขียวไกร)

รองคณบดีฝ่ายวิชาการ