



สรุปผลโครงการศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการเพื่อพัฒนางานบริการ
และส่งเสริมประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลนาเตือ
อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม
โดย วิทยาลัยเทคโนโลยีอุตสาหกรรมศรีสงคราม มหาวิทยาลัยนครพนม

การศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการเพื่อพัฒนางานบริการและส่งเสริมประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลนาเตือ อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาเตือ ต่อการให้บริการในงานบริการด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือ ประชากรในเขตพื้นที่การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาเตือ จำนวน 6,317 คน ทั้งนี้ โดยนำหลักทฤษฎี Non – probability Sampling และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบกำหนดสัดส่วน (Quota Sampling) ซึ่งในการประมาณขนาดของกลุ่มตัวอย่างประชากรได้ใช้สูตรของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น ร้อยละ 95 และค่าความคลาดเคลื่อน ร้อยละ 5 ได้จำนวนตัวอย่างจำนวนทั้งสิ้น 375 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. ผู้มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาเตือ เป็นเพศหญิง ร้อยละ 49.92 เพศชาย ร้อยละ 50.08 อายุระหว่าง 31 - 50 มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 42.54 รองลงมาคือ อายุระหว่าง 18-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 39.48 สำเร็จการศึกษาระดับประถมศึกษามากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 48.87 รองลงมาคือ ระดับมัธยมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 47.46 ประกอบอาชีพเกษตรกรรมมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 58.44 รองลงมาคือรับจ้าง/ลูกจ้าง คิดเป็นร้อยละ 34.33 ความถี่ในการมารับบริการ 1-2 ครั้ง/เดือน มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 48.46 รองลงมาคือ 3-4 ครั้ง/เดือน คิดเป็นร้อยละ 42.38 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,000 – 10,000 บาท มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 45.29 รองลงมาคือรายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 32.84 ตามลำดับ

2. ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาเดื่อ
เป็นดังนี้

งานบริการ	ร้อยละของความพึงพอใจ
ด้านไฟฟ้าและแสงสว่าง	89.47
ด้านบริการในสำนักงาน	87.29
ด้านการสาธารณสุข	88.65
ด้านการพัฒนาคุณภาพชีวิต	85.68
ด้านการศึกษา	89.94
เฉลี่ย	88.21

ลงชื่อ.....ประธาน
(นายสมยศ ลีแสนชู)

คณบดีวิทยาลัยเทคโนโลยีอุตสาหกรรมศรีสงคราม มหาวิทยาลัยนครพนม

ลงชื่อ.....รองประธาน
(นายอภิรักษ์ เคนไชวงศ์)
รองคณบดีฝ่ายพัฒนานักศึกษาและกิจการพิเศษ

ว่าที่ ร.ต.....ฝ่ายวิเคราะห์ข้อมูล
(วัชรินทร์ เขียวไกร)
รองคณบดีฝ่ายวิชาการ