



**สรุปผลโครงการศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการเพื่อพัฒนางานบริการ  
และส่งเสริมประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวง  
อำเภอบ้านแพง จังหวัดนครพนม  
โดย วิทยาลัยเทคโนโลยีอุตสาหกรรมศรีสงคราม มหาวิทยาลัยนครพนม**

การศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการเพื่อพัฒนางานบริการและส่งเสริมประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวง อำเภอบ้านแพง จังหวัดนครพนมในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวง ต่อการให้บริการในงานบริการด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ประชากรในเขตพื้นที่การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวง จำนวน 9,342 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 พนักงานและลูกจ้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งมีค่าความเชื่อมั่น (Reliability) 0.94 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Arithmetic Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ผลการศึกษาพบว่า

1. ผู้มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวง เป็นเพศหญิง ร้อยละ 51.62 เพศชาย ร้อยละ 48.38 อายุระหว่าง 31 - 50 มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 39.56 รองลงมาคือ อายุระหว่าง 18-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 31.75 สำเร็จการศึกษาระดับประถมศึกษามากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 48.54 รองลงมาคือ ระดับมัธยมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 42.38 ประกอบอาชีพเกษตรกรมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 57.52 รองลงมาคือรับจ้าง/ลูกจ้าง คิดเป็นร้อยละ 39.43 ความถี่ในการมารับบริการ 1-2 ครั้ง/เดือน มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 46.53 รองลงมาคือ 3-4 ครั้ง/เดือน คิดเป็นร้อยละ 28.67 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 5,000 บาท มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 42.27 รองลงมาคือ 5,000 – 10,000 คิดเป็นร้อยละ 36.53 ตามลำดับ

2. ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวง  
เป็นดังนี้

| งานบริการ                         | ร้อยละของความพึงพอใจ |
|-----------------------------------|----------------------|
| ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ | 87.67                |
| ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ       | 86.72                |
| ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก            | 89.67                |
| <b>เฉลี่ย</b>                     | <b>88.02</b>         |

ลงชื่อ.....ประธาน

(นายสมยศ สีแสนชูย)

คณบดีวิทยาลัยเทคโนโลยีอุตสาหกรรมศรีสงคราม มหาวิทยาลัยนครพนม

ลงชื่อ.....รองประธาน

(นายอภิรักษ์ณ์ เคนไชยวงศ์)

รองคณบดีฝ่ายพัฒนานักศึกษาและกิจการพิเศษ

ว่าที่ ร.ต.....ฝ่ายวิเคราะห์ข้อมูล

(วัชรินทร์ เขียวไกร)

รองคณบดีฝ่ายวิชาการ