



สรุปผลโครงการศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการเพื่อพัฒนางานบริการ
และส่งเสริมประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลโพนสว่าง
อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม
โดย วิทยาลัยเทคโนโลยีอุตสาหกรรมศรีสงคราม มหาวิทยาลัยนครพนม

การศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการเพื่อพัฒนางานบริการและส่งเสริมประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลโพนสว่าง อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนมในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพนสว่างต่อการให้บริการในงานบริการด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือ ประชากรในเขตพื้นที่การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพนสว่าง จำนวน 5,420 คน ทั้งนี้ โดยนำหลักทฤษฎี Non – probability Sampling และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบกำหนดสัดส่วน (Quota Sampling) ซึ่งในการประมาณขนาดของกลุ่มตัวอย่างประชากรได้ใช้สูตรของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น ร้อยละ 95 และค่าความคลาดเคลื่อน ร้อยละ 5 ได้จำนวนตัวอย่างจำนวนทั้งสิ้น 370 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. ผู้มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพนสว่างเป็นเพศหญิง ร้อยละ 41.44 เพศชาย ร้อยละ 58.56 อายุระหว่าง 31 - 50 มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 37.20 รองลงมาคือ อายุระหว่าง 18-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 29.45 สำเร็จการศึกษาระดับประถมศึกษามากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 11.53 รองลงมาคือ ระดับมัธยมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 37.38 ประกอบอาชีพเกษตรกรมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 54.52 รองลงมาคือรับจ้าง/ลูกจ้าง คิดเป็นร้อยละ 39.43 ความถี่ในการมารับบริการ 1-2 ครั้ง/เดือน มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 46.53 รองลงมาคือ 3-4 ครั้ง/เดือน คิดเป็นร้อยละ 28.67 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 5,000 บาท มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 45.29 รองลงมาคือ 5,000 – 10,000 คิดเป็นร้อยละ 38.84 ตามลำดับ

2. ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์สว่าง
เป็นดังนี้

งานบริการ	ร้อยละของความพึงพอใจ
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	89.52
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	88.36
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	89.64
เฉลี่ย	89.17

ลงชื่อ.....ประธาน

(นายสมยศ สีแสนชูย)

คณบดีวิทยาลัยเทคโนโลยีอุตสาหกรรมศรีสงคราม มหาวิทยาลัยนครพนม

ลงชื่อ.....รองประธาน

(นายอภิรักษ์ เคนไชยวงศ์)

รองคณบดีฝ่ายพัฒนานักศึกษาและกิจการพิเศษ

ว่าที่ ร.ต.....ฝ่ายวิเคราะห์ข้อมูล

(วัชรินทร์ เขียวไกร)

รองคณบดีฝ่ายวิชาการ