



โครงการสำรวจความพึงพอใจ
ในการให้บริการและคุณภาพการให้บริการ

องค์การบริหารส่วนตำบลศรีสงคราม อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓



วิทยาลัยเทคโนโลยีอุตสาหกรรมศรีสงคราม มหาวิทยาลัยนครพนม

ตำบลศรีสงคราม อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม

โทรศัพท์.๐๔๒-๕๙๙-๖๔๙ <http://sitc.npu.ac.th>

**สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีสงคราม อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม**

การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลศรีสงคราม อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีสงคราม และนำผลการศึกษาและข้อเสนอแนะไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีสงคราม กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ประชาชนในเขตพื้นที่ที่องค์การบริหารส่วนตำบลศรีสงคราม รับผิดชอบ จำนวน 370 คน จากประชากร 4,063 คน ซึ่งได้จากการสุ่มแบบ Convenience Sampling โดยใช้สูตรของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และค่าความคาดเคลื่อนร้อยละ 5 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามโดยแบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปและส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าเฉลี่ย (Arithmetic Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และค่าร้อยละ (Percentage) ผลการศึกษาสรุปได้ดังนี้

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

ผลการศึกษา พบว่า ระดับความพึงพอใจในการบริการงานทั้ง 5 งานบริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีสงคราม อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.09 ($\bar{X} = 4.75$, S.D. = 0.55) เมื่อพิจารณาเป็นงานบริการ พบว่า งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.40 ($\bar{X} = 4.78$, S.D. = 0.57) จัดอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ งานด้านเทศกิจหรือป้องกันสาธารณสุข โดยมี ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.26 ($\bar{X} = 4.70$, S.D. = 0.55) จัดอยู่ในระดับมากที่สุด งานจัดเก็บรายได้ภาษี โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 96.01 ($\bar{X} = 4.71$, S.D. = 0.56) จัดอยู่ในระดับมากที่สุด งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.93 ($\bar{X} = 4.80$, S.D. = 0.54) จัดอยู่ในระดับมากที่สุด และ งานด้านการศึกษา โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.84 ($\bar{X} = 4.77$, S.D. = 0.53) จัดอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

ตารางสรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีสงคราม

ประเด็นหลัก	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ร้อยละ	(\bar{X})	(S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
1. งานบริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	95.93	4.80	0.54	มากที่สุด
2. งานบริการด้านการศึกษา	95.84	4.77	0.53	มากที่สุด
3. งานบริการด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	96.26	4.70	0.55	มากที่สุด
4. งานบริการด้านจัดเก็บรายได้ภาษี	96.01	4.71	0.56	มากที่สุด
5. งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	96.40	4.78	0.57	มากที่สุด
โดยรวม	96.09	4.75	0.55	มากที่สุด

ลงชื่อ.....

(นายชาคริต จองไว)

รองผู้อำนวยการฝ่ายบริหาร

ลงชื่อ.....

(นายรชต ตามา)

ผู้อำนวยการวิทยาลัยเทคโนโลยีอุตสาหกรรมศรีสงคราม
มหาวิทยาลัยนครพนม