



คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย
Faculty of Humanities and Social Sciences
Laila Rajabhat University

การประเมินความพึงพอใจของประชาชน การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลน้ำหมาน อำเภอเมืองเลย จังหวัดเลย



ปีงบประมาณ พ.ศ.2564

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย

**การประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลน้ำหวาน อำเภอเมืองเลย จังหวัดเลย**

บทสรุปผู้บริหาร

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลน้ำหวาน ฉบับนี้ ใช้ระเบียบวิธีการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ซึ่งวิธีการศึกษาวิจัย คือการศึกษาวิจัยจากเอกสาร (Documentary Research) และการสำรวจโดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) สำหรับประชากรที่ทำการศึกษา ได้แก่ ประชาชนที่เข้าใช้บริการ 7 โครงการ คือ

- 1) โครงการให้บริการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยโรคเอดส์
- 2) โครงการป้องกันและควบคุมโรคพิษสุนัขบ้า
- 3) โครงการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน
- 4) โครงการหมู่บ้านถนนไร้ถังโสโครกสะอาด
- 5) โครงการเก็บขยะถนนสาธารณะภายในหมู่บ้านตามโครงการตำบลปลอดขยะด้วยมือเรา
- 6) โครงการให้บริการจัดเก็บภาษีและค่าธรรมเนียมต่างๆ
- 7) โครงการอาหารกลางวันและอาหารเสริม(นม)

วัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลน้ำหวาน อำเภอเมืองเลย จังหวัดเลย เป็นการศึกษาถึงปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลน้ำหวาน ที่มีต่อการให้บริการแก่ประชาชน ตามมิติที่ 2 ใน 4 ประเด็น ดังนี้

- 1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนให้บริการ
- 2) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ
- 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
- 4) ด้านช่องทางการบริการ

ผลการสำรวจ พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อขององค์การบริหารส่วนตำบลน้ำหวาน อำเภอเมืองเลย จังหวัดเลย ปีงบประมาณ 2564 ทั้ง 7 โครงการ ปรากฏว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.62

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากสูงไปหาต่ำดังนี้ โครงการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 คิดเป็นร้อยละ 97.55 รองลงมา โครงการหมู่บ้านถนนไร้ถังโสโครกสะอาด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 คิดเป็นร้อยละ 97.20 โครงการเก็บขยะถนนสาธารณะภายในหมู่บ้านตามโครงการตำบลปลอดขยะด้วยมือเรา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 คิดเป็นร้อยละ 97.00 โครงการป้องกันและควบคุมโรคพิษสุนัขบ้า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 โครงการให้บริการจัดเก็บภาษีและค่าธรรมเนียมต่าง ๆ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.55 โครงการให้บริการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยโรคเอดส์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 คิดเป็นร้อยละ 96.15 และโครงการอาหารกลางวันและอาหารเสริม (นม) มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดเท่ากับ 4.76 คิดเป็นร้อยละ 95.10

2. การวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อองค์การบริหารส่วนตำบลน้ำหวาน อำเภอเมืองเลย จังหวัดเลย ปีงบประมาณ 2564

2.1 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อองค์การบริหารส่วนตำบลน้ำหวาน อำเภอเมืองเลย จังหวัดเลย ปีงบประมาณ 2564

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของประชาชนต่อองค์การบริหารส่วนตำบลน้ำหวาน อำเภอเมืองเลย จังหวัดเลย ปีงบประมาณ 2564 โดยภาพรวม

องค์การบริหารส่วนตำบลน้ำหวาน อำเภอเมืองเลย จังหวัดเลย ปีงบประมาณ 2564	ระดับความพึงพอใจ			แปลผล
	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ	
1.โครงการให้บริการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยโรคเอดส์	4.81	.42	96.15	มากที่สุด
2.โครงการป้องกันและควบคุมโรคพิษสุนัขบ้า	4.84	.39	96.80	มากที่สุด
3.โครงการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน	4.88	.35	97.55	มากที่สุด
4.โครงการหมู่บ้านถนนไร้ถังโสโครกสะอาด	4.86	.39	97.20	มากที่สุด
5.โครงการเก็บขยะถนนสาธารณะภายในหมู่บ้านตามโครงการตำบลปลอดขยะด้วยมือเรา	4.85	.42	97.00	มากที่สุด
6.โครงการให้บริการจัดเก็บภาษีและค่าธรรมเนียมต่าง ๆ	4.83	.43	96.55	มากที่สุด
7.โครงการอาหารกลางวันและอาหารเสริม (นม)	4.76	.46	95.10	มากที่สุด
เฉลี่ยรวม	4.83	.41	96.62	มากที่สุด

จากตารางที่ 2 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อองค์การบริหารส่วนตำบลน้ำหวาน อำเภอเมืองเลย จังหวัดเลย ปีงบประมาณ 2564 โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.62

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากสูงไปหาต่ำดังนี้ โครงการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 คิดเป็นร้อยละ 97.55 รองลงมา โครงการหมู่บ้านถนนไร้ถังโสโครกสะอาด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 คิดเป็นร้อยละ 97.20 โครงการเก็บขยะถนนสาธารณะภายในหมู่บ้านตามโครงการตำบลปลอดขยะด้วยมือเรา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 คิดเป็นร้อยละ 97.00 โครงการป้องกันและควบคุมโรคพิษสุนัขบ้า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 โครงการให้บริการจัดเก็บภาษีและค่าธรรมเนียมต่าง ๆ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.55 โครงการให้บริการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยโรคเอดส์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 คิดเป็นร้อยละ 96.15 และโครงการอาหารกลางวันและอาหารเสริม (นม) มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดเท่ากับ 4.76 คิดเป็นร้อยละ 95.10





