



คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย
Faculty of Humanities and Social Sciences
Loei Rajabhat University

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อ
การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลน้ำหมาน
อำเภอเมืองเลย จังหวัดเลย

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย

ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลน้ำหวาน อำเภอเมืองเลย จังหวัดเลย

บทสรุปผู้บริหาร

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลน้ำหวาน อำเภอเมืองเลย จังหวัดเลย ฉบับนี้ใช้ระเบียบวิธีการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ซึ่งวิธีการศึกษาวิจัยคือการศึกษาวิจัยจากเอกสาร (Documentary Research) และการสำรวจโดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) สำหรับประชากรที่ทำการศึกษา ได้แก่ ประชาชนที่เข้าใช้บริการ 7 โครงการ คือ 2) โครงการตำบลปลอดภัยด้วยมือเรา 3) โครงการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย 4) โครงการท้องถิ่นไทย ใส่ใจความสะอาด คนในชาติมีความสุข 5) โครงการป้องกันและควบคุมโรคติดต่อโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา (COVID 19) 6) โครงการให้บริการศูนย์พัฒนาเด็กเล็กขององค์การบริหารส่วนตำบลน้ำหวาน 7) โครงการขออนุญาตและรับรองสิ่งปลูกสร้าง

วัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป็นการศึกษาถึงปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการแก่ประชาชน ตามมิติที่ 2 ใน 4 ประเด็น ดังนี้ 1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนให้บริการ 2) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และ 4) ด้านช่องทางการบริการ

ผลการสำรวจ พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลน้ำหวาน อำเภอเมืองเลย จังหวัดเลย ทั้ง 7 โครงการ ปรากฏว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.74 คิดเป็นร้อยละ 94.82

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากสูงไปหาต่ำดังนี้ โครงการตำบลปลอดภัยด้วยมือเรา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 คิดเป็นร้อยละ 97.35 รองลงมา โครงการให้บริการศูนย์พัฒนาเด็กเล็กขององค์การบริหารส่วนตำบลน้ำหวาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.35 และโครงการ อบรมเคลื่อนที่พบประชาชน มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดเท่ากับ 4.64 คิดเป็นร้อยละ 92.70

4.2 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อองค์การบริหารส่วนตำบลน้ำหมาน
อำเภอ เมืองเลย จังหวัดเลย ปีงบประมาณ 2563

4.2.1 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อองค์การบริหารส่วนตำบล
น้ำหมาน อำเภอเมืองเลย จังหวัดเลย ปีงบประมาณ 2563

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของประชาชนต่อองค์การบริหารส่วน
ตำบลน้ำหมาน อำเภอเมืองเลย จังหวัดเลย ปีงบประมาณ 2563 โดยภาพรวม

องค์การบริหารส่วนตำบลน้ำหมาน อำเภอเมืองเลย จังหวัดเลย ปีงบประมาณ 2563	ระดับความพึงพอใจ			แปลผล
	\bar{x}	S.D.	ร้อยละ	
1.โครงการ อบต.เคลื่อนที่พบประชาชน	4.64	.48	92.70	มากที่สุด
2.โครงการตำบลปลอดภัยด้วยมือเรา	4.87	.33	97.35	มากที่สุด
3.โครงการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	4.79	.39	95.75	มากที่สุด
4.โครงการท้องถิ่นไทย ใส่ใจความสะอาด คนในชาติ มีความสุข	4.68	.46	93.55	มากที่สุด
5.โครงการป้องกันและควบคุมโรคติดต่อโรคติดเชื้อไวรัส โคโรนา (COVID 19)	4.71	.44	94.10	มากที่สุด
6.โครงการให้บริการศูนย์พัฒนาเด็กเล็กองค์การบริหาร ส่วนตำบลน้ำหมาน	4.82	.38	96.35	มากที่สุด
7.โครงการขออนุญาตและรับรองสิ่งปลูกสร้าง	4.70	.47	93.95	มากที่สุด
เฉลี่ยรวม	4.74	.42	94.82	มากที่สุด

จากตารางที่ 2 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อขององค์การบริหารส่วนตำบล
น้ำหมาน อำเภอเมืองเลย จังหวัดเลย ปีงบประมาณ 2563 โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด
มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.74 คิดเป็นร้อยละ 94.82

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากสูงไปหาต่ำดังนี้ โครงการตำบล
ปลอดภัยด้วยมือเรา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 คิดเป็นร้อยละ 97.35 รองลงมา โครงการให้บริการ
ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กองค์การบริหารส่วนตำบลน้ำหมาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.35
และโครงการ อบต.เคลื่อนที่พบประชาชน มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดเท่ากับ 4.64 คิดเป็นร้อยละ 92.70

การประเมินความพึงพอใจ องค์การบริหารส่วนตำบลน้ำหวาน
อำเภอเมือง จังหวัดเลย
ปีงบประมาณ 2563

