



คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย
Faculty of Humanities and Social Sciences
Rajabhat University

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อ
การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลน้ำหมาน
อำเภอเมืองเลย จังหวัดเลย

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย

ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลน้ำหวาน อำเภอเมืองเลย จังหวัดเลย

บทสรุปผู้บริหาร

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลน้ำหวานฉบับนี้ ใช้ระเบียบวิธีการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ซึ่งวิธีการศึกษาวิจัย คือการศึกษาวิจัยจากเอกสาร (Documentary Research) และการสำรวจโดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) สำหรับประชากรที่ทำการศึกษา ได้แก่ ประชาชนที่เข้าใช้บริการ 5 โครงการ คือ 1) โครงการป้องกันและควบคุมโรคไข้เลือดออก 2) โครงการอาหารกลางวันและอาหารเสริม (นม) 3) โครงการบริหารกองทุนขยะตามโครงการตำบลปลอดขยะด้วยมือเรา 4) โครงการป้องกันและแก้ไขปัญหายาเสพติด 5) โครงการให้บริการจัดเก็บภาษี และค่าธรรมเนียมต่าง ๆ

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

ผลการสำรวจ พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลน้ำหวาน ทั้ง 5 โครงการ ปรากฏว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.57 คิดเป็นร้อยละ 91.40

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากสูงไปหาต่ำดังนี้ โครงการอาหารกลางวันและอาหารเสริม (นม) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.69 คิดเป็นร้อยละ 93.80 รองลงมา โครงการป้องกันและควบคุมโรคไข้เลือดออก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.63 คิดเป็นร้อยละ 92.60 และโครงการป้องกันและแก้ไขปัญหายาเสพติด มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดเท่ากับ 4.50 คิดเป็นร้อยละ 91.00

รูปภาพการประเมินความพึงพอใจ
สำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลน้ำหวาน อำเภอเมืองเลย จังหวัดเลย
ปีงบประมาณ 2562



