



คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย
Faculty of Humanities and Social Sciences
Roi Rajabhat University

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อ
การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลน้ำหมาน
อำเภอเมืองเลย จังหวัดเลย

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย
ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลน้ำหวาน อำเภอเมืองเลย จังหวัดเลย

บทสรุปผู้บริหาร

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลน้ำหวานฉบับนี้ ใช้ระเบียบวิธีการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ซึ่งวิธีการศึกษาวิจัย คือการศึกษาวิจัยจากเอกสาร (Documentary Research) และการสำรวจโดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) สำหรับกลุ่มเป้าหมายที่ทำการศึกษา จำนวน 363 คน ได้แก่ ประชาชนที่เข้าใช้บริการ 5 โครงการ คือ 1) การขออนุญาตและรับรองสิ่งปลูกสร้าง 2) โครงการป้องกันและควบคุมโรคพิษสุนัขบ้า 3) โครงการให้บริการรถน้ำเพื่อแก้ไขปัญหาภัยแล้ง 4) โครงการให้บริการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยโรคเอดส์ และ 5) การให้บริการศูนย์พัฒนาเด็กเล็กองค์การบริหารส่วนตำบลน้ำหวาน

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 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 คิดเป็นร้อยละ 95.00 คือ โครงการป้องกันและควบคุมโรคพิษสุนัขบ้า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.40 รองลงมา โครงการให้บริการรถน้ำเพื่อแก้ไขปัญหาภัยแล้ง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 คิดเป็นร้อยละ 96.20 และการให้บริการศูนย์พัฒนาเด็กเล็กองค์การบริหารส่วนตำบลน้ำหวาน มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดเท่ากับ 4.60 คิดเป็นร้อยละ 92.00