

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและประเมินความพึงพอใจการให้บริการภายใต้โครงการของเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 4 งาน คือ 1) งานด้านสาธารณสุข 2) งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน 3) งานด้านการศึกษา และ 4) งานด้านระบบการบริหารงานขององค์กร โดยคณะผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างของแต่ละโครงการจำนวน 100 คน ตามลำดับในการวิเคราะห์ข้อมูลที่เป็นเชิงปริมาณนั้นใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ส่วนการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) และนำเสนอในรูปแบบของความถี่ และร้อยละ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยภาพรวมทั้ง 4 โครงการพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการอยู่ในระดับร้อยละ 90.20 เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบกับเกณฑ์การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) ในมิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการตามตัวชี้วัดที่ 2 ร้อยละของระดับความพึงพอใจผลคะแนนการปฏิบัติงานของเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด ได้คะแนนเต็ม 9 คะแนนคือผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 85 ขึ้นไป

เมื่อวิเคราะห์ในแต่ละด้านของการให้บริการโดยภาพรวมทั้ง 4 งานพบว่า ผลคะแนนปฏิบัติงานของเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ได้คะแนนเต็ม 9 คะแนนตามเกณฑ์การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) โดยการให้บริการเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด ส่วนด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการมีความพึงพอใจในระดับรองลงมาตามลำดับ