

## คำนำ

การประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการบริหารงานองค์การบริหารส่วนตำบลน้ำอ้อม อำเภอค้อวัง จังหวัดยโสธร เป็นการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในชุมชน ข้าราชการและหน่วยงานเอกชนที่มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลน้ำอ้อม ประจำปี 2560 โดยมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี ได้รับความไว้วางใจให้ดำเนินการสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจงานบริการในด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ซึ่งเกี่ยวข้องกับงานบริการสาธารณะทั้ง 5 ด้านคือ ได้แก่ งานด้านการกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล (โครงการทำความสะอาดถนนสายหลัก สายรองและชุมชน) งานด้านการกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล (โครงการเมืองน่าอยู่ บ้านน่ามองและการบริหารจัดการคัดแยกขยะมูลฝอย) งานด้านการให้บริการน้ำเพื่อการอุปโภคบริโภค งานด้านสาธารณสุข การบริการการแพทย์ฉุกเฉินและงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม การส่งเสริมกลุ่มอาชีพในตำบลขององค์การบริหารส่วนตำบลน้ำอ้อม เพื่อทราบถึงคุณภาพการให้บริการสาธารณะ และนำผลการสำรวจที่ได้ไปประยุกต์ ปรับปรุงการให้บริการให้มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้นเพื่อสร้างความพึงพอใจให้ประชาชนผู้รับบริการ

สุดท้ายนี้ ผู้วิจัยและคณะทำงาน หวังเป็นอย่างยิ่งว่า ผลการประเมินความพึงพอใจในครั้งนี้จะเป็นประโยชน์แก่องค์การบริหารส่วนตำบลน้ำอ้อม ในการนำไปเป็นข้อมูลประกอบ เพื่อใช้เป็นแนวทางปรับปรุงแก้ไขการบริหารงานองค์การบริหารส่วนตำบลน้ำอ้อมต่อประชาชนในพื้นที่ให้ได้รับประโยชน์สูงสุดในโอกาสต่อไป

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ดำรงชัย โสภณทัต  
หัวหน้าโครงการวิจัย  
มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี