

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ
เทศบาลตำบลหมอนนาง อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี
ประจำปี 2561

นำเสนอ

เทศบาลตำบลหมอนนาง
อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี

จัดทำการศึกษาวิจัยโดย
คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา
(Faculty of Political Science and Law, Burapha University)

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร (Executive Summary)

ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจในคุณภาพการบริการงานของเทศบาลตำบลหมอนนาง อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี ในการให้บริการของส่วนราชการ พ.ศ. 2561 ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.60 ($\bar{X}=4.78$, $S.D.=0.54$) (ตามเกณฑ์การประเมินตัวชี้วัดของกระทรวงมหาดไทย ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ตามมิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ข้อ 2.1 ได้ 10 คะแนน)

และสำหรับผลการศึกษาความพึงพอใจในโครงการที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์จังหวัดและโครงการดีเด่นของเทศบาลตำบลหมอนนาง อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี ในการให้บริการของส่วนราชการ พ.ศ. 2561 พบว่า ความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.30 ($\bar{X}=4.76$, $S.D.=0.59$)

การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ เทศบาลตำบลหมอนนาง อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี ประจำปี 2561 จากการวิเคราะห์แบบสอบถาม จำนวน 400 ตัวอย่าง ในการประเมินภารกิจทั้งหมด 5 ภารกิจ ดังนี้

1. ภารกิจด้านการให้บริการคัดแยกขยะ เทศบาลตำบลหมอนนาง
2. ภารกิจด้านการจัดเก็บรายได้
3. ภารกิจด้านการซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ
4. ภารกิจด้านการให้บริการด้านทะเบียนราษฎร
5. ภารกิจด้านการศึกษาศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก สังกัดเทศบาลตำบลหมอนนาง

และการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อโครงการที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์จังหวัดและโครงการดีเด่นทั้งหมด 2 โครงการ ได้แก่

1. โครงการครอบครัวสัมพันธ์
2. โครงการรณรงค์คัดแยกขยะ เทศบาลตำบลหมอนนาง ปี 2561 (ต่อเนื่อง)

โดยการประเมินในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ และการประเมินโครงการที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์จังหวัดและโครงการดีเด่นในด้านการประชาสัมพันธ์โครงการแก่ชุมชน ด้านการปฏิบัติงานของสำนักงานและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พร้อมทั้งสำรวจข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปี 2561

บทที่ 5

สรุปผลและข้อเสนอแนะ

การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ เทศบาลตำบลหมอนนาง อำเภอพนสนิม จังหวัดชลบุรี ประจำปี 2561 จากการวิเคราะห์แบบสอบถาม จำนวน 400 ตัวอย่าง ในการประเมินภารกิจทั้งหมด 5 ภารกิจ ดังนี้

1. ภารกิจด้านการให้บริการคัดแยกขยะ เทศบาลตำบลหมอนนาง
 2. ภารกิจด้านการจัดเก็บรายได้
 3. ภารกิจด้านการซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ
 4. ภารกิจด้านการให้บริการด้านทะเบียนราษฎร์
 5. ภารกิจด้านการศึกษาศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก สังกัดเทศบาลตำบลหมอนนาง
- และการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อโครงการที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ จังหวัดและโครงการดีเด่นทั้งหมด 2 โครงการ ได้แก่

1. โครงการครอบครัวสัมพันธ์
2. โครงการรณรงค์คัดแยกขยะ เทศบาลตำบลหมอนนาง ปี 2561 (ต่อเนื่อง)

โดยการประเมินในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ และการประเมินโครงการที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์จังหวัดและโครงการดีเด่นในด้านการประชาสัมพันธ์โครงการแก่ชุมชน ด้านการปฏิบัติงานของสำนักงานและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พร้อมทั้งสำรวจข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปี 2561 ได้ผลสรุปดังต่อไปนี้

5.1 สรุปผลการศึกษา

ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจในคุณภาพการบริหารงานของเทศบาลตำบลหมอนนาง อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี ในการให้บริการของส่วนราชการ พ.ศ. 2561 ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.60 ($\bar{X}=4.78$, $S.D.=0.54$) (ตามเกณฑ์การประเมินตัวชี้วัดของกระทรวงมหาดไทย ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ตามมิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ข้อ 2.1 ได้ 10 คะแนน) เมื่อพิจารณาตามภารกิจพบว่า ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีมากที่สุดเป็นอันดับแรกคือ ภารกิจด้านการซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.81 ($\bar{X}=4.84$, $S.D.=0.48$) อันดับที่สอง คือ ภารกิจด้านการศึกษาศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก สังกัดเทศบาลตำบลหมอนนาง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.64 ($\bar{X}=4.83$, $S.D.=0.50$) อันดับที่สาม คือ ภารกิจด้านการให้บริการคัดแยกขยะ เทศบาลตำบลหมอนนาง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.21 ($\bar{X}=4.76$, $S.D.=0.56$) อันดับทีสี่ คือ ภารกิจด้านการจัดเก็บรายได้ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.97 ($\bar{X}=4.75$, $S.D.=0.59$) อันดับสุดท้าย คือ ภารกิจด้านการให้บริการด้านทะเบียนราษฎร มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.38 ($\bar{X}=4.72$, $S.D.=0.60$) (ดูตารางที่ 20)

ตารางที่ 20 ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างในภาพรวมที่มีต่อการให้บริการ เทศบาลตำบลหมอนนาง อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี

ภารกิจการให้บริการ	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน(S.D.)	แปรผล	ลำดับ
1. ภารกิจด้านการให้บริการคัดแยกขยะ เทศบาลตำบลหมอนนาง	95.21	4.76	0.56	มากที่สุด	3
2. ภารกิจด้านการจัดเก็บรายได้	94.97	4.75	0.59	มากที่สุด	4
3. ภารกิจด้านการซ่อมแซมไฟฟ้า สาธารณะ	96.81	4.84	0.48	มากที่สุด	1
4. ภารกิจด้านการให้บริการด้าน ทะเบียนราษฎร	94.38	4.72	0.60	มากที่สุด	5
5. ภารกิจด้านการศึกษาศูนย์พัฒนาเด็ก เล็ก สังกัดเทศบาลตำบลหมอนนาง	96.64	4.83	0.50	มากที่สุด	2
รวม	95.60	4.78	0.54	มากที่สุด	

สำหรับผลการศึกษาความพึงพอใจในโครงการที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์จังหวัดและโครงการดีเด่นของเทศบาลตำบลหมอนนาง อำเภอพนสนิม จังหวัดชลบุรี ในการให้บริการของส่วนราชการ พ.ศ. 2561 พบว่า ความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.30 ($\bar{X}=4.76$, $S.D.=0.59$) เมื่อพิจารณาแต่ละโครงการพบว่า ความพึงพอใจในโครงการของกลุ่มตัวอย่างที่มีมากที่สุดเป็นอันดับแรกคือ โครงการครอบครัวสัมพันธ์ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.11 ($\bar{X}=4.81$, $S.D.=0.54$) และรองลงมาอันดับที่สอง คือ โครงการรณรงค์คัดแยกขยะเทศบาลตำบลหมอนนาง ปี 2561 (ต่อเนื่อง) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.49 ($\bar{X}=4.72$, $S.D.=0.63$) (ดูตารางที่ 21)

ตารางที่ 21 ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างในภาพรวมที่มีต่อโครงการให้บริการ เทศบาลตำบลหมอนนาง อำเภอพนสนิม จังหวัดชลบุรี

โครงการให้บริการ	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน(S.D.)	แปรผล	ลำดับ
1. โครงการครอบครัวสัมพันธ์	96.11	4.81	0.54	มากที่สุด	1
2. โครงการรณรงค์คัดแยกขยะ เทศบาลตำบลหมอนนาง ปี 2561 (ต่อเนื่อง)	94.49	4.72	0.63	มากที่สุด	2
รวม	95.30	4.76	0.59	มากที่สุด	

