

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ
เทศบาลตำบลหมอนนาง อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี
ประจำปี 2562

นำเสนอ
เทศบาลตำบลหมอนนาง
อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี

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

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร (Executive Summary)

ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจในคุณภาพการบริหารงานของเทศบาลตำบลหมอนนาง อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี ในการให้บริการของส่วนราชการ พ.ศ. 2562 ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.12 ($\bar{X}=4.76$, S.D.=0.55) (ตามเกณฑ์การประเมินตัวชี้วัดของกระทรวงมหาดไทย ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ตามมิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ข้อ 2.1 ได้ 10 คะแนน)

สำหรับผลการศึกษาความพึงพอใจในโครงการที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์จังหวัดและโครงการดีเด่นของเทศบาลตำบลหมอนนาง อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี ในการให้บริการของส่วนราชการ พ.ศ. 2562 พบว่า ความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.25 ($\bar{X}=4.76$, S.D.=0.56)

การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหมอนนาง อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี ประจำปี 2562 จากการวิเคราะห์แบบสอบถาม จำนวน 400 ตัวอย่าง ในการประเมินภารกิจทั้งหมด 5 ภารกิจ ดังนี้

1. ภารกิจด้านการให้บริการคัดแยกขยะเทศบาลตำบลหมอนนาง
2. ภารกิจด้านการจัดเก็บรายได้
3. ภารกิจด้านการซ่อมไฟฟ้าสาธารณะ
4. ภารกิจด้านการให้บริการทะเบียนราษฎร
5. ภารกิจด้านการศึกษาศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก สังกัดเทศบาลตำบลหมอนนาง

และการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อโครงการที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์จังหวัดและโครงการดีเด่นทั้งหมด 2 โครงการ ได้แก่

1. โครงการสร้างสื่อการเรียนรู้ ประจำปี 2562
2. โครงการรณรงค์คัดแยกขยะเทศบาลตำบลหมอนนาง ปี 2562 (ต่อเนื่อง)

โดยการประเมินในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ และการประเมินโครงการที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์จังหวัดและโครงการดีเด่นในด้านการประชาสัมพันธ์โครงการแก่ชุมชน ด้านการปฏิบัติงานของสำนักงานและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พร้อมทั้งสำรวจข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปี 2562

บทที่ 5

สรุปผลและข้อเสนอแนะ

การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหมอนนาง อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี จากการวิเคราะห์แบบสอบถาม จำนวน 400 ตัวอย่าง ในการประเมินภารกิจทั้งหมด 5 ภารกิจ ดังนี้

1. ภารกิจด้านการให้บริการคัดแยกขยะเทศบาลตำบลหมอนนาง
2. ภารกิจด้านการจัดเก็บรายได้
3. ภารกิจด้านการซ่อมไฟฟ้าสาธารณะ
4. ภารกิจด้านการให้บริการทะเบียนราษฎร
5. ภารกิจด้านการศึกษาศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก สังกัดเทศบาลตำบลหมอนนาง

และการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อโครงการที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์จังหวัดและโครงการดีเด่นทั้งหมด 2 โครงการ ได้แก่

1. โครงการสร้างสื่อการเรียนรู้ ประจำปี 2562
2. โครงการรณรงค์คัดแยกขยะเทศบาลตำบลหมอนนาง ปี 2562 (ต่อเนื่อง)

โดยการประเมินในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ และการประเมินโครงการที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์จังหวัดและโครงการดีเด่นในด้านการประชาสัมพันธ์โครงการแก่ชุมชน ด้านการปฏิบัติงานของสำนักงานและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พร้อมทั้งสำรวจข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปี 2562 ได้ผลสรุปดังต่อไปนี้

5.1 สรุปผลการศึกษา

ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจในคุณภาพการบริหารงานของเทศบาลตำบลหมอนนาง อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี ในการให้บริการของส่วนราชการ พ.ศ. 2562 ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.12 ($\bar{X}=4.76$, $S.D.=0.55$) (ตามเกณฑ์การประเมินตัวชี้วัดของกระทรวงมหาดไทย ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ตามมิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ข้อ 2.1 ได้ 10 คะแนน) เมื่อพิจารณาตามภารกิจพบว่า ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีมากที่สุดเป็นอันดับแรกคือ ภารกิจด้านการศึกษาศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก สังกัดเทศบาลตำบลหมอนนาง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.39 ($\bar{X}=4.77$, $S.D.=0.54$) อันดับที่สอง คือ ภารกิจด้านการให้บริการทะเบียนราษฎร มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.37 ($\bar{X}=4.77$, $S.D.=0.53$) อันดับที่สาม คือ ภารกิจด้านการซ่อมไฟฟ้าสาธารณะ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.05 ($\bar{X}=4.75$, $S.D.=0.56$) อันดับที่สี่ คือ ภารกิจด้านการให้บริการคัดแยกขยะเทศบาลตำบลหมอนนาง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.99 ($\bar{X}=4.75$, $S.D.=0.56$) อันดับสุดท้าย คือ ภารกิจด้านการจัดเก็บรายได้ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.82 ($\bar{X}=4.74$, $S.D.=0.57$) (ดูตารางที่ 20)

ตารางที่ 20 ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างในภาพรวมที่มีต่อการให้บริการเทศบาลตำบลหมอนนาง อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี

ภารกิจการให้บริการ	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน(S.D.)	แปรผล	ลำดับ
1. ภารกิจด้านการให้บริการคัดแยกขยะ เทศบาลตำบลหมอนนาง	94.99	4.75	0.56	มากที่สุด	4
2. ภารกิจด้านการจัดเก็บรายได้	94.82	4.74	0.57	มากที่สุด	5
3. ภารกิจด้านการซ่อมไฟฟ้าสาธารณะ	95.05	4.75	0.56	มากที่สุด	3
4. ภารกิจด้านการให้บริการทะเบียน ราษฎร	95.37	4.77	0.53	มากที่สุด	2
5. ภารกิจด้านการศึกษาศูนย์พัฒนาเด็ก เล็ก สังกัดเทศบาลตำบลหมอนนาง	95.39	4.77	0.54	มากที่สุด	1
รวม	95.12	4.76	0.55	มากที่สุด	

และสำหรับผลการศึกษาความพึงพอใจในโครงการที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์จังหวัดและโครงการดีเด่นของเทศบาลตำบลหมอนนาง อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี ในการให้บริการของส่วนราชการ พ.ศ. 2562 พบว่า ความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.25 ($\bar{X}=4.76$, $S.D.=0.56$) เมื่อพิจารณาแต่ละโครงการพบว่า ความพึงพอใจในโครงการของกลุ่มตัวอย่างที่มีมากที่สุดเป็นอันดับแรกคือ โครงการรณรงค์คัดแยกขยะเทศบาลตำบลหมอนนาง ปี 2562 (ต่อเนื่อง) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.43 ($\bar{X}=4.77$, $S.D.=0.56$) และรองลงมาอันดับที่สอง คือ โครงการสร้างสื่อการเรียนรู้ ประจำปี 2562 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.07 ($\bar{X}=4.75$, $S.D.=0.56$) (ดูตารางที่ 21)

ตารางที่ 21 ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างในภาพรวมที่มีต่อโครงการให้บริการเทศบาลตำบลหมอนนาง อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี

โครงการให้บริการ	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน(S.D.)	แปรผล	ลำดับ
1. โครงการสร้างสื่อการเรียนรู้ ประจำปี 2562	95.07	4.75	0.56	มากที่สุด	2
2. โครงการรณรงค์คัดแยกขยะเทศบาลตำบลหมอนนาง ปี 2562 (ต่อเนื่อง)	95.43	4.77	0.56	มากที่สุด	1
รวม	95.25	4.76	0.56	มากที่สุด	