



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัดเทศบาลตำบลหัวถนน

ที่ - วันที่ ๒๒ กันยายน ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหัวถนน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลหัวถนน

ด้วยสำนักปลัดเทศบาลตำบลหัวถนน ได้ดำเนินการจัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหัวถนน ที่มีการจัดการบริการประชาชนที่เข้ามาใช้บริการในหน่วยงานอย่างมีมาตรฐาน เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีในการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ มีประชาชนมาใช้บริการต่างๆ ของเทศบาลตำบลหัวถนน ดังรายละเอียดแนบท้าย

จึงเรียนเพื่อโปรดทราบ

(นางพิริยา รักขพันธ์ สำนวย)

หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาลตำบล

ความเห็นของปลัดเทศบาล.....

(นางพิริยา รักขพันธ์ สำนวย)

หัวหน้าสำนักปลัด รักษาการแทน

ปลัดเทศบาลตำบลหัวถนน

ทราบ

(นายชัยศักดิ์ บุรณเจริญกิจ)

นายกเทศมนตรีตำบลหัวถนน

ด้าน ๑
ภาพงานสถาปัตย์
และภูมิสถาปัตย์



รายงานวิจัยฉบับสมบูรณ์

การสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการประชาชนของ
เทศบาลตำบลห้วยถนน จังหวัดชลบุรี
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา
๒๕๖๕

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลตำบลหัวถนน จังหวัดชลบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 มีวัตถุประสงค์ที่สำคัญเพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลตำบลหัวถนน และเพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะในการให้บริการของเทศบาลตำบลหัวถนน มีขอบเขตด้านเนื้อหาในประเด็นสำคัญ 4 ด้าน ดังนี้ 1) ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ 2) ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ 3) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ของงานบริการ จำนวน 5 งาน 2 โครงการ ตามที่หน่วยงานกำหนด ดังนี้ 1) การกีดด้านโยธา การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง 2) การกีดด้านการศึกษา 3) การกีดด้านภาษี 4) การกีดด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม 5) การกีดด้านสาธารณสุข 6) โครงการเฝ้าระวังการเกิดปัญหาสิ่งแวดล้อมจากการประกอบกิจการ (สิ่งแวดล้อมดีชุมชนมีสุข) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 และ 7) โครงการให้บริการแพทย์ฉุกเฉิน (EMS) เทศบาลตำบลหัวถนน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 โดยงานวิจัยฉบับนี้ มีประชากรในการศึกษาแยกตามภารกิจของเทศบาลตำบลหัวถนน จำนวนทั้งหมด 408 ราย

ผลการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามภารกิจด้านโยธา การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง พบว่า โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.79$) เมื่อพิจารณาในรายข้อสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X}=4.85$) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X}=4.83$) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X}=4.78$) และความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X}=4.69$) ตามลำดับ

ผลการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามภารกิจด้านการศึกษา พบว่า โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.79$) เมื่อพิจารณาในรายข้อสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X}=4.90$) ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X}=4.80$) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X}=4.74$) และความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X}=4.70$) ตามลำดับ

ผลการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามภารกิจด้านภาษี พบว่า โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.78$) เมื่อพิจารณาในรายข้อสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X}=4.81$) ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X}=4.80$) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X}=4.78$) และความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X}=4.72$) ตามลำดับ

ผลการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามภารกิจด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม พบว่า โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.79$) เมื่อพิจารณาในรายข้อสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X}=4.83$) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X}=4.82$) ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X}=4.75$) และความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X}=4.75$) ตามลำดับ

ผลการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามภารกิจด้านสาธารณสุข พบว่า โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.75$) เมื่อพิจารณาในรายข้อสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X}=4.76$) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X}=4.75$) ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X}=4.74$) และความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X}=4.73$) ตามลำดับ

ผลการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามโครงการเฝ้าระวังการเกิดปัญหาสิ่งแวดล้อมจากการประกอบกิจการ (สิ่งแวดล้อมดีชุมชนมีสุข) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 พบว่า โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.83$) เมื่อพิจารณาในรายข้อสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X}=4.88$) ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X}=4.86$) ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X}=4.82$) และความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X}=4.76$) ตามลำดับ

ผลการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามโครงการให้บริการแพทย์ฉุกเฉิน (EMS) เทศบาลตำบลหัวถนน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 พบว่า โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.79$) เมื่อพิจารณาในรายข้อสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X}=4.80$) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X}=4.80$) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X}=4.80$) และความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X}=4.76$) ตามลำดับ

ภาพรวมของการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลตำบลหัวถนน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.79$) โดยคิดเป็นความพึงพอใจร้อยละ 95.80 ซึ่งสามารถเรียงลำดับความพึงพอใจได้ดังนี้

โครงการเฝ้าระวังการเกิดปัญหาสิ่งแวดล้อม

จากการประกอบกิจการ (สิ่งแวดล้อมดีชุมชนมีสุข)

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

ภารกิจด้านโยธา การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง

ภารกิจด้านการศึกษา

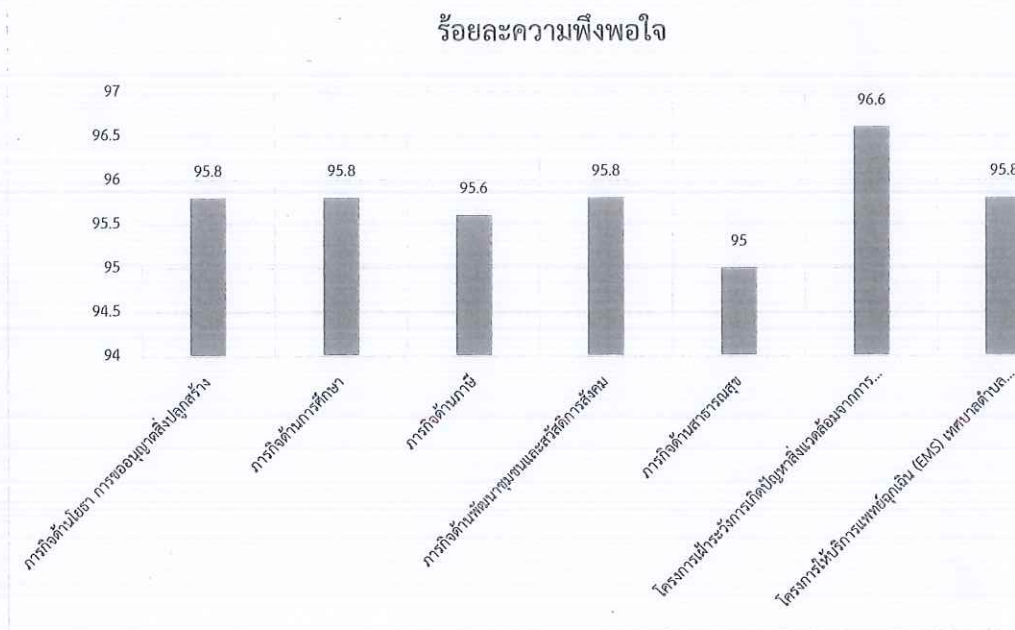
ประชาชนมีความพึงพอใจร้อยละ 96.60

ประชาชนมีความพึงพอใจร้อยละ 95.80

ประชาชนมีความพึงพอใจร้อยละ 95.80

ภารกิจด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
 โครงการให้บริการแพทย์ฉุกเฉิน (EMS)
 เทศบาลตำบลหัวถนน ประจำปีงบประมาณ
 พ.ศ. 2565
 ภารกิจด้านภาษี
 ภารกิจด้านสาธารณสุข

ประชาชนมีความพึงพอใจร้อยละ 95.80
 ประชาชนมีความพึงพอใจร้อยละ 95.80
 ประชาชนมีความพึงพอใจร้อยละ 95.60
 ประชาชนมีความพึงพอใจร้อยละ 95.00



และประชาชนต้องการให้เทศบาลตำบลหัวถนนดำเนินการปรับปรุงในประเด็นต่างๆ ดังนี้ เทศบาลตำบลหัวถนน มีการปรับปรุงพื้นถนน สายไฟ ให้มีความปลอดภัยอยู่เสมอ มีการสนับสนุน การศึกษาเป็นอย่างดี มีการประชาสัมพันธ์ประชุมประชาคมก่อนการเรียกเก็บภาษี มีการเยียวยา ประชาชนในพื้นที่ช่วงวิกฤตโควิด 19 โดยการแจกข้าวสารและไข่ไก่ เสริมสร้างการป้องกันโรคโดยการแจก หน้ากากอนามัย สเปรย์แอลกอฮอล์ เจลแอลกอฮอล์ เป็นต้น และต้องการให้เทศบาลตำบลหัวถนนจัดการ สุณัชรจัดให้มีที่อยู่เป็นหลักแหล่ง และจำกัดประชากรให้เหมาะสม