

รายงานการวิจัยเชิงสำรวจ
ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ
ของเทศบาลตำบลบางหมาก อำเภอเมือง
จังหวัดชุมพร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

เสนอ

เทศบาลตำบลบางหมาก

จัดทำโดย

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
วิทยาเขตชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร

บทที่ 5
สรุปผลการศึกษา

ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่รับบริการด้านโยธา ขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างของเทศบาลตำบลบางหมาก พบว่าความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.52 ± 0.44 ช่องทางการให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.51 ± 0.46 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.52 ± 0.60 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีระดับคะแนนที่ 4.51 ± 0.47 และในภาพรวมในทุกด้านของงานบริการด้านโยธา ขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง มีค่าเท่ากับ 4.51 ± 0.49 โดยที่มีระดับคะแนนเต็มเท่ากับ 5.00

ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการด้านรายได้หรือภาษีของเทศบาลตำบลบางหมาก พบว่าต่อขั้นตอนการให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.50 ± 0.70 ช่องทางการให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.52 ± 0.60 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.51 ± 0.63 และสิ่งอำนวยความสะดวกมีระดับคะแนนที่ 4.51 ± 0.72 และในภาพรวมในทุกด้านของงานบริการด้านรายได้หรือภาษี มีค่าเท่ากับ 4.51 ± 0.63 โดยที่มีระดับคะแนนเต็มเท่ากับ 5.00

ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ของเทศบาลตำบลบางหมาก พบว่าต่อขั้นตอนการให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.52 ± 0.71 ช่องทางการให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.52 ± 0.70 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.52 ± 0.75 และสิ่งอำนวยความสะดวกมีระดับคะแนนที่ 4.53 ± 0.46 และในภาพรวมในทุกด้านของงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าเท่ากับ 4.52 ± 0.69 โดยที่มีระดับคะแนนเต็มเท่ากับ 5.00

ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการด้านสาธารณสุขของเทศบาลตำบลบางหมาก พบว่าต่อขั้นตอนการให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.51 ± 0.55 ช่องทางการให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.52 ± 0.60 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีระดับคะแนนที่ 4.53 ± 0.59 และสิ่งอำนวยความสะดวกมีระดับคะแนนที่ 4.52 ± 0.57 และในภาพรวมในทุกด้านของงานบริการด้านสาธารณสุข มีค่าเท่ากับ 4.52 ± 0.58 โดยที่มีระดับคะแนนเต็มเท่ากับ 5.00

เมื่อคิดเป็นร้อยละพบว่าระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการของเทศบาลตำบลบางหมากด้านโยธา ขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง มีค่าเท่ากับร้อยละ 90.20 ด้านรายได้หรือภาษีมีค่าเท่ากับร้อยละ 90.20 และด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าเท่ากับร้อยละ 90.40 และด้านสาธารณสุข มีค่าเท่ากับร้อยละ 90.40 และหากคิดเป็นภาพรวมทั้ง 4 งานบริการ พบว่ามีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการอยู่ที่ร้อยละ 90.30

สำหรับข้อคิดเห็นต่อเทศบาลตำบลบางหมากของประชาชนผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย

1. เทศบาลตำบลบางหมาก ควรมุ่งเน้นการทำความสะอาดในพื้นที่สาธารณะมากกว่าที่เป็นอยู่
2. ต้องการให้เทศบาลตำบลบริหารงานโดยธรรมาภิบาลเพื่อความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชนในพื้นที่
3. ต้องการให้เทศบาลตำบลบางหมากปรับปรุงเส้นทางสัญจรภายในชุมชนให้อยู่ในสภาพดี และควรมีการตัดหญ้าตลอดแนวเส้นทาง
4. ต้องการให้เทศบาลบางหมากปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรให้ดียิ่งขึ้น

