

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ
เทศบาลตำบลบ่อทอง อำเภอบ่อทอง จังหวัดชลบุรี
ประจำปี 2562

นำเสนอ
เทศบาลตำบลบ่อทอง
อำเภอบ่อทอง จังหวัดชลบุรี



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

บทที่ 5

สรุปผลและข้อเสนอแนะ

การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ่อทอง อำเภอ บ่อทอง จังหวัดชลบุรี จากการวิเคราะห์แบบสอบถาม จำนวน 400 ตัวอย่าง ในการประเมินภารกิจ ทั้งหมด 5 ภารกิจ ดังนี้

1. ภารกิจงานด้านการจัดงานประเพณีลอยกระทง ประจำปี พ.ศ.2562
2. ภารกิจงานด้านการให้บริการจัดเก็บภาษีป้าย
3. ภารกิจงานด้านการให้บริการขึ้นทะเบียนคนพิการ
4. ภารกิจงานด้านการให้บริการอำนวยความสะดวกไฟฟ้าสาธารณะแก่ประชาชน
5. ภารกิจงานด้านการดำเนินงานของกองทุนหลักประกันสุขภาพ เทศบาลตำบลบ่อทอง

โดยการประเมินในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้าน สิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ พร้อมทั้งสำรวจข้อเสนอแนะของประชาชนที่มี ต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปี 2562 ได้ผลสรุปดังต่อไปนี้

5.1 สรุปผลการศึกษา

ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจในคุณภาพการบริหารงานของเทศบาลตำบลบ่อทอง อำเภอบ่อทอง จังหวัดชลบุรี ในการให้บริการของส่วนราชการ พ.ศ. 2562 ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.21 ($\bar{X}=4.76$, S.D.=0.57) (ตามเกณฑ์การประเมินตัวชี้วัดของกระทรวงมหาดไทย ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ตามมิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ข้อ 2.1 ได้ 10 คะแนน) เมื่อพิจารณาตามภารกิจพบว่า ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีมากที่สุดเป็นอันดับแรกคือ ภารกิจงานด้านการจัดงานประเพณีลอยกระทง ประจำปี พ.ศ.2562 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.36 ($\bar{X}=4.77$, S.D.=0.57) อันดับที่สอง คือ ภารกิจงานด้านการให้บริการจัดเก็บภาษีป้าย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.24 ($\bar{X}=4.76$, S.D.=0.56) อันดับที่สาม คือ ภารกิจงานด้านการให้บริการขึ้นทะเบียนคนพิการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.23 ($\bar{X}=4.76$, S.D.=0.55) อันดับที่สี่ คือ ภารกิจงานด้านการดำเนินงานของกองทุนหลักประกันสุขภาพ เทศบาลตำบลบ่อทอง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.20 ($\bar{X}=4.76$, S.D.=0.57) อันดับสุดท้าย คือ ภารกิจงานด้านการให้บริการอำนวยความสะดวกไฟฟ้าสาธารณะแก่ประชาชน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.02 ($\bar{X}=4.75$, S.D.=0.59) (ดูตารางที่ 16)

ตารางที่ 16 ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างในภาพรวมที่มีต่อการให้บริการเทศบาลตำบลบ่อทอง อำเภอบ่อทอง จังหวัดชลบุรี

ภารกิจการให้บริการ	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน(S.D.)	แปรผล	ลำดับ
1. ภารกิจงานด้านการจัดงานประเพณี ลอยกระทง ประจำปี พ.ศ.2562	95.36	4.77	0.57	มากที่สุด	1
2. ภารกิจงานด้านการให้บริการจัดเก็บ ภาษีป้าย	95.24	4.76	0.56	มากที่สุด	2
3. ภารกิจงานด้านการให้บริการขึ้น ทะเบียนคนพิการ	95.23	4.76	0.55	มากที่สุด	3
4. ภารกิจงานด้านการให้บริการอำนวยความสะดวก ไฟฟ้าสาธารณะแก่ ประชาชน	95.02	4.75	0.59	มากที่สุด	5
5. ภารกิจงานด้านการดำเนินงานของ กองทุนหลักประกันสุขภาพ เทศบาล ตำบลบ่อทอง	95.20	4.76	0.57	มากที่สุด	4
รวม	95.21	4.76	0.57	มากที่สุด	

ตอนที่ 1 ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีจำนวน 204 คน คิดเป็นร้อยละ 51.00 และเป็นเพศหญิง จำนวน 196 คน คิดเป็นร้อยละ 49.00 และส่วนใหญ่ มีอายุระหว่าง 41 - 50 ปี มีจำนวน 128 คน คิดเป็นร้อยละ 32.00 รองลงมาคือ มีอายุ 51 ปีขึ้นไป จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 22.50 มีอายุระหว่าง 31 - 40 ปี จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 21.50 มีอายุระหว่าง 21 - 30 ปี จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 15.25 และ มีอายุต่ำกว่า 21 ปี จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 8.75 ในส่วนการศึกษากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีการศึกษาระดับประถมศึกษา/หรือต่ำกว่า/ไม่ได้เรียน มีจำนวน 214 คน คิดเป็นร้อยละ 53.50 รองลงมาคือ มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา/ปวช./หรือเทียบเท่า จำนวน 123 คน คิดเป็นร้อยละ 30.75 มีการศึกษาระดับอนุปริญา/ปวส./หรือเทียบเท่า จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 15.25 มีการศึกษาระดับปริญาตรี/เทียบเท่าปริญาตรี จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.50 และ มีการศึกษาระดับปริญาโทหรือสูงกว่าปริญาโทขึ้นไป จำนวน 0 คน คิดเป็นร้อยละ 0.00

กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีอาชีพเกษตร/ประมง มีจำนวน 121 คน คิดเป็นร้อยละ 30.25 รองลงมาคือ มีอาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน 111 คน คิดเป็นร้อยละ 27.75 มีอาชีพแม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณราชการ จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 12.75 มีอาชีพค้าขาย/อาชีพอิสระ จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 8.50 มีอาชีพพนักงาน/ลูกจ้างเอกชน จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 7.50 มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 6.50 อื่น ๆ จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 3.75 มีอาชีพผู้ประกอบการ/นายจ้าง จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.50 วางงาน จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.25 และ มีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ/ราชการส่วนท้องถิ่น จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.25 และส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 10,001 - 15,000 บาท มีจำนวน 114 คน คิดเป็นร้อยละ 28.50 รองลงมาคือ มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 15,001 - 20,000 บาท จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 22.25 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 5,001 - 10,000 บาท จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 18.00 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 5,001 บาท จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 16.00 และ มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 บาทขึ้นไป จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 15.25

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ

ตอนที่ 2.1 การปฏิบัติงานด้านการจัดงานประเพณีลอยกระทง ประจำปี พ.ศ.2562

การให้บริการในการปฏิบัติงานด้านการจัดงานประเพณีลอยกระทง ประจำปี พ.ศ.2562 พบว่า ความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.36 ($\bar{X}=4.77$, $S.D.=0.57$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ซึ่งได้จัดเรียงค่าเฉลี่ยที่มากที่สุดไปหาน้อย ดังนี้

อันดับที่ 1 ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.82 ($\bar{X}=4.79$, $S.D.=0.51$) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรกคือ ช่องทางในการให้บริการมีเพียงพอต่อประชาชนอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.30 ($\bar{X}=4.82$, $S.D.=0.48$) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้ายคือ มีช่องทางการติดต่อให้บริการที่สะดวกและรวดเร็วอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.50 ($\bar{X}=4.78$, $S.D.=0.51$)

อันดับที่ 2 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.45 ($\bar{X}=4.77$, $S.D.=0.56$) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรกคือ อุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ทันสมัยสำหรับให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ

96.10 ($\bar{X}=4.81$, $S.D.=0.50$) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้ายคือ มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอและเหมาะสมแก่ผู้รับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.10 ($\bar{X}=4.76$, $S.D.=0.61$)

อันดับที่ 3 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.23 ($\bar{X}=4.76$, $S.D.=0.58$) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรกคือ การให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนชัดเจนอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.50 ($\bar{X}=4.78$, $S.D.=0.56$) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้ายคือ มีการใช้ทรัพยากรของหน่วยงานอย่างคุ้มค่า มีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.00 ($\bar{X}=4.75$, $S.D.=0.60$)

อันดับที่ 4 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.13 ($\bar{X}=4.76$, $S.D.=0.58$) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรกคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.65 ($\bar{X}=4.78$, $S.D.=0.55$) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้ายคือ เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.45 ($\bar{X}=4.72$, $S.D.=0.62$)

ตอนที่ 2.2 การปฏิบัติงานด้านการให้บริการจัดเก็บภาษีป้าย

การให้บริการในภารกิจงานด้านการให้บริการจัดเก็บภาษีป้าย พบว่า ความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.24 ($\bar{X}=4.76$, $S.D.=0.56$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านซึ่งได้จัดเรียงค่าเฉลี่ยที่มากที่สุดไปหาน้อย ดังนี้

อันดับที่ 1 ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.92 ($\bar{X}=4.80$, $S.D.=0.50$) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรกคือ ช่องทางในการให้บริการมีเพียงพอต่อประชาชนอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.10 ($\bar{X}=4.81$, $S.D.=0.48$) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้ายคือ มีช่องทางการติดต่อให้บริการที่สะดวกและรวดเร็วอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.75 ($\bar{X}=4.79$, $S.D.=0.50$)

อันดับที่ 2 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.27 ($\bar{X}=4.76$, $S.D.=0.55$) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรกคือ อุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ทันสมัยสำหรับให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.75 ($\bar{X}=4.79$, $S.D.=0.51$) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้ายคือ การแสดงขั้นตอนการให้บริการชัดเจน สะดวกและเข้าถึงง่ายอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.00 ($\bar{X}=4.75$, $S.D.=0.56$)

อันดับที่ 3 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.13 ($\bar{X}=4.76$, $S.D.=0.58$) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรกคือ ระยะเวลาการให้บริการเหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงานอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.80 ($\bar{X}=4.79$, $S.D.=0.54$) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้ายคือ มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรม ข้อมูล ข่าวสารอย่างทั่วถึงอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.65 ($\bar{X}=4.73$, $S.D.=0.61$)

อันดับที่ 4 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.84 ($\bar{X}=4.74$, $S.D.=0.60$) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรกคือ เจ้าหน้าที่ที่มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.10 ($\bar{X}=4.76$, $S.D.=0.57$) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้ายคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.65 ($\bar{X}=4.73$, $S.D.=0.62$)

ตอนที่ 2.3 การปฏิบัติงานด้านการให้บริการขึ้นทะเบียนคนพิการ

การให้บริการในการปฏิบัติงานด้านการให้บริการขึ้นทะเบียนคนพิการ พบว่า ความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.23 ($\bar{X}=4.76$, $S.D.=0.55$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ซึ่งได้จัดเรียงค่าเฉลี่ยที่มากที่สุดไปหาน้อย ดังนี้

อันดับที่ 1 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.63 ($\bar{X}=4.78$, $S.D.=0.53$) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรกคือ มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรม ข้อมูล ข่าวสารอย่างทั่วถึงอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.15 ($\bar{X}=4.81$, $S.D.=0.49$) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้ายคือ มีการใช้ทรัพยากรของหน่วยงานอย่างคุ้มค่า มีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.25 ($\bar{X}=4.76$, $S.D.=0.54$)

อันดับที่ 2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.25 ($\bar{X}=4.76$, $S.D.=0.54$) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรกคือ เจ้าหน้าที่ที่สามารถแก้ปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.60 ($\bar{X}=4.78$, $S.D.=0.51$) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้ายคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้ม แจ่มใสอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.90 ($\bar{X}=4.75$, $S.D.=0.57$)

อันดับที่ 3 ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.03 ($\bar{X}=4.75$, $S.D.=0.57$) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรกคือ มีช่องทางการติดต่อให้บริการที่สะดวกและรวดเร็วอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.30 ($\bar{X}=4.77$, $S.D.=0.57$) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้ายคือ ช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมกับการบริการอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.85 ($\bar{X}=4.74$, $S.D.=0.58$)

อันดับที่ 4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.75 ($\bar{X}=4.74$, $S.D.=0.58$) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรกคือ อุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ทันสมัยสำหรับให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.20 ($\bar{X}=4.76$, $S.D.=0.56$) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้ายคือ มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอและเหมาะสมแก่ผู้รับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.45 ($\bar{X}=4.72$, $S.D.=0.59$)

ตอนที่ 2.4 การปฏิบัติงานด้านการให้บริการอำนวยความสะดวกไฟฟ้าสาธารณะแก่ประชาชน

การให้บริการในภารกิจงานด้านการให้บริการอำนวยความสะดวกไฟฟ้าสาธารณะแก่ประชาชน พบว่า ความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.02 ($\bar{X}=4.75$, $S.D.=0.59$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ซึ่งได้จัดเรียงค่าเฉลี่ยที่มากที่สุดไปหาน้อย ดังนี้

อันดับที่ 1 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.25 ($\bar{X}=4.76$, $S.D.=0.58$) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรกคือ เจ้าหน้าที่ที่มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.70 ($\bar{X}=4.79$, $S.D.=0.56$) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้ายคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้ม แจ่มใสอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.45 ($\bar{X}=4.72$, $S.D.=0.64$)

อันดับที่ 2 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.08 ($\bar{X}=4.75$, $S.D.=0.57$) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรกคือ อุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ทันสมัยสำหรับให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.35 ($\bar{X}=4.77$, $S.D.=0.54$) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้ายคือ การแสดงขั้นตอนการให้บริการชัดเจน สะดวกและเข้าถึงง่ายอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.90 ($\bar{X}=4.75$, $S.D.=0.60$)

อันดับที่ 3 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.89 ($\bar{X}=4.74$, $S.D.=0.61$) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรกคือ ระยะเวลาการให้บริการเหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงานอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.55 ($\bar{X}=4.78$, $S.D.=0.59$) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้ายคือ ระบบงานที่ให้บริการมีความโปร่งใสยุติธรรมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 93.95 ($\bar{X}=4.70$, $S.D.=0.66$)

อันดับที่ 4 ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.85 ($\bar{X}=4.74$, $S.D.=0.60$) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรกคือ ช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมกับการบริการอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.45 ($\bar{X}=4.77$, $S.D.=0.58$) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้ายคือ ช่องทางในการให้บริการมีเพียงพอต่อประชาชนอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.50 ($\bar{X}=4.73$, $S.D.=0.60$)

ตอนที่ 2.5 การปฏิบัติงานด้านการดำเนินงานของกองทุนหลักประกันสุขภาพ เทศบาลตำบลบ่อทอง

การให้บริการในภารกิจงานด้านการดำเนินงานของกองทุนหลักประกันสุขภาพ เทศบาลตำบลบ่อทอง พบว่า ความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.20 ($\bar{X}=4.76$, $S.D.=0.57$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ซึ่งได้จัดเรียงค่าเฉลี่ยที่มากที่สุดไปหาน้อย ดังนี้

อันดับที่ 1 ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.37 ($\bar{X}=4.77$, $S.D.=0.54$) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรกคือ ช่องทางในการให้บริการมีเพียงพอต่อประชาชนอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.75

($\bar{X}=4.79$, $S.D.=0.51$) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้ายคือ มีช่องทางการติดต่อให้บริการที่สะดวกและรวดเร็วอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.15 ($\bar{X}=4.76$, $S.D.=0.56$)

อันดับที่ 2 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.25 ($\bar{X}=4.76$, $S.D.=0.57$) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรกคือ ระบบงานที่ให้บริการมีความโปร่งใสยุติธรรมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.60 ($\bar{X}=4.78$, $S.D.=0.59$) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้ายคือ การให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนชัดเจนอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.90 ($\bar{X}=4.75$, $S.D.=0.57$)

อันดับที่ 3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.20 ($\bar{X}=4.76$, $S.D.=0.57$) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรกคือ เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.45 ($\bar{X}=4.77$, $S.D.=0.57$) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้ายคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้ม แจ่มใสอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.80 ($\bar{X}=4.74$, $S.D.=0.59$)

อันดับที่ 4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.95 ($\bar{X}=4.75$, $S.D.=0.57$) เมื่อพิจารณาข้อคำถามความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับแรกคือ มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอและเหมาะสมแก่ผู้รับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.15 ($\bar{X}=4.76$, $S.D.=0.56$) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอันดับสุดท้ายคือ การแสดงขั้นตอนการให้บริการชัดเจน สะดวกและเข้าถึงง่ายอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.80 ($\bar{X}=4.74$, $S.D.=0.57$)

5.2 ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการให้บริการและความคิดเห็นอื่น ๆ ในการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการเทศบาลตำบลบ่อทอง อำเภอบ่อทอง จังหวัดชลบุรี

ข้อเสนอแนะที่พึงพอใจ

1. การปฏิบัติงานด้านการจัดงานประเพณีลอยกระทง ประจำปี พ.ศ.2562

ด้านช่องทางการให้บริการ ช่องทางในการให้บริการมีเพียงพอต่อประชาชน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ทันสมัยสำหรับให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ การให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนชัดเจน และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ

2. การปฏิบัติงานด้านการให้บริการจัดเก็บภาษีป้าย

ด้านช่องทางการให้บริการ ช่องทางในการให้บริการมีเพียงพอต่อประชาชน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ทันสมัยสำหรับให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ระยะเวลาการให้บริการเหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน

3. การปฏิบัติงานด้านการให้บริการขึ้นทะเบียนคนพิการ

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรม ข้อมูล ข่าวสารอย่างทั่วถึง ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม ด้านช่องทางการให้บริการ มีช่องทางการติดต่อให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ทันสมัยสำหรับให้บริการ

4. การปฏิบัติงานด้านการให้บริการอำนวยความสะดวกไฟฟ้าสาธารณะแก่ประชาชน

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ทันสมัยสำหรับให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ระยะเวลาการให้บริการเหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน และด้านช่องทางการให้บริการ ช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมกับการบริการ

5. การปฏิบัติงานด้านการดำเนินงานของกองทุนหลักประกันสุขภาพ เทศบาลตำบลบ่อทอง

ด้านช่องทางการให้บริการ ช่องทางในการให้บริการมีเพียงพอต่อประชาชน ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ระบบงานที่ให้บริการมีความโปร่งใสยุติธรรม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอและเหมาะสมแก่ผู้รับบริการ

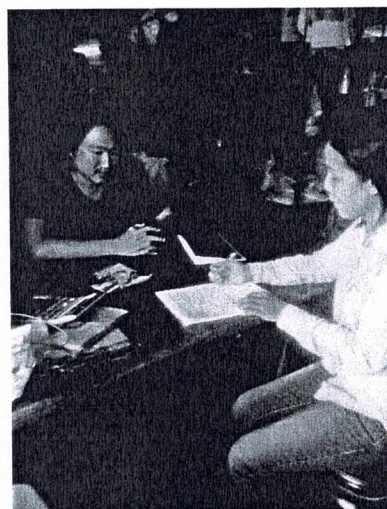
ข้อเสนอแนะที่ควรปรับปรุงเพิ่มเติม

- ควรมีการสนับสนุนภูมิปัญญาท้องถิ่นของชุมชน เพื่อสร้างรายได้เพิ่มเติม
- ควรมีการลงพื้นที่ร่วมมือกับชุมชนในการพัฒนาสิ่งแวดล้อมต่างๆ
- ควรมีกิจกรรมการรณรงค์เกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมมากยิ่งขึ้น
- ควรมีการให้คำแนะนำเพิ่มเติมสำหรับประชาชนผู้ที่มาขอรับบริการครั้งแรก
- ควรส่งเสริมเรื่องการศึกษาและกีฬาแก่นักเรียนในเขตชุมชน
- ควรมีการจัดการดูแล ควบคุม ทรัพยากรสิ่งแวดล้อมในด้านต่างๆ
- ควรมีการจัดอบรมเพิ่มความรู้แก่ประชาชนในด้านการประกอบอาชีพเสริม
- ควรมีการลงพื้นที่ร่วมมือกับชุมชนในการพัฒนาสิ่งแวดล้อมต่างๆ
- ควรมีการปรับปรุงถนนบางเขตพื้นที่ ที่ยังไม่สะดวกหรือซ่อมแซมถนนที่ชำรุด
- ควรมีการจัดการเรื่องขยะในบริเวณพื้นที่ชุมชนให้เรียบร้อยมากยิ่งขึ้น

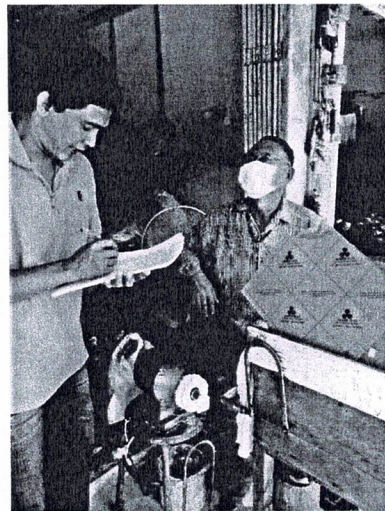
ข้อเสนอแนะดังกล่าวเป็นการรวบรวมความคิดเห็นของประชาชนในพื้นที่ที่ต้องการให้เทศบาลตำบลบ่อทอง อำเภอบ่อทอง จังหวัดชลบุรี ช่วยปรับปรุงและแก้ไขในการให้บริการเพิ่มเติม

จากการประเมินผลระดับความพึงพอใจและระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการเทศบาลตำบลบ่อทอง อำเภอบ่อทอง จังหวัดชลบุรี ส่วนใหญ่อยู่ในระดับที่พึงพอใจ เมื่อเปรียบเทียบผลการศึกษาที่ได้ในแต่ละประเด็นจะพบได้ว่า ไม่มีข้อใดที่อยู่ในระดับความพึงพอใจน้อย แสดงว่า การให้บริการเทศบาลตำบลบ่อทอง อำเภอบ่อทอง จังหวัดชลบุรี ในภารกิจทั้งหมด สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชน ทั้งในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและด้านช่องทางการให้บริการ และยังสามารถพัฒนาชุมชนให้มีความเป็นอยู่ที่ดียิ่งขึ้น

ประมวลภาพการลงเก็บข้อมูล



ประมวลภาพการลงเก็บข้อมูล (ต่อ)



ประมวลภาพการลงเก็บข้อมูล (ต่อ)

