

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร (Executive Summary)

ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจในคุณภาพการบริการงานของเทศบาลตำบลสุนทรภู่ อำเภอแกลง จังหวัดระยอง ในการให้บริการของส่วนราชการ พ.ศ. ๒๕๖๐ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๙๒ ($\bar{X}=๔.๘๐$, $S.D.=๐.๕๗$) (ตามเกณฑ์การประเมินตัวชี้วัดของกระทรวงมหาดไทย ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการตามมิติที่ ๒ มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ข้อ ๒.๑ ได้ ๑๐ คะแนน)

สำหรับผลการศึกษาความพึงพอใจในโครงการที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์จังหวัดและโครงการดีเด่นของเทศบาลตำบลสุนทรภู่ อำเภอแกลง จังหวัดระยอง ในการให้บริการของส่วนราชการ พ.ศ. ๒๕๖๐ พบว่า ความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๒๕ ($\bar{X}=๔.๖๖$, $S.D.=๐.๖๙$)

การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสุนทรภู่ อำเภอแกลง จังหวัดระยอง จากการวิเคราะห์แบบสอบถาม จำนวน ๔๐๐ ตัวอย่าง ในการประเมินภารกิจทั้งหมด ๔ ภารกิจ ดังนี้

๑. ภารกิจด้านการรักษาความสงบเรียบร้อย
๒. ภารกิจด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
๓. ภารกิจด้านรายได้หรือภาษี
๔. ภารกิจด้านงานทะเบียน

และการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อโครงการที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์จังหวัดและโครงการดีเด่นทั้งหมด ๒ โครงการ ได้แก่

๑. โครงการติดตั้งกล้อง CCTV
๒. โครงการส่งเสริมศูนย์แสดงผลิตภัณฑ์ชุมชน

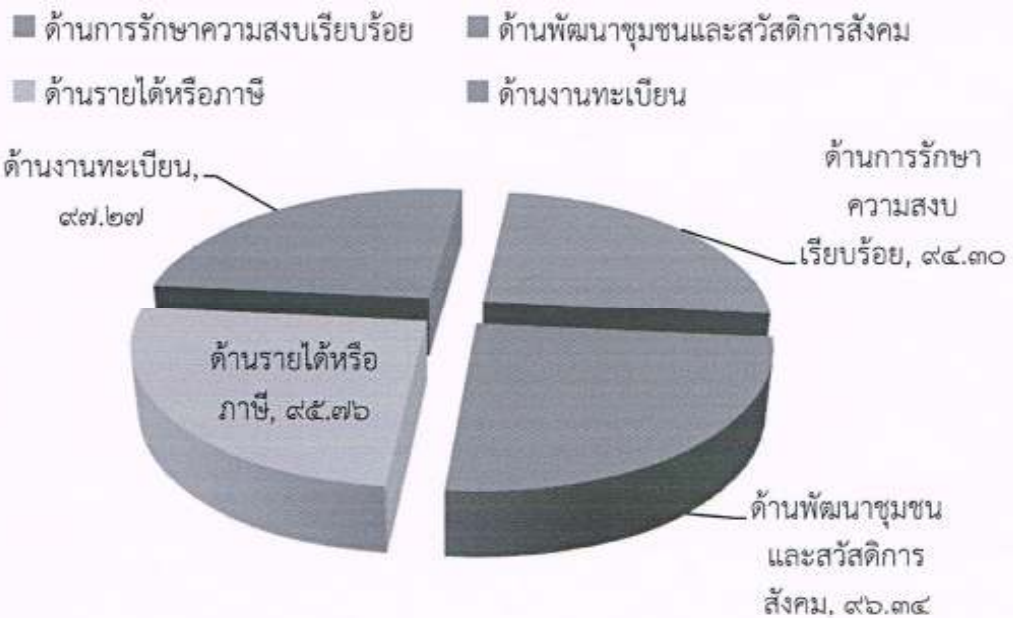
โดยการประเมินภารกิจในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและด้านช่องทางการให้บริการ และการประเมินโครงการที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์จังหวัดและโครงการดีเด่นในด้านการประชาสัมพันธ์โครงการแก่ชุมชน ด้านการปฏิบัติงานของสำนักงานและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พร้อมทั้งสำรวจข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปี ๒๕๖๐

สรุปผล เมื่อพิจารณาตามภารกิจพบว่า ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีมากที่สุดเป็นอันดับแรกคือ ภารกิจด้านงานทะเบียน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๒๗ ($\bar{X}=๔.๘๖$, $S.D.=๐.๔๖$) อันดับที่สอง คือ ภารกิจด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๓๔ ($\bar{X}=๔.๘๒$, $S.D.=๐.๕๓$) อันดับที่สาม คือ ภารกิจด้านรายได้หรือภาษี มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๗๖ ($\bar{X}=๔.๗๙$, $S.D.=๐.๕๙$) อันดับสุดท้าย คือ ภารกิจด้านการรักษาความสงบเรียบร้อย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๓๐ ($\bar{X}=๔.๗๒$, $S.D.=๐.๗๐$) (ดูตารางและแผนภูมิ)

ตารางสรุป ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างในภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสุนทรภู่ อำเภอแกลง จังหวัดระยอง

ภารกิจการให้บริการ	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน(S.D.)	แปรผล	ลำดับ
๑ ภารกิจด้านการรักษาความสงบ เรียบร้อย	๘๔.๓๐	๔.๗๒	๐.๗๐	มากที่สุด	๔
๒ ภารกิจด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ สังคม	๘๖.๓๔	๔.๘๒	๐.๕๓	มากที่สุด	๒
๓ ภารกิจด้านรายได้หรือภาษี	๘๕.๗๖	๔.๗๙	๐.๕๙	มากที่สุด	๓
๔ ภารกิจด้านงานให้บริการด้านงาน ทะเบียน	๘๗.๒๗	๔.๘๖	๐.๔๖	มากที่สุด	๑
รวม	๘๕.๙๒	๔.๘๐	๐.๕๗	มากที่สุด	

แผนภูมิ แสดงร้อยละความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสุนทรภู่ อำเภอแกลง จังหวัดระยอง



และเมื่อพิจารณาแต่ละโครงการพบว่า ความพึงพอใจในโครงการของกลุ่มตัวอย่างที่มีมากที่สุดเป็นอันดับแรกคือ โครงการส่งเสริมศูนย์แสดงผลภัณฑ์ชุมชน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๑๖ ($\bar{X}=๔.๘๑$, $S.D.=๐.๕๖$) และรองลงมาอันดับที่สอง คือ โครงการติดตั้งกล้อง CCTV มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๓๕ ($\bar{X}=๔.๕๒$, $S.D.=๐.๘๑$) (ดูตารางและแผนภูมิ)

ตารางสรุป ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างในภาพรวมที่มีต่อโครงการให้บริการของเทศบาลตำบลสุนทรภู่ อำเภอแกลง จังหวัดระยอง

โครงการให้บริการ	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย (\bar{x})	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน(S.D.)	แปรผล	ลำดับ
๑ โครงการติดตั้งกล้อง CCTV	๙๐.๓๕	๔.๕๒	๐.๘๑	มากที่สุด	๒
๒ โครงการส่งเสริมศูนย์แสดงผลภัณฑ์ชุมชน	๙๖.๑๖	๔.๘๑	๐.๕๖	มากที่สุด	๑
รวม	๙๓.๒๕	๔.๖๖	๐.๖๙	มากที่สุด	

แผนภูมิ แสดงร้อยละความพึงพอใจที่มีต่อโครงการให้บริการของเทศบาลตำบลสุนทรภู่ อำเภอแกลง จังหวัดระยอง

■ โครงการติดตั้งกล้อง CCTV ■ โครงการส่งเสริมศูนย์แสดงผลภัณฑ์ชุมชน

