



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานพัฒนาชุมชน สำนักปลัด เทศบาลตำบลบุญศรี โทร.0-4520-1198 - 99 ต่อ 105

ที่ อบ 53501/295

วันที่ 1 กันยายน 2563

เรื่อง รายงานสรุปผลการดำเนินการโครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเทศบาลตำบลบุญศรี

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลบุญศรี

ตามที่งานวิเคราะห์นโยบายและแผน เทศบาลตำบลบุญศรี ได้ดำเนินการจ้างเหมาบริการ เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเทศบาลตำบลบุญศรี ประจำปีงบประมาณ 2563 เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบุญศรี โดยวัดความพึงพอใจจากการเข้ารับบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2563 นั้น

บัดนี้ วิเคราะห์นโยบายและแผน ได้ดำเนินการจ้างเหมาบริการเพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเทศบาลตำบลบุญศรี ประจำปีงบประมาณ 2563 ดังกล่าวไปเรียบร้อยแล้ว จึงขอรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเทศบาลตำบลบุญศรี ผลวิจัยพบว่า การให้บริการของเทศบาลตำบลบุญศรี อยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 4 ภารกิจ (ค่าเฉลี่ย 4.84) เทียบระดับได้ที่ 96.80 % รายละเอียดตามสิ่งที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(ลงชื่อ)

(นายสุชี ชันคำ)

นักวิเคราะห์นโยบายและแผน

ความคิดเห็นหัวหน้าสำนักปลัด

(ลงชื่อ)

(นางวรางคณา สุมิตร)

หัวหน้าสำนักปลัด

ความคิดเห็นปลัดเทศบาล

(ลงชื่อ) สิบตำรวจโท

(สมรรถวีร์ ดวงศรี)

ปลัดเทศบาลตำบลบุญศรี

ความคิดเห็นนายกเทศมนตรี

(ลงชื่อ) ตาบตำรวจ

(เสรี แทนงา)

นายกเทศมนตรีตำบลบุญศรี

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ
เทศบาลตำบลบุนนาค
อำเภอบุนนาค จังหวัดอุบลราชธานี
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี

โครงการความร่วมมือระหว่าง
มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานีและ
เทศบาลตำบลบุนนาค

ลิขสิทธิ์ของเทศบาลตำบลบุนนาค



บทคัดย่อ

หัวข้อ การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเทศบาลตำบลบุญศรี
อำเภอบุญศรี จังหวัดอุบลราชธานี
ผู้วิจัย ประไพพิศ เลียบสือตระกูล และบัณฑิตภัทร์ สุนบุญรัตน์

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบุญศรี โดยวัดความพึงพอใจจากการเข้ารับบริการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ซึ่งประกอบด้วย 4 ภารกิจ คือ ภารกิจที่ 1 การให้บริการของงานด้านทะเบียน ภารกิจที่ 2 การให้บริการของงานด้านรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ภารกิจที่ 3 การให้บริการของงานด้านการศึกษา และภารกิจที่ 4 การให้บริการของงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ซึ่งในแต่ละงานบริการได้วัดผลความพึงพอใจออกเป็น 4 ด้าน ดังนี้ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ

การดำเนินการในการศึกษาครั้งนี้ได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างจากผู้ใช้บริการของเทศบาลตำบลบุญศรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ซึ่งประกอบด้วย 4 ภารกิจ คือ ภารกิจที่ 1 การให้บริการของงานด้านทะเบียน ภารกิจที่ 2 การให้บริการของงานด้านรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ภารกิจที่ 3 การให้บริการของงานด้านการศึกษา และภารกิจที่ 4 การให้บริการของงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม รวมทั้งสิ้น จำนวน 4,497 กลุ่มตัวอย่าง

ในการวิเคราะห์ข้อมูลใช้โปรแกรมสำเร็จรูป สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลประกอบด้วย ค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ ความถี่ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยพบว่า การให้บริการของเทศบาลตำบลบุญศรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ทั้ง 4 ภารกิจ (ค่าเฉลี่ย 4.84) เทียบระดับได้ที่ 96.80% เมื่อพิจารณารายด้านในแต่ละภารกิจ พบว่า

1. การให้บริการของงานด้านทะเบียน ได้รับความพึงพอใจในภาพรวม ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.85) เทียบระดับได้ที่ 97.00% เมื่อพิจารณารายด้านได้รับผลความพึงพอใจจากการให้บริการตามลำดับ ดังนี้

1.1 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ และด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.88) เทียบระดับได้ที่ 97.60%

1.2 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.86) เทียบระดับได้ที่ 97.20%

1.3 ด้านช่องทางการให้บริการ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.79) เทียบระดับได้ที่ 95.80%

2. การให้บริการของงานด้านรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ได้รับความพึงพอใจภาพรวม ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.79) เทียบระดับได้ที่ 95.80% เมื่อพิจารณารายด้านได้รับผลความพึงพอใจจากการให้บริการตามลำดับ ดังนี้

2.1 ด้านช่องทางการให้บริการ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.87) เทียบระดับได้ที่ 97.40%

2.2 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.81) เทียบระดับได้ที่ 96.20%

2.3 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.77) เทียบระดับได้ที่ 95.40%

2.4 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.72) เทียบระดับได้ที่ 94.40%

3. การให้บริการของงานด้านการศึกษา ได้รับความพึงพอใจภาพรวม ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.85) เทียบระดับได้ที่ 97.00% เมื่อพิจารณารายด้านได้รับผลความพึงพอใจจากการให้บริการตามลำดับ ดังนี้

3.1 ด้านช่องทางการให้บริการ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.89) เทียบระดับได้ที่ 97.80%

3.2 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.86) เทียบระดับได้ที่ 97.20%

3.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.84) เทียบระดับได้ที่ 96.80%

3.4 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.82) เทียบระดับได้ที่ 96.40%

4. การให้บริการของงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ได้รับความพึงพอใจภาพรวม ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.85) เทียบระดับได้ที่ 97.00% เมื่อพิจารณารายด้านได้รับผลความพึงพอใจจากการให้บริการตามลำดับ ดังนี้

4.1 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.90) เทียบระดับได้ที่ 98.00%

4.2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.86) เทียบระดับได้ที่ 97.20%

4.3 ด้านช่องทางการให้บริการ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.84) เทียบระดับได้ที่ 96.80%

4.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.82) เทียบระดับได้ที่ 96.40%