

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ
เทศบาลตำบลห้วยใหญ่ อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี
ประจำปี 2561

นำเสนอ
เทศบาลตำบลห้วยใหญ่
อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี



จัดทำโดย

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

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ
เทศบาลตำบลห้วยใหญ่ อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี
ประจำปี 2561

นำเสนอ
เทศบาลตำบลห้วยใหญ่
อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี

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

คำนำ

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบล ห้วยใหญ่ อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี เล่มนี้มีผลต่อการพัฒนาการให้บริการแก่ประชาชน เนื่องจากการประเมินผลการให้บริการในส่วนงานตามภารกิจงานด้านต่างๆ ทั้งนี้เพื่อให้้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถปฏิบัติหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล จำเป็นต้องมีการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่ได้รับบริการโดยตรงจากท้องถิ่น

ซึ่งผลการศึกษาจะเป็นส่วนหนึ่งตามตัวชี้วัดในมิติที่ 2 ข้อ 2.1 ตามเกณฑ์กำหนดตัวชี้วัดของ กระทรวงมหาดไทย ดังนั้นมหาวิทยาลัยบูรพา โดยคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ (Faculty of Political Science and Law, Burapha University) คณะดำเนินงาน และทีมงานวิจัย ได้รับความไว้วางใจจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนับว่าเป็นเกียรติอย่างยิ่ง และมีความยินดีที่ได้ร่วมมือกับท้องถิ่นทางด้านวิชาการซึ่งเป็นภารกิจที่สำคัญของมหาวิทยาลัยบูรพาในการบริการวิชาการ อนึ่ง ผลการศึกษาครั้งนี้จะก่อคุณประโยชน์ต่อการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ ในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและด้านช่องทางการให้บริการ เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในเขตพื้นที่ของท้องถิ่นให้ดีที่สุดอันจะส่งผลถึงประชาชนผู้ที่เสียภาษีให้กับท้องถิ่นพึงได้รับประโยชน์อย่างแท้จริงและสอดคล้องกับความเป็นอยู่ของประชาชนผู้รับบริการได้อย่างสูงสุดต่อไป

ขอขอบคุณคณะผู้บริหาร คณะกรรมการ และผู้ที่เกี่ยวข้องทุกท่านที่ได้ให้คำปรึกษาและข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ ตลอดจนเจ้าหน้าที่ภายในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่อำนวยความสะดวกและช่วยเหลือในการรวบรวมเอกสาร ทำให้ได้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินการ ที่สำคัญคือประชาชนในเขตพื้นที่การปกครองที่เสียสละเวลาในการให้ความร่วมมือต่อการสำรวจข้อมูล ซึ่งทีมงานวิจัยขอขอบคุณในความเอื้อเฟื้อและความปรารถนาดีของทุกท่านด้วยความจริงใจ และหากมีสิ่งหนึ่งสิ่งใดผิดพลาดประการใดคณะทีมงานผู้วิจัยต้องขออภัยมา ณ โอกาสนี้ด้วย

คณะทีมงานผู้วิจัย

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	ค
สารบัญ	ง
สารบัญตาราง	ฉ
สารบัญรูปภาพ	ช
บทสรุปสำหรับผู้บริหาร	ณ
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์	4
1.3 ผลที่คาดว่าจะได้รับ	4
1.4 ขอบเขตการวิจัย	5
1.5 สถานที่ดำเนินการ	5
1.6 นิยามศัพท์เชิงปฏิบัติการ	5
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	7
2.1 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องในการศึกษา	7
2.2 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ	9
2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ	10
2.4 แนวทางการพัฒนายุทธศาสตร์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	11
2.5 แนวทางการผลักดันแผนพัฒนาสี่ปี	19
2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	21
2.7 กรอบแนวคิดในการวิจัย	24
บทที่ 3 วิธีการดำเนินการวิจัย	25
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	25
3.2 เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล	27
3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล	28
3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล	28

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการศึกษา	30
ตอนที่ 1 ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม	31
ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ	35
ตอนที่ 2.1 การปฏิบัติงานงานทะเบียน	35
ตอนที่ 2.2 การปฏิบัติงานการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะภัย	39
ตอนที่ 2.3 การปฏิบัติงานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	43
ตอนที่ 2.4 การปฏิบัติงานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	47
ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีโครงการที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของจังหวัดและโครงการดีเด่น	51
ตอนที่ 3.1 โครงการก่อสร้างถนนคอนกรีตเสริมเหล็กพร้อมระบบระบายน้ำและขยายความกว้างสะพานสามแยกบ้านบึงถึงปากซอยเจริญ	51
ตอนที่ 3.2 โครงการส่งเสริมพัฒนาศักยภาพเด็กและเยาวชน	55
บทที่ 5 สรุปผลและข้อเสนอแนะ	59
5.1 สรุปผลการศึกษา	60
5.2 ข้อเสนอแนะ	67
บรรณานุกรม	69
ภาคผนวก	71
ประมวลภาพลงเก็บข้อมูล	72
แบบสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลห้วยใหญ่ อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี	74

สารบัญตาราง

หน้า

ตารางที่ 1	จำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ	31
ตารางที่ 2	จำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ	31
ตารางที่ 3	จำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับการศึกษา	32
ตารางที่ 4	จำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอาชีพหลัก	33
ตารางที่ 5	จำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามรายได้	34
ตารางที่ 6	จำนวน ร้อยละ ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง ที่มีต่อการกิจดำเนินงาน ทะเบียน	35
ตารางที่ 7	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับ ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการกิจดำเนินงานทะเบียน	37
ตารางที่ 8	จำนวน ร้อยละ ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง ที่มีต่อการกิจด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะภัย	39
ตารางที่ 9	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับ ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการกิจด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะภัย	41
ตารางที่ 10	จำนวน ร้อยละ ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง ที่มีต่อการกิจด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	43
ตารางที่ 11	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับ ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการกิจด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	45
ตารางที่ 12	จำนวน ร้อยละ ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง ที่มีต่อการกิจด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	47
ตารางที่ 13	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับ ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการกิจด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	49
ตารางที่ 14	จำนวน ร้อยละ ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง ที่มีต่อโครงการก่อสร้างถนนคอนกรีตเสริมเหล็กพร้อมระบบระบายน้ำและขยายความกว้างสะพานสามแยกบ้านบึงถึงปากซอยเจริญ	51
ตารางที่ 15	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับ ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อโครงการก่อสร้างถนนคอนกรีตเสริมเหล็กพร้อมระบบระบายน้ำและขยายความกว้างสะพานสามแยกบ้านบึงถึงปากซอยเจริญ	53

สารบัญตาราง

หน้า

ตารางที่ 16	จำนวน ร้อยละ ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง ที่มีต่อโครงการส่งเสริมพัฒนาศักยภาพเด็กและเยาวชน	55
ตารางที่ 17	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับ ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อ โครงการส่งเสริมพัฒนาศักยภาพเด็กและเยาวชน	57
ตารางที่ 18	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างในภาพรวมที่มีต่อการให้บริการเทศบาลตำบลห้วยใหญ่ อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี	60
ตารางที่ 19	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างในภาพรวมที่มีต่อโครงการให้บริการเทศบาลตำบลห้วยใหญ่ อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี	61

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร (Executive Summary)

ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจในคุณภาพการบริการงานของเทศบาลตำบลห้วยใหญ่ อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี ในการให้บริการของส่วนราชการ พ.ศ. 2561 ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.14 ($\bar{X}=4.81$, $S.D.=0.54$) (ตามเกณฑ์การประเมินตัวชี้วัดของกระทรวงมหาดไทย ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ตามมิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ข้อ 2.1 ได้ 10 คะแนน)

สำหรับผลการศึกษาความพึงพอใจในโครงการที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์จังหวัดและโครงการดีเด่นของเทศบาลตำบลห้วยใหญ่ อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี ในการให้บริการของส่วนราชการ พ.ศ. 2561 พบว่า ความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.66 ($\bar{X}=4.78$, $S.D.=0.57$)

การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลห้วยใหญ่ อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี ประจำปี 2561 จากการวิเคราะห์แบบสอบถาม จำนวน 400 ตัวอย่าง ในการประเมินภารกิจทั้งหมด 4 ภารกิจ ดังนี้

1. ภารกิจด้านงานทะเบียน
2. ภารกิจด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะภัย
3. ภารกิจด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย
4. ภารกิจด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

และการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อโครงการที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์จังหวัดและโครงการดีเด่นทั้งหมด 2 โครงการ ได้แก่

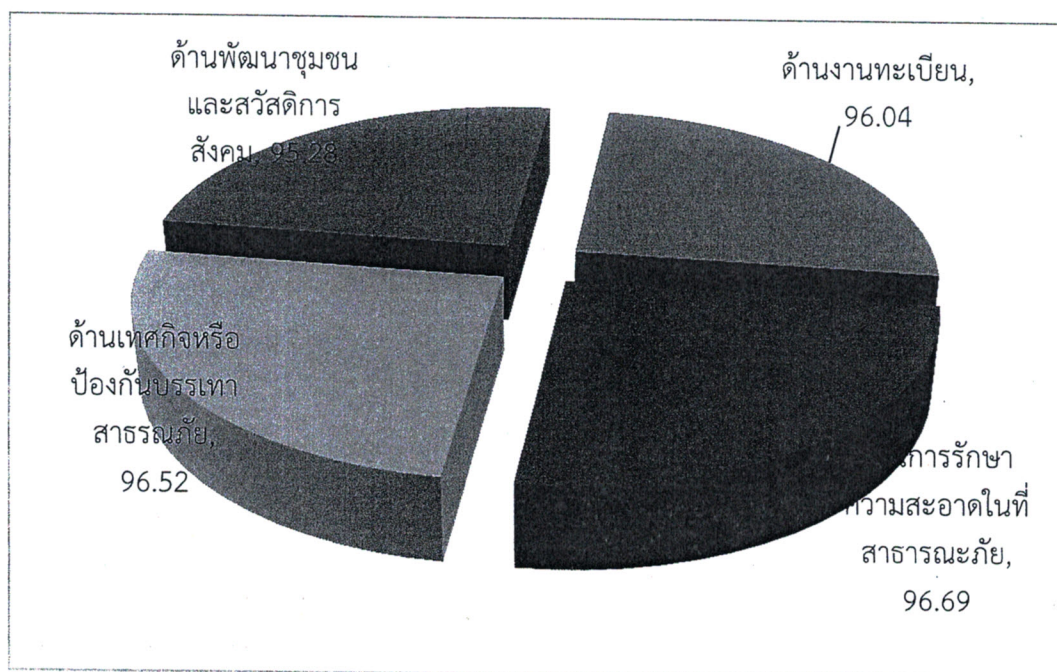
1. โครงการก่อสร้างถนนคอนกรีตเสริมเหล็กพร้อมระบบระบายน้ำและขยายความกว้างสะพานสามแยกบ้านบึงถึงปากซอยเจริญ
2. โครงการส่งเสริมพัฒนาศักยภาพเด็กและเยาวชน

โดยการประเมินในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ และการประเมินโครงการที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์จังหวัดและโครงการดีเด่นในด้านการประชาสัมพันธ์โครงการแก่ชุมชน ด้านการปฏิบัติงานของสำนักงานและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พร้อมทั้งสำรวจข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปี 2561

ตารางสรุป ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างในภาพรวมที่มีต่อการให้บริการเทศบาลตำบลห้วยใหญ่ อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี

ภารกิจกาารให้บริการ	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน(S.D.)	แปรผล	ลำดับ
1. ภารกิจด้านงานทะเบียน	96.04	4.80	0.55	มากที่สุด	3
2. ภารกิจด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะภัย	96.69	4.83	0.51	มากที่สุด	1
3. ภารกิจด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	96.52	4.83	0.51	มากที่สุด	2
4. ภารกิจด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	95.28	4.76	0.58	มากที่สุด	4
รวม	96.14	4.81	0.54	มากที่สุด	

แผนภูมิ แสดงร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลห้วยใหญ่ อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี ประจำปี 2561 ในภารกิจงานด้านต่างๆ

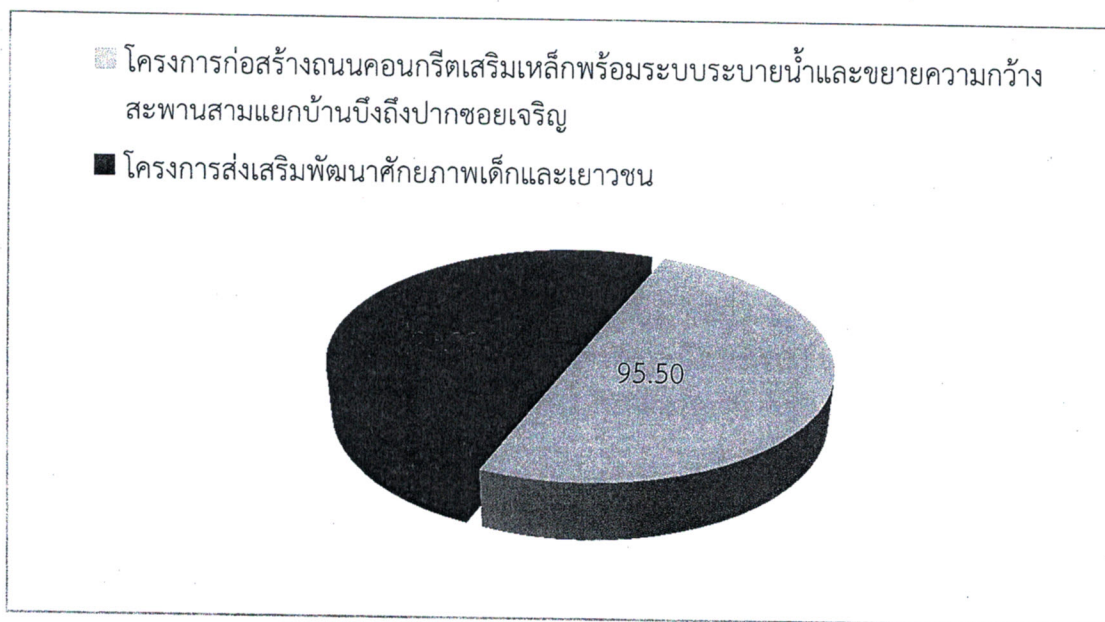


สรุปผล เมื่อพิจารณาตามภารกิจพบว่า ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีมากที่สุดเป็นอันดับแรกคือ ภารกิจด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะภัย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.69 ($\bar{X}=4.83$, S.D.=0.51) อันดับที่สอง คือ ภารกิจด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.52 ($\bar{X}=4.83$, S.D.=0.51) อันดับที่สาม คือ ภารกิจด้านงานทะเบียน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.04 ($\bar{X}=4.80$, S.D.=0.55) อันดับสุดท้าย คือ ภารกิจด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.28 ($\bar{X}=4.76$, S.D.=0.58)

ตารางสรุป ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างในภาพรวมที่มีต่อโครงการให้บริการของเทศบาลตำบลห้วยใหญ่ อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี

โครงการให้บริการ	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน(S.D.)	แปรผล	ลำดับ
1. โครงการก่อสร้างถนนคอนกรีตเสริมเหล็กพร้อมระบบระบายน้ำและขยายความกว้างสะพานสามแยกบ้านบึงถึงปากซอยเจริญ	95.50	4.77	0.58	มากที่สุด	2
2. โครงการส่งเสริมพัฒนาศักยภาพเด็กและเยาวชน	95.83	4.79	0.55	มากที่สุด	1
รวม	95.66	4.78	0.57	มากที่สุด	

แผนภูมิ แสดงร้อยละความพึงพอใจที่มีต่อโครงการให้บริการของเทศบาลตำบลห้วยใหญ่ อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี



และเมื่อพิจารณาแต่ละโครงการพบว่า ความพึงพอใจในโครงการของกลุ่มตัวอย่างที่มีมากที่สุดเป็นอันดับแรกคือ โครงการส่งเสริมพัฒนาศักยภาพเด็กและเยาวชน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.83 ($\bar{X}=4.79$, S.D.=0.55) และรองลงมาอันดับที่สอง คือ โครงการก่อสร้างถนนคอนกรีตเสริมเหล็กพร้อมระบบระบายน้ำและขยายความกว้างสะพานสามแยกบ้านบึงถึงปากซอยเจริญ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.50 ($\bar{X}=4.77$, S.D.=0.58)

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการให้บริการและความคิดเห็นอื่น ๆ ในการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการเทศบาลตำบลห้วยใหญ่ อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี

ข้อเสนอแนะที่พึงพอใจ**1. การปฏิบัติงานงานทะเบียน**

ด้านช่องทางการให้บริการ มีช่องทางการติดต่อให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอและเหมาะสมแก่ผู้รับบริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ และด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีการใช้ทรัพยากรของหน่วยงานอย่างคุ้มค่า มีประสิทธิภาพ

2. การปฏิบัติงานการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ระยะเวลาการให้บริการเหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอและเหมาะสมแก่ผู้รับบริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม และด้านช่องทางการให้บริการ ช่องทางในการให้บริการมีเพียงพอต่อประชาชน

3. การปฏิบัติงานเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ระบบงานที่ให้บริการมีความโปร่งใสยุติธรรม ด้านช่องทางการให้บริการ ช่องทางในการให้บริการมีเพียงพอต่อประชาชน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก การแสดงขั้นตอนการให้บริการชัดเจน สะดวกและเข้าถึงง่าย และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน

4. การปฏิบัติงานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ด้านช่องทางการให้บริการ มีช่องทางการติดต่อให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ระยะเวลาการให้บริการเหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้ม แจ่มใส และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก การแสดงขั้นตอนการให้บริการชัดเจน สะดวกและเข้าถึงง่าย

ข้อเสนอแนะที่ควรปรับปรุงเพิ่มเติม

- ควรส่งเสริมเรื่องการศึกษาและกีฬาแก่นักเรียนในเขตชุมชน
- ควรมีการจัดการดูแล ควบคุม ทรัพยากรสิ่งแวดล้อมในด้านต่างๆ
- ควรจัดเจ้าหน้าที่ให้เพียงพอต่อการให้บริการ
- ควรมีระบบเจ้าหน้าที่ที่เข้ามาดูแลเรื่องระบบความปลอดภัยอย่างเคร่งครัด
- ควรมีจัดกิจกรรมเพื่อให้เกิดประโยชน์ทางสาธารณะมากขึ้น
- ควรมีการลงพื้นที่ร่วมมือกับชุมชนในการพัฒนาสิ่งแวดล้อมต่างๆ
- ควรเพิ่มมาตรการเรื่องการจราจร การขบขันเกินความเร็วที่กำหนด

ข้อเสนอแนะดังกล่าวเป็นการรวบรวมความคิดเห็นของประชาชนในพื้นที่ที่ต้องการให้เทศบาลตำบลห้วยใหญ่ อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี ช่วยปรับปรุงและแก้ไขในการให้บริการเพิ่มเติม

จากการประเมินผลระดับความพึงพอใจและระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการเทศบาลตำบลห้วยใหญ่ อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี ส่วนใหญ่อยู่ในระดับที่พึงพอใจมากที่สุด เมื่อเปรียบเทียบผลการศึกษาที่ได้ในแต่ละประเด็นจะพบได้ว่า ไม่มีข้อใดที่อยู่ในระดับความพึงพอใจน้อย แสดงว่า การให้บริการเทศบาลตำบลห้วยใหญ่ อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี ในภารกิจทั้งหมด สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชน ทั้งในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและด้านช่องทางการให้บริการ และการให้บริการโครงการที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของจังหวัดและโครงการดีเด่นสามารถพัฒนาชุมชนให้มีความเป็นอยู่ที่ดียิ่งขึ้น