



งานวิจัย

เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของ

เทศบาลตำบลท่าศาลา

อำเภอเมืองลพบุรี จังหวัดลพบุรี

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

ประจำปี 2562

หัวข้อวิจัย ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลท่าศาลา  
อำเภอเมืองลพบุรี จังหวัดลพบุรี

ชื่อผู้วิจัย มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

ปีงบประมาณ 2562

### บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การวิจัยครั้งนี้มีจุดประสงค์เพื่อศึกษาวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนในด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการเทศบาลตำบลท่าศาลา อำเภอเมืองลพบุรี จังหวัดลพบุรี

1. ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อโครงการท่าศาลาพัฒนาสู่เมืองสะอาดอย่างยั่งยืน ประจำปีงบประมาณ 2562
2. ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อโครงการเพิ่มประสิทธิภาพด้านการจัดเก็บภาษีและค่าธรรมเนียมในเขตตำบลท่าศาลา ประจำปีงบประมาณ 2562
3. ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อโครงการลดขั้นตอนระยะเวลาการบริการประชาชนด้านสาธารณสุขและสาธารณสุขอำเภอ ประจำปีงบประมาณ 2562
4. ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อโครงการบริการประชาชนด้านไฟฟ้าสาธารณะ ประจำปีงบประมาณ 2562
5. ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อโครงการบริการประชาชนด้านการมอบเบี้ยยังชีพ ประจำปีงบประมาณ 2562

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยประยุกต์ (Applied Research) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประชาชนที่มาขอรับบริการจากเทศบาลตำบลท่าศาลา จำนวน 28,967 คน นำข้อมูลมาวิเคราะห์โดยเชิงพรรณนา (Descriptive Method) โดยนำข้อมูลมาหาค่าอัตราส่วน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าระดับความคิดเห็น ความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะโดยเทศบาลตำบลท่าศาลา ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

1. โครงการท่าศาลาพัฒนาสู่เมืองสะอาดอย่างยั่งยืน ประจำปีงบประมาณ 2562 ความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลท่าศาลา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.71 อยู่ในระดับมากที่สุด โดยประชาชนถึงร้อยละ 92.34 มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าศาลา ในโครงการท่าศาลาพัฒนาสู่เมืองสะอาดอย่างยั่งยืน ประจำปีงบประมาณ 2562
2. โครงการเพิ่มประสิทธิภาพด้านการจัดเก็บภาษีและค่าธรรมเนียมในเขตตำบลท่าศาลา ประจำปีงบประมาณ 2562 ความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลท่าศาลา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.62 อยู่ในระดับมากที่สุด โดยประชาชนถึง ร้อยละ 92.40 มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าศาลา ในโครงการเพิ่มประสิทธิภาพด้านการจัดเก็บภาษีและค่าธรรมเนียมในเขตตำบลท่าศาลา ประจำปีงบประมาณ 2562

3. โครงการลดขั้นตอนระยะเวลาการบริการประชาชนด้านสาธารณสุขและสาธารณสุขภาค  
ประจำปีงบประมาณ 2562 ความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณสุขของเทศบาลตำบลท่าศาลา  
มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 อยู่ในระดับมากที่สุด โดยประชาชนถึงร้อยละ 96.40 มีความพึงพอใจต่อ  
การให้บริการของเทศบาลตำบลท่าศาลา ในโครงการลดขั้นตอนระยะเวลาการบริการประชาชน  
ด้านสาธารณสุขและสาธารณสุขภาค ประจำปีงบประมาณ 2562

4. โครงการบริการประชาชนด้านไฟฟ้าสาธารณะ ประจำปีงบประมาณ 2562 ความพึงพอใจ  
ในการให้บริการสาธารณสุขของเทศบาลตำบลท่าศาลา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 อยู่ในระดับมากที่สุด  
โดยประชาชนถึงร้อยละ 97.60 มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าศาลา  
ในโครงการบริการประชาชนด้านไฟฟ้าสาธารณะ ประจำปีงบประมาณ 2562

5. โครงการบริการประชาชนด้านการมอบเบี้ยยังชีพ ประจำปีงบประมาณ 2562  
ความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณสุขของเทศบาลตำบลท่าศาลา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.54 อยู่ใน  
ระดับมากที่สุด โดยประชาชนถึงร้อยละ 90.80 มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบล  
ท่าศาลา ในโครงการบริการประชาชนด้านการมอบเบี้ยยังชีพ ประจำปีงบประมาณ 2562

6. ระดับความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณสุขของประชาชนต่อเทศบาลตำบลท่าศาลา  
ในภาพรวมมีความเฉลี่ยเท่ากับ 4.71 อยู่ในระดับมากที่สุด โดยที่ประชาชนเฉลี่ยร้อยละ 94.20  
มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณสุข