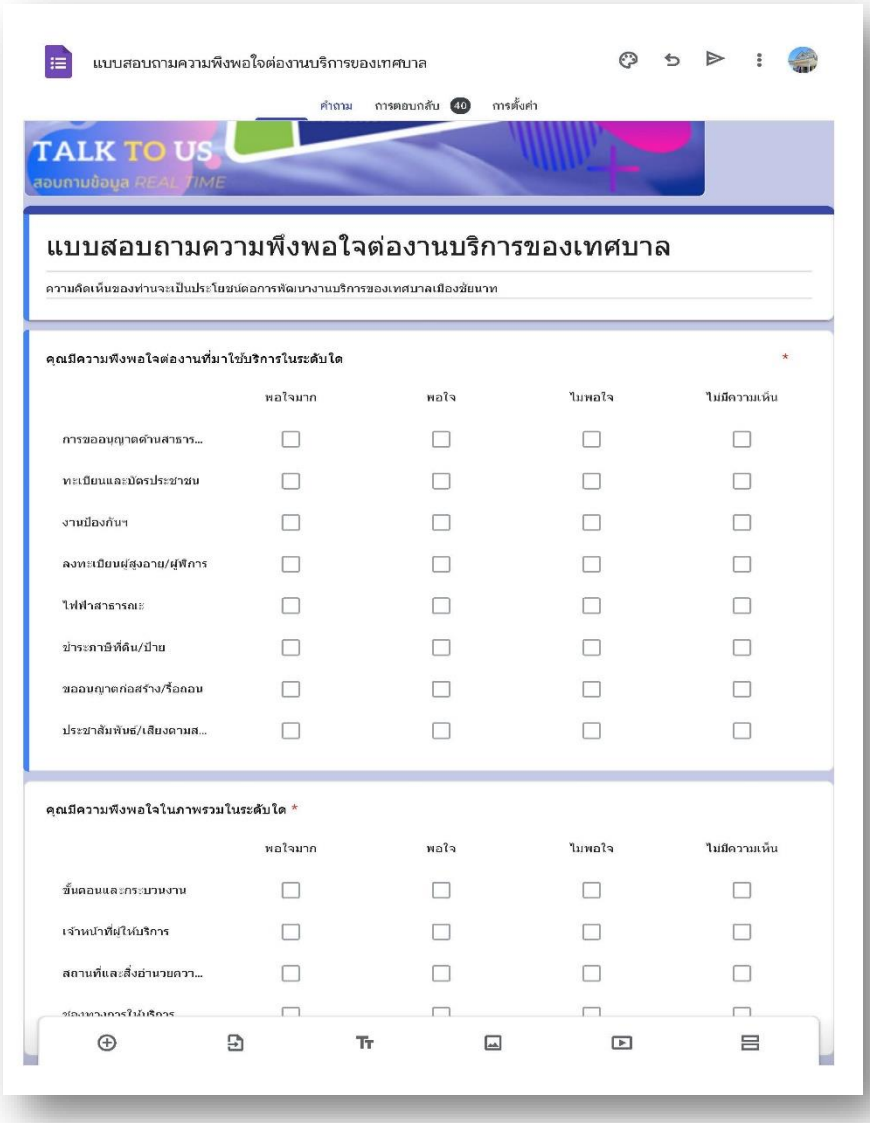
การประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการของเทศบาล (Citizen Feedback)

๑. มีการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการ

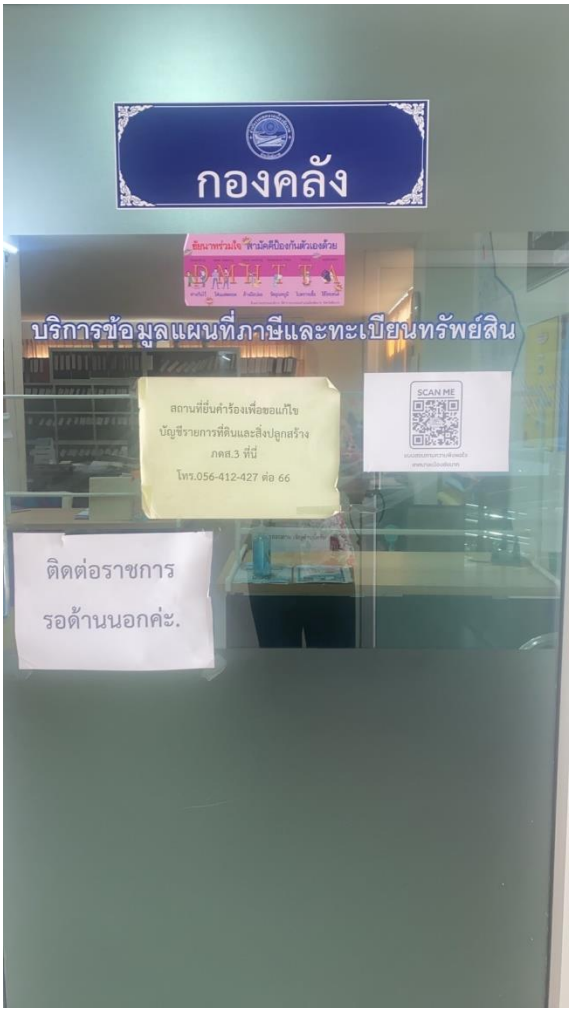
SCAN ME

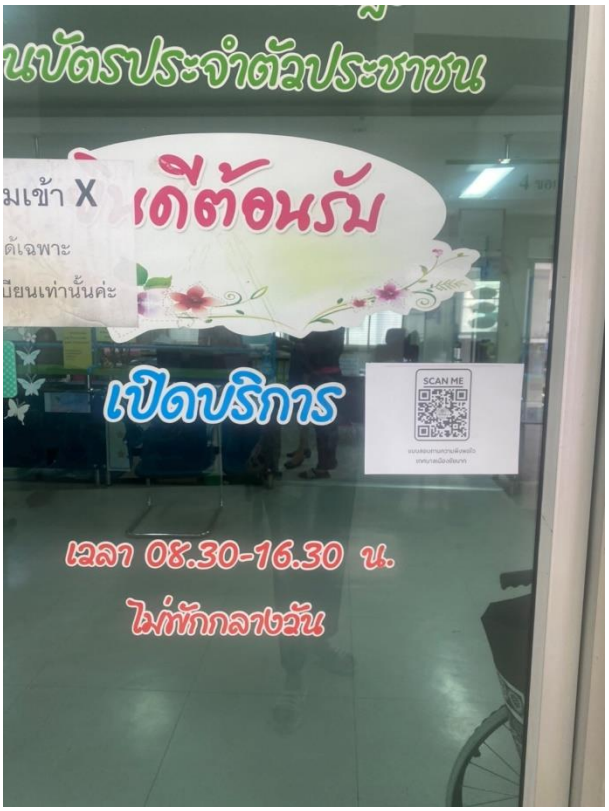
QR Code

แบบประเมิน Google ฟอร์ม

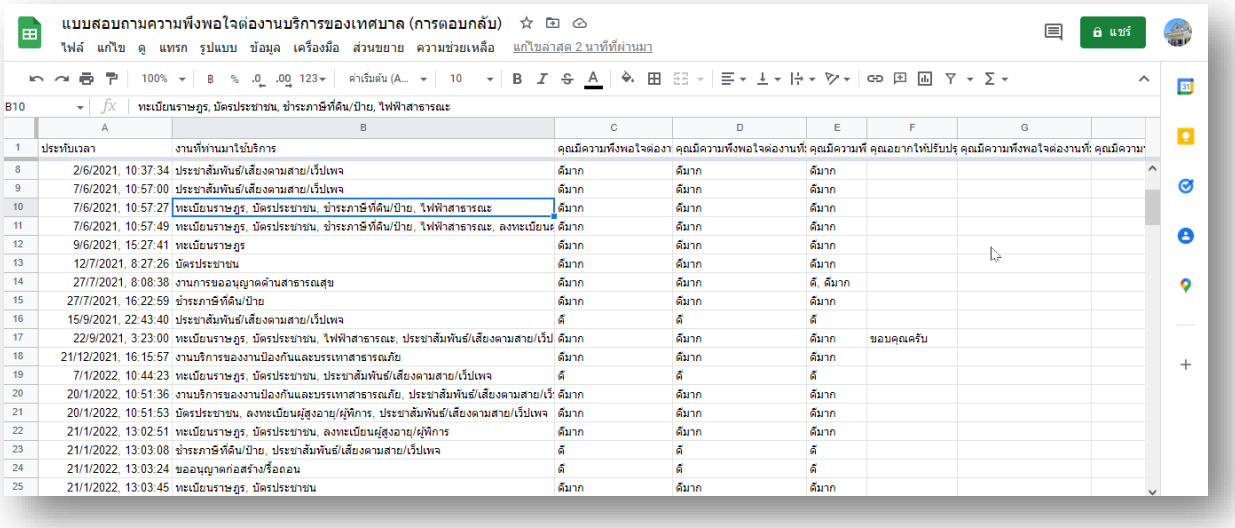


QR Code ณ จุดให้บริการ





๒.มีการให้คะแนนและแสดงความเห็นของประชาชน



แบบสอบถามความพึงพอใจต่องานบริการของเทศบาล (การตอบกลับ)

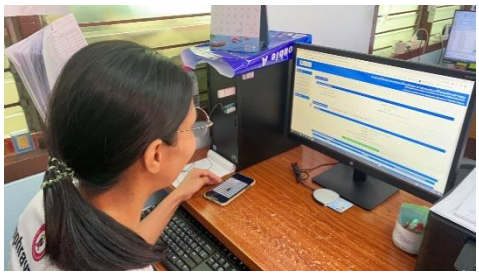
ไฟล์ แก้ไข ดู แทรก รูปแบบ ข้อมูล เครื่องมือ ส่วนขยาย ความช่วยเหลือ แก้ไขล่าสุด 2 นาทีที่ผ่านมา

แชร์

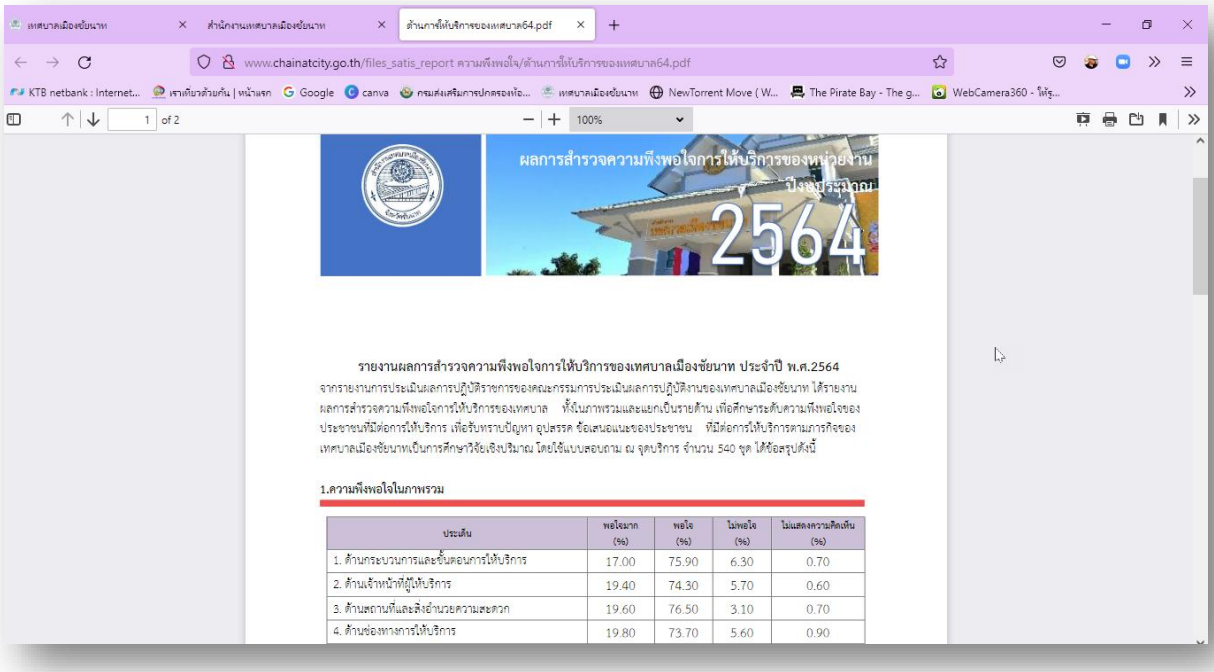
B10 ทะเบียนราษฎร, บัตรประชาชน, ชำระภาษีที่ดิน/ป้าย, ไฟฟ้าสาธารณะ

	A	B	C	D	E	F	G	
1	ประทับเวลา	งานที่ท่านมาใช้บริการ	คุณมีความพึงพอใจต่องา	คุณมีความพึงพอใจต่องานที่:	คุณมีความพึ	คุณเอยากให้ปรับปรุ	คุณมีความพึงพอใจต่องานที่:	คุณมีความ
8	2/6/2021, 10:37:34	ประชาสัมพันธ์/เสียงตามสาย/เว็ปเพจ	ดีมาก	ดีมาก	ดีมาก			
9	7/6/2021, 10:57:00	ประชาสัมพันธ์/เสียงตามสาย/เว็ปเพจ	ดีมาก	ดีมาก	ดีมาก			
10	7/6/2021, 10:57:27	ทะเบียนราษฎร, บัตรประชาชน, ชำระภาษีที่ดิน/ป้าย, ไฟฟ้าสาธารณะ	ดีมาก	ดีมาก	ดีมาก			
11	7/6/2021, 10:57:49	ทะเบียนราษฎร, บัตรประชาชน, ชำระภาษีที่ดิน/ป้าย, ไฟฟ้าสาธารณะ, ลงทะเบียนค	ดีมาก	ดีมาก	ดีมาก			
12	9/6/2021, 15:27:41	ทะเบียนราษฎร	ดีมาก	ดีมาก	ดีมาก			
13	12/7/2021, 8:27:26	บัตรประชาชน	ดีมาก	ดีมาก	ดีมาก			
14	27/7/2021, 8:08:38	งานการขออนุญาตด้านสาธารณสุข	ดีมาก	ดีมาก	ดี, ดีมาก			
15	27/7/2021, 16:22:59	ชำระภาษีที่ดิน/ป้าย	ดีมาก	ดีมาก	ดีมาก			
16	15/9/2021, 22:43:40	ประชาสัมพันธ์/เสียงตามสาย/เว็ปเพจ	ดี	ดี	ดี			
17	22/9/2021, 3:23:00	ทะเบียนราษฎร, บัตรประชาชน, ไฟฟ้าสาธารณะ, ประชาสัมพันธ์/เสียงตามสาย/เว็ป	ดีมาก	ดีมาก	ดีมาก	ขอบคุณครับ		
18	21/12/2021, 16:15:57	งานบริการของงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	ดีมาก	ดีมาก	ดีมาก			
19	7/1/2022, 10:44:23	ทะเบียนราษฎร, บัตรประชาชน, ประชาสัมพันธ์/เสียงตามสาย/เว็ปเพจ	ดี	ดี	ดี			
20	20/1/2022, 10:51:36	งานบริการของงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย, ประชาสัมพันธ์/เสียงตามสาย/เว็	ดีมาก	ดีมาก	ดีมาก			
21	20/1/2022, 10:51:53	บัตรประชาชน, ลงทะเบียนผู้สูงอายุ/ผู้พิการ, ประชาสัมพันธ์/เสียงตามสาย/เว็ปเพจ	ดีมาก	ดีมาก	ดีมาก			
22	21/1/2022, 13:02:51	ทะเบียนราษฎร, บัตรประชาชน, ลงทะเบียนผู้สูงอายุ/ผู้พิการ	ดีมาก	ดีมาก	ดีมาก			
23	21/1/2022, 13:03:08	ชำระภาษีที่ดิน/ป้าย, ประชาสัมพันธ์/เสียงตามสาย/เว็ปเพจ	ดี	ดี	ดี			
24	21/1/2022, 13:03:24	ขออนุญาตก่อสร้าง/รื้อถอน	ดี	ดี	ดี			
25	21/1/2022, 13:03:45	ทะเบียนราษฎร, บัตรประชาชน	ดีมาก	ดีมาก	ดีมาก			

๓.มีการใช้อุปกรณ์อ่านบัตรแบบอเนกประสงค์ (Smart Card Reader)

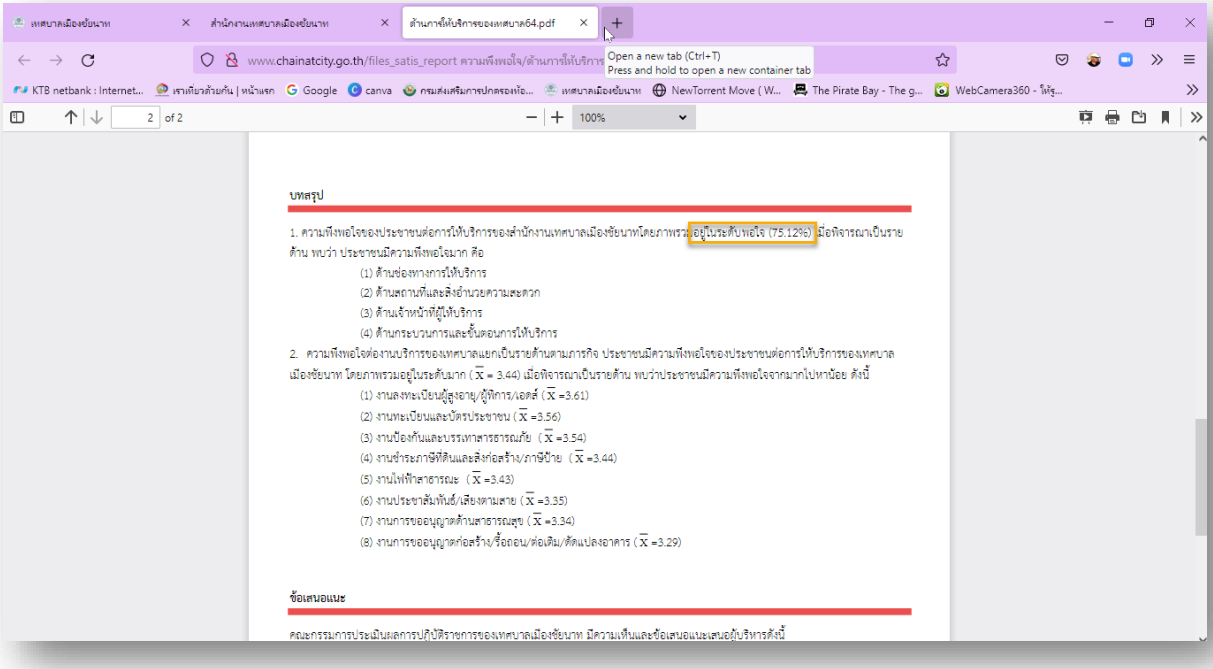


๔. มีการแสดงผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผ่านทางเว็บไซต์หลักของเทศบาล



ประเด็น	พอใจมาก (%)	พอใจ (%)	ไม่พอใจ (%)	ไม่แสดงความคิดเห็น (%)
1. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	17.00	75.90	6.30	0.70
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	19.40	74.30	5.70	0.60
3. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	19.60	76.50	3.10	0.70
4. ด้านช่องทางการให้บริการ	19.80	73.70	5.60	0.90

๕. มีผลการประเมินความพึงพอใจไม่น้อยกว่าร้อยละ ๗๐.๐๐



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ ฝ่ายบริการและเผยแพร่วิชาการ กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ
ที่ - **วันที่** ๑๒ มกราคม ๒๕๖๕
เรื่อง รายงานผลการความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

เรียน ผอ.กองยุทธศาสตร์ฯ/ปลัดเทศบาล

ตามที่ฝ่ายบริการและเผยแพร่วิชาการ กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ ได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการ และใน web site : www.chainatcity.go.th โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อปรับปรุง แก้ไขและพัฒนางานบริการของเทศบาล ให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างถูกต้อง สะดวกรวดเร็ว นั้น

ฝ่ายบริการและเผยแพร่วิชาการ ได้ดำเนินการประมวลผลความพึงพอใจของประชาชนตามแบบสอบถาม ในช่วงระยะเวลาตั้งแต่ ๑ มกราคม ๒๕๖๔ – ๓๑ ธันวาคม ๒๕๖๔ รายละเอียดผลความพึงพอใจปรากฏตามเอกสารแนบท้ายบันทึกนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และเผยแพร่ให้ประชาชนทราบทางเว็บไซต์ www.chainatcity.go.th

(นางสาวณัฐพัชญ์ เจี่ยประดิษฐ์กุล)
นักประชาสัมพันธ์ปฏิบัติการ

(นางสาวพวงเพชร จั่นศรี)
ผู้อำนวยการกองยุทธศาสตร์และงบประมาณ

เรียน นายกเทศมนตรี
-เพื่อโปรดทราบ

(นายอรุณ คุ้มทุ่น)
ปลัดเทศบาลเมืองชัยนาท

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของเทศบาลเมืองชัยนาท ประจำปี พ.ศ.2564

จากรายงานการประเมินผลการปฏิบัติราชการของคณะกรรมการประเมินผลการปฏิบัติงานของเทศบาลเมืองชัยนาท ได้รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของเทศบาล ทั้งในภาพรวมและแยกเป็นรายด้าน เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ เพื่อรับทราบปัญหา อุปสรรค ข้อเสนอแนะของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการตามภารกิจของเทศบาลเมืองชัยนาทเป็นการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถาม ณ จุดบริการ จำนวน 540 ชุด ได้ข้อสรุปดังนี้

1.ความพึงพอใจในภาพรวม

ประเด็น	พอใจมาก (%)	พอใจ (%)	ไม่พอใจ (%)	ไม่แสดงความคิดเห็น (%)
1. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	17.00	75.90	6.30	0.70
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	19.40	74.30	5.70	0.60
3. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	19.60	76.50	3.10	0.70
4. ด้านช่องทางการให้บริการ	19.80	73.70	5.60	0.90
ภาพรวม	**18.95**	**75.12**	**5.19**	**0.74**

2.ความพึงพอใจแยกตามภารกิจงานบริการ

ด้านความพึงพอใจต่องานบริการ(แยกรายด้าน)	n = 540		
	$\overline{X}$	SD	ระดับ
1. งานการขออนุญาตด้านสาธารณสุข	3.34	1.12	ปานกลาง
2. งานทะเบียนและบัตรประชาชน	3.56	1.06	มาก
3. งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	3.54	1.03	มาก
4. งานลงทะเบียนผู้สูงอายุ/ผู้พิการ/เอดส์	3.61	1.05	มาก
5. งานไฟฟ้าสาธารณะ	3.43	1.10	มาก
6. งานชำระภาษีที่ดินและสิ่งก่อสร้าง/ภาษีป้าย	3.44	1.04	มาก
7. งานขออนุญาตก่อสร้าง/รื้อถอน/ต่อเติม/ดัดแปลงอาคาร	3.29	1.15	ปานกลาง
8. งานประชาสัมพันธ์/เสียงตามสาย	3.35	1.22	ปานกลาง
รวม	**3.44**	**0.86**	**มาก**

บทสรุป

1. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานเทศบาลเมืองชัยนาทโดยภาพรวมอยู่ในระดับพอใจ (75.12%) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจมาก คือ

(1) ด้านช่องทางการให้บริการ

(2) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

(3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

(4) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

2. ความพึงพอใจต่องานบริการของเทศบาลแยกเป็นรายด้านตามภารกิจ ประชาชนมีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองชัยนาท โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.44) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย ดังนี้

(1) งานลงทะเบียนผู้สูงอายุ/ผู้พิการ/เอดส์ ($\overline{X}$ =3.61)

(2) งานทะเบียนและบัตรประชาชน ($\overline{X}$ =3.56)

(3) งานป้องกันและบรรเทาสารธารณภัย ($\overline{X}$ =3.54)

(4) งานชำระภาษีที่ดินและสิ่งก่อสร้าง/ภาษีป้าย ($\overline{X}$ =3.44)

(5) งานไฟฟ้าสาธารณะ ($\overline{X}$ =3.43)

(6) งานประชาสัมพันธ์/เสียงตามสาย ($\overline{X}$ =3.35)

(7) งานการขออนุญาตด้านสาธารณสุข ($\overline{X}$ =3.34)

(8) งานการขออนุญาตก่อสร้าง/รื้อถอน/ต่อเติม/ดัดแปลงอาคาร ($\overline{X}$ =3.29)

ข้อเสนอแนะ

คณะกรรมการประเมินผลการปฏิบัติราชการของเทศบาลเมืองชัยนาท มีความเห็นและข้อเสนอแนะเสนอผู้บริหารดังนี้

1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ ควรนำระบบเทคโนโลยีเข้ามาใช้ในการให้บริการ เช่นระบบ e-Serviceเพื่อความสะดวกรวดเร็วและประชาชนไม่ต้องเดินทางมาใช้บริการ และลดขั้นตอนการปฏิบัติงานให้เกิดความรวดเร็วยิ่งขึ้น

2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ควรจัดการฝึกอบรมพนักงานให้มีประสิทธิภาพในการให้บริการมากขึ้น ทั้งด้านเทคโนโลยี และคุณภาพการบริการ โดยให้ความสำคัญในการเข้ามารับบริการของประชาชนมากที่สะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้น เจ้าหน้าที่ให้บริการควรมีมนุษย์สัมพันธ์ที่ดี มีมิตรไมตรียิ้มแย้มแจ่มใส และเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาคและเท่าเทียมกันมากยิ่งขึ้น

3. ด้านการจัดสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน ควรพัฒนาความทันสมัยของเครื่องมือ เครื่องใช้ในสำนักงาน เช่น เครื่องแจกบัตรคิว เครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อใช้ในการแนะนำขั้นตอนต่างๆ

4. ด้านช่องทางการให้บริการ ควรเพิ่มช่องทางการให้บริการเพิ่มเติมจากที่มีอยู่โดยใช้แอปพริเคชั่นหรือเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการปฏิบัติงาน