



## ผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของหน่วยงาน ปีงบประมาณ

# 2564

### รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของเทศบาลเมืองชัยนาท ประจำปี พ.ศ.2564

จากรายงานการประเมินผลการปฏิบัติราชการของคณะกรรมการประเมินผลปฏิบัติงานของเทศบาลเมืองชัยนาท 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		
	$\bar{X}$	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/ตัดแปลงอาคาร	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 ( $\bar{X} = 3.44$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย ดังนี้

- (1) งานลงทะเบียนผู้สูงอายุ/ผู้พิการ/เอดส์ ( $\bar{X} = 3.61$ )
- (2) งานทะเบียนและบัตรประชาชน ( $\bar{X} = 3.56$ )
- (3) งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ( $\bar{X} = 3.54$ )
- (4) งานชำระภาษีที่ดินและสิ่งก่อสร้าง/ภาษีป้าย ( $\bar{X} = 3.44$ )
- (5) งานไฟฟ้าสาธารณะ ( $\bar{X} = 3.43$ )
- (6) งานประชาสัมพันธ์/เสียงตามสาย ( $\bar{X} = 3.35$ )
- (7) งานการขออนุญาตด้านสาธารณสุข ( $\bar{X} = 3.34$ )
- (8) งานการขออนุญาตก่อสร้าง/รื้อถอน/ต่อเติม/ตัดแปลงอาคาร ( $\bar{X} = 3.29$ )

## ข้อเสนอแนะ

คณะกรรมการประเมินผลการปฏิบัติราชการของเทศบาลเมืองชัยนาท มีความเห็นและข้อเสนอแนะเสนอผู้บริหารดังนี้

1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ ควรนำระบบเทคโนโลยีเข้ามาใช้ในการให้บริการ เช่นระบบ e-Service เพื่อความสะดวกรวดเร็วและประชาชนไม่ต้องเดินทางมาใช้บริการ และลดขั้นตอนการปฏิบัติงานให้เกิดความรวดเร็วยิ่งขึ้น
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ควรจัดการฝึกอบรมพนักงานให้มีประสิทธิภาพในการให้บริการมากขึ้น ทั้งด้านเทคโนโลยี และคุณภาพการบริการ โดยให้ความสำคัญในการเข้ามารับบริการของประชาชนมากที่สุดควรรวดเร็วยิ่งขึ้น เจ้าหน้าที่ให้บริการควรมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีมิตรไมตรียิ้มแย้มแจ่มใส และเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาคและเท่าเทียมกันมากยิ่งขึ้น
3. ด้านการจัดสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน ควรพัฒนาความทันสมัยของเครื่องมือ เครื่องใช้ในสำนักงาน เช่น เครื่องแจกบัตรคิว เครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อใช้ในการแนะนำขั้นตอนต่างๆ
4. ด้านช่องทางการให้บริการ ควรเพิ่มช่องทางการให้บริการเพิ่มเติมจากที่มีอยู่โดยใช้แอปพลิเคชันหรือเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการปฏิบัติงาน