



ผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของหน่วยงาน ปีงบประมาณ พ.ศ.2563

ความพึงพอใจการให้บริการของเทศบาลเมืองชัยนาท พ.ศ.2563

จากรายงานการประเมินผลการปฏิบัติราชการของคณะกรรมการประเมินผลฯของเทศบาลเมืองชัยนาท ได้รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของเทศบาลทั้งในภาพรวมและแยกเป็นรายด้าน เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ และรับทราบปัญหา อุปสรรค ข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการให้บริการตามภารกิจของเทศบาลเมืองชัยนาท เป็นการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถาม ณ จุดบริการ จำนวน 380 ชุด ได้ข้อสรุปดังนี้

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ	n = 380		
	\bar{X}	SD	ระดับ
1. ขั้นตอนการให้บริการ	3.65	0.79	มาก
2. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน	3.58	0.95	มาก
3. การจัดสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	2.87	1.07	ปานกลาง
4. ความพึงพอใจต่องานบริการของเทศบาลด้านอื่นๆ	3.44	0.86	มาก
รวม	3.39	0.73	มาก

ด้านความพึงพอใจต่องานบริการ(แยกรายด้าน)	n = 380		
	\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. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานเทศบาลเมืองชัยนาทโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.39$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ
 - (1) ขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 3.65$)
 - (2) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 3.58$)
 - (3) ความพึงพอใจต่องานบริการของเทศบาลด้านต่างๆ ($\bar{X} = 3.44$)
 - (4) การจัดสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน ($\bar{X} = 2.87$)
2. ความพึงพอใจต่องานบริการของเทศบาลด้านอื่นๆ 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. ขั้นตอนการให้บริการ ควรนำระบบเทคโนโลยีเข้ามาใช้ในการให้บริการ เช่นระบบ e-Service เพื่อความสะดวก รวดเร็วและประชาชนไม่ต้องเดินทางมาใช้บริการ
2. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน ควรจัดการฝึกอบรมพนักงานให้มีประสิทธิภาพในการให้บริการมากขึ้น ทั้งด้านเทคโนโลยี และคุณภาพการบริการ โดยให้ความสำคัญในการเข้ามารับบริการของประชาชนมากที่สุดที่สะดวก รวดเร็วยิ่งขึ้น เจ้าหน้าที่ให้บริการควรมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีมิตรไมตรียิ้มแย้มแจ่มใส และเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาคและเท่าเทียมกันมากยิ่งขึ้น
3. การจัดสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน ควรพัฒนาความทันสมัยของเครื่องมือ เครื่องใช้ ในสำนักงาน เช่น เครื่องแจกบัตรคิว เครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อใช้ในการแนะนำขั้นตอนต่างๆ
4. ความพึงพอใจต่องานบริการของเทศบาลด้านต่างๆ ควรให้ความสำคัญ กับกรชี้แจงทำความเข้าใจกับประชาชน ในเรื่องการขออนุญาตก่อสร้างหรือรื้อถอนอาคารบ้านเรือน การรुकู้ค่าที่สาธารณะและแนวเขตทางสาธารณะซึ่งต้องถือปฏิบัติ ตามระเบียบข้อกฎหมายและผังเมืองรวมของจังหวัด ทำให้การปฏิบัติงานเกิดความล่าช้าจนเป็นเหตุให้ประชาชนมีความพึงพอใจน้อยที่สุด