



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ
ของเทศบาลเมืองพระประแดง
อำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ
ประจำปี พ.ศ.๒๕๖๔

เทศบาลเมืองพระประแดง อำเภอพระประแดง
จังหวัดสมุทรปราการ



ประกาศเทศบาลเมืองพระประแดง

เรื่อง เผยแพร่สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนของเทศบาลเมืองพระประแดง
ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๔

ตามที่เทศบาลเมืองพระประแดง ได้จัดจุดประเมินความพึงพอใจ ณ จุดบริการ
สำนักปลัดเทศบาล เพื่อสำรวจผลความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนของเทศบาลเมืองพระประแดง
ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ โดยทำการสำรวจ
ผู้รับบริการ จำนวน ๑๐๐ คน ตั้งแต่เดือนมกราคม - สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๖๔ (จำนวน ๘ เดือน)

เพื่อปฏิบัติตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ เทศบาลเมือง
พระประแดง ได้สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนของเทศบาลเมืองพระประแดง
ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๔ (รายละเอียดตามเอกสารแนบ)

ประกาศ ณ วันที่ ๖ กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๔

(นางจิระพร วชิรเชื้อนขันธ์)

นายกเทศมนตรีเมืองพระประแดง

**ตารางสรุปแบบประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองพระประแดง
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔**

ตารางที่ ๑ แสดงร้อยละภาพรวมความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการในภารกิจต่าง ๆ

กิจกรรมและภารกิจ	ร้อยละความพึงพอใจ				รวม
	กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	ช่องทางการให้บริการ	
๑. ภารกิจงานด้านสาธารณสุข	๙๑.๐๔	๙๒.๖๕	๘๙.๖๘	๘๙.๙๖	๙๐.๘๓
๒. ภารกิจงานด้านรายได้หรือภาษี	๙๑.๘๗	๙๓.๔๕	๙๔.๘๗	๙๔.๖๖	๙๓.๗๑
๓. ภารกิจงานด้านเทศกิจหรือป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	๙๑.๗๙	๙๑.๐๖	๙๓.๐๒	๙๒.๖๕	๙๒.๑๓
๔. ภารกิจงานด้านทะเบียน	๙๐.๐๒	๘๙.๐๖	๙๓.๘๑	๙๔.๕๓	๙๒.๖๐
รวม	๙๑.๑๘	๙๑.๕๕	๙๒.๘๔	๙๒.๘๗	๙๒.๓๑

จากตารางที่ ๑ พบว่า ประชาชนผู้เข้ามาใช้บริการในภาพรวมมีความพึงพอใจต่อภารกิจงานด้านสาธารณสุข คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๗๕ โดยด้านที่ผู้เข้ารับการบริการมีความพึงพอใจสูงสุด คือด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๖๕ รองลงมาคือด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๐๔ ส่วนด้านช่องทางการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๙๖ และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๖๘ ตามลำดับ

ภารกิจงานด้านรายได้หรือภาษี ในภาพรวมคิดเป็นร้อยละ ๙๓.๗๑ โดยด้านที่ผู้เข้ารับการบริการมีความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกมีความพึงพอใจสูงสุด คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๘๗ รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๖๖ ส่วนด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๔๕ และด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ๙๑.๘๗ ตามลำดับ

ภารกิจงานด้านเทศกิจหรือป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ในภาพรวมคิดเป็นร้อยละ ๙๒.๑๓ โดยด้านที่ผู้เข้ารับการบริการมีความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๐๒ รองลงมา คือ ด้านช่องทางการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๖๕ ส่วนด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๗๙ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๐๖ ตามลำดับ

ภารกิจงานด้านทะเบียน ในภาพรวมคิดเป็นร้อยละ ๙๒.๖๐ โดยด้านที่ผู้เข้ารับการบริการมีความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านช่องทางการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๕๓ รองลงมาคือ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๘๑ ส่วนด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๐๒ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๐๖ ตามลำดับ

ตารางที่ ๒ ผลการศึกษาภาพรวมความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการในภารกิจทั้ง ๔ ด้าน

ภารกิจ	ระดับความพึงพอใจ		รวม
	พึงพอใจ	ไม่พึงพอใจ	
๑.ภารกิจงานด้านสาธารณสุข	๙๐.๘๓	๙.๑๗	๑๐๐
๒.ภารกิจงานด้านรายได้หรือภาษี	๙๓.๗๑	๖.๒๙	๑๐๐
๓.ภารกิจงานด้านเทศกิจหรือป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	๙๒.๑๓	๗.๘๗	๑๐๐
๔.ภารกิจงานด้านทะเบียน	๙๒.๖๐	๗.๔๐	๑๐๐
รวม	๙๒.๓๑	๗.๖๙	๑๐๐

จากตารางที่ ๒ พบว่า การให้บริการประชาชนในภาพรวม คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๓๑ มีความพึงพอใจของในการให้บริการทั้ง ๔ ด้าน โดยด้านที่ผู้เข้ารับบริการมีความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านรายได้หรือภาษีคิดเป็นร้อยละ ๙๓.๗๑ รองลงมาคือ ด้านทะเบียน คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๖๐ ด้านเทศกิจหรือป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๑๓ และด้านสาธารณสุข คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๘๓ ตามลำดับ

ข้อเสนอแนะ

ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการของเทศบาลเมืองพระประแดง อำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ ทำให้ทราบข้อมูลในการให้บริการ ดังนี้

๑. จากผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการของเทศบาลเมืองพระประแดง พบว่า ภารกิจงานด้านสาธารณสุข ภารกิจงานด้านรายได้หรือภาษี ภารกิจงานด้านเทศกิจหรือป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และภารกิจงานด้านทะเบียน มีผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีคะแนนน้อย ดังนั้นจึงเสนอแนะให้เทศบาลเมืองพระประแดงปฏิบัติ ดังนี้

๑.๑ มีการปรับลดขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการ เพื่อความสะดวกรวดเร็วของประชาชน

๑.๒ จัดเจ้าหน้าที่ในงานบริการต่างๆ เพื่อให้คำปรึกษาแก่ประชาชนก่อนเข้ารับบริการ

๑.๓ จัดฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ให้มีใจรักบริการให้มากที่สุด เพื่อลดความเข้าใจผิดในการปฏิบัติงาน

๒. จากผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการของเทศบาลเมืองพระประแดง พบว่า ภารกิจงานด้านสาธารณสุข มีผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการน้อยกว่าภารกิจด้านอื่นๆ ดังนั้น จึงเสนอแนะให้เทศบาลเมืองพระประแดงปฏิบัติ ดังนี้

๒.๑ มีการปรับลดขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการ เพื่อความสะดวกรวดเร็วของประชาชน

ผิดในการปฏิบัติงาน

บริการน้ำดื่ม

๒.๒ จัดฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ให้มีใจรักบริการให้มากที่สุด เพื่อลดความเข้าใจ

๒.๓ ควรจัดสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก โดยมีเก้าอี้รองรับให้เพียงพอ และ