รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ ของเทศบาลเมืองพระประแดง อำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕

เทศบาลเมืองพระประแดง อำเภอพระประแดง
จังหวัดสมุทรปราการ

ประกาศเทศบาลเมืองพระประแดง
เรื่อง เผยแพร่สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนของเทศบาลเมืองพระประแดง
ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๕

ตามที่เทศบาลเมืองพระประแดง ได้จัดจุดประเมินความพึงพอใจ ณ จุดบริการสำนักปลัดเทศบาล เพื่อสำรวจผลความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนของเทศบาลเมืองพระประแดง ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ โดยทำการสำรวจผู้รับบริการ จำนวน ๑๐๐ คน ตั้งแต่เดือนมกราคม – สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๖๕ (จำนวน ๘ เดือน)

เพื่อปฏิบัติตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ เทศบาลเมืองพระประแดง ได้สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนของเทศบาลเมืองพระประแดง ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๕ (รายละเอียดตามเอกสารแนบ)

ประกาศ ณ วันที่ ๑๖ กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๕

(นางจิระพร วชิรเขื่อนขันธ์)
นายกเทศมนตรีเมืองพระประแดง

ตารางสรุปแบบประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองพระประแดง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

ตารางที่ ๑ แสดงร้อยละภาพรวมความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการในภารกิจต่าง ๆ

กิจกรรมและภารกิจ	ร้อยละความพึงพอใจ				รวม
	กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	ช่องทางการให้บริการ	
๑. ภารกิจงานด้านสาธารณสุข	๙๒.๓๐	๙๒.๘๕	๙๐.๗๘	๙๐.๔๕	**๙๑.๕๙**
๒. ภารกิจงานด้านรายได้หรือภาษี	๙๓.๐๕	๙๔.๖๗	๙๒.๒๐	๙๓.๘๕	**๙๓.๔๔**
๓. ภารกิจงานด้านเทศกิจหรือป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	๙๐.๔๓	๙๑.๗๘	๙๑.๐๒	๙๑.๔๕	**๙๑.๑๗**
๔. ภารกิจงานด้านทะเบียน	๙๒.๓๖	๙๓.๑๔	๙๒.๗๘	๙๒.๒๔	**๙๒.๖๓**
รวม	**๙๒.๐๓**	**๙๓.๑๑**	**๙๑.๖๙**	**๙๑.๙๙**	**๙๒.๒๐**

จากตารางที่ ๑ พบว่า ประชาชนผู้เข้ามารับบริการในภาพรวมมีความพึงพอใจต่อภารกิจงานด้านรายได้หรือภาษี คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๔๔ โดยด้านที่ผู้เข้ารับการบริการมีความพึงพอใจสูงสุด คือด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๖๗ รองลงมาคือด้านช่องทางการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๘๕ ส่วนด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๐๕ และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๒๐ ตามลำดับ

ภารกิจงานด้านทะเบียน ในภาพรวมคิดเป็นร้อยละ ๙๒.๖๓ โดยด้านที่ผู้เข้ารับการบริการมีความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๑๔ รองลงมาคือ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๗๘ ส่วนด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๓๖ และด้านช่องทางการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๒๔ ตามลำดับ

ภารกิจงานด้านสาธารณสุข ในภาพรวมคิดเป็นร้อยละ ๙๑.๕๙ โดยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจสูงสุด คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๘๕ รองลงมาคือ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๓๐ และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๗๘ ส่วนด้านช่องทางการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๔๕ ตามลำดับ

ภารกิจงานด้านเทศกิจหรือป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ในภาพรวมคิดเป็นร้อยละ ๙๑.๑๗ โดยด้านที่ผู้เข้ารับการบริการมีความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๗๘ รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๔๕ ส่วนด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๐๒ และ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๔๓ ตามลำดับ

ตารางที่ ๒ ผลการศึกษาภาพรวมความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการในภารกิจทั้ง ๔ ด้าน

ภารกิจ	ระดับความพึงพอใจ		รวม
	พึงพอใจ	ไม่พึงพอใจ	
๑.ภารกิจงานด้านสาธารณสุข	๙๑.๕๙	๘.๔๑	๑๐๐
๒.ภารกิจงานด้านรายได้หรือภาษี	๙๓.๔๔	๖.๕๖	๑๐๐
๓.ภารกิจงานด้านเทศกิจหรือป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	๙๑.๑๗	๘.๘๓	๑๐๐
๔.ภารกิจงานด้านทะเบียน	๙๒.๖๓	๗.๓๗	๑๐๐
รวม	**๙๒.๒๐**	**๗.๘๐**	**๑๐๐**

จากตารางที่ ๒ พบว่า การให้บริการประชาชนในภาพรวม คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๒๐ มีความพึงพอใจของในการให้บริการทั้ง ๔ ด้าน โดยด้านที่ผู้เข้ารับการบริการมีความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านรายได้หรือภาษีคิดเป็นร้อยละ ๙๓.๔๔ รองลงมาคือ ด้านทะเบียน คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๖๓ ส่วนด้านสาธารณสุขคิดเป็นร้อยละ ๙๒.๕๙ และด้านเทศกิจหรือป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยคิดเป็นร้อยละ ๙๑.๑๗ ตามลำดับ

ข้อเสนอแนะ

ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการของเทศบาลเมืองพระประแดง อำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ ทำให้ทราบข้อมูลในการให้บริการ ดังนี้

๑. จากผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการของเทศบาลเมืองพระประแดง พบว่า ภารกิจงานด้านสาธารณสุข ภารกิจงานด้านรายได้หรือภาษี ภารกิจงานด้านเทศกิจหรือป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และภารกิจงานด้านทะเบียน มีผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกมีคะแนนน้อย ดังนั้น จึงเสนอแนะให้เทศบาลเมืองพระประแดงปฏิบัติ ดังนี้

๑.๑ ควรจัดสถานที่ให้สวยงาม และสะอาดตาแก่ผู้มารับบริการ

๑.๒ ควรจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการประชาชนสำหรับผู้พิการ ผู้สูงอายุ เป็นต้น

๑.๓ ควรจัดสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก โดยมีเก้าอี้รองรับให้เพียงพอ และบริการน้ำดื่ม

๒. จากผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการของเทศบาลเมืองพระประแดง พบว่า ภารกิจงานด้านเทศกิจหรือป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการน้อยกว่าภารกิจด้านอื่นๆ ดังนั้น จึงเสนอแนะให้เทศบาลเมืองพระประแดงปฏิบัติ ดังนี้

๒.๑ มีการปรับลดขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการ เพื่อความสะดวกรวดเร็วของประชาชน

๒.๒ จัดฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ให้มีใจรักบริการให้มากที่สุด เพื่อลดความเข้าใจผิดในการปฏิบัติงาน