

## บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากเทศบาลเมืองวังน้ำเย็น มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการและเพื่อศึกษาปัญหา และข้อเสนอแนะในการให้บริการประชาชนของเทศบาลเมืองวังน้ำเย็น โดยทำการสำรวจ ความพึงพอใจใน 6 ภารกิจ คือ 1) ภารกิจด้านงานทะเบียนราษฎร 2) ภารกิจด้านงานรักษาความสงบ เรียบร้อย ด้านจัดระเบียบจราจร/ หาบเร่แผงลอย 3) ภารกิจด้านงานจัดเก็บรายได้/ ภาษี ในระบบ แผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน 4) ภารกิจด้านงานทันตกรรม ศูนย์บริการสาธารณสุขเทศบาล เมืองวังน้ำเย็น 5) ภารกิจด้านงานสวัสดิการผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ด้อยโอกาส และ 6) ภารกิจ ด้านงานขออนุญาตก่อสร้างอาคาร คัดแปลงอาคาร รื้อถอนอาคาร ใน 4 ประเด็น ประกอบด้วย ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยทำการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่มาใช้บริการ จากเทศบาลเมืองวังน้ำเย็น ทั้ง 6 ด้าน ภารกิจด้านงานทะเบียนราษฎร ภารกิจด้านงานรักษาความสงบ เรียบร้อย ด้านจัดระเบียบจราจร/ หาบเร่แผงลอย ภารกิจด้านงานจัดเก็บรายได้/ ภาษี ในระบบแผนที่ ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน ภารกิจด้านงานทันตกรรม ศูนย์บริการสาธารณสุขเทศบาลเมือง วังน้ำเย็น ภารกิจด้านงานสวัสดิการผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ด้อยโอกาส และภารกิจด้านงานขออนุญาตก่อสร้างอาคาร คัดแปลงอาคาร รื้อถอนอาคาร ภารกิจละ 100 คนรวม 600 คน เก็บรวบรวม ข้อมูล โดยใช้แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลด้วยการแจกแจงค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการศึกษามีดังนี้

1. ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการในภารกิจด้านงานทะเบียน ราษฎรในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (ร้อยละ 97.08) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ เป็นอันดับหนึ่ง อยู่ในระดับมากที่สุด (ร้อยละ 98.08) รองลงมา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ร้อยละ 96.92) ด้านช่องทางการให้บริการ (ร้อยละ 96.88) และอันดับสุดท้าย คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ร้อยละ 96.44) ตามลำดับ

2. ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการในภารกิจด้านงานรักษา ความสงบเรียบร้อย ด้านจัดระเบียบจราจร/หาบเร่แผงลอย ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (ร้อยละ 92.00) เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ เป็นอันดับหนึ่ง (ร้อยละ 93.80) รองลงมา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ร้อยละ 92.00) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ร้อยละ 91.60) และอันดับสุดท้าย คือ ด้านช่องทางการให้บริการ (ร้อยละ 90.40) ตามลำดับ

3. ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการในภารกิจด้านงานจัดเก็บรายได้/ภาษี ในระบบแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (ร้อยละ 97.40) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เป็นอันดับหนึ่ง อยู่ในระดับมากที่สุด (ร้อยละ 99.00) รองลงมา ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ (ร้อยละ 98.20) ด้านช่องทางการให้บริการ (ร้อยละ 96.40) และอันดับสุดท้าย คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ร้อยละ 95.60) ตามลำดับ

4. การให้บริการในความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการในภารกิจด้านงานทันตกรรม ศูนย์บริการสาธารณสุขเทศบาลเมืองวังน้ำเย็น ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (ร้อยละ 95.20) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ เป็นอันดับหนึ่ง (ร้อยละ 96.00) รองลงมา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ร้อยละ 95.80) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ร้อยละ 95.00) และอันดับสุดท้าย คือ ด้านช่องทางการให้บริการ (ร้อยละ 94.40) ตามลำดับ

5. ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการในภารกิจด้านงานสวัสดิการผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ด้อยโอกาส ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด (ร้อยละ 97.23) เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เป็นอันดับหนึ่ง (ร้อยละ 97.96) รองลงมา ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ (ร้อยละ 97.60) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ร้อยละ 96.84) และอันดับสุดท้าย คือ ด้านช่องทางการให้บริการ (ร้อยละ 96.52)

6. ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการในภารกิจด้านงานขออนุญาตก่อสร้างอาคาร คัดแปลงอาคาร รื้อถอนอาคาร ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (ร้อยละ 96.60) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ด้านช่องทางการให้บริการ เป็นอันดับหนึ่ง (ร้อยละ 98.00) รองลงมา ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ (ร้อยละ 97.40) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ร้อยละ 96.20) และอันดับสุดท้าย คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ร้อยละ 96.60)

ตารางสรุปผลความพึงพอใจโดยรวมของผู้รับบริการต่อการให้บริการใน 6 ภารกิจ

ด้านการให้บริการ	ภารกิจ ด้านงานทะเบียน ราษฎร	ภารกิจ ด้านงานรักษา ความสงบเรียบร้อย ด้านจัดระเบียบ จราจร/ หาบเร่แผงลอย	ภารกิจด้านงาน จัดเก็บรายได้/ ภาษีในระบบแผน ที่ภาษี และทะเบียน ทรัพย์สิน	ภารกิจด้านงาน ทันตกรรม ศูนย์บริการ สาธารณสุข เทศบาล เมืองวังน้ำเย็น	ภารกิจ ด้านงานสวัสดิการ ผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ด้อยโอกาส	ภารกิจด้านงาน ขออนุญาต ก่อสร้างอาคาร ตัดแปลงอาคาร รื้อถอนอาคาร
1. ด้าน กระบวนการ ขั้นตอน ในการให้บริการ	98.08	93.80	98.20	96.00	97.60	97.40
2. ด้านช่องทาง การให้บริการ	96.88	90.40	96.40	94.40	96.52	98.00
3. ด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ	96.92	92.00	95.60	95.00	96.84	96.20
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	96.44	91.60	99.00	95.80	97.96	94.60
<b>ภาพรวม</b>	<b>97.08</b>	<b>92.00</b>	<b>97.40</b>	<b>95.20</b>	<b>97.23</b>	<b>96.60</b>

จากผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองวังน้ำเย็นในภารกิจด้านงานทะเบียนราษฎร ภารกิจด้านงานรักษาความสงบเรียบร้อย ด้านจัดระเบียบจราจร/หาบเร่แผงลอย ภารกิจด้านงานจัดเก็บรายได้/ภาษี ในระบบแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน ภารกิจด้านงานทันตกรรม ศูนย์บริการสาธารณสุขเทศบาลเมืองวังน้ำเย็น ภารกิจด้านงานสวัสดิการผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ด้อยโอกาส และภารกิจด้านงานขออนุญาตก่อสร้างอาคาร ตัดแปลงอาคาร รื้อถอนอาคาร ตลอดจนปัญหาในการรับบริการ และข้อเสนอแนะในการพัฒนาการให้บริการจากประชาชนผู้รับบริการ สามารถนำมากำหนดเป็น

ข้อเสนอแนะใน 4 ด้าน ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

1.1 มีการกำหนดจัดเรียงลำดับการให้บริการก่อน-หลังอย่างชัดเจน และลดขั้นตอนการให้บริการให้มีขั้นตอนที่สั้นลงเพื่อให้บริการประชาชนอย่างรวดเร็วมากยิ่งขึ้น

1.2 ควรจัดทำแผนภูมิ ขั้นตอน แสดงรายละเอียดของบุคลากรผู้ให้บริการ และระยะเวลาการดำเนินการ จัดทำเป็นประกาศ ณ จุดบริการทุกจุดที่ประชาชนมองเห็นชัดเจน

## 2. ข้อเสนอแนะในด้านช่องทางการให้บริการ

### 2.1 ควรเพิ่มช่องทางการบริการทางด้านโซเชียลมีเดีย (Social Media)

เพื่อตอบสนองความต้องการในการเข้าถึงบริการของประชาชน ทั้งในเรื่องการแจ้งข้อมูลข่าวสาร การให้ความรู้ความเข้าใจในด้านต่าง ๆ ที่ประชาชนควรมีความเข้าใจ และประชาสัมพันธ์กิจกรรมต่าง ๆ ที่ทางเทศบาลจัดขึ้น

2.2 ควรมีช่องทางประจำสำหรับเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารและผลงานของ เทศบาล เช่น จัดส่งสื่อสิ่งพิมพ์ วารสารประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย การประชาสัมพันธ์เคลื่อนที่อย่างต่อเนื่อง

2.3 ควรจัดให้มีบริการเชิงรุก เช่น การให้บริการนอกสถานที่ให้ครอบคลุมทุกพื้นที่ และต่อเนื่อง ฯลฯ

2.4 ควรเพิ่มเวลาการให้บริการนอกเวลาราชการ และจัดสรรบุคลากรหมุนเวียนในช่วงนอกเวลาราชการ อย่างเหมาะสมเพื่อรองรับงานบริการที่เพิ่มขึ้น

## 3. ข้อเสนอแนะในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

3.1 ควรมีการพัฒนาการให้บริการของเจ้าหน้าที่ โดยเน้นการปลูกฝังให้มีใจบริการกับประชาชน มีความกระตือรือร้นใส่ใจ มีทัศนคติที่ดี ในการให้บริการแก่ประชาชน โดยมีกระบวนการให้บริการ พร้อมทั้งให้บริการประชาชนทุกคนอย่างเท่าเทียมและเสมอภาคกัน

3.2 ควรมีมาตรการ กำกับ ดูแลและสร้างแรงจูงใจให้บุคลากรภายในองค์กร ใช้เป็นแนวทางในการให้บริการประชาชนผู้รับบริการ เช่น ข้อตกลงของบุคลากรกับองค์กร ในการปฏิบัติงานให้บริการแต่ละด้าน การประเมินผลการให้บริการประชาชนเป็นประจำทุกเดือน เป็นต้น

3.3 ควรจัดฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ ด้านเทคโนโลยีให้กับเจ้าหน้าที่ เพื่อพัฒนาทักษะและศักยภาพในการให้บริการ การปฏิบัติงาน ขระดับมาตรฐานการให้บริการ เน้นการปลูกฝังให้มีใจบริการกับประชาชน

## 4. ข้อเสนอแนะในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

4.1 ควรปรับทัศนียภาพบริเวณสองข้างถนนในความดูแลของเทศบาลให้มีความสวยงาม สะอาดและมีความปลอดภัยแก่ผู้ใช้รถใช้ถนน