

แบบรายงานสรุปการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล ของเทศบาลเมืองสมุทรสงคราม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

๑. ที่มาและความสำคัญ

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดหลักเกณฑ์ในการปฏิบัติราชการโดยคำนึงถึงประโยชน์สุขของประชาชน การบริหารราชการเกิดผลสัมฤทธิ์ และเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ และต้องตอบสนองความต้องการของประชาชนในการอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ลดขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เกินความจำเป็นเพื่อให้เกิดความคล่องตัวและรวดเร็ว ในการปฏิบัติราชการ รวมทั้งมีการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างต่อเนื่อง และในการประเมินผล การปฏิบัติราชการนั้น ต้องให้เป็นไปตามหมวดที่ ๘ ของพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ที่กำหนดให้ส่วนราชการมีการประเมินผลการปฏิบัติราชการโดยจัดให้มี คณะผู้ประเมินอิสระดำเนินการประเมินผลการปฏิบัติราชการของส่วนราชการเกี่ยวกับสัมฤทธิ์ผลของภารกิจ คุณภาพการให้บริการ ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ความคุ้มค่าในการบริการ ประกอบกับกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น กำหนดให้มีการประเมินประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (Local Performance Assessment : LPA) ในด้านการบริหารจัดการที่ดี การประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (Citizen Feedback)

และตามผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment: ITA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ ผู้ประเมินได้มีข้อเสนอแนะให้เทศบาลเมืองสมุทรสงคราม ปรับปรุงการทำงาน โดยหน่วยงานควรมีการปรับปรุงพัฒนาในด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่และกระบวนการทำงานของหน่วยงานให้ดียิ่งขึ้น โดยควรมีกระบวนการเปิดโอกาสให้ผู้รับบริการหรือผู้มาติดต่อเข้ามามีส่วนร่วมในการปรับปรุงพัฒนาในด้านการปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับความต้องการ ในข้อการเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับการรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ ไม่มีการดำเนินการ โดยผู้ประเมินมีข้อเสนอให้มีการแสดงรายงานผลสำรวจความพึงพอใจการให้บริการตามอำนาจหน้าที่หรือภารกิจของหน่วยงาน และเป็นรายงานผลของปีที่ผ่านมา

คณะผู้บริหารและหัวหน้าส่วนราชการ ในคราวประชุมครั้งที่ ๑๐/๒๕๖๓ เมื่อวันที่ ๗ ตุลาคม ๒๕๖๓ จึงมอบหมายให้สำนักปลัดเทศบาล ดำเนินการประเมินผลความพึงพอใจในการให้บริการเกี่ยวกับการบริหารทรัพยากรบุคคลของเทศบาลเมืองสมุทรสงคราม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการดำเนินการปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติงานให้บริการประชาชนให้มีประสิทธิภาพและตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ

ตามประกาศประกาศเทศบาลเมืองสมุทรสงคราม เรื่อง การกำหนดโครงสร้างส่วนราชการของเทศบาล ได้กำหนดโครงสร้างการแบ่งส่วนราชการตามแผนอัตรากำลึง ๓ ปี (พ.ศ.๒๕๖๔-๒๕๖๖) โดยฝ่ายอำนวยการ มีหน้าที่ควบคุมดูแลและรับผิดชอบการปฏิบัติงานในหน้าที่ของงานการเจ้าหน้าที่ งานพัฒนาบุคลากร งานบริหารงานทั่วไป สำหรับงานการเจ้าหน้าที่ มีหน้าที่เกี่ยวกับงานบริการงานบุคคลของพนักงานเทศบาลและลูกจ้าง งานจัดโครงสร้างองค์กร และหน้าที่ความรับผิดชอบของหน่วยงาน งานจัดทำแผนอัตรากำลึง งานปรับปรุงตำแหน่งและอัตรากำลึง งานบรรจุแต่งตั้ง การโอน การรับโอน การย้าย งานสอบแข่งขัน งานสอบคัดเลือก และงานคัดเลือก งานเลื่อนระดับและงานเลื่อนวิทยฐานะ งานสรรหาและเลือกสรรพนักงานจ้าง งานเลื่อนขั้นเงินเดือนพนักงานเทศบาลและลูกจ้างงานเลื่อนเงินเดือนพนักงานครูและบุคลากรทางการศึกษาของเทศบาล งานเลื่อนค่าตอบแทนพนักงานจ้างงานจัดทำทะเบียนประวัติการรับราชการและระบบข้อมูล

บุคลากรท้องถิ่น งานจัดทำนโยบายและรายงานผลการปฏิบัติงานด้านการบริหารงานบุคคล งานให้บุคลากรพ้นจากราชการ ลาออก และการลงโทษทางวินัย และ งานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือตามที่ได้รับมอบหมาย

งานพัฒนาบุคลากร มีหน้าที่เกี่ยวกับงานจัดทำยุทธศาสตร์และแผนพัฒนาบุคลากร งานประเมินหาความต้องการและความจำเป็นในการพัฒนาทรัพยากรบุคคล งานจัดโครงการฝึกอบรมภายในองค์กรงานจัดส่งบุคลากรเข้ารับการฝึกอบรมภายนอก งานประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการประจำปี งานจัดสรรทุนการศึกษาและงานประโยชน์ตอบแทนอื่นของบุคลากร งานประเมินคุณธรรมและความโปร่งใส งานส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรม และส่งเสริมวินัยของบุคลากร งานขอรับบำเหน็จบำนาญพนักงาน และลูกจ้าง งานการลาและสถิติการลาประจำปี งานจัดการความรู้ภายในองค์กร งานจัดทำและปรับปรุงคู่มือการปฏิบัติราชการด้านการบริหารงานบุคคล งานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือตามที่ได้รับมอบหมาย

งานบริหารงานทั่วไป มีหน้าที่เกี่ยวกับงานจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น แผนดำเนินงาน และ รายงานติดตามผลการปฏิบัติงานประจำปีในส่วนของสำนักปลัดเทศบาล งานจัดทำคำของบประมาณรายจ่ายและการโอนเปลี่ยนแปลงงบประมาณ งานเกี่ยวกับการเลือกตั้ง งานสภาเทศบาล งานการประชุมคณะผู้บริหารและหัวหน้าส่วนราชการ งานเสนอขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์และเหรียญจักรพรรดิมาลา การควบคุมภายในของสำนักปลัดเทศบาล งานประกันสังคมและกองทุนเงินทดแทน งานจัดทำบัตรประจำตัวและหนังสือสำคัญ งานศูนย์ช่วยเหลือประชาชนเทศบาลเมืองสมุทรสงคราม งานปรับปรุงและทบทวนภารกิจของเทศบาลเมืองสมุทรสงคราม งานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือตามที่ได้รับมอบหมาย

ดังนั้น ผู้รับบริการของสำนักปลัดเทศบาล ฝ่ายอำนวยการ จึงประกอบด้วยบุคลากรภายในเทศบาลเมืองสมุทรสงคราม และบุคคลภายนอก เช่นผู้รับบำนาญ ผู้มาติดต่อขอโอนย้าย ผู้มาสมัครเข้ารับการสรรหา ผู้มาขอขึ้นทะเบียนรับความช่วยเหลือ ดังนั้น การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการเทศบาลเมืองสมุทรสงคราม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ ด้านการบริการงานบุคคลจะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาคุณภาพการบริการของประชาชนให้ดีขึ้น ต่อไป

๒. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในงานบริการของสังกัดเทศบาลเมืองสมุทรสงคราม ในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านคุณภาพการให้บริการ

๒. เพื่อให้ทราบถึงความคาดหวังและความต้องการของผู้รับบริการต่อการบริการด้านการบริหารงานบุคคลของเทศบาลเมืองสมุทรสงคราม

๓. เพื่อนำข้อมูลมาวิเคราะห์และพัฒนา ปรับปรุง มาตรฐานการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองสมุทรสงคราม ให้มีประสิทธิภาพและตรงต่อความต้องการของประชาชน

๓. ขอบเขตการประเมิน

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของหน่วยงานในสังกัดเทศบาลเมืองสมุทรสงคราม มีขอบเขตการประเมินดังนี้

๑. ขอบเขตของเนื้อหา สำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการโดยครอบคลุมในประเด็น ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านคุณภาพการให้บริการ

๒. ขอบเขตของประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประชากรในการศึกษาครั้งนี้ คือ ผู้มารับบริการจากฝ่ายอำนวยการ สำนักปลัดเทศบาล ในช่วงวันที่ ๑ มิถุนายน - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๓ โดยมีการเก็บกลุ่มตัวอย่างจะสุ่มตัวอย่างจากผู้รับบริการ จำนวน ๑๑๐ คน

๓. ขอบเขตของระยะเวลา การศึกษาครั้งนี้เริ่มเก็บแบบสอบถาม ในวันที่ ๑ มิถุนายน - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๓ วิเคราะห์และสรุปผลการประเมินเดือนตุลาคม ๒๕๖๓ เสนอรายงานผลให้คณะกรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการบริหารงานทรัพยากรบุคคลทราบในเดือนพฤศจิกายน ๒๕๖๓ จัดทำรายงานสรุปผลการประเมินเดือนธันวาคม ๒๕๖๓

๔. ประโยชน์ของการประเมิน

เพื่อนำผลการประเมินความพึงพอใจไปปรับปรุงเพื่อพัฒนากระบวนการทำงานด้านคุณภาพ การให้บริการให้ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการให้มากยิ่งขึ้น

๕. ผลการดำเนินการ

ตารางที่ ๑ : เพศของผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
เพศชาย	๔๙	๔๔.๕๕
เพศหญิง	๕๑	๕๕.๔๕
รวม	๑๑๐	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๑ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากเป็นเพศหญิง จำนวน ๕๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๕.๔๕ และเป็นเพศชาย จำนวน ๔๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๔.๕๕

ตารางที่ ๒ : อายุของผู้ตอบแบบสอบถาม

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๖	๕.๔๕
๒๐ - ๓๐ ปี	๑๗	๑๕.๔๕
๓๑ - ๔๐ ปี	๑๙	๑๗.๒๗
๔๑ - ๕๐ ปี	๓๕	๓๑.๘๒
๕๑ - ๖๐ ปี	๒๒	๒๐.๐๐
มากกว่า ๖๐ ปี	๑๑	๑๐.๐๐
รวม	๑๑๐	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๒ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากเป็นอายุ ๔๑-๕๐ ปี จำนวน ๓๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๘๒ รองลงมาคืออายุ ๕๑ - ๖๐ ปี จำนวน ๒๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๐๐ มีอายุ ๓๑ - ๔๐ ปี จำนวน ๑๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๒๗ มีอายุ ๒๐ - ๓๐ ปี จำนวน ๑๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๔๕ และมีอายุมากกว่า ๖๐ ปี จำนวน ๑๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๐๐ และมีอายุต่ำกว่า ๒๐ ปี จำนวน ๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๕.๔๕ ตามลำดับ

ตารางที่ ๓ ระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ประถมศึกษา หรือต่ำกว่า	๗	๖.๓๖
มัธยมศึกษาตอนต้น	๑๘	๑๖.๓๖
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	๑๗	๑๕.๔๕
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	๔๔	๔๐.๐๐
สูงกว่าระดับปริญญาตรี	๒๔	๒๑.๘๒
รวม	๑๑๐	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๓ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากจบการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า จำนวน ๔๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๐.๐๐ รองลงมาจบการศึกษาสูงกว่าระดับปริญญาตรี จำนวน ๒๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๘๒ จบการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน ๑๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๓๖ จบการศึกษอนุปริญญาหรือเทียบเท่า จำนวน ๑๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๔๕ และจบการศึกษาประถมศึกษา หรือต่ำกว่า จำนวน ๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๖.๓๖ ตามลำดับ

ตารางที่ ๔ สถานะของผู้ตอบแบบสอบถาม

สถานะผู้รับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
พนักงานเทศบาล	๑๙	๑๗.๒๗
พนักงานครูเทศบาล	๓๐	๒๗.๒๗
ลูกจ้างประจำ	๒	๑.๘๒
พนักงานจ้าง	๑๐	๙.๐๙
ผู้รับบำเหน็จบำนาญ	๑๒	๑๐.๙๑
บุคคลภายนอก	๓๗	๓๓.๖๔
รวม	๑๑๐	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๔ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากเป็นบุคคลภายนอก จำนวน ๓๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๖๔ รองลงมาเป็นพนักงานครูเทศบาล จำนวน ๓๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๗.๒๗ เป็นพนักงานเทศบาล จำนวน ๑๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๒๗ เป็นผู้รับบำเหน็จบำนาญ จำนวน ๑๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๙๑ เป็นพนักงานจ้าง จำนวน ๑๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๙.๐๙ และเป็นลูกจ้างประจำ จำนวน ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๑.๘๒ ตามลำดับ

ตารางที่ ๕ งานบริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามมารับบริการ

งานบริการ	จำนวน	ร้อยละ
ทะเบียนประวัติ/หนังสือสำคัญ	๑๘	๑๖.๓๖
บรรจุแต่งตั้ง/โอน/ย้าย	๑๕	๑๓.๖๔
สมัครงาน/สอบถามข้อมูล/กยศ.	๑๘	๑๖.๓๖
การเลื่อนระดับ/เลื่อนวิทยฐานะ	๑๓	๑๑.๘๒
บำเหน็จบำนาญ	๒๕	๒๒.๗๓
สิทธิสวัสดิการ/การฝึกอบรม	๑๔	๑๒.๗๓
ขอคำปรึกษาด้านการบริหารงานบุคคล เช่น การจัดทำแบบประเมินเส้นทางความก้าวหน้า	๗	๖.๓๖
รวม	๑๑๐	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๕ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากมารับบริการด้านบำเหน็จบำนาญ จำนวน ๒๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๗๓ รองลงมาให้บริการด้านทะเบียนประวัติ/หนังสือสำคัญ จำนวน ๑๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๓๖ มารับบริการด้านบริการด้านสมัครงาน/สอบถามข้อมูล/กยศ. จำนวน ๑๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๓๖ มารับบริการด้านบรรจุแต่งตั้ง/โอน/ย้าย จำนวน ๑๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๖๔ มารับบริการด้านสิทธิสวัสดิการ/การฝึกอบรม จำนวน ๑๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๗๓ มารับบริการการเลื่อนระดับ/เลื่อนวิทยฐานะ จำนวน ๑๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๘๒ และมารับบริการด้านขอคำปรึกษาด้านการบริหารงานบุคคล เช่นการจัดทำแบบประเมิน เส้นทางความก้าวหน้า จำนวน ๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๖.๓๖ ตามลำดับ

ตารางที่ ๖ ความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ด้านที่ประเมิน	คะแนนเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
ขั้นตอนการให้บริการเข้าใจง่าย ไม่ซับซ้อน	๔.๓๕	มากที่สุด
การให้บริการมีความถูกต้องและรวดเร็ว	๔.๒๖	มากที่สุด
ระยะเวลาในการให้บริการเหมาะสมกับลักษณะงาน	๔.๒๔	มากที่สุด
ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง	๔.๒๕	มากที่สุด
การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลังอย่างยุติธรรม	๔.๓๓	มากที่สุด
รวม	๔.๒๙	มากที่สุด

จากตารางที่ ๖ พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการของผู้รับบริการด้านการบริหารงานบุคคล ในภาพรวมความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ ๔.๒๙ หรือร้อยละ ๘๕.๘๐ โดยด้านขั้นตอนการให้บริการเข้าใจง่าย ไม่ซับซ้อน มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุด เท่ากับ ๔.๓๕ หรือร้อยละ ๘๗.๐๐ รองลงมาคือ การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลังอย่างยุติธรรม มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๓๓ หรือร้อยละ ๘๖.๖๐ การให้บริการมีความถูกต้องและรวดเร็ว มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๒๕ หรือร้อยละ ๘๕.๐๐ และระยะเวลาในการให้บริการเหมาะสมกับลักษณะงาน มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๒๔ หรือร้อยละ ๘๔.๘๐ ตามลำดับ

ตารางที่ ๗ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านที่ประเมิน	คะแนนเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
เจ้าหน้าที่มีความสุภาพ เป็นมิตร	๔.๔๘	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	๔.๔๕	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่ดูแล เอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจบริการ	๔.๔๗	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ หรือตอบข้อซักถามเป็นอย่างดี	๔.๕๓	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น	๔.๔๐	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานอย่างเสมอภาค เท่าเทียม ไม่เลือกปฏิบัติ	๔.๓๗	มากที่สุด
รวม	๔.๔๕	มากที่สุด

จากตารางที่ ๗ พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในภาพรวมความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ ๔.๔๕ หรือร้อยละ ๘๙.๐๐ โดยข้อที่มีผลการประเมินสูงสุดคือเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ หรือตอบข้อซักถามเป็นอย่างดี มีค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ ๔.๕๓ หรือร้อยละ ๙๐.๖๐ รองลงมาคือเจ้าหน้าที่มีความสุภาพ เป็นมิตร มีค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ ๔.๔๘ หรือร้อยละ ๘๙.๖๐ เจ้าหน้าที่ดูแล เอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจบริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ ๔.๔๗ หรือร้อยละ ๘๙.๔๐ เจ้าหน้าที่บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว มีค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ ๔.๔๕ หรือร้อยละ ๘๙.๐๐ เจ้าหน้าที่ให้

คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น มีค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ ๔.๔๐ หรือร้อยละ ๘๘.๐๐ และเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานอย่างเสมอภาค เท่าเทียม ไม่เลือกปฏิบัติ ค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ ๔.๓๗ หรือร้อยละ ๘๗.๔๐ ตามลำดับ

ตารางที่ ๘ ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านที่ประเมิน	คะแนนเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
มีที่นั่งการให้บริการพอเพียง	๓.๙๕	มาก
สถานที่ให้บริการเป็นสัดส่วน ชัดเจน	๔.๐๔	มาก
สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ	๔.๐๕	มาก
มีช่องทางในการให้บริการได้หลายรูปแบบ	๓.๙๘	มาก
มีความชัดเจนของป้ายบอกทางและสถานที่ให้บริการ	๔.๐๐	มาก
รวม	๔.๐๐	มาก

จากตารางที่ ๘ พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในภาพรวมความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ ๔.๐๐ หรือร้อยละ ๘๐.๐๐ โดยข้อที่มีผลการประเมินสูงสุดคือสถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ มีค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ ๔.๐๕ หรือร้อยละ ๘๑.๐๐ รองลงมาคือมีสถานที่ให้บริการเป็นสัดส่วน ชัดเจน มีค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ ๔.๐๔ หรือร้อยละ ๘๐.๘๐ มีความชัดเจนของป้ายบอกทางและสถานที่ให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ ๔.๐๐ หรือร้อยละ ๘๐.๐๐ มีช่องทางในการให้บริการได้หลายรูปแบบ มีค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ ๓.๙๘ หรือร้อยละ ๗๙.๖๐ และมีที่นั่งการให้บริการพอเพียง มีค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ ๓.๙๕ หรือร้อยละ ๗๙.๐๐ ตามลำดับ

ตารางที่ ๙ ด้านความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ

ด้านที่ประเมิน	คะแนนเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	๔.๓๕	มากที่สุด
ได้รับบริการที่ครบถ้วนถูกต้อง	๔.๒๕	มากที่สุด
การให้บริการเป็นไปตามกระบวนการ/ขั้นตอนที่กำหนด	๔.๒๔	มากที่สุด
การให้บริการครบถ้วน	๔.๒๒	มากที่สุด
รวม	๔.๒๖	มากที่สุด

จากตารางที่ ๙ พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ด้านคุณภาพการให้บริการ ในภาพรวมความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ ๔.๒๖ หรือร้อยละ ๘๕.๒๐ โดยข้อที่มีผลการประเมินสูงสุดคือได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ ๔.๓๕ หรือร้อยละ ๘๗.๐๐ รองลงมาคือได้รับบริการที่ครบถ้วนถูกต้อง มีค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ ๔.๒๕ หรือร้อยละ ๘๕.๐๐ การให้บริการเป็นไปตามกระบวนการ/ขั้นตอนที่กำหนด มีค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ ๔.๒๔ หรือร้อยละ ๘๔.๘๐ และการให้บริการครบถ้วน มีค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ ๔.๒๒ หรือร้อยละ ๘๕.๒๐ ตามลำดับ

ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นอื่น ๆ

- ควรจัดให้มีช่องทางในการยื่นคำขอรับบริการผ่านระบบออนไลน์
- ควรมีการประชาสัมพันธ์ตำแหน่งงานที่ว่างในเว็บไซต์เทศบาลอย่างสม่ำเสมอ
- ควรจัดให้มีสถานที่หรือเก้าอี้สำหรับรองรับผู้มาติดต่อราชการให้เพียงพอ

๕. สรุปและอภิปรายผล

เทศบาลเมืองสมุทรสงคราม ได้ดำเนินการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านการบริหารงานบุคคล พบว่าผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ๔.๒๕ โดยพิจารณาทางด้านพบว่าด้านความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย ๔.๔๕) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย ๔.๒๙) ด้านความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย ๔.๒๖) และด้านความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย ๔.๐๐)

และสามารถพิจารณาทางด้าน พบว่า

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการของผู้รับบริการด้านการบริหารงานบุคคล ในภาพรวมความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ ๔.๒๙ โดยมีผลการประเมินที่สูงที่สุดสามลำดับได้แก่ ขั้นตอนการให้บริการเข้าใจง่าย ไม่ซับซ้อน มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ ๔.๓๕ การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลังอย่างยุติธรรม มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๓๓ และการให้บริการมีความถูกต้องและรวดเร็ว มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๒๕ ตามลำดับ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในภาพรวมความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ ๔.๔๕ โดยมีผลการประเมินที่สูงที่สุดสามลำดับ ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ หรือตอบข้อซักถามเป็นอย่างดี มีค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ ๔.๕๓ รองลงมาคือเจ้าหน้าที่มีความสุภาพ เป็นมิตร มีค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ ๔.๔๘ เจ้าหน้าที่ดูแล เอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจบริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ ๔.๔๗ ตามลำดับ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในภาพรวมความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ ๔.๐๐ โดยมีผลการประเมินที่สูงที่สุดสามลำดับ ได้แก่ สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ มีค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ ๔.๐๕ รองลงมาคือมีสถานที่ให้บริการเป็นสัดส่วน ชัดเจน มีค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ ๔.๐๔ และมีความชัดเจนของป้ายบอกทางและสถานที่ให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ ๔.๐๐ ตามลำดับ

ด้านคุณภาพการให้บริการ ในภาพรวมความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ ๔.๒๖ โดยมีผลการประเมินที่สูงที่สุดสามลำดับ ได้แก่ ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ ๔.๓๕ ได้รับบริการที่ครบถ้วนถูกต้อง มีค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ ๔.๒๕ และการให้บริการเป็นไปตามกระบวนการ/ขั้นตอนที่กำหนด มีค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ ๔.๒๔ ตามลำดับ

ข้อเสนอแนะ

๑. จากการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจในภาพรวมของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานด้านการบริหารงานบุคคลขอเทศบาลเมืองสมุทรสงคราม อยู่ในระดับมากที่สุด แสดงให้เห็นถึงการบริหารจัดการที่คำนึงถึงความต้องการของผู้รับบริการเป็นสำคัญ อย่างไรก็ตาม ผู้รับบริการมักจะมีความคาดหวังในการให้บริการที่ดียิ่งขึ้นเรื่อยๆ องค์กรจึงจำเป็นต้องพัฒนาการบริหารจัดการเพื่อให้ยุทธศาสตร์ในแต่ละด้านบรรลุวัตถุประสงค์ตามที่ต้องการ โดยต้องผลักดันประเด็นยุทธศาสตร์ไปสู่การปฏิบัติด้วยการใช้เครื่องมือทางการบริหารต่างๆ อาทิ ลิขิตสมดุล (Balanced Scorecard) เพื่อกำหนดปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จอย่างยั่งยืน (Critical Success Factor) จัดทำแผนงานโครงการแบบเหตุผลสัมพันธ์ (Logical Framework) และกำหนดเนื้อหาให้ครอบคลุมภารกิจที่มีผลต่อความสำเร็จในการผลักดันประเด็นยุทธศาสตร์

๒. การบริหารงานบุคคลของเทศบาล จะต้องมืองค์กรภาคประชาชนในท้องถิ่นเข้ามามีส่วนร่วมในการประเมินผลหรือให้คำปรึกษาแนะนำและต้องมีกระบวนการในการติดตามประเมินผลอย่างต่อเนื่อง รวมถึงจะต้องจัดลำดับความสำคัญของภารกิจการบริหารและพัฒนาบุคลากรที่จะดำเนินการให้ชัดเจนมากที่สุด

๓. ควรมีการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่อย่างต่อเนื่อง ซึ่งไม่ควรเน้นเฉพาะเรื่องระเบียบปฏิบัติราชการของกรมส่งเสริมปกครองส่วนท้องถิ่นเท่านั้น แต่ควรให้ความสำคัญกับการวางแผนการตลาดตามความต้องการของประชาชน เทคนิคการบริหารจัดการองค์กร และการบริหารองค์กรเชิงธุรกิจ

๔. ควรศึกษาดูงานในท้องถิ่นอื่นๆ ที่มีการบริหารจัดการเรื่องต่างๆ ได้ประสบความสำเร็จ และนำมาประยุกต์กับองค์กร เพื่อช่วยให้การพัฒนางานองค์กรประสบความสำเร็จได้อย่างรวดเร็วขึ้น