แบบรายงานสรุปการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ
เทศบาลเมืองสมุทรสงคราม จังหวัดสมุทรสงคราม
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

๑. ที่มาและความสำคัญ

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีพ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดหลักเกณฑ์ในการปฏิบัติราชการโดยคำนึงถึงประโยชน์สุขของประชาชน การบริหารราชการเกิดผลสัมฤทธิ์ และเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ และต้องตอบสนองความต้องการของประชาชนในการอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ลดขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เกินความจำเป็นเพื่อให้เกิดความคล่องตัวและรวดเร็วในการปฏิบัติราชการ รวมทั้งมีการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างต่อเนื่อง และในการประเมินผล การปฏิบัติราชการนั้น ต้องให้เป็นไปตามหมวดที่ ๘ ของพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ที่กำหนดให้ส่วนราชการมีการประเมินผลการปฏิบัติราชการโดยจัดให้มีคณะผู้ประเมินอิสระดำเนินการประเมินผลการปฏิบัติราชการของส่วนราชการเกี่ยวกับสัมฤทธิผลของภารกิจ 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 ในข้อการเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับการรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ ไม่มีการดำเนินการ โดยผู้ประเมินมีข้อเสนอให้มีการแสดงรายงานผลสำรวจความพึงพอใจการให้บริการตามอำนาจหน้าที่หรือภารกิจของหน่วยงาน และเป็นรายงานผลของปีที่ผ่านมา

สำนักปลัดเทศบาล ซึ่งมีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับการราชการทั่วไปของเทศบาล และราชการที่มิได้กำหนดให้เป็นหน้าที่ของ กอง หรือส่วนราชการใดในเทศบาลไว้โดยเฉพาะ รวมทั้งกำกับและเร่งรัดการปฏิบัติราชการของส่วนราชการในเทศบาลให้เป็นไปตามนโยบาย แนวทางและแผนการปฏิบัติราชการของเทศบาล จึงได้ดำเนินการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการเทศบาลเมืองสมุทรสงคราม ในช่วงปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ โดยเก็บข้อมูลจากผู้รับบริการของหน่วยงานต่างๆภายในเขตเทศบาล จำนวน ๓๐๐ คน และนำข้อมูลมาวิเคราะห์ผลการประเมิน เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการดำเนินการปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติงานให้บริการประชาชนให้มีประสิทธิภาพและตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ

ซึ่งตามประกาศประกาศเทศบาลเมืองสมุทรสงคราม เรื่อง การกำหนดโครงสร้างส่วนราชการของเทศบาล ได้กำหนดโครงสร้างการแบ่งส่วนราชการตามแผนอัตรากำลัง ๓ ปี (พ.ศ.๒๕๖๔-๒๕๖๖) จำนวน ๗ ส่วนราชและ ๑ หน่วยงาน ประกอบด้วย

๑. สำนักปลัดเทศบาล มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับการราชการทั่วไปของเทศบาล และราชการที่มิได้กำหนดให้เป็นหน้าที่ของ กอง หรือส่วนราชการใดในเทศบาลไว้โดยเฉพาะ รวมทั้งกำกับและเร่งรัดการปฏิบัติราชการของส่วนราชการ ในเทศบาลให้เป็นไปตามนโยบาย แนวทางและแผนการปฏิบัติราชการของเทศบาล

๒. กองคลัง มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับการจ่าย การรับ การนำส่งเงิน การเก็บรักษาเงินและเอกสารทางการเงิน การตรวจสอบใบสำคัญ ฎีกา งานเกี่ยวกับเงินเดือน ค่าจ้าง ค่าตอบแทนเงินอื่น ๆ งานเกี่ยวกับการจัดทำงบประมาณฐานะทางการเงิน การจัดสรรหาเงินต่างๆ การจัดทำบัญชีทุกประเภท ทะเบียนคุมเงินรายได้และรายจ่ายต่างๆ การควบคุมการเบิกจ่าย งานทำงบทดลองประจำเดือนประจำปี งานเกี่ยวกับการพัสดุของเทศบาลและงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

๓. กองช่าง มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับการสำรวจ ออกแบบ การจัดทำข้อมูลทางด้านวิศวกรรม การจัดเก็บและทดสอบคุณภาพวัสดุ งานออกแบบและเขียนแบบ การตรวจสอบ การก่อสร้างงานการควบคุมอาคารตามระเบียบกฎหมาย งานแผนการปฏิบัติงานการก่อสร้างและซ่อมบำรุง การควบคุมการก่อสร้างและซ่อมบำรุง งานแผนงานด้านวิศวกรรมเครื่องจักรกล การรวบรวมประวัติติดตาม ควบคุมการปฏิบัติงานเครื่องจักรกล การควบคุม การบำรุงรักษาเครื่องจักรกลและยานพาหนะ งานเกี่ยวกับแผนงาน ควบคุมเก็บรักษา การเบิกจ่ายวัสดุ อุปกรณ์ อะไหล่ น้ำมันเชื้อเพลิง การจัดการสิ่งแวดล้อมด้านวัสดุที่ใช้แล้ว (ขยะ) การจัดการคุณภาพน้ำ การควบคุมดูแลรักษาและตรวจสอบระบบบำบัดน้ำเสีย และมลพิษอื่น ๆ และงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องและที่ได้รับมอบหมาย

๔.กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม มีหน้าที่ปฏิบัติเกี่ยวกับสาธารณสุขชุมชน งานส่งเสริมสุขภาพและอนามัย งานป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ งานสุขาภิบาลสิ่งแวดล้อมและงานอื่นๆ เกี่ยวกับการให้บริการด้านสาธารณสุข งานสัตวแพทย์ งานศูนย์บริการสาธารณสุข

๕. กองวิชาการและแผนงาน มีหน้าที่ปฏิบัติเกี่ยวกับการวิเคราะห์นโยบายและแผนซึ่งมีลักษณะเพื่อประกอบการกำหนดนโยบาย จัดทำแผนหรือโครงการติดตามประเมินผลการดำเนินงานตามแผนและโครงการต่าง ๆ ซึ่งอาจเป็นนโยบายแผนงานและโครงการทางเศรษฐกิจ สังคม การเมือง การบริหารหรือความมั่นคงของประเทศ ทั้งนี้ อาจเป็นนโยบายแผนงานของเทศบาลหรือเมืองพัทยาและโครงการระดับชาติ ระดับกระทรวง ระดับกรม หรือระดับจังหวัดแล้วแต่กรณี และปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้อง

๖. กองการศึกษา มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวการบริหารศึกษาและพัฒนาการศึกษาทั้งการศึกษาในระบบการศึกษา การศึกษานอกระบบการศึกษา และการศึกษาตามอัธยาศัย เช่น การจัดการศึกษาปฐมวัย อนุบาลศึกษา ประถมศึกษา มัธยมศึกษา และอาชีวศึกษา โดยให้มีงานธุรการ งานการเจ้าหน้าที่ งานบริหารวิชาการ งานโรงเรียน งานศึกษานิเทศ งานกิจการนักเรียน งานการศึกษาปฐมวัย งานขยายโอกาสทางการศึกษา งานฝึกและส่งเสริมอาชีพ งานห้องสมุด พิพิธภัณฑ์และเครือข่ายทางการศึกษา งานกิจการศาสนาส่งเสริมประเพณี ศิลปวัฒนธรรม งานกีฬาและนันทนาการ งานกิจกรรมเด็กและเยาวชน และการศึกษานอกโรงเรียน

๗. กองสวัสดิการสังคม มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับการสังคมสงเคราะห์ การส่งเสริมสวัสดิการเด็กและเยาวชน การพัฒนาชุมชน การจัดระเบียบชุมชนหนาแน่นและชุมชนแออัด การจัดให้มีและสนับสนุนกิจกรรมศูนย์เยาวชน การส่งเสริมงานประเพณีท้องถิ่น และงานสาธารณะ การให้คำปรึกษาแนะนำหรือตรวจสอบเกี่ยวกับงานสวัสดิการสังคม และปฏิบัติงานอื่นที่เกี่ยวข้อง

๘. งานตรวจสอบภายใน มีหน้าที่เกี่ยวกับการตรวจสอบการปฏิบัติงานของหน่วยงานต่าง ๆ ในด้านงบประมาณ บัญชีและพัสดุ การตรวจสอบหลักฐานเอกสารทางการบัญชี การเงิน ยอดเงิน การทำสัญญา การจัดซื้อพัสดุ การเบิกจ่าย การลงบัญชี การจัดเก็บรักษาพัสดุในคลังพัสดุ ตรวจสอบการใช้ และเก็บรักษายานพาหนะให้ประหยัด และถูกต้องตามระเบียบของทางราชการ และงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือตามที่ได้รับมอบหมาย

ดังนั้น จึงจะเห็นได้ว่าหน่วยงานที่จะต้องมีการติดต่อกับบุคคลภายนอกหรือผู้รับบริการ จะมีเพียง ๗ หน่วยงาน ดังนั้น เพื่อให้การปฏิบัติราชการของเทศบาลเมืองสมุทรสงคราม เป็นไปด้วยความเรียบร้อย มีการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน และนำผลการประเมินมาปรับปรุง พัฒนา แก้ไข เพื่อให้มีคุณภาพที่สูงขึ้น และสามารถสนองตอบต่อความต้องการของประชาชนที่มีการเปลี่ยนแปลงไป เทศบาลเมืองสมุทรสงคราม จึงจัดรายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการเทศบาลเมืองสมุทรสงคราม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ ขึ้น

๒. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในงานบริการของสังกัดเทศบาลเมืองสมุทรสงคราม ในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านคุณภาพการให้บริการ

๒. เพื่อนำข้อมูลมาวิเคราะห์และพัฒนา ปรับปรุง มาตรฐานการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองสมุทรสงคราม ให้มีประสิทธิภาพและตรงต่อความต้องการของประชาชน

๓. ขอบเขตการประเมิน

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของหน่วยงานในสังกัดเทศบาลเมืองสมุทรสงคราม มีขอบเขตการประเมินดังนี้

๑. ขอบเขตของเนื้อหา สำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการโดยครอบคลุมในประเด็นด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านคุณภาพการให้บริการ

๒. ขอบเขตของประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประชากรในการศึกษาครั้งนี้ คือ ผู้มารับบริการจากเทศบาลเมืองสมุทรสงคราม ในช่วงวันที่ ๑ สิงหาคม - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๓ โดยมีการเก็บกลุ่มตัวอย่างแบบง่ายจากผู้รับบริการในส่วนราชการจำนวน ๗ ส่วนราชการ ได้แก่สำนักปลัดเทศบาล กองคลัง กองช่าง กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม กองวิชาการและแผนงาน กองการศึกษา และกองสวัสดิการสังคม จำนวน ๓๐๐ คน

๓. ขอบเขตของระยะเวลา การศึกษาครั้งนี้เริ่มเก็บแบบสอบถาม ในวันที่ ๑ สิงหาคม - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๓ วิเคราะห์และสรุปผลการประเมินเดือนตุลาคม ๒๕๖๓

๔. ประโยชน์ของการประเมิน

เพื่อนำผลการประเมินความพึงพอใจไปปรับปรุงเพื่อพัฒนากระบวนการทำงานด้านคุณภาพการให้บริการให้ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการให้มากยิ่งขึ้น

๕. ผลการดำเนินการ

ตารางที่ ๑ : เพศของผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
เพศชาย	๑๒๗	๔๒.๓๓
เพศหญิง	๑๗๓	๕๗.๖๗
รวม	๓๐๐	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๑ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากเป็นเพศหญิง จำนวน ๑๗๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๗.๖๗ และเป็นเพศชาย จำนวน ๑๒๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๒.๓๓

ตารางที่ ๒ : อายุของผู้ตอบแบบสอบถาม

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๒๕	๘.๓๓
๒๐ - ๓๐ ปี	๒๕	๘.๓๓
๓๑ – ๔๐ ปี	๕๔	๑๘.๐๐
๔๑ – ๕๐ ปี	๖๗	๒๒.๓๓
๕๑ – ๖๐ ปี	๘๐	๒๖.๖๗
มากกว่า ๖๐ ปี	๔๙	๑๖.๓๓
รวม	๓๐๐	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๒ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากเป็นอายุ ๕๑-๖๐ ปี จำนวน ๘๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๖๗ รองลงมามีอายุ ๔๑ – ๕๐ ปี จำนวน ๖๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๓๓ มีอายุ ๓๑ – ๔๐ ปี จำนวน ๕๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๐๐ มีอายุมากกว่า ๖๐ ปี จำนวน ๔๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๓๓ และมีอายุต่ำกว่า ๒๐ ปี จำนวน ๒๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๘.๓๓ และมีอายุ ๒๐-๓๐ ปี จำนวน ๒๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๘.๓๓ ตามลำดับ

ตารางที่ ๓ ระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ประถมศึกษา หรือต่ำกว่า	๒๘	๙.๓๓
มัธยมศึกษาตอนต้น	๗๔	๒๔.๖๗
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	๙๑	๓๐.๓๓
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	๙๔	๓๑.๓๓
สูงกว่าระดับปริญญาตรี	๑๓	๔.๓๓
รวม	๓๐๐	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๓ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากจบการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า จำนวน ๙๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๓๓ รองลงมาจบการศึกษาอนุปริญญาหรือเทียบเท่า จำนวน ๙๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๓๓ การศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน ๗๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๔.๖๗ จบการศึกษาประถมศึกษา หรือต่ำกว่า จำนวน ๒๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๙.๓๓ และจบการศึกษาสูงกว่าระดับปริญญาตรี จำนวน ๑๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๔.๓๓ ตามลำดับ

ตารางที่ ๔ อาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม

สถานะผู้รับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
รับราชการ	๒๐	๖.๖๗
ลูกจ้างของหน่วยงานรัฐ	๓๗	๑๒.๓๓
เจ้าของกิจการ/ธุรกิจส่วนตัว	๓๖	๑๒.๐๐
ลูกจ้างบริษัทเอกชน	๒๔	๘.๐๐
รับจ้าง	๖๑	๒๐.๓๓
นักเรียน/นักศึกษา	๓๘	๑๒.๖๗
เกษตรกร/ประมง	๓๐	๑๐.๐๐
ค้าขาย	๕๑	๑๗.๐๐
อื่นๆ	๓	๑.๐๐
รวม	๓๐๐	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๔ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากอาชีพรับจ้าง จำนวน ๖๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๓๓ รองลงมาอาชีพค้าขาย จำนวน ๕๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๐๐ อาชีพนักเรียน/นักศึกษา จำนวน ๓๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๖๗ ลูกจ้างของหน่วยงานรัฐ จำนวน ๓๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๓๓ เจ้าของกิจการ/ธุรกิจส่วนตัว จำนวน ๓๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๐๐ อาชีพเกษตรกร/ประมง จำนวน ๓๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๐๐ อาชีพลูกจ้างบริษัทเอกชน จำนวน ๒๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๘.๐๐ อาชีพรับราชการ จำนวน ๒๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๖.๖๗ และอาชีพอื่นๆ จำนวน ๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๑.๐๐ ตามลำดับ

ตารางที่ ๕ หน่วยงานที่ผู้ตอบแบบสอบถามมารับบริการ

งานบริการ	จำนวน	ร้อยละ
สำนักปลัดเทศบาล	๗๙	๒๖.๓๓
กองคลัง	๓๙	๑๓.๐๐
กองช่าง	๓๗	๑๒.๓๓
กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม	๖๒	๒๐.๖๗
กองวิชาการและแผนงาน	๑๐	๓.๓๓
กองการศึกษา	๓๒	๑๐.๖๗
กองสวัสดิการสังคม	๔๑	๑๓.๖๗
รวม	๓๐๐	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๕ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากมารับบริการจากสำนักปลัดเทศบาล จำนวน ๗๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๓๓ รองลงมารับบริการจากกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม จำนวน ๖๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๖๗ มารับบริการจากกองสวัสดิการสังคม จำนวน ๔๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๖๗ มารับบริการจากกองคลัง จำนวน ๓๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๐๐ มารับบริการจากกองช่าง จำนวน ๓๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๓๓ มารับบริการจากกองการศึกษา จำนวน ๓๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๖๗ และมารับบริการจากกองวิชาการและแผนงาน จำนวน ๑๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๓.๓๓ ตามลำดับ

ตารางที่ ๖ ความพึงพอใจด้านกระบวนด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ด้านที่ประเมิน	คะแนนเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
ขั้นตอนการให้บริการเข้าใจง่าย ไม่ซับซ้อน	๔.๔๙	มากที่สุด
การให้บริการมีความถูกต้องและรวดเร็ว	๔.๔๑	มากที่สุด
ระยะเวลาในการให้บริการเหมาะสมกับลักษณะงาน	๔.๔๑	มากที่สุด
ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง	๔.๓๓	มากที่สุด
การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลังอย่างยุติธรรม	๔.๓๘	มากที่สุด
รวม	๔.๔๐	มากที่สุด

จากตารางที่ ๖ พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านกระบวนด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการของผู้รับบริการ ในภาพรวมความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ ๔.๔๐ หรือร้อยละ ๘๘.๐๐ โดยด้านขั้นตอนการให้บริการเข้าใจง่าย ไม่ซับซ้อน มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงที่สุด เท่ากับ ๔.๔๙ หรือร้อยละ ๘๙.๗๐ รองลงมาคือการให้บริการมีความถูกต้องและรวดเร็ว มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๔๑ หรือร้อยละ ๘๘.๒๐ และระยะเวลาในการให้บริการเหมาะสมกับลักษณะงาน มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๔๑ หรือร้อยละ ๘๘.๒๐ การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลังอย่างยุติธรรม มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๓๘ หรือร้อยละ ๘๗.๖๐ และมีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๓๓ หรือ ร้อยละ ๘๖.๖๐ ตามลำดับ

ตารางที่ ๗ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านที่ประเมิน	คะแนนเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
เจ้าหน้าที่มีความสุภาพ เป็นมิตร	๔.๒๓	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	๔.๖๖	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่ดูแล เอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจบริการ	๔.๕๒	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ หรือตอบข้อซักถามเป็นอย่างดี	๔.๓๘	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น	๔.๓๙	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานอย่างเสมอภาค เท่าเทียม ไม่เลือกปฏิบัติ	๔.๔๓	มากที่สุด
รวม	๔.๔๓	มากที่สุด

จากตารางที่ ๗ พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในภาพรวมความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ ๔.๔๓ หรือร้อยละ ๘๘.๖๐ โดยข้อที่มีผลการประเมินสูงสุดคือเจ้าหน้าที่บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว มีค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ ๔.๖๖ หรือร้อยละ ๙๒.๒๐ รองลงมาคือเจ้าหน้าที่ดูแล เอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจบริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ ๔.๕๒ หรือร้อยละ ๙๐.๔๐ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานอย่างเสมอภาค เท่าเทียม ไม่เลือกปฏิบัติ ค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ ๔.๔๓ หรือร้อยละ ๘๘.๖๐ เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น มีค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ ๔.๓๙ หรือร้อยละ ๘๗.๘๐ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ หรือตอบข้อซักถามเป็นอย่างดี มีค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ ๔.๓๘ หรือร้อยละ ๘๗.๖๐ และเจ้าหน้าที่มีความสุภาพ เป็นมิตร มีค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ ๔.๒๓ หรือร้อยละ ๘๔.๖๐ ตามลำดับ

ตารางที่ ๘ ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านที่ประเมิน	คะแนนเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
มีที่นั่งการให้บริการพอเพียง	๔.๓๑	มากที่สุด
สถานที่ให้บริการเป็นสัดส่วน ชัดเจน	๔.๓๓	มากที่สุด
สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ	๔.๓๖	มากที่สุด
มีช่องทางในการให้บริการได้หลายรูปแบบ	๔.๓๒	มากที่สุด
มีความชัดเจนของป้ายบอกทางและสถานที่ให้บริการ	๔.๓๗	มากที่สุด
รวม	๔.๓๔	มากที่สุด

จากตารางที่ ๘ พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในภาพรวมความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ ๔.๓๔ หรือร้อยละ ๘๖.๘๐ โดยข้อที่มีผลการประเมินสูงสุดคือมีความชัดเจนของป้ายบอกทางและสถานที่ให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ ๔.๓๗ หรือร้อยละ ๘๗.๔๐ รองลงมาคือมีสถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ มีค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ ๔.๓๖ หรือร้อยละ ๘๗.๒๐ สถานที่ให้บริการเป็นสัดส่วน ชัดเจน มีค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ ๔.๓๓ หรือร้อยละ ๘๖.๖๐ มีช่องทางในการให้บริการได้หลายรูปแบบ มีค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ ๔.๓๒ หรือร้อยละ ๘๖.๔๐ และมีที่นั่งการให้บริการพอเพียง มีค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ ๔.๓๑ หรือร้อยละ ๗๖.๒๐ ตามลำดับ

ตารางที่ ๙ ด้านความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ

ด้านที่ประเมิน	คะแนนเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	๔.๓๕	มากที่สุด
ได้รับบริการที่ครบถ้วนถูกต้อง	๔.๓๒	มากที่สุด
การให้บริการเป็นไปตามกระบวนการ/ขั้นตอนที่กำหนด	๔.๓๕	มากที่สุด
การให้บริการครบถ้วน	๔.๔๔	มากที่สุด
รวม	๔.๓๗	มากที่สุด

จากตารางที่ ๙ พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ด้านคุณภาพการให้บริการ ในภาพรวมความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ ๔.๓๗ หรือร้อยละ ๘๗.๔๐ โดยข้อที่มีผลการประเมินสูงสุดคือได้รับบริการที่ครบถ้วนถูกต้อง มีค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ ๔.๔๔ หรือร้อยละ ๘๘.๘๐ รองลงมาคือบริการที่ตรงตามความต้องการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ ๔.๓๕ หรือร้อยละ ๘๗.๐๐ การให้บริการเป็นไปตามกระบวนการ/ขั้นตอนที่กำหนด มีค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ ๔.๓๕ หรือร้อยละ ๘๗.๐๐ และการให้บริการครบถ้วน มีค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ ๔.๓๒ หรือร้อยละ ๘๖.๔๐ ตามลำดับ

ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นอื่น ๆ

- ควรจัดให้มีช่องทางในการยื่นคำขอรับบริการผ่านระบบออนไลน์
- ควรเปิดบริการประชาชนในวันหยุดหรือช่วงพักกลางวัน

๕. สรุปและอภิปรายผล

เทศบาลเมืองสมุทรสงคราม ได้ดำเนินการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ พบว่า ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ๔.๓๙ โดยพิจารณารายด้านพบว่าด้านความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย ๔.๔๓) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย ๔.๔๐) ด้านความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย ๔.๓๗) และด้านความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย ๔.๓๖)

และสามารถพิจารณารายด้าน พบว่า

ด้านกระบวนด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการของผู้รับบริการในภาพรวมความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ ๔.๔๐ โดยมีผลการประเมินที่สูงสุดสามลำดับได้แก่ ขั้นตอนการให้บริการเข้าใจง่าย ไม่ซับซ้อน มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงที่สุด เท่ากับ ๔.๔๙ การให้บริการมีความถูกต้องและรวดเร็ว มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๔๑ และระยะเวลาในการให้บริการเหมาะสมกับลักษณะงาน มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๔๑ หรือร้อยละ ๘๘.๒๐ ตามลำดับ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในภาพรวมความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ ๔.๔๓ โดยมีผลการประเมินที่สูงสุดสามลำดับ ได้แก่ เจ้าหน้าที่บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว มีค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ ๔.๖๖ เจ้าหน้าที่ดูแล เอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจบริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ ๔.๕๒ และ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานอย่างเสมอภาค เท่าเทียม ไม่เลือกปฏิบัติ ค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ ๔.๔๓ ตามลำดับ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในภาพรวมความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ ๔.๓๔ โดยมีผลการประเมินที่สูงสุดสามลำดับ ได้แก่ มีความชัดเจนของป้ายบอกทางและสถานที่ให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ ๔.๓๗ มีสถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ มีค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ ๔.๓๖ สถานที่ให้บริการเป็นสัดส่วน ชัดเจน มีค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ ๔.๓๓ ตามลำดับ

ด้านคุณภาพการให้บริการ ในภาพรวมความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ ๔.๓๗ โดยมีผลการประเมินที่สูงสุดสามลำดับ ได้แก่ ได้รับบริการที่ครบถ้วนถูกต้อง มีค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ ๔.๔๔ บริการที่ตรงตามความต้องการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ ๔.๓๕ การให้บริการเป็นไปตามกระบวนการ/ขั้นตอนที่กำหนด มีค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ ๔.๓๕ ตามลำดับ

ข้อเสนอแนะ

๑. จากการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจในภาพรวมของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองสมุทรสงคราม อยู่ในระดับมากที่สุด แสดงให้เห็นถึงการบริหารจัดการที่คำนึงถึงความต้องการของผู้รับบริการเป็นสำคัญ อย่างไรก็ตาม ผู้รับบริการมักจะมีความคาดหวังในการให้บริการที่ดียิ่งขึ้นเรื่อยๆ องค์กรจึงจำเป็นจะต้องพัฒนาการบริหารจัดการเพื่อให้ยุทธศาสตร์ในแต่ละด้านบรรลุวัตถุประสงค์ตามที่ต้องการ โดยต้องผลักดันประเด็นยุทธศาสตร์ไปสู่การปฏิบัติด้วยการใช้เครื่องมือทางการบริหารต่างๆ อาทิ ลิขิตสมดุล (Balanced Scorecard) เพื่อกำหนดปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จอย่างยิ่งยวด (Critical Success Factor) จัดทำแผนงานโครงการแบบเหตุผลสัมพันธ์ (Logical Framework) และกำหนดเนื้อหาให้ครอบคลุมภารกิจที่มีผลต่อความสำเร็จในการผลักดันประเด็นยุทธศาสตร์

๒. ควรมีการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่อย่างต่อเนื่อง ซึ่งไม่ควรเน้นเฉพาะเรื่องระเบียบปฏิบัติราชการของกรมส่งเสริมปกครองส่วนท้องถิ่นเท่านั้น แต่ควรให้ความสำคัญกับการวางแผนการตลาดตามความต้องการของประชาชน เทคนิคการบริหารจัดการองค์กร และการบริหารองค์กรเชิงธุรกิจ

๓. ควรศึกษาดูงานในท้องถิ่นอื่นๆ ที่มีการบริหารจัดการเรื่องต่างๆ ได้ประสบความสำเร็จ และนำมาประยุกต์กับองค์กร เพื่อช่วยให้การพัฒนาองค์กรประสบความสำเร็จได้อย่างรวดเร็วขึ้น

๔. ควรเพิ่มระยะเวลาในการบริการประชาชนในช่วงวันหยุดราชการหรือเวลาพักกลางวันเพิ่มขึ้น รวมถึงควรมีช่องทางการบริการประชาชนผ่านระบบออนไลน์เพื่อเพิ่มความสะดวกและลดระยะเวลาในการเดินทางของผู้รับบริการ