

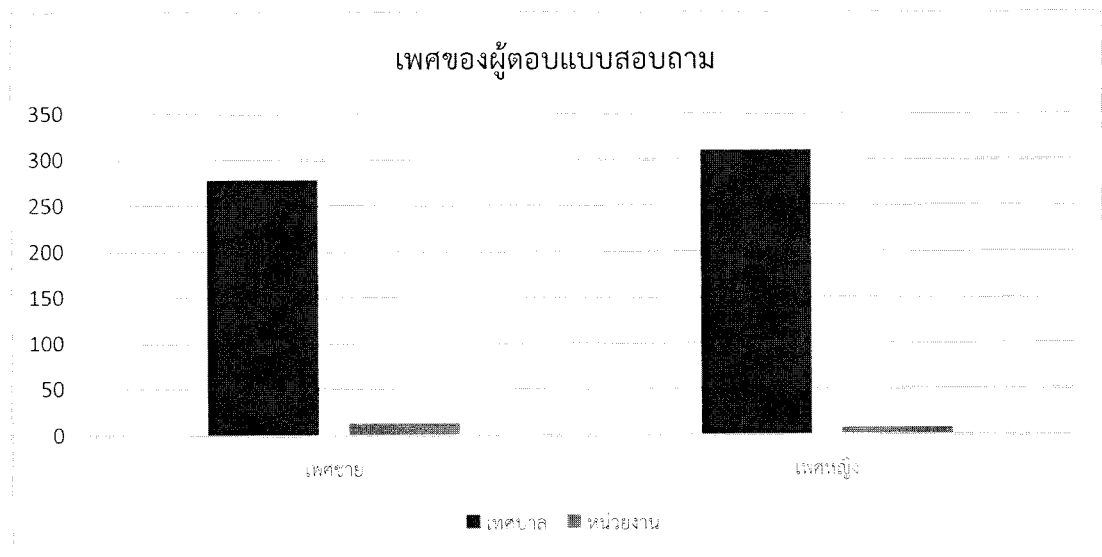
**รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ของกองยุทธศาสตร์และงบประมาณ
ประจำเดือน กรกฎาคม - กันยายน ๒๕๖๔**

ตามที่ การประเมินประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (Local Performance Assessment : LPA) ในด้านการบริหารจัดการที่ดี การประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (Citizen Feedback) และการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment: ITA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ ผู้ประเมินได้มีข้อเสนอแนะให้เทศบาลเมืองสมุทรสงคราม ปรับปรุงการทำงาน โดยหน่วยงานควรมีการปรับปรุงพัฒนาในด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่และกระบวนการทำงานของหน่วยงานให้ดียิ่งขึ้น โดยควรมีกระบวนการเปิดโอกาสให้ผู้รับบริการหรือผู้มาติดต่อเข้ามามีส่วนร่วมในการปรับปรุงพัฒนาในด้านการปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับความต้องการในข้อการเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับการรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ ไม่มีการดำเนินการ โดยผู้ประเมินมีข้อเสนอให้มีการแสดงรายงานผลสำรวจความพึงพอใจการให้บริการตามอำนาจหน้าที่หรือภารกิจของหน่วยงาน และเป็นรายงานผลของปีที่ผ่านมา

นายกเทศมนตรี ได้กำหนดนโยบายในการพัฒนาคุณภาพการบริการประชาชน โดยกำหนดให้ความสำคัญกับการบริการประชาชน ได้มอบหมายให้ทุกส่วนราชการกำหนดให้มีการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยกำหนดแบบฟอร์มการประเมินและประเมินผ่านโปรแกรม Google Form โดยในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ได้จัดเก็บข้อมูลจากผู้รับบริการของหน่วยงานต่างๆ ภายในกองยุทธศาสตร์และงบประมาณ ตั้งแต่วันที่ ๑ กรกฎาคม - ๑๕ กันยายน ๒๕๖๔ จำนวน ๒๑ คน และนำข้อมูลมาวิเคราะห์ผลการประเมิน เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการดำเนินการปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติงานให้บริการประชาชนให้มีประสิทธิภาพและตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ โดยมีผู้ดำเนินการตอบแบบสอบถามและมีผลการประเมินความพึงพอใจ ดังนี้

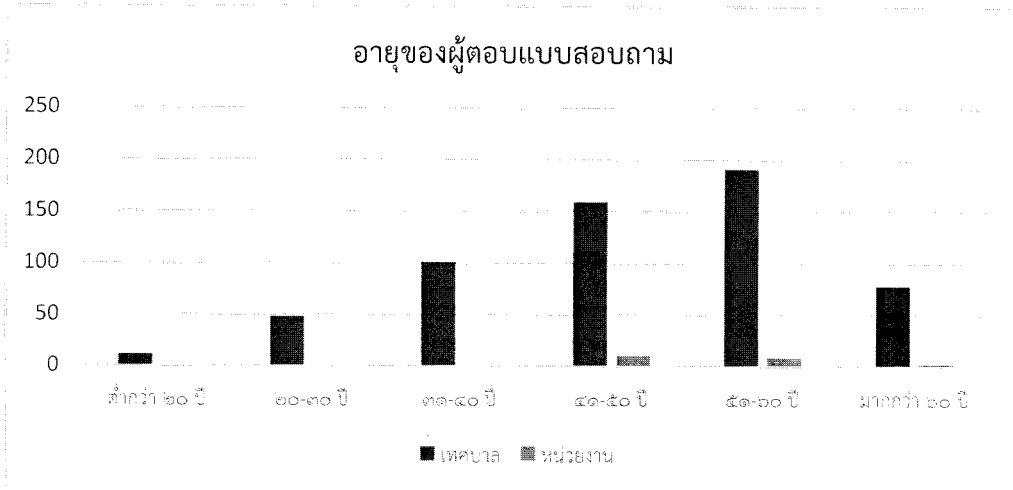
ตารางที่ ๑ : เพศของผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศ	ระดับเทศบาล		ระดับหน่วยงาน	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
เพศชาย	๒๗๘	๔๗.๒๘	๑๓	๒.๒๑
เพศหญิง	๓๑๐	๕๒.๗๒	๘	๑.๓๖
รวม	๕๘๘	๑๐๐.๐๐	๒๑	๓.๕๗



ตารางที่ ๒ : อายุของผู้ตอบแบบสอบถาม

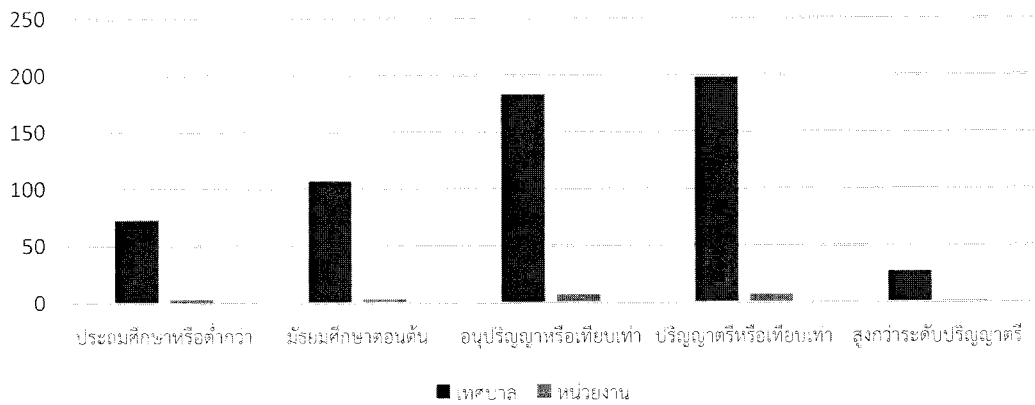
อายุ	ระดับเทศบาล		ระดับหน่วยงาน	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๑๑	๒.๔๓	๐	๐.๐๐
๒๐ - ๓๐ ปี	๔๘	๘.๖๓	๐	๐.๐๐
๓๑ - ๔๐ ปี	๑๐๑	๑๙.๔๑	๑	๐.๑๗
๔๑ - ๕๐ ปี	๑๕๙	๒๗.๒๒	๑๐	๑.๗๐
๕๑ - ๖๐ ปี	๑๙๑	๒๙.๖๕	๘	๑.๓๖
มากกว่า ๖๐ ปี	๗๘	๑๒.๖๗	๒	๐.๓๔
รวม	๕๘๘	๑๐๐.๐๐	๒๑	๓.๕๗๑๔



ตารางที่ ๓ ระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม

ระดับการศึกษา	ระดับเทศบาล		ระดับหน่วยงาน	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ประถมศึกษา หรือต่ำกว่า	๗๓	๑๒.๔๑	๓	๐.๕๑
มัธยมศึกษาตอนต้น	๑๐๗	๑๘.๒๐	๓	๐.๕๑
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	๑๘๓	๓๑.๑๒	๗	๑.๑๙
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	๑๙๘	๓๓.๖๗	๗	๑.๑๙
สูงกว่าระดับปริญญาตรี	๒๗	๔.๕๙	๑	๐.๑๗
รวม	๕๘๘	๑๐๐	๒๑	๓.๕๗๑๔

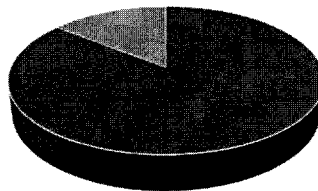
อายุของผู้ตอบแบบสอบถาม



ตารางที่ ๔ งานที่ผู้ตอบแบบสอบถามมารับบริการ

งานบริการ	จำนวน	ร้อยละ
งานประชาสัมพันธ์	๑๘	๘๕.๗๑
งานวิเคราะห์นโยบายและแผนงาน	๓	๑๔.๒๙
อื่นๆ	๐	๐
รวม	๑๗	๑๐๐.๐๐

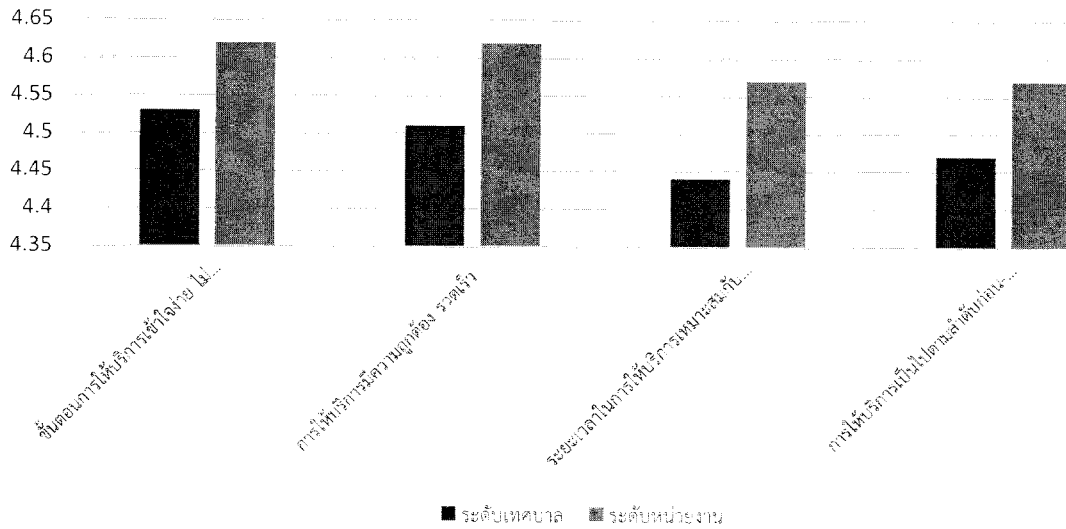
งานที่มาติดต่อราชการ



ตารางที่ ๕ ความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ด้านที่ประเมิน	ระดับเทศบาล		ระดับหน่วยงาน	
	เฉลี่ย	ระดับ	เฉลี่ย	ระดับ
ขั้นตอนการให้บริการเข้าใจง่ายไม่ซับซ้อน	๔.๕๔	ดีมาก	๔.๖๒	ดีมาก
การให้บริการมีความถูกต้องและรวดเร็ว	๔.๕๑	ดีมาก	๔.๖๒	ดีมาก
ระยะเวลาในการให้บริการเหมาะสมกับลักษณะงาน	๔.๔๗	ดีมาก	๔.๕๗	ดีมาก
การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลังอย่างยุติธรรม	๔.๔๖	ดีมาก	๔.๕๗	ดีมาก
รวม	๔.๔๙	ดีมาก	๔.๖๐	ดีมาก

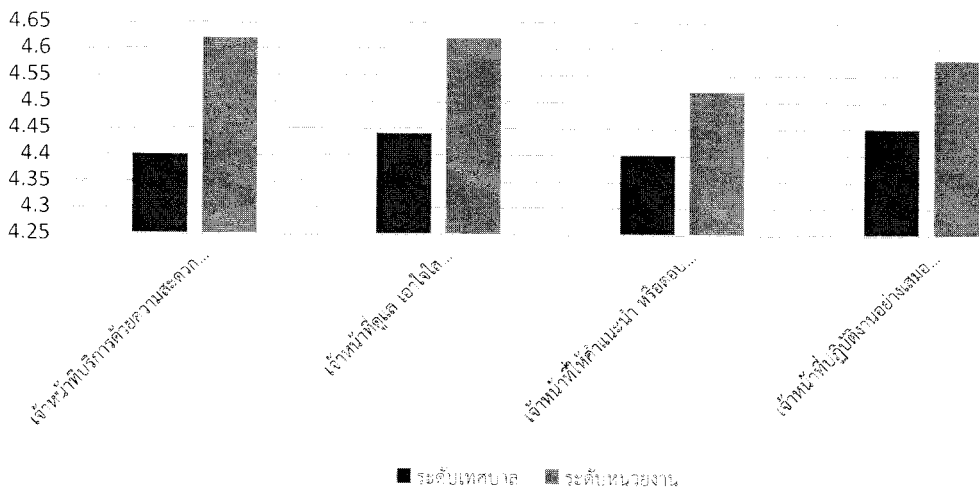
ระดับความพึงพอใจ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนในการให้บริการ



ตารางที่ ๖ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

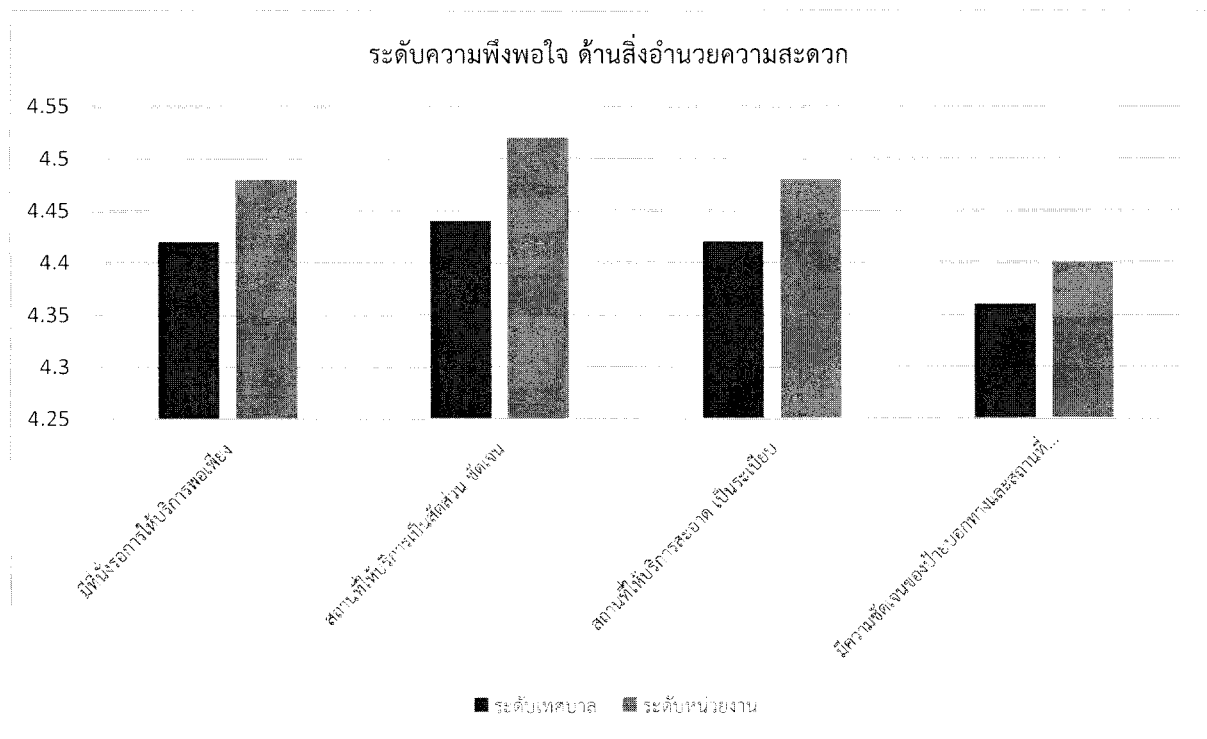
ด้านที่ประเมิน	ระดับเทศบาล		ระดับหน่วยงาน	
	เฉลี่ย	ระดับ	เฉลี่ย	ระดับ
เจ้าหน้าที่บริการด้วยความสะอาด รวดเร็ว	๔.๔๐	ดีมาก	๔.๖๒	ดีมาก
เจ้าหน้าที่ดูแล เอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจบริการ	๔.๔๔	ดีมาก	๔.๖๒	ดีมาก
เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ หรือตอบข้อซักถามเป็นอย่างดี	๔.๔๐	ดีมาก	๔.๕๒	ดีมาก
เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานอย่างเสมอภาค เท่าเทียม ไม่เลือกปฏิบัติ	๔.๔๕	ดีมาก	๔.๕๗	ดีมาก
รวม	๔.๔๒	ดีมาก	๔.๕๘	ดีมาก

ระดับความพึงพอใจ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ



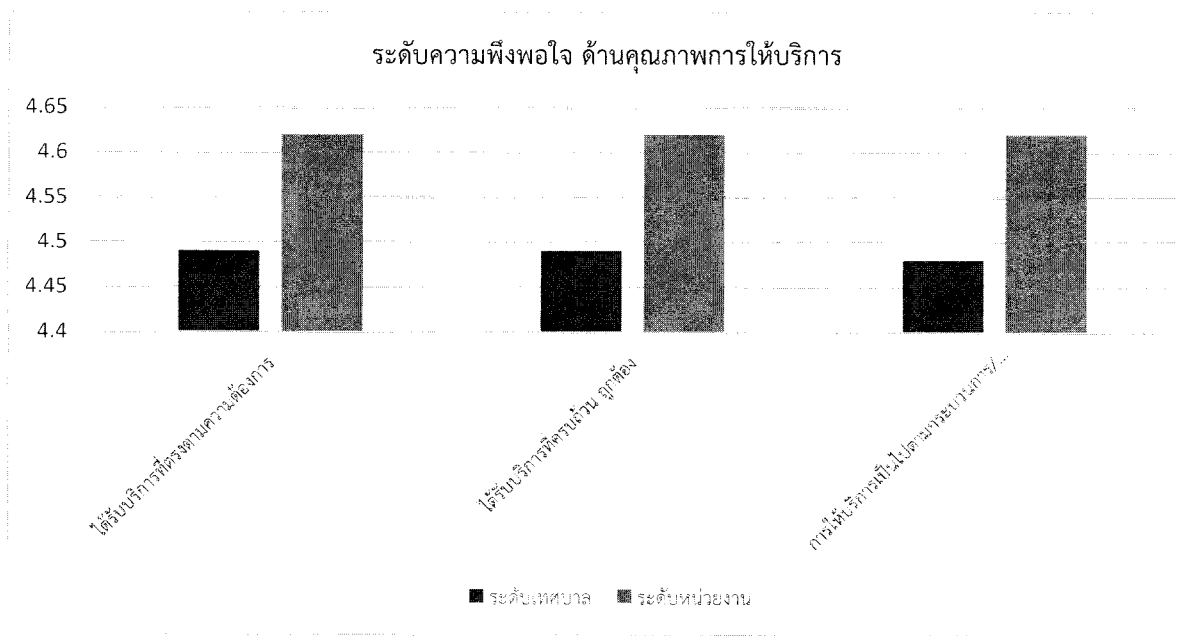
ตารางที่ ๗ ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านที่ประเมิน	ระดับเทศบาล		ระดับหน่วยงาน	
	เฉลี่ย	ระดับ	เฉลี่ย	ระดับ
มีที่นั่งรอการให้บริการพอเพียง	๔.๔๒	ดีมาก	๔.๔๘	ดีมาก
สถานที่ให้บริการเป็นสัดส่วน ชัดเจน	๔.๔๔	ดีมาก	๔.๕๒	ดีมาก
สถานที่ให้บริการสะอาดเป็นระเบียบ	๔.๔๒	ดีมาก	๔.๔๘	ดีมาก
มีความชัดเจนของป้ายบอกทางและสถานที่ให้บริการ	๔.๓๖	ดีมาก	๔.๔๘	ดีมาก
รวม	๔.๔๑	ดีมาก	๔.๔๙	ดีมาก



ตารางที่ ๘ ด้านความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ

ด้านที่ประเมิน	ระดับเทศบาล		ระดับหน่วยงาน	
	เฉลี่ย	ระดับ	เฉลี่ย	ระดับ
ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	๔.๕๙	ดีมาก	๔.๖๒	ดีมาก
ได้รับบริการที่ครบถ้วนถูกต้อง	๔.๕๙	ดีมาก	๔.๖๒	ดีมาก
การให้บริการเป็นไปตามกระบวนการ/ ขั้นตอนที่กำหนด	๔.๕๘	ดีมาก	๔.๖๒	ดีมาก
รวม	๔.๕๙	ดีมาก	๔.๖๒	ดีมาก



จากผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลเมืองสมุทรสงคราม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ของกองยุทธศาสตร์และงบประมาณ ตั้งแต่วันที่ ๑ กรกฎาคม ๒๕๖๔ - ๑๕ กันยายน ๒๕๖๔ ในภาพรวมพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในระดับดีมาก คะแนนเฉลี่ย ๔.๕๗ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๔๕