

**แบบรายงานสรุปการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ
เทศบาลเมืองสมุทรสงคราม จังหวัดสมุทรสงคราม
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔**

๑. ที่มาและความสำคัญ

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

นายกเทศมนตรี ได้กำหนดนโยบายในการพัฒนาคุณภาพการบริการประชาชน โดยกำหนดให้ความสำคัญกับการบริการประชาชน ได้มอบหมายให้ทุกส่วนราชการกำหนดให้มีการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยกำหนดแบบฟอร์มการประเมินและประเมินผ่านโปรแกรม Google Form โดยในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ได้จัดเก็บข้อมูลจากผู้รับบริการของหน่วยงานต่างๆ ภายในเขตเทศบาล จำนวน ๕๕๘ คน ตั้งแต่วันที่ ๑ กรกฎาคม - ๑๕ กันยายน ๒๕๖๔ และนำข้อมูลมาวิเคราะห์ผลการประเมิน เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการดำเนินการปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติงานให้บริการประชาชนให้มีประสิทธิภาพและตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ

ซึ่งตามประกาศประกาศเทศบาลเมืองสมุทรสงคราม เรื่อง การปรับปรุงแผนอัตรากำลัง ๓ ปี (พ.ศ.๒๕๖๔-๒๕๖๖) ฉบับเพิ่มเติม ฉบับที่ ๑ ลงวันที่ ๑๙ กรกฎาคม ๒๕๖๔ กำหนดให้มีส่วนราชการ จำนวน ๗ ส่วนราชการ และ ๑ หน่วยงาน ประกอบด้วย

๑. สำนักปลัดเทศบาล มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับงานราชการทั่วไปของเทศบาล งานเลขานุการของนายกเทศมนตรี รองนายกเทศมนตรี ที่ปรึกษานายกเทศมนตรี และเลขานุการนายกเทศมนตรี งานกิจการสภาเทศบาล งานบริหารงานบุคคลของพนักงานเทศบาล ลูกจ้างประจำ และพนักงานจ้าง งานกิจการขนส่ง งานส่งเสริมการท่องเที่ยว งานส่งเสริมการเกษตร งานการพาณิชย์ งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานเทศกิจ งานรักษาความสงบเรียบร้อย งานจราจร งานวิเทศสัมพันธ์ งานการเลือกตั้ง และราชการที่มีได้กำหนดให้เป็นหน้าที่ของกอง สำนัก หรือส่วนราชการใดในเทศบาลเป็นการเฉพาะ รวมทั้งกำกับและเร่งรัดการปฏิบัติราชการของส่วนราชการในเทศบาลให้เป็นไปตามนโยบาย แนวทาง และแผนปฏิบัติการของเทศบาล งานบริการข้อมูล สถิติ ช่วยเหลือให้คำแนะนำทางวิชาการและงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องและที่ได้รับมอบหมาย โดยกำหนดให้มีฝ่าย/กลุ่มงาน/งานภายใน ดังนี้

๑.๑. ฝ่ายการเจ้าหน้าที่ ประกอบด้วย

- งานสรรหาและบรรจุแต่งตั้ง
- งานส่งเสริมและพัฒนาบุคลากร

๑.๒ ฝ่ายปกครอง ประกอบด้วย

- งานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน

๑.๓ ฝ่ายป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ประกอบด้วย

- งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
- งานรักษาความสงบ

๑.๔ ฝ่ายบริหารงานทั่วไป ประกอบด้วย

- งานกิจการคณะผู้บริหาร
- งานบริหารงานทั่วไป

๑.๕ งานนิติการ

๒. กองคลัง มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับงานการจ่ายเงิน การรับเงิน การจัดเก็บภาษี ค่าธรรมเนียม และการพัฒนารายได้ งานสรุปผล สถิติการจัดเก็บภาษี ค่าธรรมเนียม งานนำส่งเงิน การเก็บรักษาเงิน และเอกสารทางการเงิน งานการตรวจสอบใบสำคัญ ฎีกาทุกประเภท งานการจัดทำบัญชี งานตรวจสอบบัญชีทุกประเภท งานเกี่ยวกับเงินเดือน ค่าจ้าง ค่าตอบแทน เงินบำเหน็จ บำนาญ และเงินอื่น ๆ งานจัดทำหรือช่วยจัดทำงบประมาณและเงินนอกงบประมาณ งานเกี่ยวกับสถานะการเงินการคลัง งานการจัดสรรเงินต่าง ๆ งานทะเบียนคุมเงินรายได้และรายจ่ายต่าง ๆ งานควบคุมการเบิกจ่ายเงิน งานทำงบทดลองประจำเดือนและประจำปี งานเกี่ยวกับการจัดซื้อ จัดจ้าง จัดหา งานทะเบียนคุม งานการจำหน่าย พัสดุ ครุภัณฑ์ และทรัพย์สินต่าง ๆ งานเกี่ยวกับเงินประกันสัญญาทุกประเภท งานบริการข้อมูล สถิติ ช่วยเหลือให้คำแนะนำทางวิชาการด้านการเงิน การคลัง การบัญชี การพัสดุและทรัพย์สิน งานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องและที่ได้รับมอบหมาย โดยกำหนดให้มีฝ่าย/กลุ่มงาน/งานภายใน ดังนี้

๒.๑ ฝ่ายพัฒนารายได้

- งานผลประโยชน์และกิจการพาณิชย์
- งานแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน

๒.๒ ฝ่ายบริหารงานคลัง

- งานการเงินและบัญชี
- งานพัสดุและทรัพย์สิน

๒.๓ ฝ่ายบริหารงานทั่วไป

๓. กองช่าง มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับงานสำรวจ งานออกแบบและเขียนแบบ งานประมาณราคา งานจัดทำราคากลาง งานจัดทำข้อมูลทางด้านวิศวกรรมต่าง ๆ งานจัดเก็บและทดสอบคุณภาพวัสดุ งานจัดทำทะเบียนประวัติโครงสร้างพื้นฐาน อาคาร สะพาน คลอง แหล่งน้ำ งานติดตั้งซ่อมบำรุงระบบไฟส่องสว่างและไฟสัญญาณจราจร การปรับปรุงภูมิทัศน์ งานผังเมืองตามพระราชบัญญัติการผังเมือง งานการควบคุมอาคารตามระเบียบกฎหมาย การตรวจสอบการก่อสร้าง งานจัดทำแผนปฏิบัติงานการก่อสร้างและซ่อมบำรุงประจำปี งานควบคุมการก่อสร้างและซ่อมบำรุง งานจัดทำประวัติ ติดตาม ควบคุมการปฏิบัติงานเครื่องจักรกล งานจัดทำทะเบียนประวัติการใช้เครื่องจักรกลและยานพาหนะ งานแผนการบำรุงรักษาเครื่องจักรกลและยานพาหนะ งานเกี่ยวกับการประปา งานเกี่ยวกับการช่างสุขาภิบาล งานช่วยเหลือสนับสนุนเครื่องจักรกล งานช่วยเหลือสนับสนุนการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานช่วยเหลือสนับสนุนด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม งานจัดทำทะเบียนควบคุมการจัดซื้อ เก็บรักษา การเบิกจ่ายวัสดุ อุปกรณ์ อะไหล่ น้ำมันเชื้อเพลิง งานบริการข้อมูล สถิติ ช่วยเหลือให้คำแนะนำทางวิชาการด้านวิศวกรรมต่าง ๆ งานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องและที่ได้รับมอบหมาย โดยกำหนดให้มีฝ่าย/กลุ่มงาน/งานภายใน ดังนี้

๓.๑ ฝ่ายแบบแผนและก่อสร้าง

- งานวิศวกรรมโยธา

๓.๒ ฝ่ายการโยธา

- งานสาธารณูปโภค

๓.๓ ฝ่ายช่างสุขาภิบาล

- งานจัดการคุณภาพน้ำ

๓.๔ ฝ่ายบริหารงานทั่วไป

๔. กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับงานการศึกษา ค้นคว้า วิจัย วิเคราะห์และจัดทำแผนงานด้านสาธารณสุข งานส่งเสริมสุขภาพ งานป้องกันเฝ้าระวังและควบคุมโรคติดต่อและโรคไม่ติดต่อ งานสุขาภิบาลในสถานประกอบการ งานสุขาภิบาลชุมชน งานอนามัยสิ่งแวดล้อม งานคุ้มครองผู้บริโภค งานให้บริการด้านสาธารณสุข งานเภสัชกรรม งานพยาธิวิทยา งานรังสีวิทยา งานวิชาการทางการแพทย์ งานวิเคราะห์ทางวิทยาศาสตร์ งานการแพทย์ งานการแพทย์ฉุกเฉิน งานรักษาพยาบาล งานศูนย์บริการสาธารณสุข งานโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล งานบริหารสาธารณสุข งานส่งเสริมป้องกันควบคุมโรค งานเวชปฏิบัติครอบครัว งานหลักประกันสุขภาพ งานมาตรฐานและคุณภาพหน่วยบริการ งานยุทธศาสตร์สาธารณสุข งานกฎหมายสาธารณสุข งานแพทย์แผนไทย งานส่งเสริมสนับสนุนการแพทย์แผนไทย งานกายภาพและอาชีวบำบัด งานฟื้นฟูสมรรถภาพและจิตใจผู้ป่วย งานทันตสาธารณสุข งานบริการรักษาความสะอาด งานบริการและพัฒนาระบบการจัดการมูลฝอย การบริหารจัดการสิ่งปฏิกูล งานส่งเสริมสนับสนุนการพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็ก สตรี ผู้สูงอายุ ผู้พิการและผู้ด้อยโอกาส งานอาสาสมัครสาธารณสุข งานป้องกันและบำบัดการติดสารเสพติด งานสัตว์แพทย์ งานศึกษา ค้นคว้า วิจัย วิเคราะห์กำหนดมาตรการและแผนดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อม การประเมินผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อม การเฝ้าระวังและตรวจสอบคุณภาพสิ่งแวดล้อม งานส่งเสริมสนับสนุนด้านสิ่งแวดล้อม งานจัดทำและพัฒนาระบบฐานข้อมูลด้านการจัดการสิ่งแวดล้อม งานรณรงค์และการฝึกอบรมสร้างจิตสำนึกด้านสิ่งแวดล้อม งานวางแผนและจัดทำแผนดำเนินงาน ด้านการเฝ้าระวัง ควบคุมมลพิษทางน้ำ อากาศ และเสียง งานเฝ้าระวัง บำบัด ตรวจสอบคุณภาพน้ำ อากาศของเสียและสารอันตรายต่าง ๆ งานบริการข้อมูล สถิติ ช่วยเหลือให้คำแนะนำทางวิชาการด้านวิชาการ งานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง และที่ได้รับมอบหมาย โดยกำหนดให้มีฝ่าย/กลุ่มงาน/งานภายใน ดังนี้

๔.๑ งานบริหารงานทั่วไป

๔.๒ ฝ่ายบริหารงานสาธารณสุข

- งานควบคุมและจัดการคุณภาพสิ่งแวดล้อม

๔.๓ ฝ่ายบริการสาธารณสุข

- งานส่งเสริมสาธารณสุข
- งานป้องกันและควบคุมโรค

๕.กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับงานวิเคราะห์นโยบายและแผน งานยุทธศาสตร์ของเทศบาล งานจัดทำแผนพัฒนาเทศบาล งานส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่น งานประสานการจัดทำแผนพัฒนาจังหวัด งานคณะกรรมการพัฒนาเทศบาล งานคณะกรรมการจัดทำแผนพัฒนาเทศบาล งานงบประมาณ งานเสนอแนะขอรับการจัดสรรเงินอุดหนุนของเทศบาล การจัดทำเทศบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปีและฉบับเพิ่มเติม (ถ้ามี) งานตรวจติดตามและประเมินผลแผนงานและโครงการ งานประชาสัมพันธ์ งานบริการและเผยแพร่วิชาการ งานสถิติข้อมูล งานสารสนเทศ งานจัดทำและพัฒนาข้อมูลสารสนเทศของเทศบาล งานบริการข้อมูล สถิติ ช่วยเหลือให้คำแนะนำทางวิชาการด้านวิชาการ งานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องและที่ได้รับมอบหมาย โดยกำหนดให้มีฝ่าย/กลุ่มงาน/งานภายใน ดังนี้

๕.๑ ฝ่ายแผนงานและงบประมาณ

- งานวิเคราะห์นโยบายและแผนงาน

๕.๒ ฝ่ายบริการและเผยแพร่ข้อมูลวิชาการ

- งานประชาสัมพันธ์

๕.๓ งานบริหารงานทั่วไป

๖.กองการศึกษา มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับงานบริหารการศึกษา งานพัฒนาการศึกษา ทั้งการศึกษา ในระบบการศึกษา การศึกษานอกระบบการศึกษา และการศึกษาตามอัธยาศัย เช่น การจัดการศึกษาปฐมวัย อนุบาลศึกษา ประถมศึกษา มัธยมศึกษา และอาชีวศึกษา งานบริการวิชาการด้านการศึกษา งานโรงเรียน งานกิจการนักเรียน งานการศึกษาปฐมวัย งานขยายโอกาสทางการศึกษา งานฝึกและส่งเสริมอาชีพ งานห้องสมุด งานพิพิธภัณฑ์ งานเครือข่ายทางการศึกษา งานศึกษานิเทศ งานส่งเสริมพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานหลักสูตร การพัฒนาสื่อเทคโนโลยีและนวัตกรรมการศึกษา งานการศาสนา งานบำรุงศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่นและวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น งานการกีฬาและนันทนาการ งานกิจกรรมเด็กเยาวชน และการศึกษานอกโรงเรียน งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก งานส่งเสริมสวัสดิการสวัสดิภาพและกองทุนเพื่อการศึกษา งานบริหารงานบุคคลของพนักงานครู บุคลากรทางการศึกษา ลูกจ้าง และพนักงานจ้างสังกัดสถานศึกษาและศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก กรณียังไม่ตั้งกองการศึกษาเจ้าหน้าที่ งานบริการข้อมูล สถิติ ช่วยเหลือให้คำแนะนำ ทางวิชาการ งานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง และที่ได้รับมอบหมาย โดยกำหนดให้มีฝ่าย/กลุ่มงาน/งานภายใน ดังนี้

๖.๑ ฝ่ายบริหารการศึกษา

- งานบริหารงานทั่วไป

๖.๒ ฝ่ายส่งเสริมการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม

- งานการศึกษานอกระบบและตามอัธยาศัย
 - ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กวัดเพชรสมุทรวรวิหาร
 - ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเขตชานเมือง

๖.๓ กลุ่มงานนิเทศการศึกษา

๖.๔ งานกิจการโรงเรียน

- โรงเรียนเทศบาลวัดธรรมนิมิต (พ่อค้าอุทิศ)
- โรงเรียนเทศบาลวัดประทุมคณาวาส (นิพัทธ์หรือณสุตร์)
- โรงเรียนเทศบาลวัดป้อมแก้ว (อัครพงศ์ชนูปถัมภ์)
- โรงเรียนเทศบาลวัดใหญ่ (ราชพงษ์)
- โรงเรียนเทศบาลแสงวณิชอุปถัมภ์

๗.กองสวัสดิการสังคม หน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับการจัดทำแผนงานด้านพัฒนาสังคม ด้านสวัสดิการสังคม และด้านสังคมสงเคราะห์ งานพัฒนาระบบ รูปแบบ มาตรการ และวิธีการพัฒนาสังคม การจัดสวัสดิการสังคม และการสังคมสงเคราะห์ที่สอดคล้องกับสภาพปัญหาและความต้องการของประชาชน งานพัฒนาชุมชน งานสำรวจและจัดตั้งคณะกรรมการชุมชน งานจัดระเบียบชุมชน งานส่งเสริมสนับสนุนการจัดสวัสดิการสังคมแก่เด็ก สตรี ผู้สูงอายุ ผู้พิการและผู้ด้อยโอกาส งานฝึกอบรมและเผยแพร่ความรู้เกี่ยวกับการพัฒนาชุมชน งานสังคมสงเคราะห์เด็ก สตรี ผู้สูงอายุ ผู้พิการ ทพพผลภาพ ผู้ด้อยโอกาส ผู้ไร้ที่พึ่ง ผู้ประสบภัย พิบัติต่าง ๆ งานสงเคราะห์เด็กและเยาวชน ผู้พิการทางร่างกายและสมอง งานสงเคราะห์เด็กและเยาวชนผู้ถูกทอดทิ้ง เร่ร่อน ไร้ที่พึ่ง ถูกทำร้ายร่างกาย งานส่งเสริมสวัสดิภาพเด็กและเยาวชนที่ประพฤติดนไม่เหมาะสมแก่วัย งานสงเคราะห์ครอบครัวที่ประสบปัญหาความเดือดร้อนและเผยแพร่ความรู้เกี่ยวกับการดำเนินชีวิตในครอบครัว งานจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ ฯลฯ งานบริการข้อมูล สถิติ ช่วยเหลือให้คำแนะนำทางวิชาการ งานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องและที่ได้รับมอบหมาย โดยกำหนดให้มีฝ่าย/กลุ่มงาน/งานภายใน ดังนี้

๗.๑ ฝ่ายพัฒนาชุมชน

- งานส่งเสริมพัฒนาชุมชน

๗.๒ งานสังคมสงเคราะห์

๗.๓ งานบริหารงานทั่วไป

๘.หน่วยตรวจสอบภายใน มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับการจัดการทำแผนการตรวจสอบภายในประจำปี งานการตรวจสอบความถูกต้องและเชื่อถือได้ของเอกสารการเงิน บัญชี เอกสารการรับจ่ายเงิน ทุกประเภท ตรวจสอบการเก็บรักษาหลักฐานการเงิน การบัญชี งานตรวจสอบการสรรหาพัสดุและทรัพย์สิน การเก็บรักษาพัสดุและทรัพย์สิน งานตรวจสอบการทำประโยชน์จากทรัพย์สินของเทศบาล งานตรวจสอบ ติดตาม และการประเมินผลการดำเนินงานตามแผนงาน โครงการให้เป็นไปตามนโยบาย วัตถุประสงค์ และเป้าหมายที่กำหนดอย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผลและประหยัด งานวิเคราะห์และประเมินความมีประสิทธิภาพ ประหยัด คุ่มค่า ในการใช้ทรัพยากรของส่วนราชการต่าง ๆ งานประเมินการควบคุมภายในของหน่วยรับตรวจ งานรายงานผลการตรวจสอบภายใน งานบริการข้อมูล สถิติ ช่วยเหลือให้คำแนะนำ แนวทางการแก้ไข ปรับปรุงการปฏิบัติแก่หน่วยงานผู้รับตรวจและผู้เกี่ยวข้อง งานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องและที่ได้รับมอบหมาย

ดังนั้น เพื่อให้การปฏิบัติราชการของเทศบาลเมืองสมุทรสงคราม เป็นไปด้วยความเรียบร้อย มีการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน และนำผลการประเมินมาปรับปรุง พัฒนา แก้ไข เพื่อให้มีคุณภาพที่สูงขึ้น และสามารถสนองต่อความต้องการของประชาชนที่มีการเปลี่ยนแปลงไป เทศบาลเมืองสมุทรสงคราม จึงจัดรายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการเทศบาลเมืองสมุทรสงคราม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ขึ้น

๒. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในงานบริการของสังกัดเทศบาลเมืองสมุทรสงคราม ในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านคุณภาพการให้บริการ

๒. เพื่อนำข้อมูลมาวิเคราะห์และพัฒนา ปรับปรุง มาตรฐานการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองสมุทรสงคราม ให้มีประสิทธิภาพและตรงต่อความต้องการของประชาชน

๓. ขอบเขตการประเมิน

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของหน่วยงานในสังกัดเทศบาลเมืองสมุทรสงคราม มีขอบเขตการประเมินดังนี้

๑. ขอบเขตของเนื้อหา สำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการโดยครอบคลุมในประเด็น ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านคุณภาพการให้บริการ

๒. ขอบเขตของประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประชากรในการศึกษาครั้งนี้ คือ ผู้มารับบริการจากเทศบาลเมืองสมุทรสงคราม ในช่วงวันที่ ๑ กรกฎาคม - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๔ โดยมีการเก็บกลุ่มตัวอย่างแบบง่ายจากผู้รับบริการในส่วนราชการ จำนวน ๗ ส่วนราชการ ได้แก่สำนักปลัดเทศบาล กองคลัง กองช่าง กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ (วิชาการและแผนงาน) กองการศึกษา และกองสวัสดิการสังคม จำนวน ๕๕๘ คน

๓. ขอบเขตของระยะเวลา การศึกษาครั้งนี้เริ่มเก็บแบบสอบถาม ในวันที่ ๑ กรกฎาคม - ๑๕ กันยายน ๒๕๖๔ วิเคราะห์และสรุปผลการประเมินวันที่ ๑๖-๒๐ กรกฎาคม ๒๕๖๔

๔. ประโยชน์ของการประเมิน

เพื่อนำผลการประเมินความพึงพอใจไปปรับปรุงเพื่อพัฒนากระบวนการทำงานด้านคุณภาพการให้บริการให้ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการให้มากยิ่งขึ้น

๕. ผลการดำเนินการ

๕.๑ การประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ รวมทุกหน่วยงาน

ตารางที่ ๑ : เพศของผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
เพศชาย	๒๗๘	๔๗.๒๘
เพศหญิง	๓๑๐	๕๒.๗๒
รวม	๕๕๘	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๑ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากเป็นเพศหญิง จำนวน ๓๑๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๒.๗๒ และเป็นเพศชาย จำนวน ๒๗๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๗.๒๘

ตารางที่ ๒ : อายุของผู้ตอบแบบสอบถาม

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๑๑	๒.๔๓
๒๐ - ๓๐ ปี	๔๘	๘.๖๓
๓๑ - ๔๐ ปี	๑๐๑	๑๙.๔๑
๔๑ - ๕๐ ปี	๑๕๙	๒๗.๒๒
๕๑ - ๖๐ ปี	๑๙๑	๒๙.๖๕
มากกว่า ๖๐ ปี	๗๘	๑๒.๖๗
รวม	๕๘๘	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๒ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากเป็นอายุ ๕๑-๖๐ ปี จำนวน ๑๙๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๙.๖๕ รองลงมาคืออายุ ๔๑ - ๕๐ ปี จำนวน ๑๕๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๗.๒๒ มีอายุ ๓๑ - ๔๐ ปี จำนวน ๑๐๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๙.๔๑ มีอายุมากกว่า ๖๐ ปี จำนวน ๗๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๖๗ มีอายุ ๒๐-๓๐ ปี จำนวน ๔๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๘.๖๓ และมีอายุต่ำกว่า ๒๐ ปี จำนวน ๑๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๒.๔๓ ตามลำดับ

ตารางที่ ๓ ระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ประถมศึกษา หรือต่ำกว่า	๗๓	๑๒.๔๑
มัธยมศึกษาตอนต้น	๑๐๗	๑๘.๒๐
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	๑๘๓	๓๑.๑๒
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	๑๙๘	๓๓.๖๗
สูงกว่าระดับปริญญาตรี	๒๗	๔.๕๙
รวม	๕๘๘	๑๐๐

จากตารางที่ ๓ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากจบการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า จำนวน ๑๙๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๖๗ รองลงมาจบการศึกษาระดับอนุปริญญาหรือเทียบเท่า จำนวน ๑๘๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๑๒ การศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน ๑๐๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๒๐ จบการศึกษาประถมศึกษา หรือต่ำกว่า จำนวน ๗๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๔๑ และจบการศึกษาสูงกว่าระดับปริญญาตรี จำนวน ๒๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๔.๕๙ ตามลำดับ

ตารางที่ ๔ หน่วยงานที่ผู้ตอบแบบสอบถามมารับบริการ

งานบริการ	จำนวน	ร้อยละ
สำนักปลัดเทศบาล	๒๘๐	๔๗.๖๒
กองคลัง	๔๕	๗.๖๕
กองช่าง	๖๖	๑๑.๒๒
กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม	๑๐๗	๑๘.๒๐
กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ	๒๑	๓.๕๗
กองสวัสดิการสังคม	๖๙	๑๑.๗๔
รวม	๕๘๘	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๔ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากมารับบริการจากสำนักปลัดเทศบาล จำนวน ๒๘๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๗.๖๒ รองลงมาใช้บริการจากกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม จำนวน ๑๐๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๒๐ มารับบริการจากกองสวัสดิการสังคม จำนวน ๖๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๗๔ มารับบริการจากกองช่าง จำนวน ๖๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๒๒ มารับบริการจากกองคลัง จำนวน ๔๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๗.๖๕ และมารับบริการจากกองยุทธศาสตร์และงบประมาณ จำนวน ๒๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๓.๕๗ ตามลำดับ

ตารางที่ ๕ งานที่ผู้ตอบแบบสอบถามมารับบริการ (หน่วยงานย่อย)

งานบริการ	จำนวน	ร้อยละ
สำนักปลัดเทศบาล		
ฝ่ายการเจ้าหน้าที่	๗๔	๑๒.๕๙
สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลฯ	๑๗๘	๓๐.๒๗
ฝ่ายป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	๑๖	๒.๗๒
ฝ่ายบริหารงานทั่วไป	๔	๐.๖๘
งานนิติการ	๘	๑.๓๖
กองคลัง		
จดทะเบียนพาณิชย์	๓	๐.๕๑
ชำระภาษีที่ดิน-สิ่งปลูกสร้าง	๒๖	๔.๕๒
งานต่อสัญญาเช่าแผงในตลาด	๘	๑.๓๖
อื่นๆ	๘	๑.๓๖
กองช่าง		
ขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร	๕	๐.๘๕
งานโยธา (ถนน/ทางเท้า/ตัดต้นไม้)	๒๔	๔.๐๘
งานไฟฟ้าสาธารณะ	๑๓	๒.๒๑
งานช่างสุขาภิบาล(ท่อระบายน้ำ/ฝาท่อ)	๑๘	๓.๐๖
งานสวนสาธารณะ	๖	๑.๐๓
อื่นๆ	๐	๐.๐๐
กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม		
งานขอใบอนุญาตจำหน่ายสินค้า	๑๒	๒.๐๔
งานรักษาความสะอาด	๑๔	๒.๓๘
งานสัตวแพทย์	๑	๐.๑๗
งานศูนย์บริการสาธารณสุข	๗๘	๑๓.๒๗
อื่นๆ	๒	๐.๓๔
กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ		
งานประชาสัมพันธ์	๑๘	๓.๐๖
งานวิเคราะห์นโยบายและแผนงาน	๓	๐.๕๑
อื่นๆ	๐	๐

งานบริการ	จำนวน	ร้อยละ
กองสวัสดิการสังคม		
งานพัฒนาชุมชน	๒	๐.๓๔
งานสังคมสงเคราะห์	๖๗	๑๑.๓๙
อื่นๆ	๐	๐
รวม	๕๘๘	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๕ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากมารับบริการจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลฯ สำนักปลัดเทศบาล จำนวน ๑๗๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๒๗ รองลงมาใช้บริการจากงานศูนย์บริการสาธารณสุข กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม จำนวน ๗๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๒๗ มารับบริการจากฝ่ายการเจ้าหน้าที่ สำนักปลัดเทศบาล จำนวน ๗๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๕๙ มารับบริการจากงานสังคมสงเคราะห์ กองสวัสดิการสังคม จำนวน ๖๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๓๙ ตามลำดับ

ตารางที่ ๖ ความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ด้านที่ประเมิน	คะแนนเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
ขั้นตอนการให้บริการเข้าใจง่ายไม่ซับซ้อน	๔.๕๔	มากที่สุด
การให้บริการมีความถูกต้องและรวดเร็ว	๔.๕๑	มากที่สุด
ระยะเวลาในการให้บริการเหมาะสมกับลักษณะงาน	๔.๔๗	มากที่สุด
การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลังอย่างยุติธรรม	๔.๔๖	มากที่สุด
รวม	๔.๔๙	มากที่สุด

จากตารางที่ ๖ พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการของผู้รับบริการ ในภาพรวมความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ ๔.๔๙ หรือร้อยละ ๘๙.๘๐ โดยด้านขั้นตอนการให้บริการเข้าใจง่าย ไม่ซับซ้อน มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงที่สุด เท่ากับ ๔.๕๔ หรือร้อยละ ๙๐.๘๐ รองลงมาคือการให้บริการมีความถูกต้องและรวดเร็ว มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๑ หรือร้อยละ ๙๐.๒๐ และระยะเวลาในการให้บริการเหมาะสมกับลักษณะงาน มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๔๗ หรือร้อยละ ๘๙.๔๐ การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลังอย่างยุติธรรม มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๔๖ หรือร้อยละ ๘๙.๒๐ ตามลำดับ

ตารางที่ ๗ ความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ แยกตามหน่วยงาน

ด้านที่ประเมิน	สำนักปลัด	คลัง	ช่าง	สาธารณสุข	ยุทธศาสตร์	สวัสดิการฯ
ขั้นตอนการให้บริการเข้าใจง่ายไม่ซับซ้อน	๔.๖๔	๔.๒๒	๔.๒๖	๔.๕๐	๔.๖๒	๔.๖๒
การให้บริการมีความถูกต้องและรวดเร็ว	๔.๕๙	๔.๒๔	๔.๒๑	๔.๕๐	๔.๖๒	๔.๖๑
ระยะเวลาในการให้บริการเหมาะสมกับลักษณะงาน	๔.๕๖	๔.๒๐	๔.๑๔	๔.๔๓	๔.๕๗	๔.๕๗
การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลังอย่างยุติธรรม	๔.๕๖	๔.๒๗	๔.๐๘	๔.๔๐	๔.๕๗	๔.๖๑
รวม	๔.๕๙	๔.๒๓	๔.๑๗	๔.๔๖	๔.๖๐	๔.๖๐

จากตารางที่ ๗ พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการของผู้รับบริการของกองยุทธศาสตร์และงบประมาณ และกองสวัสดิการสังคม มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ ๔.๖๐ หรือร้อยละ ๙๒.๐๐ รองลงมาคือสำนักปลัดเทศบาล มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ ๔.๕๙ หรือร้อยละ ๙๑.๘๐ กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ ๔.๔๖ หรือร้อยละ ๘๙.๒๐ กองคลัง มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ ๔.๒๓ หรือร้อยละ ๘๔.๖๐ และกองช่าง มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ ๔.๑๗ หรือร้อยละ ๘๓.๓๐

ตารางที่ ๘ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านที่ประเมิน	คะแนนเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
เจ้าหน้าที่บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	๔.๔๐	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่ดูแล เอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจบริการ	๔.๔๔	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ หรือตอบข้อซักถามเป็นอย่างดี	๔.๔๐	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานอย่างเสมอภาค เท่าเทียม ไม่เลือกปฏิบัติ	๔.๔๕	มากที่สุด
รวม	๔.๔๒	มากที่สุด

จากตารางที่ ๘ พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านกระบวนการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในภาพรวม ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ ๔.๔๒ หรือร้อยละ ๘๘.๔๐ โดยด้านเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานอย่างเสมอภาค เท่าเทียม ไม่เลือกปฏิบัติ มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ ๔.๔๕ หรือร้อยละ ๘๙.๐๐ รองลงมาคือเจ้าหน้าที่ดูแล เอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจบริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๔๔ หรือร้อยละ ๘๘.๘๐ เจ้าหน้าที่บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๔๐ หรือร้อยละ ๘๘.๐๐ การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลังอย่างยุติธรรม มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๔๐ หรือ ร้อยละ ๘๘.๐๐ ตามลำดับ

ตารางที่ ๙ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ แยกตามหน่วยงาน

ด้านที่ประเมิน	สำนักปลัด	คลัง	ช่าง	สาธารณสุข	ยุทธศาสตร์	สวัสดิการฯ
เจ้าหน้าที่บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	๔.๔๒	๔.๒๔	๔.๐๘	๔.๔๔	๔.๖๒	๔.๕๘
เจ้าหน้าที่ดูแล เอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจบริการ	๔.๕๕	๔.๒๐	๔.๐๖	๔.๔๐	๔.๖๒	๔.๕๕
เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ หรือตอบข้อซักถามเป็นอย่างดี	๔.๕๓	๔.๐๗	๓.๘๐	๔.๓๙	๔.๕๒	๔.๕๔
เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานอย่างเสมอภาค เท่าเทียม ไม่เลือกปฏิบัติ	๔.๕๘	๔.๑๖	๔.๐๒	๔.๓๘	๔.๕๗	๔.๕๘
รวม	๔.๕๒	๔.๑๗	๓.๙๙	๔.๔๐	๔.๕๘	๔.๕๖

จากตารางที่ ๙ พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของกองยุทธศาสตร์และงบประมาณ มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ ๔.๕๘ หรือร้อยละ ๙๑.๖๐ กองสวัสดิการสังคม มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ ๔.๕๖ หรือร้อยละ ๙๑.๒๐ รองลงมาคือสำนักปลัดเทศบาล มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ ๔.๕๒ หรือร้อยละ

๙๐.๔๐ กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ ๔.๔๐ หรือร้อยละ ๘๘.๐๐ กองคลัง มีความพึงพอใจระดับมาก มีค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ ๔.๑๗ หรือร้อยละ ๘๓.๔๐ และกองช่าง มีความพึงพอใจระดับมาก มีค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ ๓.๙๙ หรือร้อยละ ๗๙.๘๐

ตารางที่ ๑๐ ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านที่ประเมิน	คะแนนเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
มีที่นั่งรอการให้บริการพอเพียง	๔.๔๒	มากที่สุด
สถานที่ให้บริการเป็นสัดส่วน ชัดเจน	๔.๔๔	มากที่สุด
สถานที่ให้บริการสะอาดเป็นระเบียบ	๔.๔๒	มากที่สุด
มีความชัดเจนของป้ายบอกทางและสถานที่ให้บริการ	๔.๓๖	มากที่สุด
รวม	๔.๔๑	มากที่สุด

จากตารางที่ ๑๐ พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านกระบวนการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในภาพรวมความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ ๔.๔๑ หรือร้อยละ ๘๘.๒๐ โดยด้านสถานที่ให้บริการเป็นสัดส่วน ชัดเจน มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงที่สุด เท่ากับ ๔.๔๔ หรือร้อยละ ๘๘.๘๐ รองลงมาคือมีที่นั่งรอการให้บริการพอเพียง และสถานที่ให้บริการสะอาดเป็นระเบียบ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๔๒ หรือร้อยละ ๘๘.๔๐ มีความชัดเจนของป้ายบอกทางและสถานที่ให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๓๖ หรือร้อยละ ๘๗.๒๐ ตามลำดับ

ตารางที่ ๑๑ ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านที่ประเมิน	สำนักปลัด	คลัง	ช่าง	สาธารณสุข	ยุทธศาสตร์	สวัสดิการฯ
มีที่นั่งรอการให้บริการพอเพียง	๔.๔๖	๔.๓๖	๔.๐๕	๔.๔๘	๔.๔๘	๔.๕๕
สถานที่ให้บริการเป็นสัดส่วน ชัดเจน	๔.๕๐	๔.๒๗	๔.๑๔	๔.๔๖	๔.๕๒	๔.๕๔
สถานที่ให้บริการสะอาดเป็นระเบียบ	๔.๔๙	๔.๒๑	๔.๑๑	๔.๔๓	๔.๔๘	๔.๕๙
มีความชัดเจนของป้ายบอกทางและสถานที่ให้บริการ	๔.๔๐	๔.๒๐	๔.๐๘	๔.๓๙	๔.๔๘	๔.๕๒
รวม	๔.๔๖	๔.๒๖	๔.๐๙	๔.๔๔	๔.๔๙	๔.๕๕

จากตารางที่ ๑๑ พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของ กองสวัสดิการสังคม มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ ๔.๕๕ หรือร้อยละ ๙๑.๐๐ รองลงมาคือ กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ ๔.๕๙ หรือร้อยละ ๘๙.๘๐ สำนักปลัดเทศบาล มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ ๔.๕๖ หรือร้อยละ ๘๙.๒๐ กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ ๔.๔๘ หรือร้อยละ ๘๘.๘๐ กองคลัง มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ ๔.๒๖ หรือร้อยละ ๘๕.๒๐ และกองช่าง มีความพึงพอใจระดับมาก มีค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ ๔.๐๙ หรือร้อยละ ๘๑.๘๐

ตารางที่ ๑๒ ด้านความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ

ด้านที่ประเมิน	คะแนนเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	๔.๔๙	มากที่สุด
ได้รับบริการที่ครบถ้วนถูกต้อง	๔.๔๙	มากที่สุด
การให้บริการเป็นไปตามกระบวนการ/ขั้นตอนที่กำหนด	๔.๔๘	มากที่สุด
รวม	๔.๔๙	มากที่สุด

จากตารางที่ ๑๒ พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ด้านคุณภาพการให้บริการ ในภาพรวมความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ ๔.๔๙ หรือร้อยละ ๘๙.๘๐ โดยข้อที่มีผลการประเมินสูงสุดคือบริการที่ตรงตามความต้องการ และได้รับการบริการที่ครบถ้วนถูกต้อง มีค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ ๔.๔๙ หรือร้อยละ ๘๙.๘๐ รองลงมาคือการให้บริการเป็นไปตามกระบวนการ/ขั้นตอนที่กำหนด มีค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ ๔.๔๘ หรือร้อยละ ๘๙.๖๐ ตามลำดับ

ตารางที่ ๑๓ ด้านความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ แยกตามหน่วยงาน

ด้านที่ประเมิน	สำนักปลัด	คลัง	ช่าง	สาธารณสุข	ยุทธศาสตร์	สวัสดิการฯ
ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	๔.๖๐	๔.๑๘	๔.๑๑	๔.๔๕	๔.๖๒	๔.๖๒
ได้รับบริการที่ครบถ้วนถูกต้อง	๔.๖๐	๔.๒๗	๔.๐๘	๔.๔๕	๔.๖๒	๔.๕๙
การให้บริการเป็นไปตามกระบวนการ/ขั้นตอนที่กำหนด	๔.๕๙	๔.๒๒	๔.๑๑	๔.๔๕	๔.๖๒	๔.๕๙
รวม	๔.๖๐	๔.๒๒	๔.๑๐	๔.๔๕	๔.๖๒	๔.๖๐

จากตารางที่ ๑๓ พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของกองยุทธศาสตร์และงบประมาณ มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ ๔.๖๒ หรือร้อยละ ๙๒.๔๐ รองลงมาคือสำนักปลัดเทศบาลและกองสวัสดิการสังคม มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ ๔.๖๐ หรือร้อยละ ๙๒.๐๐ กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ ๔.๕๙ หรือร้อยละ ๘๙.๐๐ กองคลัง มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ ๔.๒๒ หรือร้อยละ ๘๔.๔๐ และกองช่าง มีความพึงพอใจระดับมาก มีค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ ๔.๑๐ หรือร้อยละ ๘๒.๐๐

ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นอื่น ๆ

- ควรจัดให้มีช่องทางในการยื่นคำขอรับบริการผ่านระบบออนไลน์ หรือชำระเงินผ่านระบบออนไลน์
- ควรเปิดบริการประชาชนในวันหยุดหรือช่วงพักกลางวัน เพื่อประชาชนจะได้มีความสะดวก
- ควรจัดให้มีป้ายบอกห้องปฏิบัติราชการที่ชัดเจนมากขึ้น
- ควรมีคู่มือประชาชนผู้รับบริการที่เป็นปัจจุบันและครอบคลุมทุกส่วนราชการ