



ประกาศเทศบาลเมืองสมุทรสงคราม
เรื่อง ผลการประเมินทักษะการทำงานเป็นทีม การสื่อสาร ผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงาน
และความพึงพอใจผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

ตามที่เทศบาลเมืองสมุทรสงคราม ได้กำหนดนโยบายในการพัฒนาบุคลากรให้มีความพร้อมในการปฏิบัติราชการ เพื่อสนองต่อความต้องการของประชาชน โดยการสร้างทีมงานที่มีประสิทธิภาพ และกำหนดให้มีการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ จุดรับบริการ เพื่อนำผลการประเมินมาปรับใช้ในการพัฒนาการบริการของเทศบาลเมืองสมุทรสงคราม โดยประเมินผ่าน Google Form ตั้งแต่วันที่ ๑๕ สิงหาคม - ๑๕ กันยายน ๒๕๖๖ โดยมีผู้ร่วมประเมินแบ่งเป็นบุคลากรในสังกัดเทศบาล จำนวน ๑๓๓ คน ประเมินเกี่ยวกับกระบวนการทำงานเป็นทีม การสื่อสาร และผลสัมฤทธิ์ของหน่วยงาน และประชาชนผู้รับบริการ จำนวน ๒๑๒ คน ประเมินความพึงพอใจเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน เพื่อนำข้อมูลการประเมินจากมุมมองต่างๆ มาวิเคราะห์ผล และกำหนดมาตรการในการปฏิบัติงาน โดยนำผลการประเมินมาใช้เพื่อขับเคลื่อนงาน นั้น

บัดนี้ การจัดทำสรุปผลการประเมินทักษะการทำงานเป็นทีม การสื่อสาร ผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงาน และความพึงพอใจผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ได้เสร็จสิ้นแล้ว โดยมีผลการประเมิน ดังนี้

๑. การประเมินกระบวนการทำงานเป็นทีม การสื่อสารภายในหน่วยงานและผลสัมฤทธิ์ของหน่วยงาน จากมุมมองของบุคลากรภายในหน่วยงาน เฉลี่ยอยู่ในระดับมาก มีค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ ๓.๙๓ หรือร้อยละ ๗๘.๖๐ โดยมีหน่วยงานที่มีผลการประเมินสูงสุด ๓ ลำดับคือ

๑.๑ กองสวัสดิการสังคม อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ ๔.๔๒ หรือร้อยละ ๘๘.๔๐

๑.๒ กองการเจ้าหน้าที่ อยู่ในระดับมาก มีค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ ๔.๐๒ หรือร้อยละ ๘๐.๔๐

๑.๓ กองช่าง อยู่ในระดับมาก มีค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ ๓.๙๓ หรือร้อยละ ๗๘.๖๐

๒. การประเมินกระบวนการทำงานเป็นทีม การสื่อสารภายในหน่วยงานและผลสัมฤทธิ์ของหน่วยงาน จากมุมมองของบุคลากรต่างหน่วยงาน เฉลี่ยอยู่ในระดับมาก มีค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ ๓.๖๒ หรือร้อยละ ๗๒.๔๐ โดยมีหน่วยงานที่มีผลการประเมินสูงสุด ๓ ลำดับคือ

๒.๑ กองการเจ้าหน้าที่ อยู่ในระดับมาก มีค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ ๓.๘๒ หรือร้อยละ ๗๖.๔๐

๒.๒ กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ อยู่ในระดับมาก มีค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ ๓.๗๙ หรือร้อยละ ๗๕.๘๐

๒.๓ สำนักปลัดเทศบาล และกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม อยู่ในระดับมาก มีค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ ๓.๗๑ หรือร้อยละ ๗๔.๒๐

๓. การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ มีระดับความพึงพอใจต่อการบริการของเทศบาล อยู่ในระดับมาก มีค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ ๓.๙๘ หรือร้อยละ ๗๙.๘๐

๓.๑ ผลการประเมินแยกตามหน่วยงาน

๓.๑.๑ กองการเจ้าหน้าที่ มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ ๔.๓๙ หรือร้อยละ ๘๗.๘๐

๓.๑.๒ สำนักปลัดเทศบาล มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๒๖ หรือร้อยละ ๘๕.๒๐

๓.๑.๓ กองคลัง มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๑๒ หรือร้อยละ ๘๒.๔๐

๓.๒ ผลการประเมินแยกตามประเภทการประเมิน

๓.๒.๑ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ ๔.๐๑ หรือร้อยละ ๘๐.๒๐

๓.๒.๒ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๐๒ หรือร้อยละ ๘๐.๔๐

๓.๒.๓ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๘๙ หรือร้อยละ ๗๗.๘๐

รายละเอียดตามเอกสารแนบท้ายประกาศนี้

จึงประกาศมาให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๑๗ กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๖



(นายสมชาย ตันประเสริฐ)

นายกเทศมนตรีเมืองสมุทรสงคราม

**แบบรายงานสรุปการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการทำงานเป็นทีมของบุคลากรกับความพึงพอใจ
ของผู้รับบริการเทศบาลเมืองสมุทรสงคราม
จังหวัดสมุทรสงคราม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖**

๑. ที่มาและความสำคัญ

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดหลักเกณฑ์ในการปฏิบัติราชการโดยคำนึงถึงประโยชน์สุขของประชาชน การบริหารราชการเกิดผลสัมฤทธิ์ และเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐและต้องตอบสนองความต้องการของประชาชนในการอำนวยความสะดวก ในการให้บริการ ลดขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เกินความจำเป็นเพื่อให้เกิดความคล่องตัวและรวดเร็ว ในการปฏิบัติ ราชการ รวมทั้งมีการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างต่อเนื่อง และในการประเมินผลการปฏิบัติราชการนั้น ต้องให้เป็นไปตามหมวดที่ ๘ ของพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ที่กำหนดให้ส่วนราชการมีการประเมินผลการปฏิบัติราชการโดยจัดให้มี คณะผู้ประเมินอิสระดำเนินการ ประเมินผลการปฏิบัติราชการของส่วนราชการเกี่ยวกับสัมฤทธิ์ผลของภารกิจ คุณภาพการให้บริการ ความพึงพอใจ ของประชาชนผู้รับบริการ ความคุ้มค่าในการบริการ ประกอบกับกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น กำหนดให้มีการ ประเมินประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (Local Performance Assessment : LPA) ในด้านการ บริหารจัดการที่ดี การประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (Citizen Feedback)

และตามผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment: ITA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ มีคะแนนในภาพรวมอยู่ที่ ๙๒.๙๒ คะแนน อยู่ในระดับผ่านและบรรลุค่าเป้าหมาย คือ มีผลการประเมิน ITA ในภาพรวม ๘๕ คะแนนขึ้นไป แต่มี คะแนนรายเครื่องมือ EIT ส่วนที่ ๒ มีผลคะแนนน้อยกว่า ๘๕ คะแนน ซึ่งผ่านค่าเป้าหมายตามแผนแม่บทภายใต้ ยุทธศาสตร์ชาติ ประเด็นการต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ที่มีเป้าหมายหลักเพื่อให้หน่วยงานภาครัฐมีความ โปร่งใส ปลอดการทุจริตและประพฤติมิชอบ ผู้ประเมินได้มีข้อเสนอแนะให้เทศบาลเมืองสมุทรสงคราม พัฒนาและ สร้างการรับรู้ภายในหน่วยงาน คือ

๑. พัฒนาวิธีการเผยแพร่และประชาสัมพันธ์แผนการดำเนินงานและแผนการใช้จ่ายงบประมาณ ประจำปี โดยอาจพิจารณาจัดประชุมชี้แจงแผนการใช้จ่ายงบประมาณประจำปีให้แก่บุคลากรภายในหน่วยงาน หรือ อาจจัดทำในสื่อประชาสัมพันธ์ในรูปแบบการสรุปข้อมูล หรืออินโฟกราฟิก หรือข่าวประชาสัมพันธ์ภายใน และเผยแพร่ ให้บุคลากรภายในหน่วยงานได้รับทราบอย่างทั่วถึงผ่านช่องทางการสื่อสารต่าง ๆ เช่น ช่องทางออนไลน์ (Line, Facebook) หรือบอร์ดประชาสัมพันธ์ เป็นต้น รวมทั้งจัดให้บุคลากรภายในหน่วยงานได้มีส่วนร่วมในการจัดทำ แผนการดำเนินงานและแผนการใช้จ่ายงบประมาณ หรือมีส่วนร่วมในกระบวนการกำกับติดตามแผนการดำเนินงาน และแผนการใช้จ่ายงบประมาณให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ เพื่อให้บุคลากรได้เข้ามามีส่วนร่วมให้เป็นไปตาม วัตถุประสงค์ มีความคุ้มค่า และเกิดผลประโยชน์สูงสุดต่อประชาชน

๒. กำหนดนโยบายหรือแผนการบริหารทรัพยากรและพัฒนาทรัพยากรบุคคลที่มุ่งเน้นการแก้ไขปัญหา เกี่ยวกับมอบหมายงานตามตำแหน่งหน้าที่ หรือประเมินผลการปฏิบัติงาน หรือคัดเลือกผู้เข้ารับการฝึกอบรม ศึกษา ดูงาน หรือให้ทุนการศึกษาอย่างไม่เป็นธรรม และกำกับติดตามการขับเคลื่อนนโยบายหรือแผนดังกล่าวอย่างต่อเนื่อง

๓. กำหนดหรือระบุแนวทางการใช้ทรัพย์สินของราชการไว้ในคู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงาน โดยมีการ ตรวจสอบวัสดุและครุภัณฑ์ในแต่ละส่วนงานเป็นระยะ พร้อมทั้ง ประชาสัมพันธ์คู่มือ หรือแนวทางดังกล่าวให้บุคลากร ถือปฏิบัติอย่างเคร่งครัดและกำชับให้บุคลากรภายในหน่วยงานมีการขออนุญาตในการยืมทรัพย์สินอย่างถูกต้อง และ ควรสร้างจิตสำนึกที่ดีในการรับผิดชอบงานต่อหน้าที่เพื่อให้เกิดการแยกแยะระหว่างผลประโยชน์ส่วนตนและ ผลประโยชน์ส่วนรวม รวมถึงการเสริมสร้างจิตสำนึกการเป็นเจ้าหน้าที่ของรัฐที่ดีตามมาตรฐานทางจริยธรรม

๔. จัดกิจกรรมเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจ หรือจัดการฝึกอบรมที่มีสาระด้านมาตรฐานทางจริยธรรม และประมวลจริยธรรมของเจ้าหน้าที่ของรัฐในหลักสูตร

ข้อเสนอเกี่ยวกับการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก (External Integrity and Transparency Assessment: EIT) ได้แก่

๑. วิเคราะห์ว่าภารกิจหรือบริการใดภายในหน่วยงานที่เกิดการให้บริการแก่ผู้ที่มาติดต่อหรือรับบริการ อย่างไม่เท่าเทียมกัน จากนั้นจึงพัฒนาช่องทางการให้บริการในรูปแบบออนไลน์ หรือ E-Service เพื่อลดการใช้ดุลย พินิจหรือการเลือกปฏิบัติในภารกิจหรือบริการนั้น ๆ ซึ่งจะช่วยสร้างความเท่าเทียมในการดำเนินงานและช่วยให้เกิด ความสะดวกรวดเร็วมากยิ่งขึ้น นอกจากนี้ หน่วยงานควรระบุขั้นตอนที่ใช้ในการปฏิบัติงานหรือการให้บริการไว้ในคู่มือ หรือมาตรฐานการปฏิบัติงาน หรือคู่มือการให้บริการ โดยละเอียด หรืออาจจัดทำเป็นสื่อรูปแบบต่าง ๆ เช่น แผ่นพับ อินโฟกราฟิก ป้ายประชาสัมพันธ์ เป็นต้น แล้วเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ให้แก่ผู้รับบริการหรือผู้มาติดต่อราชการ ได้รับทราบ

๒. ควรมีการเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ผ่านช่องทางที่หลากหลายและอำนวยความสะดวก ในการเข้าใช้งาน โดยดำเนินการปรับปรุงข้อมูลพื้นฐานในเว็บไซต์ของหน่วยงานให้มีความครบถ้วน เป็นปัจจุบัน

๓. ควรมอบหมายผู้รับผิดชอบในการสื่อสารตอบข้อซักถาม หรือให้คำอธิบายผ่านช่องทางการติดต่อ - สอบถามข้อมูล ให้มีความชัดเจนมากขึ้น รวมทั้ง ควรสื่อสารข้อมูลที่มีความชัดเจน เข้าใจง่ายผ่านเครือข่ายสังคม ออนไลน์ เช่น Facebook Twitter หรือ Instagram เป็นต้น นอกจากนี้ ควรเผยแพร่ช่องทางดังกล่าวในจุดที่ บุคคลภายนอก สามารถสังเกตเห็นได้ง่าย

๔. มีการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการและนำผลการสำรวจฯ มาปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพ การปฏิบัติงานหรือการให้บริการ

๕. ควรเปิดโอกาสให้บุคคลภายนอก เข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงานตามภารกิจของหน่วยงาน ผ่าน การดำเนินการ โครงการ หรือกิจกรรมต่าง ๆ และเผยแพร่ผลการเปิดโอกาสให้บุคคลภายนอกเข้ามามีส่วนร่วมกับ หน่วยงานให้สาธารณชนรับทราบด้วย

๖. ควรปรับปรุงคู่มือการปฏิบัติงานหรือมาตรฐานการปฏิบัติงาน และคู่มือหรือมาตรฐานการให้บริการ โดยมุ่งเน้นการอำนวยความสะดวกและการลดขั้นตอนการปฏิบัติงานเพื่อให้ผู้มาติดต่อหรือรับบริการได้รับบริการที่ รวดเร็วกว่าที่ผ่านมา นอกจากนี้ หน่วยงานอาจเผยแพร่ผลการดำเนินงานที่แสดงให้เห็นถึงการปรับปรุง พัฒนาอย่าง ชัดเจน ให้ประชาชนรับทราบในรูปแบบต่าง ๆ เช่น รายงานผลการดำเนินงานประจำปีข่าวประชาสัมพันธ์ แผ่นพับ อินโฟกราฟิก ป้ายประชาสัมพันธ์ ผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์ เป็นต้น

ประกอบกับในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ เทศบาลเมืองสมุทรสงคราม ได้กำหนดนโยบาย ในการปรับปรุงการบริหารจัดการภายในองค์กร มุ่งเน้นการนำระบบอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการให้บริการ โดยมีการ รับคำร้องขอบริการผ่านเว็บไซต์เทศบาล แต่พบว่ายังไม่เป็นที่นิยมแพร่หลาย รวมทั้งยังขาดระบบการส่งต่องาน ที่ได้รับ การติดตามและการแจ้งผลการดำเนินงานให้ผู้รับบริการทราบอย่างเป็นรูปธรรม จึงมีการจัดการฝึกอบรมและ ศึกษาดูงานเพื่อกระตุ้นและสร้างแรงบันดาลใจในการขับเคลื่อนการใช้เทคโนโลยีและอยู่ระหว่างการดำเนินการจัดหา ระบบเพื่อรองรับงานดังกล่าว

นอกจากนั้นในช่วงปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ เทศบาลเมืองสมุทรสงคราม ได้มีการเปลี่ยนแปลง โครงสร้างของเทศบาล จึงทำให้มีปัญหาความซ้ำซ้อนของงานภายในหน่วยงานและระหว่างหน่วยงาน ส่งผลกระทบต่อ การสื่อสาร การทำงานร่วมกัน มีอัตราการลาออก โอน ย้าย สูงขึ้น จึงมีนโยบายในการจัดการฝึกอบรมเพื่อเพิ่ม ทักษะการทำงานเป็นทีม การสื่อสาร และการให้บริการประชาชน เมื่อเดือนมกราคม ๒๕๖๖ เพื่อเตรียมความพร้อม และพัฒนาบุคลากรในสังกัด ให้สามารถรองรับการปฏิบัติงานในศตวรรษที่ ๒๑ ผ่านการทำงานเป็นทีม การสร้าง ความพึงพอใจของผู้รับบริการ รวมถึงการนำระบบเทคโนโลยีมาใช้ในการปฏิบัติงาน ซึ่งปัจจุบันอยู่ในช่วงของการ ติดตามผลสำเร็จของการดำเนินงานตามโครงการฯ

และตามประกาศประกาศเทศบาลเมืองสมุทรสงคราม เรื่อง การปรับปรุงแผนอัตรากำลัง ๓ ปี (พ.ศ.๒๕๖๔-๒๕๖๖) ฉบับเพิ่มเติม ฉบับที่ ๓ ประกาศ ณ วันที่ ๒๘ มิถุนายน ๒๕๖๕ กำหนดให้มีส่วนราชการ จำนวน ๘ ส่วนราชการ และ ๑ หน่วย ประกอบด้วย

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

๑.๑ ฝ่ายปกครอง ประกอบด้วย

- งานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน

๑.๒ ฝ่ายป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ประกอบด้วย

- งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
- งานรักษาความสงบ

๑.๓ ฝ่ายบริหารงานทั่วไป ประกอบด้วย

- งานกิจการคณะผู้บริหาร
- งานบริหารงานทั่วไป

๑.๔ 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 งานควบคุมการ

ก่อสร้างและซ่อมบำรุง 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 งานสัตวแพทย์ งานศึกษา ค้นคว้า วิจัย วิเคราะห์ที่กำหนดมาตรการและแผนดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อม การประเมินผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อม การเฝ้าระวังและตรวจสอบคุณภาพสิ่งแวดล้อม งานส่งเสริมสนับสนุนด้านสิ่งแวดล้อม งานจัดทำและพัฒนาระบบฐานข้อมูลด้านการจัดการสิ่งแวดล้อม งานรณรงค์และการฝึกอบรมสร้างจิตสำนึกด้านสิ่งแวดล้อม งานวางแผนและจัดทำแผนดำเนินงาน ด้านการเฝ้าระวังควบคุมมลพิษทางน้ำ อากาศ และเสียง งานเฝ้าระวัง บำบัด ตรวจสอบคุณภาพน้ำ อากาศของเสียและสารอันตรายต่าง ๆ งานบริการข้อมูล สถิติ ช่วยเหลือให้คำแนะนำทางวิชาการด้านวิชาการ งานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง และที่ได้รับมอบหมายโดยกำหนดให้มีฝ่าย/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 การจัดทำเทศบัญญัติ งบประมาณรายจ่ายประจำปีและฉบับเพิ่มเติม (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 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 (พ่อคำอุทิศ)
- โรงเรียนเทศบาลวัดประทุมคณาวาส (นิพัทธ์หรือมัสยิด)
- โรงเรียนเทศบาลวัดป้อมแก้ว (อัครพงศ์อนุถัมภ์)
- โรงเรียนเทศบาลวัดใหญ่ (ราชพงษ์)
- โรงเรียนเทศบาลแสงวงนิชอนุถัมภ์

๗.กองสวัสดิการสังคม หน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับการจัดทำแผนงานด้านพัฒนาสังคม ด้านสวัสดิการสังคม และด้านสังคมสงเคราะห์ งานพัฒนาระบบ รูปแบบ มาตรการ และวิธีการพัฒนาสังคม การจัดสวัสดิการสังคม และการสังคมสงเคราะห์ที่สอดคล้องกับสภาพปัญหาและความต้องการของประชาชน งานพัฒนาชุมชน งานสำรวจและจัดตั้งคณะกรรมการชุมชน งานจัดระเบียบชุมชน งานส่งเสริมสนับสนุนการจัดสวัสดิการสังคม แก่เด็ก สตรี ผู้สูงอายุ ผู้พิการและผู้ด้อยโอกาส งานฝึกอบรมและเผยแพร่ความรู้เกี่ยวกับการพัฒนาชุมชน งานสังคมสงเคราะห์เด็ก สตรี ผู้สูงอายุ ผู้พิการ ทูพพลภาพ ผู้ด้อยโอกาส ผู้ไร้ที่พึ่ง ผู้ประสบภัยพิบัติต่าง 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. กองการเจ้าหน้าที่ มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคลของพนักงานเทศบาล

ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา ลูกจ้างประจำ และพนักงานจ้างของเทศบาล งานวิเคราะห์การวางแผน อัตรากำลัง งานจัดตั้งส่วนราชการและการปรับปรุงโครงสร้างส่วนราชการ งานกำหนดตำแหน่งและการปรับปรุงการ กำหนดตำแหน่ง งานการสรรหาเกี่ยวกับการสอบแข่งขัน สอบคัดเลือก การคัดเลือก การย้าย การโอน การรับโอน การคัดเลือกเพื่อรับโอน การบรรจุและแต่งตั้ง งานจัดทำ ควบคุม ตรวจสอบ แก้ไข บันทึกข้อมูลทะเบียนประวัติ งานระบบสารสนเทศข้อมูลบุคลากรท้องถิ่นแห่งชาติ งานประเมินผลการปฏิบัติราชการ งานเกี่ยวกับเงินเดือน ค่าจ้าง และค่าตอบแทน การคัดเลือกเพื่อเลื่อนและแต่งตั้งพนักงานเทศบาลให้ดำรงตำแหน่งในระดับที่สูงขึ้น งานการ ประเมินเพื่อเลื่อนวิทยฐานะข้าราชการครู งานการลาทุกประเภท งานสิทธิสวัสดิการทุกประเภท งานส่งเสริม สนับสนุนการเพิ่มสมรรถภาพในการปฏิบัติงาน งานแผนพัฒนาบุคลากร งานฝึกอบรม งานรักษาวินัย การดำเนินการ ทางวินัย การอุทธรณ์และการร้องทุกข์ การสนับสนุนเสริมสร้างคุณธรรม จริยธรรมและจรรยาบรรณ งานการให้พ้น จากราชการ งานเลขานุการของคณะกรรมการหรือคณะอนุกรรมการเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคล งานบริการ ข้อมูล สถิติ ช่วยเหลือให้คำแนะนำทางวิชาการด้านวิชาการ งานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องและที่ได้รับมอบหมาย โดยกำหนดให้มีฝ่าย/กลุ่มงาน/งานภายใน ดังนี้

๘.๑ ฝ่ายสรรหาและบรรจุแต่งตั้ง

- งานบุคลากรทางการศึกษา
- งานบรรจุแต่งตั้งและอัตรากำลัง
- งานวินัยและส่งเสริมคุณธรรม
- งานบริหารงานทั่วไป

๘.๒ กลุ่มงานสิทธิและสวัสดิการ

๙. หน่วยตรวจสอบภายใน มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับการจัดการทำแผนการตรวจสอบ

ภายในประจำปี งานการตรวจสอบความถูกต้องและเชื่อถือได้ของเอกสารการเงิน บัญชี เอกสารการรับจ่ายเงินทุก ประเภท ตรวจสอบการเก็บรักษาหลักฐานการเงิน การบัญชี งานตรวจสอบการสรรหาพัสดุและทรัพย์สินการเก็บ รักษาพัสดุและทรัพย์สิน งานตรวจสอบการทำประโยชน์จากทรัพย์สินของเทศบาล งานตรวจสอบ ติดตามและการ ประเมินผลการดำเนินงานตามแผนงาน โครงการให้เป็นไปตามนโยบาย วัตถุประสงค์ และเป้าหมายที่กำหนดอย่างมี ประสิทธิภาพ ประสิทธิผลและประหยัด งานวิเคราะห์และประเมินความมีประสิทธิภาพ ประหยัด คุ่มค่า ในการใช้ ทรัพยากรของส่วนราชการต่าง ๆ งานประเมินการควบคุมภายในของหน่วยรับตรวจ งานรายงานผลการตรวจสอบ ภายใน งานบริการข้อมูล สถิติ ช่วยเหลือให้คำแนะนำแนวทางการแก้ไข ปรับปรุงการปฏิบัติแก่หน่วยงานผู้รับตรวจ และผู้เกี่ยวข้อง งานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องและที่ได้รับมอบหมาย

ดังนั้น เพื่อให้การปฏิบัติราชการของเทศบาลเมืองสมุทรสงคราม เป็นไปด้วยความเรียบร้อย มีการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน และนำผลการประเมินมาปรับปรุง พัฒนา แก้ไข เพื่อให้มีคุณภาพที่สูงขึ้น และสามารถสนองต่อความต้องการของประชาชนที่มีการเปลี่ยนแปลงไป เทศบาลเมืองสมุทรสงคราม จึงจัดให้ มีการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการทำงานเป็นทีมของบุคลากรกับความพึงพอใจ ของผู้รับบริการเทศบาลเมือง สมุทรสงคราม จังหวัดสมุทรสงคราม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ โดยจัดการเก็บข้อมูลจาก ๒ ส่วนคือการเก็บ ข้อมูลของบุคลากรภายในหน่วยงาน เพื่อศึกษาถึงลักษณะการทำงานเป็นทีม การสื่อสาร และผลสัมฤทธิ์ของ หน่วยงาน และการจัดเก็บข้อมูลของผู้รับบริการเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยกำหนดแบบฟอร์มการ ประเมินและประเมินผ่านโปรแกรม Google Form ในระหว่างวันที่ ๑๕ สิงหาคม – ๑๕ กันยายน ๒๕๖๖

โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด จำนวน ๓๔๕ คน แบ่งเป็นบุคลากรภายใน จำนวน ๑๓๓ คน และผู้รับบริการ จำนวน ๒๑๒ คน และนำข้อมูลมาวิเคราะห์ผลการประเมิน ในวันที่ ๑๖-๑๘ กันยายน ๒๕๖๖ เพื่อใช้เป็นข้อมูล ในการดำเนินการปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติงานของบุคลากร ให้พร้อมต่อการให้บริการประชาชนให้มีประสิทธิภาพ และตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ

๒. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้ทราบถึงมุมมอง ทศนคติของบุคลากรภายในหน่วยงานและระหว่างหน่วยงานภายในถึง ทักษะการทำงานเป็นทีม การสื่อสาร และผลสัมฤทธิ์ของหน่วยงาน

๒. เพื่อให้ทราบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในงานบริการของสังกัดเทศบาลเมือง สมุทรสงคราม ในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

๓. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบผลการประเมินทักษะการทำงานเป็นทีม การสื่อสาร และผลสัมฤทธิ์การ ทำงานของหน่วยงาน และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีผู้เข้ารับการพัฒนาทักษะการทำงานเป็นทีม มากกว่า ๑ ใน ๔ ของบุคลากรทั้งหมดกับหน่วยงานที่มีผู้เข้ารับการทักษะการทำงานเป็นทีมน้อยกว่า ๑ ใน ๔ ของบุคลากรทั้งหมด

๔. เพื่อนำข้อมูลมาวิเคราะห์และพัฒนา ปรับปรุง มาตรฐานการให้บริการสาธารณะของเทศบาล เมืองสมุทรสงคราม ให้มีประสิทธิภาพและตรงต่อความต้องการของประชาชน

๓. ขอบเขตการประเมิน

การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการทำงานเป็นทีมของบุคลากรกับความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ เทศบาลเมืองสมุทรสงคราม จังหวัดสมุทรสงคราม มีขอบเขตการประเมินดังนี้

๑. ขอบเขตของเนื้อหา แบ่งเนื้อหาออกเป็น ๒ ส่วน ได้แก่

๑.๑ สสำรวจความเห็นของบุคลากรภายในหน่วยงานและระหว่างหน่วยงานภายในถึงทักษะการ ทำงานเป็นทีม การสื่อสาร และผลสัมฤทธิ์ของหน่วยงาน

๑.๒ สสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการโดยครอบคลุมในประเด็น ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

๒. ขอบเขตของประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประชากรในการศึกษาคั้งนี้ คือ

๒.๑ เก็บข้อมูลจากบุคลากรภายในหน่วยงาน จำนวน ๘ ส่วนราชการ และ ๑ หน่วย ได้แก่ สำนักปลัดเทศบาล กองคลัง กองช่าง กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ กองการศึกษา กองสวัสดิการสังคม กองการเจ้าหน้าที่ และหน่วยตรวจสอบภายใน โดยมีการเก็บกลุ่มตัวอย่าง แบบง่าย ในช่วงวันที่ ๑๕ สิงหาคม ๒๕๖๖ -๑๕ กันยายน ๒๕๖๖ จำนวน ๑๓๓ คน

๒.๒ เก็บข้อมูลจากผู้มารับบริการ จากเทศบาลเมืองสมุทรสงคราม โดยมีการเก็บกลุ่มตัวอย่าง แบบง่ายจากผู้รับบริการในส่วนราชการ จำนวน ๘ ส่วนราชการ ในช่วงวันที่ ๑๕ สิงหาคม ๒๕๖๖ -๑๕ กันยายน ๒๕๖๖ จำนวน ๒๑๒ คน

๔. สมมติฐานการวิจัย

๔.๑ หน่วยงานที่มีบุคลากรเข้ารับการอบรมเพิ่มทักษะการทำงานเป็นทีมของเทศบาลมากกว่า ๑ ใน ๔ ของบุคลากรทั้งหมด จะมีทักษะการทำงาน การสื่อสาร ผลสัมฤทธิ์การทำงาน สูงกว่าหน่วยงานที่เข้ารับการ อบรมน้อยกว่า ๑ ใน ๔ ของบุคลากรทั้งหมด

๔.๒ หน่วยงานที่มีการเข้ารับการอบรมเพิ่มทักษะการทำงานเป็นทีมของเทศบาลมากกว่า ๑ ใน ๔ ของบุคลากรทั้งหมด จะมีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการสูงกว่าส่วนราชการที่เข้ารับการอบรม น้อยกว่า ๑ ใน ๔ ของบุคลากรทั้งหมด

๔.๓ บุคลากรภายในหน่วยงาน จะมีมุมมองเกี่ยวกับทักษะการทำงานเป็นทีม การสื่อสาร และ ผลสัมฤทธิ์ของหน่วยงานต้นสังกัด สูงกว่ามุมมองของบุคลากรต่างหน่วยงาน

๕. ประโยชน์ของการประเมิน

๕.๑ เพื่อนำผลการประเมินทักษะการทำงานเป็นทีม มาวางแผนในการพัฒนาบุคลากรเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน

๕.๒ เพื่อนำผลการประเมินความพึงพอใจ มาปรับปรุงเพื่อพัฒนากระบวนการทำงาน ด้านคุณภาพการให้บริการให้ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการให้มากยิ่งขึ้น

๖. ผลการสำรวจเกี่ยวกับทักษะการทำงานเป็นทีมและผลสัมฤทธิ์ของหน่วยงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

ตารางที่ ๑ : เพศของผู้ตอบแบบสอบถาม

| เพศ | จำนวน | ร้อยละ |
|---------|-------|--------|
| เพศชาย | ๕๑ | ๓๘.๖๔ |
| เพศหญิง | ๘๒ | ๖๑.๓๖ |
| รวม | ๑๓๓ | ๑๐๐.๐๐ |

จากตารางที่ ๑ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากเป็นเพศหญิง จำนวน ๘๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๑.๓๖ และเป็นเพศชาย จำนวน ๕๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๘.๖๔

ตารางที่ ๒ : ตำแหน่งผู้ตอบแบบสอบถาม

| ตำแหน่ง | จำนวน | ร้อยละ |
|--------------------------------|-------|--------|
| พนักงานเทศบาล/พนักงานครูเทศบาล | ๖๘ | ๕๑.๑๓ |
| ลูกจ้างประจำ | ๒ | ๑.๕๐ |
| พนักงานจ้างตามภารกิจ | ๒๙ | ๒๑.๘๑ |
| พนักงานจ้างทั่วไป | ๓๔ | ๒๕.๕๖ |
| รวม | ๑๓๓ | ๑๐๐.๐๐ |

จากตารางที่ ๒ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากเป็นพนักงานเทศบาล/พนักงานครูเทศบาล จำนวน ๖๘คน คิดเป็นร้อยละ ๕๑.๑๓ รองลงมาเป็นพนักงานจ้างทั่วไป จำนวน ๓๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๕๖ เป็นพนักงานจ้างตามภารกิจ จำนวน ๒๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๘๑ และลูกจ้างประจำ จำนวน ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๑.๕๐ ตามลำดับ

ตารางที่ ๓ : อายุของผู้ตอบแบบสอบถาม

| อายุ | จำนวน | ร้อยละ |
|---------------|-------|--------|
| ต่ำกว่า ๒๐ ปี | - | ๐.๐๐ |
| ๒๐ - ๓๐ ปี | ๓๑ | ๒๓.๓๑ |
| ๓๑ - ๔๐ ปี | ๒๓ | ๑๗.๒๙ |
| ๔๑ - ๕๐ ปี | ๔๒ | ๓๑.๕๘ |
| ๕๑ - ๖๐ ปี | ๓๔ | ๒๕.๕๗ |
| มากกว่า ๖๐ ปี | ๓ | ๒.๒๕ |
| รวม | ๑๓๓ | ๑๐๐.๐๐ |

จากตารางที่ ๓ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมาก มีอายุ ๔๑-๕๐ ปี จำนวน ๔๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๕๘ รองลงมา มีอายุ ๕๑ - ๖๐ ปี จำนวน ๓๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๕๗ มีอายุ ๒๐ - ๓๐ ปี จำนวน ๓๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๓.๓๑ มีอายุ ๓๑ - ๔๐ ปี จำนวน ๒๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๒๙ และมีอายุมากกว่า ๖๐ ปี จำนวน ๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๒.๒๕ ตามลำดับ

ตารางที่ ๔ ระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม

| ระดับการศึกษา | จำนวน | ร้อยละ |
|------------------------|-------|--------|
| ประถมศึกษา หรือต่ำกว่า | ๖ | ๔.๕๑ |
| มัธยมศึกษาตอนต้น | ๑๕ | ๑๑.๒๘ |
| อนุปริญญาหรือเทียบเท่า | ๑๕ | ๑๑.๒๘ |
| ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า | ๗๖ | ๕๗.๑๔ |
| สูงกว่าระดับปริญญาตรี | ๒๑ | ๑๕.๗๙ |
| รวม | ๑๓๓ | ๑๐๐.๐๐ |

จากตารางที่ ๔ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากจบการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า จำนวน ๗๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๗.๑๔ รองลงมาจบการศึกษา สูงกว่าระดับปริญญาตรี จำนวน ๒๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๗๙ ระดับอนุปริญญาหรือเทียบเท่าและระดับมัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน ๑๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๒๘ และจบการศึกษาประถมศึกษาหรือต่ำกว่า จำนวน ๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๔.๕๑ ตามลำดับ

ตารางที่ ๕ ส่วนราชการที่สังกัด

| สังกัด | จำนวน | ร้อยละ |
|----------------------------|-------|--------|
| สำนักปลัดเทศบาล | ๒๔ | ๑๘.๐๕ |
| กองคลัง | ๑๘ | ๑๓.๕๓ |
| กองช่าง | ๑๒ | ๙.๐๒ |
| กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม | ๑๖ | ๑๒.๐๓ |
| กองการศึกษา | ๔๔ | ๓๓.๐๘ |
| กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ | ๗ | ๕.๒๖ |
| กองสวัสดิการสังคม | ๔ | ๓.๐๐ |
| กองการเจ้าหน้าที่ | ๗ | ๕.๒๖ |
| หน่วยตรวจสอบภายใน | ๑ | ๐.๗๕ |
| รวม | ๑๓๓ | ๑๐๐.๐๐ |

จากตารางที่ ๕ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากสังกัดกองการศึกษา จำนวน ๔๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๐๘ รองลงมาสังกัดสำนักปลัดเทศบาล จำนวน ๒๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๐๕ กองคลัง จำนวน ๑๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๕๓ กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม จำนวน ๑๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๐๓ กองช่าง จำนวน ๑๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๙.๐๒ กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ และกองการเจ้าหน้าที่ จำนวน ๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๕.๒๖ กองสวัสดิการสังคม จำนวน ๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๓.๐๐ และหน่วยตรวจสอบภายใน จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๐.๗๕ ตามลำดับ

ตารางที่ ๖ ความเห็นเกี่ยวกับทักษะการทำงานของหน่วยงานในสังกัดเทศบาล จำแนกตามหน่วยงาน

| หน่วยงาน | ระดับความคิดเห็น | | | |
|----------------------------|-------------------|-----------|---------------------|---------|
| | บุคลากรในหน่วยงาน | | บุคลากรต่างหน่วยงาน | |
| | คะแนน | ระดับ | คะแนน | ระดับ |
| สำนักปลัดเทศบาล | ๓.๘๔ | มาก | ๓.๗๑ | มาก |
| กองคลัง | ๓.๕๒ | มาก | ๓.๓๕ | ปานกลาง |
| กองช่าง | ๓.๙๓ | มาก | ๓.๔๐ | ปานกลาง |
| กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม | ๓.๘๔ | มาก | ๓.๗๑ | มาก |
| กองการศึกษา | ๓.๖๘ | มาก | ๓.๕๖ | มาก |
| กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ | ๓.๗๒ | มาก | ๓.๗๙ | มาก |
| กองสวัสดิการสังคม | ๔.๔๒ | มากที่สุด | ๓.๖๔ | มาก |
| กองการเจ้าหน้าที่ | ๔.๐๒ | มาก | ๓.๘๒ | มาก |
| รวม | ๓.๙๓ | มาก | ๓.๖๒ | มาก |

จากตารางที่ ๖ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เห็นว่าหน่วยงานต้นสังกัดมีทักษะการทำงานเป็นทีม การสื่อสารภายในหน่วยงานและผลสัมฤทธิ์ของหน่วยงานอยู่ในระดับมาก มีค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ ๓.๙๓ หรือร้อยละ ๗๘.๖๐ โดยมีหน่วยงานที่มีผลการประเมินสูงสุด ๓ ลำดับคือ กองสวัสดิการสังคม อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ ๔.๔๒ หรือร้อยละ ๘๘.๔๐ กองการเจ้าหน้าที่ อยู่ในระดับมาก มีค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ ๔.๐๒ หรือร้อยละ ๘๐.๔๐ และกองช่าง อยู่ในระดับมาก มีค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ ๓.๙๓ หรือ ร้อยละ ๗๘.๖๐ ตามลำดับ

ส่วนกรณีบุคลากรต่างหน่วยงานเห็นว่าหน่วยงานที่มีทักษะการทำงานเป็นทีม การสื่อสารภายในหน่วยงานและผลสัมฤทธิ์ของหน่วยงาน อยู่ในระดับมาก มีค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ ๓.๖๒ หรือร้อยละ ๗๒.๔๐ โดยมีหน่วยงานที่มีผลการประเมิน สูงสุด ๓ ลำดับ คือ กองการเจ้าหน้าที่ อยู่ในระดับมาก มีค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ ๓.๘๒ หรือร้อยละ ๗๖.๔๐ กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ อยู่ในระดับมาก มีค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ ๓.๗๙ หรือร้อยละ ๗๕.๘๐ และสำนักปลัดเทศบาล และกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม อยู่ในระดับมาก มีค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ ๓.๗๑ หรือร้อยละ ๗๔.๒๐ ตามลำดับ

ตารางที่ ๗ ความเห็นเกี่ยวกับทักษะการทำงานของหน่วยงาน จำแนกตามประเภทตำแหน่ง

| หน่วยงาน | ระดับความคิดเห็น | | | | | | | |
|----------------------------|------------------|---------|--------------|---------|----------------------|---------|-------------------|-------|
| | พนักงานเทศบาล | | ลูกจ้างประจำ | | พนักงานจ้างตามภารกิจ | | พนักงานจ้างทั่วไป | |
| | คะแนน | ระดับ | คะแนน | ระดับ | คะแนน | ระดับ | คะแนน | ระดับ |
| สำนักปลัดเทศบาล | ๓.๖๐ | มาก | ๓.๖๖ | มาก | ๓.๗๕ | มาก | ๓.๙๗ | มาก |
| กองคลัง | ๓.๒๙ | ปานกลาง | ๓.๖๖ | มาก | ๓.๔๐ | ปานกลาง | ๓.๕๐ | มาก |
| กองช่าง | ๓.๓๔ | ปานกลาง | ๒.๕๐ | น้อย | ๓.๕๒ | มาก | ๓.๖๘ | มาก |
| กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม | ๓.๖๓ | มาก | ๓.๕๐ | มาก | ๓.๘๑ | มาก | ๓.๙๔ | มาก |
| กองการศึกษา | ๓.๕๐ | มาก | ๒.๕๙ | น้อย | ๓.๖๒ | มาก | ๓.๙๐ | มาก |
| กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ | ๓.๖๗ | มาก | ๒.๖๖ | ปานกลาง | ๓.๗๙ | มาก | ๔.๐๐ | มาก |
| กองสวัสดิการสังคม | ๓.๖๑ | มาก | ๒.๖๓ | ปานกลาง | ๓.๗๕ | มาก | ๓.๙๕ | มาก |
| กองการเจ้าหน้าที่ | ๓.๗๓ | มาก | ๒.๕๙ | น้อย | ๓.๘๗ | มาก | ๔.๐๒ | มาก |
| รวม | ๓.๕๕ | มาก | ๒.๙๗ | ปานกลาง | ๓.๖๙ | มาก | ๓.๘๗ | มาก |

จากตารางที่ ๗ พบว่าพนักงานเทศบาล เห็นว่า หน่วยงานที่มีทักษะการทำงานเป็นทีม การสื่อสารภายในหน่วยงานและผลสัมฤทธิ์ของหน่วยงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ ๓.๕๕ หรือร้อยละ ๗๑.๐๐ โดยหน่วยงานที่พนักงานเทศบาลเห็นว่ามีทักษะการทำงานเป็นทีม การสื่อสารภายในหน่วยงานและผลสัมฤทธิ์ ของหน่วยงานสูงสุด ๓ ลำดับคือ กองการเจ้าหน้าที่ อยู่ในระดับมาก มีค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ ๓.๗๓ หรือร้อยละ ๗๔.๖๐ กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ อยู่ในระดับมาก มีค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ ๓.๖๗ หรือร้อยละ ๗๓.๔๐ และกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม อยู่ในระดับมาก มีค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ ๓.๖๓ หรือร้อยละ ๗๒.๖๐ ตามลำดับ

ลูกจ้างประจำ เห็นว่า หน่วยงานที่มีทักษะการทำงานเป็นทีม การสื่อสารภายในหน่วยงานและผลสัมฤทธิ์ของหน่วยงาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ ๒.๙๗ หรือร้อยละ ๕๙.๔๐ โดยหน่วยงานที่ลูกจ้างประจำเห็นว่ามีทักษะการทำงานเป็นทีม การสื่อสารภายในหน่วยงานและผลสัมฤทธิ์ ของหน่วยงานสูงสุด ๓ ลำดับคือ สำนักปลัดเทศบาลและกองคลัง อยู่ในระดับมาก มีค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ ๓.๖๖ หรือร้อยละ ๗๓.๒๐ และกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม อยู่ในระดับมาก มีค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ ๓.๕๐ หรือร้อยละ ๗๐.๐๐ ตามลำดับ

พนักงานจ้างตามภารกิจ เห็นว่า หน่วยงานที่มีทักษะการทำงานเป็นทีม การสื่อสารภายในหน่วยงานและผลสัมฤทธิ์ของหน่วยงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ ๓.๙๖ หรือร้อยละ ๗๙.๒๐ โดยหน่วยงานที่พนักงานจ้างตามภารกิจ เห็นว่ามีทักษะการทำงานเป็นทีม การสื่อสารภายในหน่วยงานและผลสัมฤทธิ์ ของหน่วยงานสูงสุด ๓ ลำดับคือ กองการเจ้าหน้าที่ อยู่ในระดับมาก มีค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ ๓.๘๗ หรือร้อยละ ๗๗.๔๐ กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม อยู่ในระดับมาก มีค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ ๓.๘๑ หรือร้อยละ ๗๖.๒๐ และกองยุทธศาสตร์และงบประมาณ อยู่ในระดับมาก มีค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ ๓.๗๙ หรือร้อยละ ๗๕.๘๐ ตามลำดับ

พนักงานจ้างทั่วไป เห็นว่าเห็นว่ามีทักษะการทำงานเป็นทีม การสื่อสารภายในหน่วยงานและผลสัมฤทธิ์ของหน่วยงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ ๓.๘๗ หรือร้อยละ ๗๗.๔๐ โดยหน่วยงานที่พนักงานจ้างทั่วไป เห็นว่ามีทักษะการทำงานเป็นทีม การสื่อสารภายในหน่วยงานและผลสัมฤทธิ์ ของหน่วยงานสูงสุด ๓ ลำดับคือ กองการเจ้าหน้าที่ อยู่ในระดับมาก มีค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ ๔.๐๒ หรือร้อยละ ๘๐.๔๐ กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ อยู่ในระดับมาก มีค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ ๔.๐๐ หรือร้อยละ ๘๐.๐๐ และสำนักปลัดเทศบาล อยู่ในระดับมาก มีค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ ๓.๙๗ หรือร้อยละ ๗๙.๔๐ ตามลำดับ

ตารางที่ ๘ ความเห็นเกี่ยวกับทักษะการทำงานของหน่วยงานอื่นที่มีต่อการดำเนินงานเป็นทีมของสำนักปลัดเทศบาล แยกรายหน่วยงาน

| สังกัด | ระดับความคิดเห็น | |
|----------------------------|------------------|-------|
| | คะแนน | ระดับ |
| กองคลัง | ๓.๘๕ | มาก |
| กองช่าง | ๓.๘๑ | มาก |
| กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม | ๓.๔๙ | มาก |
| กองการศึกษา | ๓.๖๙ | มาก |
| กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ | ๓.๕๓ | มาก |
| กองสวัสดิการสังคม | ๔.๑๗ | มาก |
| กองการเจ้าหน้าที่ | ๓.๔๑ | มาก |
| รวม | ๓.๗๑ | มาก |

จากตารางที่ ๘ พบว่าบุคลากรในหน่วยงานอื่น เห็นว่าสำนักปลัดเทศบาล มีทักษะการทำงานเป็นทีม การสื่อสารภายในหน่วยงานและผลสัมฤทธิ์ของหน่วยงาน อยู่ในระดับมาก มีค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ ๓.๗๑ หรือร้อยละ ๗๔.๒๐ โดยมีหน่วยงานอื่นที่มีระดับความเห็นสูงสุด ๓ ลำดับคือ กองสวัสดิการสังคม เห็นว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ ๔.๑๗ หรือร้อยละ ๘๓.๔๐ รองลงมาคือ กองคลัง เห็นว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ ๓.๘๕ หรือร้อยละ ๘๖.๘๐ และกองช่าง เห็นว่า อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ ๓.๘๑ หรือร้อยละ ๘๖.๒๐ ตามลำดับ

ตารางที่ ๙ ความเห็นเกี่ยวกับทักษะการทำงานของหน่วยงานอื่นที่มีต่อการทำงานเป็นทีมของกองคลัง แยกรายหน่วยงาน

| สังกัด | ระดับความคิดเห็น | |
|----------------------------|------------------|---------|
| | คะแนน | ระดับ |
| สำนักปลัดเทศบาล | ๓.๓๔ | ปานกลาง |
| กองช่าง | ๓.๔๖ | มาก |
| กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม | ๓.๒๓ | ปานกลาง |
| กองการศึกษา | ๓.๒๖ | ปานกลาง |
| กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ | ๓.๐๔ | ปานกลาง |
| กองสวัสดิการสังคม | ๓.๘๘ | มาก |
| กองการเจ้าหน้าที่ | ๓.๒๖ | ปานกลาง |
| รวม | ๓.๓๕ | ปานกลาง |

จากตารางที่ ๙ พบว่าบุคลากรในหน่วยงานอื่น เห็นว่ากองคลัง มีทักษะการทำงานเป็นทีม การสื่อสารภายในหน่วยงานและผลสัมฤทธิ์ของหน่วยงาน อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ ๓.๓๕ หรือร้อยละ ๖๗.๐๐ โดยมีหน่วยงานอื่นที่มีระดับความเห็นสูงสุด ๓ ลำดับคือ กองสวัสดิการสังคม เห็นว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ ๓.๘๘ หรือร้อยละ ๗๗.๖๐ รองลงมาคือกองช่าง เห็นว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ ๓.๔๖ หรือร้อยละ ๖๙.๒๐ และสำนักปลัดเทศบาล เห็นว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ ๓.๓๔ หรือร้อยละ ๖๖.๘๐ ตามลำดับ

ตารางที่ ๑๐ ความเห็นเกี่ยวกับทักษะการทำงานของหน่วยงานอื่นที่มีต่อการทำงานเป็นทีมของกองช่าง แยกรายหน่วยงาน

| สังกัด | ระดับความคิดเห็น | |
|----------------------------|------------------|---------|
| | คะแนน | ระดับ |
| สำนักปลัดเทศบาล | ๓.๓๔ | ปานกลาง |
| กองคลัง | ๓.๖๙ | มาก |
| กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม | ๓.๒๖ | ปานกลาง |
| กองการศึกษา | ๓.๓๖ | ปานกลาง |
| กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ | ๓.๑๓ | ปานกลาง |
| กองสวัสดิการสังคม | ๓.๙๔ | มาก |
| กองการเจ้าหน้าที่ | ๓.๐๕ | ปานกลาง |
| รวม | ๓.๔๐ | ปานกลาง |

จากตารางที่ ๑๐ พบว่าบุคลากรในหน่วยงานอื่น เห็นว่ากองช่าง มีทักษะการทำงานเป็นทีม การสื่อสารภายในหน่วยงานและผลสัมฤทธิ์ของหน่วยงาน อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ ๓.๔๐ หรือร้อยละ ๖๘.๐๐ โดยมีหน่วยงานอื่นที่มีระดับความเห็นสูงสุด ๓ ลำดับคือ กองสวัสดิการสังคม เห็นว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ ๓.๙๔ หรือร้อยละ ๗๘.๘๐ รองลงมาคือกองคลัง เห็นว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ ๓.๖๙ หรือร้อยละ ๗๓.๘๐ และกองการศึกษา เห็นว่า อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ ๓.๓๖ หรือร้อยละ ๖๗.๒๐ ตามลำดับ

ตารางที่ ๑๑ ความเห็นเกี่ยวกับทักษะการทำงานของหน่วยงานอื่นที่มีต่อการทำงานเป็นทีมของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม แยกรายหน่วยงาน

| สังกัด | ระดับความคิดเห็น | |
|--------------------------|------------------|---------|
| | คะแนน | ระดับ |
| สำนักปลัดเทศบาล | ๓.๕๓ | มาก |
| กองคลัง | ๓.๘๔ | มาก |
| กองช่าง | ๓.๘๐ | มาก |
| กองการศึกษา | ๓.๖๕ | มาก |
| กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ | ๓.๓๘ | ปานกลาง |
| กองสวัสดิการสังคม | ๔.๑๗ | มาก |
| กองการเจ้าหน้าที่ | ๓.๖๒ | มาก |
| รวม | ๓.๗๑ | มาก |

จากตารางที่ ๑๑ พบว่าบุคลากรในหน่วยงานอื่น เห็นว่ากองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม มีทักษะการทำงานเป็นทีม การสื่อสารภายในหน่วยงานและผลสัมฤทธิ์ของหน่วยงาน อยู่ในระดับมาก มีค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ ๓.๗๑ หรือร้อยละ ๗๔.๒๐ โดยมีหน่วยงานอื่นที่มีระดับความเห็นสูงสุด ๓ ลำดับคือ กองสวัสดิการสังคม เห็นว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ ๔.๑๗ หรือร้อยละ ๘๓.๔๐ รองลงมาคือกองคลัง เห็นว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ ๓.๘๔ หรือร้อยละ ๗๖.๘๐ และกองช่าง เห็นว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ ๓.๘๐ หรือร้อยละ ๗๖.๐๐ ตามลำดับ

ตารางที่ ๑๒ ความเห็นเกี่ยวกับทักษะการทำงานของหน่วยงานอื่นที่มีต่อการทำงานเป็นทีมของกองการศึกษา แยกรายหน่วยงาน

| สังกัด | ระดับความคิดเห็น | |
|----------------------------|------------------|---------|
| | คะแนน | ระดับ |
| สำนักปลัดเทศบาล | ๓.๔๔ | มาก |
| กองคลัง | ๓.๗๓ | มาก |
| กองช่าง | ๓.๗๓ | มาก |
| กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม | ๓.๕๐ | มาก |
| กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ | ๓.๓๐ | ปานกลาง |
| กองสวัสดิการสังคม | ๔.๑๑ | มาก |
| กองการเจ้าหน้าที่ | ๓.๑๓ | ปานกลาง |
| รวม | ๓.๕๖ | มาก |

จากตารางที่ ๑๒ พบว่าบุคลากรในหน่วยงานอื่น เห็นว่ากองการศึกษา มีทักษะการทำงานเป็นทีม การสื่อสารภายในหน่วยงานและผลสัมฤทธิ์ของหน่วยงาน อยู่ในระดับมาก มีค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ ๓.๕๖ หรือร้อยละ ๗๑.๒๐ โดยมีหน่วยงานอื่นที่มีระดับความเห็นสูงสุด ๓ ลำดับคือ กองสวัสดิการสังคม เห็นว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ ๔.๑๑ หรือร้อยละ ๘๒.๒๐ รองลงมาคือ กองคลัง และกองช่าง เห็นว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ ๓.๗๓ หรือร้อยละ ๗๔.๖๐ ตามลำดับ

ตารางที่ ๑๓ ความเห็นเกี่ยวกับทักษะการทำงานของหน่วยงานอื่นที่มีต่อการทำงานเป็นทีมของ กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ แยกรายหน่วยงาน

| สังกัด | ระดับความคิดเห็น | |
|----------------------------|------------------|-------|
| | คะแนน | ระดับ |
| สำนักปลัดเทศบาล | ๓.๖๘ | มาก |
| กองคลัง | ๓.๗๖ | มาก |
| กองช่าง | ๓.๘๒ | มาก |
| กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม | ๓.๖๖ | มาก |
| กองการศึกษา | ๓.๖๘ | มาก |
| กองสวัสดิการสังคม | ๔.๑๖ | มาก |
| กองการเจ้าหน้าที่ | ๓.๗๗ | มาก |
| รวม | ๓.๗๙ | มาก |

จากตารางที่ ๑๓ พบว่าบุคลากรในหน่วยงานอื่น เห็นว่ากองยุทธศาสตร์และงบประมาณ มีทักษะการทำงานเป็นทีม การสื่อสารภายในหน่วยงานและผลสัมฤทธิ์ของหน่วยงาน อยู่ในระดับมาก มีค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ ๓.๗๙ หรือร้อยละ ๗๕.๘๐ โดยมีหน่วยงานอื่นที่มีระดับความเห็นสูงสุด ๓ ลำดับคือ กองสวัสดิการสังคม เห็นว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ ๔.๑๖ หรือร้อยละ ๘๓.๒๐ รองลงมาคือ กองช่าง เห็นว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ ๓.๘๒ หรือร้อยละ ๗๖.๔๐ และกองการเจ้าหน้าที่ เห็นว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ ๓.๗๗ หรือร้อยละ ๗๕.๔๐ ตามลำดับ

ตารางที่ ๑๔ ความเห็นเกี่ยวกับทักษะการทำงานของหน่วยงานอื่นที่มีต่อการทำงานเป็นทีมของกองสวัสดิการสังคม แยกรายหน่วยงาน

| สังกัด | ระดับความคิดเห็น | |
|----------------------------|------------------|-------|
| | คะแนน | ระดับ |
| สำนักปลัดเทศบาล | ๓.๖๔ | มาก |
| กองคลัง | ๓.๗๖ | มาก |
| กองช่าง | ๓.๗๙ | มาก |
| กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม | ๓.๖๖ | มาก |
| กองการศึกษา | ๓.๖๕ | มาก |
| กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ | ๓.๔๓ | มาก |
| กองการเจ้าหน้าที่ | ๓.๕๖ | มาก |
| รวม | ๓.๖๔ | มาก |

จากตารางที่ ๑๔ พบว่าบุคลากรในหน่วยงานอื่น เห็นว่ากองสวัสดิการสังคม มีทักษะการทำงาน เป็นทีม การสื่อสารภายในหน่วยงานและผลสัมฤทธิ์ของหน่วยงาน อยู่ในระดับมาก มีค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ ๓.๖๔ หรือร้อยละ ๗๒.๘๐ โดยมีหน่วยงานอื่นที่มีระดับความเห็นสูงสุด ๓ ลำดับคือ กองช่าง เห็นว่าอยู่ในระดับมาก มีค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ ๓.๗๙ หรือร้อยละ ๗๕.๘๐ รองลงมาคือกองคลัง เห็นว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ ๓.๗๖ หรือร้อยละ ๘๕.๒๐ และกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เห็นว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ ๓.๖๖ หรือร้อยละ ๗๓.๒๐ ตามลำดับ

ตารางที่ ๑๕ ความเห็นเกี่ยวกับทักษะการทำงานของหน่วยงานอื่นที่มีต่อการทำงานเป็นทีมของ กองการเจ้าหน้าที่ แยกรายหน่วยงาน

| สังกัด | ระดับความคิดเห็น | |
|----------------------------|------------------|-------|
| | คะแนน | ระดับ |
| สำนักปลัดเทศบาล | ๓.๘๗ | มาก |
| กองคลัง | ๓.๗๕ | มาก |
| กองช่าง | ๓.๘๓ | มาก |
| กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม | ๓.๗๓ | มาก |
| กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ | ๓.๖๔ | มาก |
| กองการศึกษา | ๓.๗๘ | มาก |
| กองสวัสดิการสังคม | ๔.๑๖ | มาก |
| รวม | ๓.๘๒ | มาก |

จากตารางที่ ๑๕ พบว่าบุคลากรในหน่วยงานอื่น เห็นว่ากองการเจ้าหน้าที่ มีทักษะการทำงาน เป็นทีม การสื่อสารภายในหน่วยงานและผลสัมฤทธิ์ของหน่วยงาน อยู่ในระดับมาก มีค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ ๓.๘๒ หรือร้อยละ ๗๖.๔๐ โดยมีหน่วยงานอื่นที่มีระดับความเห็นสูงสุด ๓ ลำดับคือ กองสวัสดิการสังคม เห็นว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ ๓.๘๒ หรือร้อยละ ๗๖.๔๐ รองลงมาคือ สำนักปลัดเทศบาล เห็นว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ ๓.๘๗ หรือร้อยละ ๗๗.๔๐ และกองช่าง เห็นว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ ๓.๘๓ หรือร้อยละ ๗๖.๖๐ ตามลำดับ

ตารางที่ ๑๖ ความเห็นเกี่ยวกับทักษะการทำงานของสำนักปลัดเทศบาล

| หัวข้อประเมิน | คะแนน | ระดับ |
|---|-------|-------|
| บุคลากรในหน่วยงาน มีความเชื่อมั่นในความรู้ และไว้วางใจซึ่งกันและกัน | ๓.๘๐ | มาก |
| บุคลากรในหน่วยงาน มีการติดต่อสื่อสารที่ดี ชัดเจน เข้าใจง่าย ถูกต้องตรงกัน | ๓.๗๔ | มาก |
| หน่วยงานมีการกำหนดวัตถุประสงค์และเป้าหมายในการทำงานที่ถูกต้องชัดเจน ร่วมกัน | ๓.๗๐ | มาก |
| บุคลากรในหน่วยงานมีเข้าใจ ให้เกียรติ และยอมรับความคิดเห็นซึ่งกันและกัน | ๓.๗๕ | มาก |
| บุคลากรในหน่วยงานช่วยเหลือและพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกัน | ๓.๗๔ | มาก |
| หน่วยงานมีการทำงานเป็นทีม สามัคคี และมีเป้าหมายเดียวกัน | ๓.๗๙ | มาก |
| หน่วยงานมีกระบวนการทำงานที่สะดวก รวดเร็ว เหมาะสมกับสถานการณ์ | ๓.๗๖ | มาก |

ตารางที่ ๑๖ ความเห็นเกี่ยวกับทักษะการทำงานของสำนักปลัดเทศบาล (ต่อ)

| หัวข้อประเมิน | คะแนน | ระดับ |
|--|-------|-------|
| หน่วยงานมีบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถ และตั้งใจในการทำงาน | ๓.๘๖ | มาก |
| หน่วยงานมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี สามารถประสานงานกับหน่วยงานอื่นๆอย่างมีประสิทธิภาพ | ๓.๗๗ | มาก |
| หน่วยงาน มีผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานเป็นไปตามเป้าหมายขององค์กร | ๓.๗๐ | มาก |
| บุคลากรในหน่วยงาน มีส่วนร่วมกับกิจกรรมของส่วนรวมหรือขององค์กร | ๓.๘๘ | มาก |
| บุคลากรในหน่วยงาน มีการพัฒนาความรู้ โดยวิธีการต่างๆ ให้สามารถปฏิบัติงานตามระเบียบกฎหมายได้อย่างถูกต้อง เหมาะสม | ๓.๗๗ | มาก |
| บุคลากรในหน่วยงาน มีการพัฒนาคุณธรรม วินัย และจริยธรรม จนสามารถปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างที่ดีได้ | ๓.๗๓ | มาก |
| หน่วยงาน มีช่องทางการสื่อสารกับบุคลากร และผู้รับบริการ ที่หลากหลายและสม่ำเสมอ | ๓.๖๖ | มาก |
| หน่วยงาน มีการนำระบบเทคโนโลยีมาใช้ในการบริการหรือพัฒนางานในความรับผิดชอบ | ๓.๖๔ | มาก |
| หน่วยงาน มีการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการและนำผลการประเมินมาใช้ในการพัฒนางาน | ๓.๖๖ | มาก |
| เฉลี่ย | ๓.๗๕ | มาก |

จากตารางที่ ๑๖ พบว่าบุคลากรในสังกัดเทศบาล เห็นว่าสำนักปลัดเทศบาล มีทักษะการทำงานเป็นทีม การสื่อสารภายในหน่วยงานและผลสัมฤทธิ์ของหน่วยงาน อยู่ในระดับมาก มีค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ ๓.๗๕ หรือร้อยละ ๗๕.๐๐ โดยมีข้อที่มีผลการประเมินสูงที่สุด ๓ ลำดับแรกคือ บุคลากรในหน่วยงาน มีส่วนร่วมกับกิจกรรมของส่วนรวมหรือขององค์กร อยู่ในระดับมาก มีค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ ๓.๘๘ หรือร้อยละ ๗๗.๘๐ รองลงมาหน่วยงานมีบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถ และตั้งใจในการทำงาน อยู่ในระดับมาก มีค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ ๓.๘๖ หรือร้อยละ ๗๗.๒๐ และบุคลากรในหน่วยงาน มีความเชื่อมั่นในความรู้ และไว้วางใจซึ่งกันและกัน และหน่วยงานมีการทำงานเป็นทีม สามัคคี และมีเป้าหมายเดียวกัน อยู่ในระดับมาก มีค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ ๓.๘๐ หรือร้อยละ ๗๖.๐๐ ตามลำดับ

โดยมีข้อที่มีผลการประเมินน้อยที่สุด ๓ ลำดับสุดท้าย คือ หน่วยงาน มีการนำระบบเทคโนโลยีมาใช้ในการบริการหรือพัฒนางานในความรับผิดชอบ อยู่ในระดับมาก มีค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ ๓.๖๔ หรือร้อยละ ๗๒.๘๐ รองลงมา คือหน่วยงาน มีช่องทางการสื่อสารกับบุคลากร และผู้รับบริการ ที่หลากหลายและสม่ำเสมอ และหน่วยงาน มีการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการและนำผลการประเมินมาใช้ในการพัฒนางาน อยู่ในระดับมาก มีค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ ๓.๖๖ หรือร้อยละ ๗๓.๒๐ ตามลำดับ

ตารางที่ ๑๗ ความเห็นเกี่ยวกับทักษะการทำงานกองคลัง

| หัวข้อประเมิน | คะแนน | ระดับ |
|---|-------|-------|
| บุคลากรในหน่วยงาน มีความเชื่อมั่นในความรู้ และไว้วางใจซึ่งกันและกัน | ๓.๖๒ | มาก |
| บุคลากรในหน่วยงาน มีการติดต่อสื่อสารที่ดี ชัดเจน เข้าใจง่าย ถูกต้องตรงกัน | ๓.๕๐ | มาก |
| หน่วยงานมีการกำหนดวัตถุประสงค์และเป้าหมายในการทำงานที่ต้องชัดเจนร่วมกัน | ๓.๕๕ | มาก |

ตารางที่ ๑๗ ความเห็นเกี่ยวกับทักษะการทำงานกองคลัง

| หัวข้อประเมิน | คะแนน | ระดับ |
|--|-------|---------|
| บุคลากรในหน่วยงานมีเข้าใจ ให้เกียรติ และยอมรับความคิดเห็นซึ่งกันและกัน | ๓.๕๘ | มาก |
| บุคลากรในหน่วยงานช่วยเหลือและพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกัน | ๓.๕๘ | มาก |
| หน่วยงานมีการทำงานเป็นทีม สามัคคี และมีเป้าหมายเดียวกัน | ๓.๕๒ | มาก |
| หน่วยงานมีกระบวนการทำงานที่สะดวก รวดเร็ว เหมาะสมกับสถานการณ์ | ๓.๔๐ | ปานกลาง |
| หน่วยงานมีบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถ และตั้งใจในการทำงาน | ๓.๖๗ | มาก |
| หน่วยงานมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี สามารถประสานงานกับหน่วยงานอื่นๆอย่างมีประสิทธิภาพ | ๓.๕๘ | มาก |
| หน่วยงาน มีผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานเป็นไปตามเป้าหมายขององค์กร | ๓.๖๒ | มาก |
| บุคลากรในหน่วยงาน มีส่วนร่วมกับกิจกรรมของส่วนรวมหรือขององค์กร | ๓.๗๕ | มาก |
| บุคลากรในหน่วยงาน มีการพัฒนาความรู้ โดยวิธีการต่างๆ ให้สามารถปฏิบัติงานตามระเบียบกฎหมายได้อย่างถูกต้อง เหมาะสม | ๓.๖๖ | มาก |
| บุคลากรในหน่วยงาน มีการพัฒนาคุณธรรม วินัย และจริยธรรม จนสามารถปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างที่ดีได้ | ๓.๖๐ | มาก |
| หน่วยงาน มีช่องทางการสื่อสารกับบุคลากร และผู้รับบริการ ที่หลากหลายและสม่ำเสมอ | ๓.๖๐ | มาก |
| หน่วยงาน มีการนำระบบเทคโนโลยีมาใช้ในการบริการหรือพัฒนางานในความรับผิดชอบ | ๓.๕๗ | มาก |
| หน่วยงาน มีการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการและนำผลการประเมินมาใช้ในการพัฒนางาน | ๓.๕๘ | มาก |
| เฉลี่ย | ๓.๕๙ | มาก |

จากตารางที่ ๑๗ พบว่าบุคลากรในสังกัดเทศบาล เห็นว่ากองคลัง มีทักษะการทำงานเป็นทีม การสื่อสารภายในหน่วยงานและผลสัมฤทธิ์ของหน่วยงาน อยู่ในระดับมาก มีค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ ๓.๕๙ หรือร้อยละ ๗๑.๘๐ โดยข้อที่มีผลการประเมินสูงที่สุด ๓ ลำดับแรกคือ บุคลากรในหน่วยงาน มีส่วนร่วมกับกิจกรรมของส่วนรวมหรือขององค์กร อยู่ในระดับมาก มีค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ ๓.๗๕ หรือร้อยละ ๗๖.๐๐ รองลงมาหน่วยงานมีบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถ และตั้งใจในการทำงาน อยู่ในระดับมาก มีค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ ๓.๖๗ หรือร้อยละ ๗๓.๔๐ และบุคลากรในหน่วยงาน มีการพัฒนาความรู้ โดยวิธีการต่างๆ ให้สามารถปฏิบัติงานตามระเบียบกฎหมายได้อย่างถูกต้อง เหมาะสม อยู่ในระดับมาก มีค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ ๓.๖๖ หรือร้อยละ ๗๓.๒๐ ตามลำดับ

โดยข้อที่มีผลการประเมินน้อยที่สุด ๓ ลำดับสุดท้าย คือ หน่วยงานมีกระบวนการทำงานที่สะดวก รวดเร็ว เหมาะสมกับสถานการณ์ อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ ๓.๔๐ หรือร้อยละ ๖๘.๐๐ รองลงมาคือบุคลากร ในหน่วยงาน มีการติดต่อสื่อสารที่ดี ชัดเจน เข้าใจง่าย ถูกต้องตรงกัน อยู่ในระดับมาก มีค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ ๓.๕๐ หรือร้อยละ ๗๐.๐๐ และหน่วยงาน หน่วยงานมีการทำงานเป็นทีม สามัคคี และมีเป้าหมายเดียวกัน อยู่ในระดับมาก มีค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ ๓.๕๒ หรือร้อยละ ๗๐.๔๐ ตามลำดับ

ตารางที่ ๑๘ ความเห็นเกี่ยวกับทักษะการทำงานของกองช่าง

| หัวข้อประเมิน | คะแนน | ระดับ |
|--|-------|---------|
| บุคลากรในหน่วยงาน มีความเชื่อมั่นในความรู้ และไว้วางใจซึ่งกันและกัน | ๓.๔๕ | มาก |
| บุคลากรในหน่วยงาน มีการติดต่อสื่อสารที่ดี ชัดเจน เข้าใจง่าย ถูกต้องตรงกัน | ๓.๓๕ | ปานกลาง |
| หน่วยงานมีการกำหนดวัตถุประสงค์และเป้าหมายในการทำงานที่ถูกต้องชัดเจนร่วมกัน | ๓.๔๗ | มาก |
| บุคลากรในหน่วยงานมีเข้าใจ ให้เกียรติ และยอมรับความคิดเห็นซึ่งกันและกัน | ๓.๔๙ | มาก |
| บุคลากรในหน่วยงานช่วยเหลือและพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกัน | ๓.๔๑ | มาก |
| หน่วยงานมีการทำงานเป็นทีม สามัคคี และมีเป้าหมายเดียวกัน | ๓.๔๓ | มาก |
| หน่วยงานมีกระบวนการทำงานที่สะดวก รวดเร็ว เหมาะสมกับสถานการณ์ | ๓.๓๒ | ปานกลาง |
| หน่วยงานมีบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถ และตั้งใจในการทำงาน | ๓.๕๒ | มาก |
| หน่วยงานมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี สามารถประสานงานกับหน่วยงานอื่นๆอย่างมีประสิทธิภาพ | ๓.๔๗ | มาก |
| หน่วยงาน มีผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานเป็นไปตามเป้าหมายขององค์กร | ๓.๓๙ | ปานกลาง |
| บุคลากรในหน่วยงาน มีส่วนร่วมกับกิจกรรมของส่วนรวมหรือขององค์กร | ๓.๓๙ | ปานกลาง |
| บุคลากรในหน่วยงาน มีการพัฒนาความรู้ โดยวิธีการต่างๆ ให้สามารถปฏิบัติงานตามระเบียบกฎหมายได้อย่างถูกต้อง เหมาะสม | ๓.๕๓ | มาก |
| บุคลากรในหน่วยงาน มีการพัฒนาคุณธรรม วินัย และจริยธรรม จนสามารถปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างที่ดีได้ | ๓.๕๒ | มาก |
| หน่วยงาน มีช่องทางการสื่อสารกับบุคลากร และผู้รับบริการ ที่หลากหลายและสม่ำเสมอ | ๓.๕๘ | มาก |
| หน่วยงาน มีการนำระบบเทคโนโลยีมาใช้ในการบริการหรือพัฒนางานในความรับผิดชอบ | ๓.๕๓ | มาก |
| หน่วยงาน มีการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการและนำผลการประเมินมาใช้ในการพัฒนางาน | ๓.๕๒ | มาก |
| เฉลี่ย | ๓.๔๖ | มาก |

จากตารางที่ ๑๘ พบว่าบุคลากรในสังกัดเทศบาล เห็นว่ากองช่าง มีทักษะการทำงานเป็นทีม การสื่อสารภายในหน่วยงานและผลสัมฤทธิ์ของหน่วยงาน อยู่ในระดับมาก มีค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ ๓.๔๖ หรือร้อยละ ๖๙.๒๐ โดยข้อที่มีผลการประเมินสูงที่สุด ๓ ลำดับแรกคือ หน่วยงาน มีช่องทางการสื่อสารกับบุคลากร และผู้รับบริการ ที่หลากหลายและสม่ำเสมอ มีค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ ๓.๕๘ หรือร้อยละ ๗๑.๖๐ รองลงมา บุคลากรในหน่วยงาน มีการพัฒนาความรู้ โดยวิธีการต่างๆ ให้สามารถปฏิบัติงานตามระเบียบกฎหมายได้อย่างถูกต้อง เหมาะสม และหน่วยงาน มีการนำระบบเทคโนโลยีมาใช้ในการบริการหรือพัฒนางานในความรับผิดชอบ อยู่ในระดับมาก มีค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ ๓.๕๓ หรือร้อยละ ๗๐.๖๐ ตามลำดับ

โดยข้อที่มีผลการประเมินน้อยที่สุด ๓ ลำดับสุดท้าย คือ หน่วยงานมีกระบวนการทำงานที่สะดวก รวดเร็ว เหมาะสมกับสถานการณ์ อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ ๓.๓๒ หรือร้อยละ ๖๖.๔๐ รองลงมา คือบุคลากรในหน่วยงาน มีการติดต่อสื่อสารที่ดี ชัดเจน เข้าใจง่าย ถูกต้องตรงกัน อยู่ในระดับมาก มีค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ ๓.๕๐ หรือร้อยละ ๗๐.๐๐ และหน่วยงาน มีผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานเป็นไปตามเป้าหมายขององค์กร และบุคลากรในหน่วยงาน มีส่วนร่วมกับกิจกรรมของส่วนรวมหรือขององค์กร อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ ๓.๓๙ หรือร้อยละ ๖๗.๘๐ ตามลำดับ

ตารางที่ ๑๙ ความเห็นเกี่ยวกับทักษะการทำงานของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

| หัวข้อประเมิน | คะแนน | ระดับ |
|--|-------|-------|
| บุคลากรในหน่วยงาน มีความเชื่อมั่นในความรู้ และไว้วางใจซึ่งกันและกัน | ๓.๗๓ | มาก |
| บุคลากรในหน่วยงาน มีการติดต่อสื่อสารที่ดี ชัดเจน เข้าใจง่าย ถูกต้องตรงกัน | ๓.๗๔ | มาก |
| หน่วยงานมีการกำหนดวัตถุประสงค์และเป้าหมายในการทำงานที่ถูกต้องชัดเจนร่วมกัน | ๓.๗๓ | มาก |
| บุคลากรในหน่วยงานมีเข้าใจ ให้เกียรติ และยอมรับความคิดเห็นซึ่งกันและกัน | ๓.๗๖ | มาก |
| บุคลากรในหน่วยงานช่วยเหลือและพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกัน | ๓.๗๗ | มาก |
| หน่วยงานมีการทำงานเป็นทีม สามัคคี และมีเป้าหมายเดียวกัน | ๓.๘๐ | มาก |
| หน่วยงานมีกระบวนการทำงานที่สะดวก รวดเร็ว เหมาะสมกับสถานการณ์ | ๓.๗๐ | มาก |
| หน่วยงานมีบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถ และตั้งใจในการทำงาน | ๓.๘๑ | มาก |
| หน่วยงานมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี สามารถประสานงานกับหน่วยงานอื่น ๆ อย่างมีประสิทธิภาพ | ๓.๖๕ | มาก |
| หน่วยงาน มีผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานเป็นไปตามเป้าหมายขององค์กร | ๓.๖๑ | มาก |
| บุคลากรในหน่วยงาน มีส่วนร่วมกับกิจกรรมของส่วนรวมหรือขององค์กร | ๓.๗๘ | มาก |
| บุคลากรในหน่วยงาน มีการพัฒนาความรู้ โดยวิธีการต่างๆ ให้สามารถปฏิบัติงานตามระเบียบกฎหมายได้อย่างถูกต้อง เหมาะสม | ๓.๖๒ | มาก |
| บุคลากรในหน่วยงาน มีการพัฒนาคุณธรรม วินัย และจริยธรรม จนสามารถปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างที่ดีได้ | ๓.๖๒ | มาก |
| หน่วยงาน มีช่องทางการสื่อสารกับบุคลากร และผู้รับบริการ ที่หลากหลายและสม่ำเสมอ | ๓.๖๕ | มาก |
| หน่วยงาน มีการนำระบบเทคโนโลยีมาใช้ในการบริการหรือพัฒนางานในความรับผิดชอบ | ๓.๕๘ | มาก |
| หน่วยงาน มีการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการและนำผลการประเมินมาใช้ในการพัฒนางาน | ๓.๖๑ | มาก |
| เฉลี่ย | ๓.๗๐ | มาก |

จากตารางที่ ๑๙ พบว่าบุคลากรในสังกัดเทศบาล เห็นว่ากองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม มีทักษะการทำงานเป็นทีม การสื่อสารภายในหน่วยงานและผลสัมฤทธิ์ของหน่วยงาน อยู่ในระดับมาก มีค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ ๓.๗๐ หรือร้อยละ ๗๔.๐๐ โดยมีข้อที่มีผลการประเมินสูงที่สุด ๓ ลำดับแรกคือ หน่วยงานมีบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถ และตั้งใจในการทำงาน มีค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ ๓.๘๑ หรือร้อยละ ๗๖.๒๐ รองลงมา หน่วยงานมีการทำงานเป็นทีม สามัคคี และมีเป้าหมายเดียวกัน อยู่ในระดับมาก มีค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ ๓.๘๐ หรือร้อยละ ๗๖.๐๐ และ บุคลากรในหน่วยงาน มีส่วนร่วมกับกิจกรรมของส่วนรวมหรือขององค์กร อยู่ในระดับมาก มีค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ ๓.๗๘ หรือร้อยละ ๗๕.๖๐ ตามลำดับ

โดยมีข้อที่มีผลการประเมินน้อยที่สุด ๓ ลำดับสุดท้าย คือ หน่วยงาน มีการนำระบบเทคโนโลยีมาใช้ในการบริการหรือพัฒนางานในความรับผิดชอบ อยู่ในระดับมาก มีค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ ๓.๕๘ หรือร้อยละ ๗๑.๖๐ รองลงมา คือหน่วยงาน มีผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานเป็นไปตามเป้าหมายขององค์กร และหน่วยงาน มีการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการและนำผลการประเมินมาใช้ในการพัฒนางาน อยู่ในระดับมาก มีค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ ๓.๖๑ หรือร้อยละ ๗๒.๒๐ ตามลำดับ

ตารางที่ ๒๐ ความเห็นเกี่ยวกับทักษะการทำงานของกองยุทธศาสตร์และงบประมาณ

| หัวข้อประเมิน | คะแนน | ระดับ |
|--|-------|-------|
| บุคลากรในหน่วยงาน มีความเชื่อมั่นในความรู้ และไว้วางใจซึ่งกันและกัน | ๓.๘๐ | มาก |
| บุคลากรในหน่วยงาน มีการติดต่อสื่อสารที่ดี ชัดเจน เข้าใจง่าย ถูกต้องตรงกัน | ๓.๘๐ | มาก |
| หน่วยงานมีการกำหนดวัตถุประสงค์และเป้าหมายในการทำงานที่ถูกต้องชัดเจนร่วมกัน | ๓.๗๗ | มาก |
| บุคลากรในหน่วยงานมีเข้าใจ ให้เกียรติ และยอมรับความคิดเห็นซึ่งกันและกัน | ๓.๗๗ | มาก |
| บุคลากรในหน่วยงานช่วยเหลือและพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกัน | ๓.๗๙ | มาก |
| หน่วยงานมีการทำงานเป็นทีม สามัคคี และมีเป้าหมายเดียวกัน | ๓.๘๑ | มาก |
| หน่วยงานมีกระบวนการทำงานที่สะดวก รวดเร็ว เหมาะสมกับสถานการณ์ | ๓.๗๐ | มาก |
| หน่วยงานมีบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถ และตั้งใจในการทำงาน | ๓.๘๙ | มาก |
| หน่วยงานมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี สามารถประสานงานกับหน่วยงานอื่นๆอย่างมีประสิทธิภาพ | ๓.๗๘ | มาก |
| หน่วยงาน มีผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานเป็นไปตามเป้าหมายขององค์กร | ๓.๗๗ | มาก |
| บุคลากรในหน่วยงาน มีส่วนร่วมกับกิจกรรมของส่วนรวมหรือขององค์กร | ๓.๘๒ | มาก |
| บุคลากรในหน่วยงาน มีการพัฒนาความรู้ โดยวิธีการต่างๆ ให้สามารถปฏิบัติงานตามระเบียบกฎหมายได้อย่างถูกต้อง เหมาะสม | ๓.๗๕ | มาก |
| บุคลากรในหน่วยงาน มีการพัฒนาคุณธรรม วินัย และจริยธรรม จนสามารถปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างที่ดีได้ | ๓.๗๓ | มาก |
| หน่วยงาน มีช่องทางการสื่อสารกับบุคลากร และผู้รับบริการ ที่หลากหลายและสม่ำเสมอ | ๓.๖๕ | มาก |
| หน่วยงาน มีการนำระบบเทคโนโลยีมาใช้ในการบริการหรือพัฒนางานในความรับผิดชอบ | ๓.๖๓ | มาก |
| หน่วยงาน มีการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการและนำผลการประเมินมาใช้ในการพัฒนางาน | ๓.๖๕ | มาก |
| เฉลี่ย | ๓.๗๖ | มาก |

จากตารางที่ ๒๐ พบว่าบุคลากรในสังกัดเทศบาล เห็นว่ากองยุทธศาสตร์และงบประมาณ มีทักษะการทำงานเป็นทีม การสื่อสารภายในหน่วยงานและผลสัมฤทธิ์ของหน่วยงาน อยู่ในระดับมาก มีค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ ๓.๗๖ หรือร้อยละ ๗๕.๒๐ โดยมีข้อที่มีผลการประเมินสูงสุด ๓ ลำดับแรกคือ หน่วยงานมีบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถ และตั้งใจในการทำงาน อยู่ในระดับมาก มีค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ ๓.๘๙ หรือร้อยละ ๗๗.๘๐ รองลงมาบุคลากรในหน่วยงาน มีส่วนร่วมกับกิจกรรมของส่วนรวมหรือขององค์กร อยู่ในระดับมาก มีค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ ๓.๘๒ หรือร้อยละ ๗๖.๔๐ และหน่วยงานมีการทำงานเป็นทีม สามัคคี และมีเป้าหมายเดียวกัน อยู่ในระดับมาก มีค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ ๓.๘๑ หรือร้อยละ ๗๖.๒๐ ตามลำดับ

โดยมีข้อที่มีผลการประเมินน้อยที่สุด ๓ ลำดับสุดท้าย คือ หน่วยงาน มีการนำระบบเทคโนโลยีมาใช้ในการบริการหรือพัฒนางานในความรับผิดชอบ อยู่ในระดับมาก มีค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ ๓.๖๓ หรือร้อยละ ๗๒.๖๐ รองลงมา คือหน่วยงาน มีช่องทางการสื่อสารกับบุคลากร และผู้รับบริการ ที่หลากหลายและสม่ำเสมอ และหน่วยงาน มีการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการและนำผลการประเมินมาใช้ในการพัฒนางาน อยู่ในระดับมาก มีค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ ๓.๖๓ หรือร้อยละ ๗๒.๖๐ ตามลำดับ

ตารางที่ ๒๑ ความเห็นเกี่ยวกับทักษะการทำงานของกองการศึกษา

| หัวข้อประเมิน | คะแนน | ระดับ |
|--|-------|---------|
| บุคลากรในหน่วยงาน มีความเชื่อมั่นในความรู้ และไว้วางใจซึ่งกันและกัน | ๓.๕๙ | มาก |
| บุคลากรในหน่วยงาน มีการติดต่อสื่อสารที่ดี ชัดเจน เข้าใจง่าย ถูกต้องตรงกัน | ๓.๖๔ | มาก |
| หน่วยงานมีการกำหนดวัตถุประสงค์และเป้าหมายในการทำงานที่ถูกต้องชัดเจนร่วมกัน | ๓.๖๕ | มาก |
| บุคลากรในหน่วยงานมีเข้าใจ ให้เกียรติ และยอมรับความคิดเห็นซึ่งกันและกัน | ๓.๖๙ | มาก |
| บุคลากรในหน่วยงานช่วยเหลือและพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกัน | ๓.๕๗ | มาก |
| หน่วยงานมีการทำงานเป็นทีม สามัคคี และมีเป้าหมายเดียวกัน | ๓.๕๕ | มาก |
| หน่วยงานมีกระบวนการทำงานที่สะดวก รวดเร็ว เหมาะสมกับสถานการณ์ | ๓.๓๖ | ปานกลาง |
| หน่วยงานมีบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถ และตั้งใจในการทำงาน | ๓.๖๔ | มาก |
| หน่วยงานมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี สามารถประสานงานกับหน่วยงานอื่นๆอย่างมีประสิทธิภาพ | ๓.๖๖ | มาก |
| หน่วยงาน มีผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานเป็นไปตามเป้าหมายขององค์กร | ๓.๖๑ | มาก |
| บุคลากรในหน่วยงาน มีส่วนร่วมกับกิจกรรมของส่วนรวมหรือขององค์กร | ๓.๘๗ | มาก |
| บุคลากรในหน่วยงาน มีการพัฒนาความรู้ โดยวิธีการต่างๆ ให้สามารถปฏิบัติงานตามระเบียบกฎหมายได้อย่างถูกต้อง เหมาะสม | ๓.๖๒ | มาก |
| บุคลากรในหน่วยงาน มีการพัฒนาคุณธรรม วินัย และจริยธรรม จนสามารถปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างที่ดีได้ | ๓.๖๒ | มาก |
| หน่วยงาน มีช่องทางการสื่อสารกับบุคลากร และผู้รับบริการ ที่หลากหลายและสม่ำเสมอ | ๓.๖๕ | มาก |
| หน่วยงาน มีการนำระบบเทคโนโลยีมาใช้ในการบริการหรือพัฒนางานในความรับผิดชอบ | ๓.๕๗ | มาก |
| หน่วยงาน มีการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการและนำผลการประเมินมาใช้ในการพัฒนางาน | ๓.๖๑ | มาก |
| เฉลี่ย | ๓.๖๒ | มาก |

จากตารางที่ ๒๑ พบว่าบุคลากรในสังกัดเทศบาล เห็นว่ากองการศึกษา มีทักษะการทำงานเป็นทีม การสื่อสารภายในหน่วยงานและผลสัมฤทธิ์ของหน่วยงาน อยู่ในระดับมาก มีค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ ๓.๖๒ หรือร้อยละ ๗๒.๔๐ โดยมีข้อที่มีผลการประเมินสูงสุด ๓ ลำดับแรกคือ บุคลากรในหน่วยงาน มีส่วนร่วมกับกิจกรรมของส่วนรวมหรือขององค์กร อยู่ในระดับมาก มีค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ ๓.๘๗ หรือร้อยละ ๗๗.๔๐ รองลงมา บุคลากรในหน่วยงานมีเข้าใจ ให้เกียรติ และยอมรับความคิดเห็นซึ่งกันและกัน อยู่ในระดับมาก มีค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ ๓.๖๙ หรือร้อยละ ๗๓.๘๐ และหน่วยงานมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี สามารถประสานงานกับหน่วยงานอื่นๆอย่างมีประสิทธิภาพ อยู่ในระดับมาก มีค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ ๓.๖๘ หรือร้อยละ ๗๓.๖๐ ตามลำดับ

โดยมีข้อที่มีผลการประเมินน้อยที่สุด ๓ ลำดับสุดท้าย คือ หน่วยงานมีกระบวนการทำงานที่สะดวก รวดเร็ว เหมาะสมกับสถานการณ์ อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ ๓.๓๖ หรือร้อยละ ๖๗.๒๐ รองลงมา คือ หน่วยงานมีการทำงานเป็นทีม สามัคคี และมีเป้าหมายเดียวกัน อยู่ในระดับมาก มีค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ ๓.๕๕ หรือร้อยละ ๗๑.๐๐ และบุคลากรในหน่วยงานช่วยเหลือและพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกัน และมีหน่วยงาน มีการนำระบบเทคโนโลยีมาใช้ในการบริการหรือพัฒนางานในความรับผิดชอบ อยู่ในระดับมาก มีค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ ๓.๕๗ หรือร้อยละ ๗๑.๔๐ ตามลำดับ

ตารางที่ ๒๒ ความเห็นเกี่ยวกับทักษะการทำงานของกองสวัสดิการสังคม

| หัวข้อประเมิน | คะแนน | ระดับ |
|--|-------|-------|
| บุคลากรในหน่วยงาน มีความเชื่อมั่นในความรู้ และไว้วางใจซึ่งกันและกัน | ๓.๗๖ | มาก |
| บุคลากรในหน่วยงาน มีการติดต่อสื่อสารที่ดี ชัดเจน เข้าใจง่าย ถูกต้องตรงกัน | ๓.๗๒ | มาก |
| หน่วยงานมีการกำหนดวัตถุประสงค์และเป้าหมายในการทำงานที่ต้องชัดเจนร่วมกัน | ๓.๗๑ | มาก |
| บุคลากรในหน่วยงานมีเข้าใจ ให้เกียรติ และยอมรับความคิดเห็นซึ่งกันและกัน | ๓.๗๕ | มาก |
| บุคลากรในหน่วยงานช่วยเหลือและพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกัน | ๓.๗๕ | มาก |
| หน่วยงานมีการทำงานเป็นทีม สามัคคี และมีเป้าหมายเดียวกัน | ๓.๗๖ | มาก |
| หน่วยงานมีกระบวนการทำงานที่สะดวก รวดเร็ว เหมาะสมกับสถานการณ์ | ๓.๖๙ | มาก |
| หน่วยงานมีบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถ และตั้งใจในการทำงาน | ๓.๗๑ | มาก |
| หน่วยงานมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี สามารถประสานงานกับหน่วยงานอื่นๆอย่างมีประสิทธิภาพ | ๓.๗๗ | มาก |
| หน่วยงาน มีผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานเป็นไปตามเป้าหมายขององค์กร | ๓.๗๒ | มาก |
| บุคลากรในหน่วยงาน มีส่วนร่วมกับกิจกรรมของส่วนรวมหรือขององค์กร | ๓.๗๓ | มาก |
| บุคลากรในหน่วยงาน มีการพัฒนาความรู้ โดยวิธีการต่างๆ ให้สามารถปฏิบัติงานตามระเบียบกฎหมายได้อย่างถูกต้อง เหมาะสม | ๓.๖๑ | มาก |
| บุคลากรในหน่วยงาน มีการพัฒนาคุณธรรม วินัย และจริยธรรม จนสามารถปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างที่ดีได้ | ๓.๖๒ | มาก |
| หน่วยงาน มีช่องทางการสื่อสารกับบุคลากร และผู้รับบริการ ที่หลากหลายและสม่ำเสมอ | ๓.๖๘ | มาก |
| หน่วยงาน มีการนำระบบเทคโนโลยีมาใช้ในการบริการหรือพัฒนางานในความรับผิดชอบ | ๓.๕๗ | มาก |
| หน่วยงาน มีการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการและนำผลการประเมินมาใช้ในการพัฒนางาน | ๓.๖๑ | มาก |
| เฉลี่ย | ๓.๗๐ | มาก |

จากตารางที่ ๒๒ พบว่าบุคลากรในสังกัดเทศบาล เห็นว่ากองสวัสดิการสังคม มีทักษะการทำงานเป็นทีม การสื่อสารภายในหน่วยงานและผลสัมฤทธิ์ของหน่วยงาน อยู่ในระดับมาก มีค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ ๓.๗๐ หรือร้อยละ ๗๔.๐๐ โดยมีข้อที่มีผลการประเมินสูงสุด ๓ ลำดับแรกคือ หน่วยงานมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี สามารถประสานงานกับหน่วยงานอื่นๆอย่างมีประสิทธิภาพ อยู่ในระดับมาก มีค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ ๓.๗๗ หรือร้อยละ ๗๕.๔๐ รองลงมา คือบุคลากรในหน่วยงาน มีความเชื่อมั่นในความรู้ และไว้วางใจซึ่งกันและกัน และหน่วยงานมีการทำงานเป็นทีม สามัคคี และมีเป้าหมายเดียวกัน อยู่ในระดับมาก ค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ ๓.๗๖ หรือร้อยละ ๗๕.๒๐ ตามลำดับ

โดยมีข้อที่มีผลการประเมินน้อยที่สุด ๓ ลำดับสุดท้าย คือ หน่วยงาน มีการนำระบบเทคโนโลยีมาใช้ในการบริการหรือพัฒนางานในความรับผิดชอบ อยู่ในระดับมาก มีค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ ๓.๕๗ หรือร้อยละ ๗๑.๔๐ รองลงมาคือ บุคลากรในหน่วยงาน มีการพัฒนาความรู้ โดยวิธีการต่างๆ ให้สามารถปฏิบัติงานตามระเบียบกฎหมายได้อย่างถูกต้อง เหมาะสม และ หน่วยงาน มีการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการและนำผลการประเมินมาใช้ในการพัฒนางาน อยู่ในระดับมาก มีค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ ๓.๖๑ หรือ ร้อยละ ๗๒.๒๐ ตามลำดับ

ตารางที่ ๒๓ ความเห็นเกี่ยวกับทักษะการทำงานของกองการเจ้าหน้าที่

| หัวข้อประเมิน | คะแนน | ระดับ |
|--|-------|-------|
| บุคลากรในหน่วยงาน มีความเชื่อมั่นในความรู้ และไว้วางใจซึ่งกันและกัน | ๓.๙๑ | มาก |
| บุคลากรในหน่วยงาน มีการติดต่อสื่อสารที่ดี ชัดเจน เข้าใจง่าย ถูกต้องตรงกัน | ๓.๘๓ | มาก |
| หน่วยงานมีการกำหนดวัตถุประสงค์และเป้าหมายในการทำงานที่ถูกต้องชัดเจนร่วมกัน | ๓.๘๓ | มาก |
| บุคลากรในหน่วยงานมีเข้าใจ ให้เกียรติ และยอมรับความคิดเห็นซึ่งกันและกัน | ๓.๘๒ | มาก |
| บุคลากรในหน่วยงานช่วยเหลือและพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกัน | ๓.๘๔ | มาก |
| หน่วยงานมีการทำงานเป็นทีม สามัคคี และมีเป้าหมายเดียวกัน | ๓.๘๘ | มาก |
| หน่วยงานมีกระบวนการทำงานที่สะดวก รวดเร็ว เหมาะสมกับสถานการณ์ | ๓.๘๖ | มาก |
| หน่วยงานมีบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถ และตั้งใจในการทำงาน | ๓.๙๓ | มาก |
| หน่วยงานมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี สามารถประสานงานกับหน่วยงานอื่นๆอย่างมีประสิทธิภาพ | ๓.๘๖ | มาก |
| หน่วยงาน มีผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานเป็นไปตามเป้าหมายขององค์กร | ๓.๙๒ | มาก |
| บุคลากรในหน่วยงาน มีส่วนร่วมกับกิจกรรมของส่วนรวมหรือขององค์กร | ๓.๙๓ | มาก |
| บุคลากรในหน่วยงาน มีการพัฒนาความรู้ โดยวิธีการต่างๆ ให้สามารถปฏิบัติงานตามระเบียบกฎหมายได้อย่างถูกต้อง เหมาะสม | ๓.๘๐ | มาก |
| บุคลากรในหน่วยงาน มีการพัฒนาคุณธรรม วินัย และจริยธรรม จนสามารถปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างที่ดีได้ | ๓.๗๔ | มาก |
| หน่วยงาน มีช่องทางการสื่อสารกับบุคลากร และผู้รับบริการ ที่หลากหลายและสม่ำเสมอ | ๓.๗๘ | มาก |
| หน่วยงาน มีการนำระบบเทคโนโลยีมาใช้ในการบริการหรือพัฒนางานในความรับผิดชอบ | ๓.๗๗ | มาก |
| หน่วยงาน มีการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการและนำผลการประเมินมาใช้ในการพัฒนางาน | ๓.๗๐ | มาก |
| เฉลี่ย | ๓.๘๔ | มาก |

จากตารางที่ ๒๓ พบว่าบุคลากรในสังกัดเทศบาล เห็นว่ากองการเจ้าหน้าที่ มีทักษะการทำงานเป็นทีม การสื่อสารภายในหน่วยงานและผลสัมฤทธิ์ของหน่วยงาน และหน่วยงานมีบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถ และตั้งใจในการทำงาน อยู่ในระดับมาก มีค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ ๓.๘๔ หรือร้อยละ ๗๖.๘๐ โดยมีข้อที่มีผลการประเมินสูงสุด ๓ ลำดับแรกคือ หน่วยงานมีบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถ และตั้งใจในการทำงาน และบุคลากรในหน่วยงาน มีส่วนร่วมกับกิจกรรมของส่วนรวมหรือขององค์กร อยู่ในระดับมาก มีค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ ๓.๙๓ หรือร้อยละ ๗๘.๖๐ รองลงมาหน่วยงาน มีผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานเป็นไปตามเป้าหมายขององค์กร อยู่ในระดับมาก มีค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ ๓.๙๒ หรือร้อยละ ๗๘.๔๐ ตามลำดับ

โดยมีข้อที่มีผลการประเมินน้อยที่สุด ๓ ลำดับสุดท้าย คือ หน่วยงาน มีการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการและนำผลการประเมินมาใช้ในการพัฒนางาน อยู่ในระดับมาก มีค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ ๓.๗๐ หรือร้อยละ ๗๔.๐๐ รองลงมา บุคลากรในหน่วยงาน มีการพัฒนาคุณธรรม วินัย และจริยธรรม จนสามารถปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างที่ดีได้ อยู่ในระดับมาก มีค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ ๓.๗๔ หรือ ร้อยละ ๗๔.๘๐ และหน่วยงาน มีการนำระบบเทคโนโลยีมาใช้ในการบริการหรือพัฒนางานในความรับผิดชอบ อยู่ในระดับมาก มีค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ ๓.๗๗ หรือ ร้อยละ ๗๕.๔๐ ตามลำดับ

๓. ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

ตารางที่ ๒๔ : เพศของผู้ตอบแบบสอบถาม

| เพศ | จำนวน | ร้อยละ |
|---------|-------|--------|
| เพศชาย | ๘๑ | ๓๘.๒๐ |
| เพศหญิง | ๑๓๑ | ๖๑.๘๐ |
| รวม | ๒๑๒ | ๑๐๐.๐๐ |

จากตารางที่ ๒๔ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากเป็นเพศหญิง จำนวน ๑๓๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๑.๘๐ และเป็นเพศชาย จำนวน ๘๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๘.๒๐

ตารางที่ ๒๕ : อายุของผู้ตอบแบบสอบถาม

| อายุ | จำนวน | ร้อยละ |
|---------------|-------|--------|
| ต่ำกว่า ๒๐ ปี | - | - |
| ๒๐ - ๓๐ ปี | ๑๔ | ๖.๖๑ |
| ๓๑ - ๔๐ ปี | ๓๓ | ๑๕.๕๗ |
| ๔๑ - ๕๐ ปี | ๖๕ | ๓๐.๖๖ |
| ๕๑ - ๖๐ ปี | ๕๐ | ๒๓.๕๘ |
| มากกว่า ๖๐ ปี | ๕๐ | ๒๓.๕๘ |
| รวม | ๒๑๒ | ๑๐๐.๐๐ |

จากตารางที่ ๒๕ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากมีอายุ ๔๑-๕๐ ปี จำนวน ๖๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๖๖ รองลงมาคืออายุ ๕๑ - ๖๐ ปี และอายุมากกว่า ๖๐ ปี จำนวน ๕๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๓.๕๘ มีอายุ ๓๑ - ๔๐ ปี จำนวน ๓๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๕๗ มีอายุ ๒๐-๓๐ ปี จำนวน ๑๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๖.๖๑ ตามลำดับ

ตารางที่ ๒๖ ระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม

| ระดับการศึกษา | จำนวน | ร้อยละ |
|------------------------|-------|--------|
| ประถมศึกษา หรือต่ำกว่า | ๓๕ | ๑๖.๕๑ |
| มัธยมศึกษาตอนต้น | ๓๐ | ๑๔.๑๕ |
| อนุปริญญาหรือเทียบเท่า | ๕๓ | ๒๕.๐๐ |
| ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า | ๖๕ | ๓๐.๖๖ |
| สูงกว่าระดับปริญญาตรี | ๒๙ | ๑๓.๖๘ |
| รวม | ๒๑๒ | ๑๐๐.๐๐ |

จากตารางที่ ๒๖ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากจบการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่า จำนวน ๖๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๖๖ รองลงมาจบการศึกษา ระดับอนุปริญญาหรือเทียบเท่า จำนวน ๕๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๐๐ จบการศึกษาประถมศึกษาหรือต่ำกว่า จำนวน ๓๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๕๑ จบการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน ๓๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๑๕ และจบการศึกษาสูงกว่าระดับปริญญาตรี จำนวน ๒๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๖๘ ตามลำดับ

ตารางที่ ๒๗ ในรอบปีที่ผ่านมาผู้รับบริการมาติดต่อราชการ

| จำนวนครั้งในการติดต่อราชการ | จำนวน | ร้อยละ |
|-----------------------------|-------|--------|
| ๑-๓ ครั้ง | ๑๔๙ | ๗๐.๒๘ |
| ๔-๖ ครั้ง | ๒๙ | ๑๓.๖๘ |
| ๗-๙ ครั้ง | ๑๐ | ๔.๗๒ |
| ๑๐ ครั้งขึ้นไป | ๒๔ | ๑๑.๓๒ |
| รวม | ๒๑๒ | ๑๐๐.๐๐ |

จากตารางที่ ๒๗ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมาก มาติดต่อรับบริการในรอบปีที่ผ่านมา ๑-๓ ครั้ง จำนวน ๑๔๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๐.๒๘ รองลงมาติดต่อรับบริการในรอบปีที่ผ่านมา ๔-๖ ครั้ง จำนวน ๒๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๖๘ มาติดต่อรับบริการในรอบปีที่ผ่านมา ๑๐ ครั้งขึ้นไป จำนวน ๒๔ คน คิดเป็น ร้อยละ ๑๑.๓๒ และมาติดต่อรับบริการในรอบปีที่ผ่านมา ๗-๙ ครั้ง จำนวน ๑๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๔.๗๒ ตามลำดับ

ตารางที่ ๒๘ ในรอบปีที่ผ่านมาผู้รับบริการมาติดต่อราชการในฐานะ

| จำนวนครั้งในการติดต่อราชการ | จำนวน | ร้อยละ |
|--|-------|--------|
| ผู้รับบริการ/ประชาชน | ๑๗๑ | ๘๐.๖๖ |
| หน่วยงานของรัฐ/ส่วนราชการ | ๒๑ | ๙.๙๑ |
| บริษัทเอกชน/สมาคม/ชมรม | ๒ | ๐.๙๔ |
| สมาชิกสภา/เจ้าหน้าที่รัฐ/คณะกรรมการชุมชน | ๑๘ | ๘.๔๙ |
| รวม | ๒๑๒ | ๑๐๐.๐๐ |

จากตารางที่ ๒๘ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมาก มาติดต่อรับบริการในฐานะผู้รับบริการ/ประชาชน จำนวน ๑๗๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๖๖ รองลงมาติดต่อรับบริการในฐานะหน่วยงานของรัฐ/ส่วนราชการ จำนวน ๒๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๙.๙๑ มาติดต่อรับบริการในฐานะสมาชิกสภา/เจ้าหน้าที่รัฐ/คณะกรรมการชุมชน จำนวน ๑๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๘.๔๙ และมาติดต่อรับบริการในฐานะบริษัทเอกชน/สมาคม/ชมรม จำนวน ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๐.๙๔ ตามลำดับ

ตารางที่ ๒๙ ในรอบปีที่ผ่านมาผู้รับบริการมาติดต่อราชการ

| งานบริการ | จำนวน | ร้อยละ |
|----------------------------|-------|--------|
| สำนักปลัดเทศบาล | ๕๐ | ๒๓.๕๘ |
| กองคลัง | ๒๙ | ๑๓.๖๘ |
| กองช่าง | ๒๐ | ๙.๔๓ |
| กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม | ๔๑ | ๑๙.๓๔ |
| กองการศึกษา | ๑๖ | ๗.๕๕ |
| กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ | ๑๐ | ๔.๗๒ |
| กองสวัสดิการสังคม | ๒๒ | ๑๐.๓๘ |
| กองการเจ้าหน้าที่ | ๒๔ | ๑๑.๓๒ |
| รวม | ๒๑๒ | ๑๐๐.๐๐ |

จากตารางที่ ๒๙ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากมารับบริการจากสำนักปลัดเทศบาล จำนวน ๕๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๓.๕๘ รองลงมาใช้บริการจากกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม จำนวน ๔๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๙.๓๔ มารับบริการจากกองคลัง จำนวน ๒๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๖๘ มารับบริการจากกองการเจ้าหน้าที่ จำนวน ๒๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๓๒ มารับบริการจากกองสวัสดิการสังคม จำนวน ๒๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๓๘ และมารับบริการจากกองช่าง จำนวน ๒๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๙.๕๓ มารับบริการจากกองการศึกษา จำนวน ๑๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๗.๕๕ และมารับบริการจากกองยุทธศาสตร์และงบประมาณ จำนวน ๑๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๔.๗๒ ตามลำดับ

ตารางที่ ๓๐ ตารางความพึงพอใจจำแนกตามหน่วยงาน

| งานบริการ | คะแนนเฉลี่ย | ระดับความพึงพอใจ |
|----------------------------|-------------|------------------|
| สำนักปลัดเทศบาล | ๔.๒๖ | มากที่สุด |
| กองคลัง | ๔.๑๒ | มาก |
| กองช่าง | ๓.๕๖ | มาก |
| กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม | ๓.๗๖ | มาก |
| กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ | ๔.๐๘ | มาก |
| กองการศึกษา | ๓.๗๗ | มาก |
| กองสวัสดิการสังคม | ๓.๙๗ | มาก |
| กองการเจ้าหน้าที่ | ๔.๓๙ | มากที่สุด |
| รวม | ๓.๙๘ | มาก |

จากตารางที่ ๓๐ พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจต่อการบริการของเทศบาล อยู่ในระดับมาก มีค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ ๓.๙๘ หรือร้อยละ ๗๙.๘๐ โดยมีหน่วยงานที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด ๓ ลำดับแรก คือ กองการเจ้าหน้าที่ มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุด เท่ากับ ๔.๓๙ หรือร้อยละ ๘๗.๘๐ รองลงมาคือสำนักปลัดเทศบาล มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๒๖ หรือร้อยละ ๘๕.๒๐ และกองคลัง มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๑๒ หรือร้อยละ ๘๒.๔๐

ตารางที่ ๓๑ ความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

| ด้านที่ประเมิน | คะแนนเฉลี่ย | ระดับความพึงพอใจ |
|--|-------------|------------------|
| ขั้นตอนการให้บริการเข้าใจง่ายไม่ซับซ้อน | ๔.๑๔ | มาก |
| การให้บริการมีความถูกต้องและรวดเร็ว | ๔.๑๐ | มาก |
| ระยะเวลาในการให้บริการเหมาะสมกับลักษณะงาน | ๔.๐๔ | มาก |
| การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลังอย่างยุติธรรม | ๔.๐๗ | มาก |
| มีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการให้บริการ | ๓.๗๒ | มาก |
| เฉลี่ย | ๔.๐๑ | มาก |

จากตารางที่ ๓๑ พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการของผู้รับบริการ ในภาพรวมความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ ๔.๐๑ หรือร้อยละ ๘๐.๒๐ โดยด้านขั้นตอนการให้บริการเข้าใจง่ายไม่ซับซ้อน มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุด เท่ากับ ๔.๑๔ หรือร้อยละ ๘๒.๘๐ รองลงมาคือ การให้บริการมีความถูกต้องและรวดเร็ว มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๑๐ หรือร้อยละ ๘๒.๐๐ การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลังอย่างยุติธรรม ค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๐๗ หรือร้อยละ ๘๑.๔๐ ระยะเวลาในการให้บริการเหมาะสมกับลักษณะงาน ค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๐๔ หรือร้อยละ ๘๐.๘๐ มีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๗๒ หรือร้อยละ ๗๔.๘๐ ตามลำดับ

ตารางที่ ๓๒ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

| ด้านที่ประเมิน | คะแนนเฉลี่ย | ระดับความพึงพอใจ |
|---|-------------|------------------|
| เจ้าหน้าที่บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว | ๔.๑๕ | มาก |
| เจ้าหน้าที่ดูแล เอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจบริการ | ๔.๐๑ | มาก |
| เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ หรือตอบข้อซักถามเป็นอย่างดี | ๓.๙๘ | มาก |
| เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานอย่างเสมอภาค เท่าเทียม ไม่เลือกปฏิบัติ | ๔.๐๙ | มาก |
| เจ้าหน้าที่สามารถทำงานทดแทนกันได้ไม่ต้องรอ | ๓.๙๔ | มาก |
| เจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกไม่เรียกเอกสารเกินความจำเป็น | ๓.๙๖ | มาก |
| เฉลี่ย | ๔.๐๒ | มาก |

จากตารางที่ ๓๒ พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ ๔.๐๒ หรือร้อยละ ๘๐.๔๐ โดยด้านเจ้าหน้าที่บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุด เท่ากับ ๔.๑๕ หรือร้อยละ ๘๓.๐๐ รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานอย่างเสมอภาค เท่าเทียม ไม่เลือกปฏิบัติ ค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุด เท่ากับ ๔.๐๙ หรือร้อยละ ๘๑.๘๐ เจ้าหน้าที่ดูแล เอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจบริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๐๑ หรือร้อยละ ๘๐.๒๐ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ หรือตอบข้อซักถามเป็นอย่างดี มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๙๘ หรือ ร้อยละ ๗๙.๖๐ เจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกไม่เรียกเอกสารเกินความจำเป็น มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๙๖ หรือ ร้อยละ ๗๙.๒๐ เจ้าหน้าที่สามารถทำงานทดแทนกันได้ไม่ต้องรอ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๙๔ หรือ ร้อยละ ๗๘.๘๐ ตามลำดับ

ตารางที่ ๓๓ ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

| ด้านที่ประเมิน | คะแนนเฉลี่ย | ระดับความพึงพอใจ |
|--|-------------|------------------|
| มีที่นั่งรอการให้บริการพอเพียง | ๔.๑๒ | มาก |
| สถานที่ให้บริการเป็นสัดส่วน ชัดเจน | ๔.๑๐ | มาก |
| สถานที่ให้บริการสะอาดเป็นระเบียบ | ๔.๑๐ | มาก |
| มีความชัดเจนของป้ายบอกทางและสถานที่ให้บริการ | ๔.๐๐ | มาก |
| สถานที่จอดรถยนต์/รถจักรยานยนต์ | ๓.๑๔ | มาก |
| เฉลี่ย | ๓.๘๙ | มาก |

จากตารางที่ ๓๓ พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ ๓.๘๙ หรือร้อยละ ๗๙.๘๐ โดยด้านมีที่นั่งรอการให้บริการพอเพียง ค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ ๔.๑๒ หรือร้อยละ ๘๒.๔๐ ด้านสถานที่ให้บริการเป็นสัดส่วน ชัดเจน และด้านสถานที่ให้บริการสะอาดเป็นระเบียบ ค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ ๔.๑๐ หรือร้อยละ ๘๒.๐๐ ด้านมีความชัดเจนของป้ายบอกทางและสถานที่ให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๐๐ หรือร้อยละ ๘๐.๐๐ และสถานที่จอดรถยนต์/รถจักรยานยนต์ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๑๔ หรือร้อยละ ๖๒.๘๐ ตามลำดับ

ตารางที่ ๓๔ ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักปลัดเทศบาล

| ด้านที่ประเมิน | คะแนนเฉลี่ย | ระดับความพึงพอใจ |
|--|-------------|------------------|
| ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ | ๔.๒๗ | มากที่สุด |
| ขั้นตอนการให้บริการเข้าใจง่ายไม่ซับซ้อน | ๔.๔๕ | มากที่สุด |
| การให้บริการมีความถูกต้องและรวดเร็ว | ๔.๓๖ | มากที่สุด |
| ระยะเวลาในการให้บริการเหมาะสมกับลักษณะงาน | ๔.๒๗ | มากที่สุด |
| การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลังอย่างยุติธรรม | ๔.๒๗ | มากที่สุด |
| มีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการให้บริการ | ๔.๐๐ | มาก |

ตารางที่ ๓๔ ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักปลัดเทศบาล (ต่อ)

| ด้านที่ประเมิน | คะแนนเฉลี่ย | ระดับความพึงพอใจ |
|---|-------------|------------------|
| ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | ๔.๓๕ | มากที่สุด |
| เจ้าหน้าที่บริการด้วยความสะอาด รวดเร็ว | ๔.๕๐ | มากที่สุด |
| เจ้าหน้าที่ดูแล เอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจบริการ | ๔.๒๗ | มากที่สุด |
| เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ หรือตอบข้อซักถามเป็นอย่างดี | ๔.๓๖ | มากที่สุด |
| เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานอย่างเสมอภาค เท่าเทียม ไม่เลือกปฏิบัติ | ๔.๔๑ | มากที่สุด |
| เจ้าหน้าที่สามารถทำงานทดแทนกันได้ไม่ต้องรอ | ๔.๓๒ | มากที่สุด |
| เจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกไม่เรียกเอกสารเกินความจำเป็น | ๔.๒๓ | มากที่สุด |
| ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | ๔.๑๔ | มาก |
| มีที่นั่งรอการให้บริการพอเพียง | ๔.๔๑ | มากที่สุด |
| สถานที่ให้บริการเป็นสัดส่วน ชัดเจน | ๔.๒๗ | มากที่สุด |
| สถานที่ให้บริการสะอาดเป็นระเบียบ | ๔.๓๖ | มากที่สุด |
| มีความชัดเจนของป้ายบอกทางและสถานที่ให้บริการ | ๔.๓๖ | มากที่สุด |
| สถานที่จอดรถยนต์/รถจักรยานยนต์ | ๓.๓๒ | มาก |
| เฉลี่ย | ๔.๒๖ | มากที่สุด |

จากตารางที่ ๓๔ พบว่า ความพึงพอใจของสำนักปลัดเทศบาล ในภาพรวมความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ ๔.๒๖ หรือร้อยละ ๘๕.๒๐ โดยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงที่สุด เท่ากับ ๔.๓๕ หรือร้อยละ ๘๗.๐๐ รองลงมาคือด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๒๗ หรือร้อยละ ๘๕.๔๐ และ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าคะแนนเฉลี่ย เท่ากับ ๔.๑๔ หรือร้อยละ ๘๒.๘๐ ตามลำดับ

ตารางที่ ๓๕ ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการของกองคลัง

| ด้านที่ประเมิน | คะแนนเฉลี่ย | ระดับความพึงพอใจ |
|---|-------------|------------------|
| ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ | ๔.๑๕ | มาก |
| ขั้นตอนการให้บริการเข้าใจง่ายไม่ซับซ้อน | ๔.๒๗ | มากที่สุด |
| การให้บริการมีความถูกต้องและรวดเร็ว | ๔.๒๗ | มากที่สุด |
| ระยะเวลาในการให้บริการเหมาะสมกับลักษณะงาน | ๔.๒๒ | มากที่สุด |
| การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลังอย่างยุติธรรม | ๔.๑๗ | มาก |
| มีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการให้บริการ | ๓.๘๓ | มาก |
| ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | ๔.๒๐ | มาก |
| เจ้าหน้าที่บริการด้วยความสะอาด รวดเร็ว | ๔.๔๑ | มากที่สุด |
| เจ้าหน้าที่ดูแล เอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจบริการ | ๔.๒๗ | มากที่สุด |
| เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ หรือตอบข้อซักถามเป็นอย่างดี | ๔.๑๕ | มาก |
| เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานอย่างเสมอภาค เท่าเทียม ไม่เลือกปฏิบัติ | ๔.๒๙ | มากที่สุด |
| เจ้าหน้าที่สามารถทำงานทดแทนกันได้ไม่ต้องรอ | ๔.๑๐ | มาก |
| เจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกไม่เรียกเอกสารเกินความจำเป็น | ๓.๘๘ | มาก |

| ด้านที่ประเมิน | คะแนนเฉลี่ย | ระดับความพึงพอใจ |
|--|-------------|------------------|
| ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | ๔.๐๓ | มาก |
| มีที่นั่งรอการให้บริการพอเพียง | ๔.๒๗ | มากที่สุด |
| สถานที่ให้บริการเป็นสัดส่วน ชัดเจน | ๔.๑๕ | มาก |
| สถานที่ให้บริการสะอาดเป็นระเบียบ | ๔.๒๒ | มากที่สุด |
| มีความชัดเจนของป้ายบอกทางและสถานที่ให้บริการ | ๔.๑๒ | มาก |
| สถานที่จอดรถยนต์/รถจักรยานยนต์ | ๓.๓๗ | ปานกลาง |
| เฉลี่ย | ๔.๑๒ | มาก |

จากตารางที่ ๓๕ พบว่า ความพึงพอใจของกองคลัง ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ ๔.๑๒ หรือร้อยละ ๘๒.๔๐ โดยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุด เท่ากับ ๔.๒๐ หรือร้อยละ ๘๔.๐๐ รองลงมาคือด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ย เท่ากับ ๔.๑๕ หรือร้อยละ ๘๓.๐๐ และ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกค่าคะแนนเฉลี่ย เท่ากับ ๔.๐๓ หรือร้อยละ ๘๐.๖๐ ตามลำดับ

ตารางที่ ๓๖ ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการของกองช่าง

| ด้านที่ประเมิน | คะแนนเฉลี่ย | ระดับความพึงพอใจ |
|---|-------------|------------------|
| ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ | ๓.๔๕ | มาก |
| ขั้นตอนการให้บริการเข้าใจง่ายไม่ซับซ้อน | ๓.๖๐ | มาก |
| การให้บริการมีความถูกต้องและรวดเร็ว | ๓.๕๕ | มาก |
| ระยะเวลาในการให้บริการเหมาะสมกับลักษณะงาน | ๓.๔๕ | มาก |
| การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลังอย่างยุติธรรม | ๓.๕๐ | มาก |
| มีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการให้บริการ | ๓.๑๕ | ปานกลาง |
| ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | ๓.๖๓ | มาก |
| เจ้าหน้าที่บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว | ๓.๖๕ | มาก |
| เจ้าหน้าที่ดูแล เอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจบริการ | ๓.๔๐ | ปานกลาง |
| เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ หรือตอบข้อซักถามเป็นอย่างดี | ๓.๔๐ | ปานกลาง |
| เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานอย่างเสมอภาค เท่าเทียม ไม่เลือกปฏิบัติ | ๓.๕๕ | มาก |
| เจ้าหน้าที่สามารถทำงานทดแทนกันได้ไม่ต้องรอ | ๓.๒๐ | ปานกลาง |
| เจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกไม่เรียกเอกสารเกินความจำเป็น | ๓.๕๕ | มาก |
| ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | ๓.๔๗ | มาก |
| มีที่นั่งรอการให้บริการพอเพียง | ๓.๖๕ | มาก |
| สถานที่ให้บริการเป็นสัดส่วน ชัดเจน | ๓.๗๕ | มาก |
| สถานที่ให้บริการสะอาดเป็นระเบียบ | ๓.๗๐ | มาก |
| มีความชัดเจนของป้ายบอกทางและสถานที่ให้บริการ | ๓.๖๐ | มาก |
| สถานที่จอดรถยนต์/รถจักรยานยนต์ | ๒.๖๕ | น้อย |
| เฉลี่ย | ๓.๔๖ | มาก |

จากตารางที่ ๓๖ พบว่า ความพึงพอใจของกองช่าง ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ ๓.๔๖ หรือร้อยละ ๖๙.๒๐ โดยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุด เท่ากับ ๓.๖๓ หรือร้อยละ ๗๒.๖๐ รองลงมาคือด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าคะแนนเฉลี่ย เท่ากับ ๓.๔๗ หรือร้อยละ ๖๙.๔๐ และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ค่าคะแนนเฉลี่ย เท่ากับ ๓.๔๕ หรือร้อยละ ๖๙.๐๐ ตามลำดับ

ตารางที่ ๓๗ ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

| ด้านที่ประเมิน | คะแนนเฉลี่ย | ระดับความพึงพอใจ |
|---|-------------|------------------|
| ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ | ๓.๗๕ | มาก |
| ขั้นตอนการให้บริการเข้าใจง่ายไม่ซับซ้อน | ๓.๙๗ | มาก |
| การให้บริการมีความถูกต้องและรวดเร็ว | ๓.๗๙ | มาก |
| ระยะเวลาในการให้บริการเหมาะสมกับลักษณะงาน | ๓.๗๙ | มาก |
| การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลังอย่างยุติธรรม | ๓.๗๖ | มาก |
| มีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการให้บริการ | ๓.๔๕ | มาก |
| ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | ๓.๖๔ | มาก |
| เจ้าหน้าที่บริการด้วยความสะอาด รวดเร็ว | ๓.๗๒ | มาก |
| เจ้าหน้าที่ดูแล เอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจบริการ | ๓.๗๒ | มาก |
| เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ หรือตอบข้อซักถามเป็นอย่างดี | ๓.๕๙ | มาก |
| เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานอย่างเสมอภาค เท่าเทียม ไม่เลือกปฏิบัติ | ๓.๖๖ | มาก |
| เจ้าหน้าที่สามารถทำงานทดแทนกันได้ไม่ต้องรอ | ๓.๕๙ | มาก |
| เจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกไม่เรียกเอกสารเกินความจำเป็น | ๓.๕๕ | มาก |
| ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | ๓.๘๙ | มาก |
| มีที่นั่งรอการให้บริการพอเพียง | ๔.๓๔ | มากที่สุด |
| สถานที่ให้บริการเป็นสัดส่วน ชัดเจน | ๔.๐๗ | มาก |
| สถานที่ให้บริการสะอาดเป็นระเบียบ | ๔.๐๗ | มาก |
| มีความชัดเจนของป้ายบอกทางและสถานที่ให้บริการ | ๓.๙๐ | มาก |
| สถานที่จอดรถยนต์/รถจักรยานยนต์ | ๓.๐๗ | ปานกลาง |
| เฉลี่ย | ๓.๗๖ | มาก |

จากตารางที่ ๓๗ พบว่า ความพึงพอใจของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ ๓.๗๖ หรือร้อยละ ๗๕.๒๐ โดยด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงที่สุด เท่ากับ ๓.๘๙ หรือร้อยละ ๗๗.๘๐ รองลงมาคือด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ย เท่ากับ ๓.๗๕ หรือร้อยละ ๗๕.๐๐ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ค่าคะแนนเฉลี่ย เท่ากับ ๓.๖๔ หรือร้อยละ ๗๒.๘๐ ตามลำดับ

ตารางที่ ๓๘ ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการของกองยุทธศาสตร์และงบประมาณ

| ด้านที่ประเมิน | คะแนนเฉลี่ย | ระดับความพึงพอใจ |
|--|-------------|------------------|
| ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ | ๔.๑๐ | มาก |
| ขั้นตอนการให้บริการเข้าใจง่ายไม่ซับซ้อน | ๔.๒๐ | มาก |
| การให้บริการมีความถูกต้องและรวดเร็ว | ๔.๒๐ | มาก |
| ระยะเวลาในการให้บริการเหมาะสมกับลักษณะงาน | ๔.๑๐ | มาก |
| การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลังอย่างยุติธรรม | ๔.๒๐ | มาก |
| มีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการให้บริการ | ๓.๘๐ | มาก |

ตารางที่ ๓๘ ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการของกองยุทธศาสตร์และงบประมาณ (ต่อ)

| ด้านที่ประเมิน | คะแนนเฉลี่ย | ระดับความพึงพอใจ |
|---|-------------|------------------|
| ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | ๔.๒๓ | มากที่สุด |
| เจ้าหน้าที่บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว | ๔.๕๐ | มากที่สุด |
| เจ้าหน้าที่ดูแล เอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจบริการ | ๔.๒๐ | มาก |
| เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ หรือตอบข้อซักถามเป็นอย่างดี | ๔.๒๐ | มาก |
| เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานอย่างเสมอภาค เท่าเทียม ไม่เลือกปฏิบัติ | ๔.๓๐ | มากที่สุด |
| เจ้าหน้าที่สามารถทำงานทดแทนกันได้ไม่ต้องรอ | ๔.๒๐ | มาก |
| เจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกไม่เรียกเอกสารเกินความจำเป็น | ๔.๑๐ | มาก |
| ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | ๓.๙๒ | มาก |
| มีที่นั่งรอการให้บริการพอเพียง | ๔.๒๐ | มาก |
| สถานที่ให้บริการเป็นสัดส่วน ชัดเจน | ๔.๑๐ | มาก |
| สถานที่ให้บริการสะอาดเป็นระเบียบ | ๔.๑๐ | มาก |
| มีความชัดเจนของป้ายบอกทางและสถานที่ให้บริการ | ๔.๐๐ | มาก |
| สถานที่จอดรถยนต์/รถจักรยานยนต์ | ๓.๒๐ | ปานกลาง |
| เฉลี่ย | ๔.๐๘ | มาก |

จากตารางที่ ๓๘ พบว่า ความพึงพอใจของกองยุทธศาสตร์และงบประมาณ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ ๔.๐๘ หรือร้อยละ ๘๑.๖๐ โดยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงที่สุด เท่ากับ ๔.๒๓ หรือร้อยละ ๘๔.๖๐ รองลงมาคือด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ย เท่ากับ ๔.๑๐ หรือร้อยละ ๘๒.๐๐ และ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าคะแนนเฉลี่ย เท่ากับ ๓.๙๒ หรือร้อยละ ๗๘.๕๐ ตามลำดับ

ตารางที่ ๓๙ ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการของกองการศึกษา

| ด้านที่ประเมิน | คะแนนเฉลี่ย | ระดับความพึงพอใจ |
|---|-------------|------------------|
| ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ | ๓.๗๙ | มาก |
| ขั้นตอนการให้บริการเข้าใจง่ายไม่ซับซ้อน | ๓.๘๘ | มาก |
| การให้บริการมีความถูกต้องและรวดเร็ว | ๓.๗๕ | มาก |
| ระยะเวลาในการให้บริการเหมาะสมกับลักษณะงาน | ๓.๗๕ | มาก |
| การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลังอย่างยุติธรรม | ๓.๙๔ | มาก |
| มีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการให้บริการ | ๓.๖๓ | มาก |
| ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | ๓.๖๙ | มาก |
| เจ้าหน้าที่บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว | ๓.๘๑ | มาก |
| เจ้าหน้าที่ดูแล เอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจบริการ | ๓.๖๙ | มาก |
| เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ หรือตอบข้อซักถามเป็นอย่างดี | ๓.๖๓ | มาก |
| เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานอย่างเสมอภาค เท่าเทียม ไม่เลือกปฏิบัติ | ๓.๘๑ | มาก |
| เจ้าหน้าที่สามารถทำงานทดแทนกันได้ไม่ต้องรอ | ๓.๕๕ | มาก |
| เจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกไม่เรียกเอกสารเกินความจำเป็น | ๓.๗๕ | มาก |

ตารางที่ ๓๙ ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการของกองการศึกษา (ต่อ)

| ด้านที่ประเมิน | คะแนนเฉลี่ย | ระดับความพึงพอใจ |
|--|-------------|------------------|
| ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | ๓.๘๓ | มาก |
| มีที่นั่งรอการให้บริการพอเพียง | ๔.๐๐ | มาก |
| สถานที่ให้บริการเป็นสัดส่วน ชัดเจน | ๓.๙๔ | มาก |
| สถานที่ให้บริการสะอาดเป็นระเบียบ | ๔.๐๖ | มาก |
| มีความชัดเจนของป้ายบอกทางและสถานที่ให้บริการ | ๔.๐๐ | มาก |
| สถานที่จอดรถยนต์/รถจักรยานยนต์ | ๓.๑๓ | ปานกลาง |
| เฉลี่ย | ๓.๗๗ | มาก |

จากตารางที่ ๓๙ พบว่า ความพึงพอใจของกองการศึกษา ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ ๓.๗๗ หรือร้อยละ ๗๕.๕๐ โดยด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุด เท่ากับ ๓.๘๓ หรือร้อยละ ๗๖.๖๐ รองลงมาคือด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ย เท่ากับ ๓.๗๙ หรือร้อยละ ๗๕.๘๐ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ค่าคะแนนเฉลี่ย เท่ากับ ๓.๖๙ หรือร้อยละ ๗๓.๘๐ ตามลำดับ

ตารางที่ ๔๐ ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการของกองสวัสดิการสังคม

| ด้านที่ประเมิน | คะแนนเฉลี่ย | ระดับความพึงพอใจ |
|---|-------------|------------------|
| ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ | ๔.๐๒ | มาก |
| ขั้นตอนการให้บริการเข้าใจง่ายไม่ซับซ้อน | ๔.๐๔ | มาก |
| การให้บริการมีความถูกต้องและรวดเร็ว | ๔.๑๔ | มาก |
| ระยะเวลาในการให้บริการเหมาะสมกับลักษณะงาน | ๔.๐๔ | มาก |
| การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลังอย่างยุติธรรม | ๔.๑๔ | มาก |
| มีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการให้บริการ | ๓.๗๖ | มาก |
| ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | ๓.๙๙ | มาก |
| เจ้าหน้าที่บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว | ๔.๐๒ | มาก |
| เจ้าหน้าที่ดูแล เอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจบริการ | ๓.๙๘ | มาก |
| เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ หรือตอบข้อซักถามเป็นอย่างดี | ๓.๙๐ | มาก |
| เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานอย่างเสมอภาค เท่าเทียม ไม่เลือกปฏิบัติ | ๔.๑๐ | มาก |
| เจ้าหน้าที่สามารถทำงานทดแทนกันได้ไม่ต้องรอ | ๔.๐๐ | มาก |
| เจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกไม่เรียกเอกสารเกินความจำเป็น | ๓.๙๔ | มาก |
| ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | ๓.๙๐ | มาก |
| มีที่นั่งรอการให้บริการพอเพียง | ๔.๐๖ | มาก |
| สถานที่ให้บริการเป็นสัดส่วน ชัดเจน | ๔.๑๒ | มาก |
| สถานที่ให้บริการสะอาดเป็นระเบียบ | ๔.๐๖ | มาก |
| มีความชัดเจนของป้ายบอกทางและสถานที่ให้บริการ | ๓.๙๘ | มาก |
| สถานที่จอดรถยนต์/รถจักรยานยนต์ | ๓.๒๖ | ปานกลาง |
| เฉลี่ย | ๓.๙๗ | มาก |

จากตารางที่ ๔๐ พบว่า ความพึงพอใจของกองสวัสดิการสังคม ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ ๓.๙๗ หรือร้อยละ ๗๙.๔๐ โดยมีด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุด เท่ากับ ๔.๐๒ หรือร้อยละ ๘๐.๔๐ รองลงมาคือด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ย เท่ากับ ๓.๙๙ หรือร้อยละ ๗๙.๘๐ และ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกค่าคะแนนเฉลี่ย เท่ากับ ๓.๙๐ หรือร้อยละ ๗๘.๐๐ ตามลำดับ

ตารางที่ ๔๑ ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการของกองการเจ้าหน้าที่

| ด้านที่ประเมิน | คะแนนเฉลี่ย | ระดับความพึงพอใจ |
|---|-------------|------------------|
| ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ | ๔.๕๘ | มากที่สุด |
| ขั้นตอนการให้บริการเข้าใจง่ายไม่ซับซ้อน | ๔.๖๗ | มากที่สุด |
| การให้บริการมีความถูกต้องและรวดเร็ว | ๔.๗๕ | มากที่สุด |
| ระยะเวลาในการให้บริการเหมาะสมกับลักษณะงาน | ๔.๗๑ | มากที่สุด |
| การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลังอย่างยุติธรรม | ๔.๕๘ | มากที่สุด |
| มีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการให้บริการ | ๔.๑๗ | มาก |
| ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | ๔.๖๒ | มากที่สุด |
| เจ้าหน้าที่บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว | ๔.๖๗ | มากที่สุด |
| เจ้าหน้าที่ดูแล เอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจบริการ | ๔.๖๓ | มากที่สุด |
| เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ หรือตอบข้อซักถามเป็นอย่างดี | ๔.๕๘ | มากที่สุด |
| เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานอย่างเสมอภาค เท่าเทียม ไม่เลือกปฏิบัติ | ๔.๕๘ | มากที่สุด |
| เจ้าหน้าที่สามารถทำงานทดแทนกันได้ไม่ต้องรอ | ๔.๖๗ | มากที่สุด |
| เจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกไม่เรียกเอกสารเกินความจำเป็น | ๔.๕๘ | มากที่สุด |
| ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | ๓.๙๖ | มาก |
| มีที่นั่งรอการให้บริการพอเพียง | ๔.๐๐ | มาก |
| สถานที่ให้บริการเป็นสัดส่วน ชัดเจน | ๔.๔๒ | มากที่สุด |
| สถานที่ให้บริการสะอาดเป็นระเบียบ | ๔.๒๕ | มากที่สุด |
| มีความชัดเจนของป้ายบอกทางและสถานที่ให้บริการ | ๔.๐๐ | มาก |
| สถานที่จอดรถยนต์/รถจักรยานยนต์ | ๓.๑๓ | ปานกลาง |
| เฉลี่ย | ๔.๓๙ | มากที่สุด |

จากตารางที่ ๔๑ พบว่า ความพึงพอใจของกองการเจ้าหน้าที่ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ ๔.๓๙ หรือร้อยละ ๘๗.๘๐ โดยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงที่สุด เท่ากับ ๔.๖๒ หรือร้อยละ ๙๒.๔๐ รองลงมาคือด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ย เท่ากับ ๔.๕๘ หรือร้อยละ ๙๑.๖๐ และ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกค่าคะแนนเฉลี่ย เท่ากับ ๓.๙๖ หรือร้อยละ ๗๙.๒๐ ตามลำดับ

ตารางที่ ๔๒ เปรียบเทียบจำนวนบุคลากรที่เข้ารับการอบรม

| สังกัด | จำนวนบุคลากร | | |
|----------------------------|--------------|-------------------------|--------|
| | ทั้งหมด | อบรมการทำงาน เป็นทีม | ร้อยละ |
| สำนักปลัดเทศบาล | ๔๒ | ๑๒ | ๒๘.๕๗ |
| กองคลัง | ๓๘ | ๑๔ | ๓๖.๘๔ |
| กองช่าง | ๔๓ | ๘ | ๑๘.๖๐ |
| กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม | ๓๓ | ๓ | ๙.๐๙ |
| กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ | ๑๐ | ๖ | ๖๐.๐๐ |
| กองการศึกษา | ๕๑ | ๗ | ๑๓.๗๓ |
| กองสวัสดิการสังคม | ๗ | - | ๐.๐๐ |
| กองการเจ้าหน้าที่ | ๘ | ๕ | ๖๒.๕๐ |

จากตารางที่ ๔๒ พบว่าหน่วยงานที่เข้ารับการอบรมพัฒนาทักษะการทำงานเป็นทีมของเทศบาลเมืองสมุทรสงคราม มากที่สุด ได้แก่ กองการเจ้าหน้าที่ จำนวน ๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๒.๕๐ ของบุคลากรทั้งหมด รองลงมาคือ กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ จำนวน ๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๐.๐๐ ของบุคลากรทั้งหมด กองคลัง จำนวน ๑๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๖.๘๔ ของบุคลากรทั้งหมด สำนักปลัดเทศบาล จำนวน ๑๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๘.๕๗ ของบุคลากรทั้งหมด กองช่าง จำนวน ๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๖๐ ของบุคลากรทั้งหมด กองการศึกษา จำนวน ๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๗๓ ของบุคลากรทั้งหมด กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม จำนวน ๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๙.๐๙ ของบุคลากรทั้งหมด ตามลำดับ และกองสวัสดิการสังคม ไม่มีผู้เข้ารับการอบรม

ตารางที่ ๔๓ ผลการประเมินทักษะการทำงานเป็นทีม และความพึงพอใจของผู้รับบริการ

| สังกัด | ร้อยละของ บุคลากร ที่เข้ารับ การอบรม | ผลการประเมินทำงานเป็นทีม | | | | ผลการประเมิน ความพึงพอใจ | |
|---|---|--------------------------|------------|-----------------|------------|-----------------------------|------------------|
| | | มุมมองภายใน | | มุมมองภายนอก | | คะแนน เฉลี่ย | ระดับ |
| | | คะแนน เฉลี่ย | ระดับ | คะแนน เฉลี่ย | ระดับ | | |
| กลุ่มที่ ๑ เข้าอบรมมากกว่า ๑ ใน ๔ | | | | | | | |
| กองการเจ้าหน้าที่ | ๖๒.๕๐ | ๔.๐๒ | มาก | ๓.๘๒ | มาก | ๔.๓๙ | มากที่สุด |
| กองยุทธศาสตร์และ งบประมาณ | ๖๐.๐๐ | ๓.๗๒ | มาก | ๓.๗๙ | มาก | ๔.๐๘ | มาก |
| กองคลัง | ๓๖.๘๔ | ๓.๕๒ | มาก | ๓.๓๕ | ปานกลาง | ๔.๑๒ | มาก |
| สำนักปลัดเทศบาล | ๒๘.๕๗ | ๓.๘๔ | มาก | ๓.๗๑ | มาก | ๔.๒๖ | มากที่สุด |
| รวมกลุ่มที่ ๑ | ๔๙.๙๘ | ๓.๗๘ | มาก | ๓.๖๗ | มาก | ๔.๒๑ | มากที่สุด |
| กลุ่มที่ ๒ เข้าอบรมน้อยกว่า ๑ ใน ๔ | | | | | | | |
| กองช่าง | ๑๘.๖๐ | ๓.๙๓ | มาก | ๓.๔๐ | ปานกลาง | ๓.๕๖ | มาก |
| กองการศึกษา | ๑๓.๗๓ | ๓.๖๘ | มาก | ๓.๕๖ | มาก | ๓.๗๗ | มาก |
| กองสาธารณสุขและ สิ่งแวดล้อม | ๙.๐๙ | ๓.๘๔ | มาก | ๓.๗๑ | มาก | ๓.๗๖ | มาก |
| กองสวัสดิการสังคม | ๐.๐๐ | ๔.๔๒ | มากที่สุด | ๓.๖๔ | มาก | ๓.๙๗ | มาก |
| รวมกลุ่มที่ ๒ | ๑๐.๓๖ | ๓.๙๗ | มาก | ๓.๕๘ | มาก | ๓.๗๔ | มาก |

จากตารางที่ ๔๓ พบว่ามีผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมาก เห็นว่าหน่วยงานที่มีบุคลากรเข้ารับการอบรมพัฒนาทักษะการทำงานเป็นทีม การสื่อสารและการบริการประชาชน มากกว่า ๑ ใน ๔ ของบุคลากรทั้งหมด มีทักษะการทำงานเป็นทีม การสื่อสารภายในหน่วยงาน และผลสัมฤทธิ์ของหน่วยงาน จากมุมมองของบุคลากรต่างหน่วยงาน อยู่ในระดับมาก คะแนนเฉลี่ย ๓.๖๗ คิดเป็นร้อยละ ๗๓.๔๐ ซึ่งสูงกว่าหน่วยงานที่มีบุคลากรเข้ารับการอบรมพัฒนาทักษะการทำงานเป็นทีม การสื่อสารและการบริการประชาชน น้อยกว่า ๑ ใน ๔ ของบุคลากรทั้งหมด ที่อยู่ในระดับมาก คะแนนเฉลี่ย ๓.๕๘ คิดเป็นร้อยละ ๗๑.๖๐

หน่วยงานที่มีบุคลากรเข้ารับการอบรมพัฒนาทักษะการทำงานเป็นทีม การสื่อสารและการบริการประชาชน มากกว่า ๑ ใน ๔ ของบุคลากรทั้งหมด มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย ๔.๒๑ คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๒๐ ซึ่งสูงกว่าหน่วยงานที่มีบุคลากรเข้ารับการอบรมพัฒนาทักษะการทำงานเป็นทีม การสื่อสารและการบริการประชาชน น้อยกว่า ๑ ใน ๔ ของบุคลากรทั้งหมด ที่อยู่ในระดับมาก คะแนนเฉลี่ย ๓.๗๔ คิดเป็นร้อยละ ๗๔.๘๐

กองการศึกษา มีบุคลากรเข้ารับการอบรมพัฒนาทักษะการทำงานเป็นทีม การสื่อสารและการบริการประชาชน เป็นลำดับที่ ๖ แต่น้อยกว่า ๑ ใน ๔ ของบุคลากรทั้งหมด และผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เห็นว่ากองการศึกษา มีทักษะการทำงานเป็นทีม การสื่อสารภายในหน่วยงาน และผลสัมฤทธิ์ของหน่วยงานจากมุมมองของบุคลากรต่างหน่วยงาน อยู่ในระดับมาก คะแนนเฉลี่ย ๓.๕๖ คิดเป็นร้อยละ ๗๑.๒๐ มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ อยู่ในระดับมาก คะแนนเฉลี่ย ๓.๗๗ คิดเป็นร้อยละ ๗๕.๔๐ และทักษะการทำงานเป็นทีม การสื่อสารภายในหน่วยงาน และผลสัมฤทธิ์ของหน่วยงาน จากมุมมองของบุคลากรภายในหน่วยงาน ที่สังกัด อยู่ในระดับมาก คะแนนเฉลี่ย ๓.๖๘ คิดเป็นร้อยละ ๗๓.๖๐

กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม มีบุคลากรเข้ารับการอบรมพัฒนาทักษะการทำงานเป็นทีม การสื่อสารและการบริการประชาชน เป็นลำดับที่ ๗ แต่น้อยกว่า ๑ ใน ๔ ของบุคลากรทั้งหมด และผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เห็นว่ากองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม มีทักษะการทำงานเป็นทีม การสื่อสารภายในหน่วยงาน และผลสัมฤทธิ์ของหน่วยงาน จากมุมมองของบุคลากรต่างหน่วยงาน อยู่ในระดับมาก คะแนนเฉลี่ย ๓.๗๑ คิดเป็นร้อยละ ๗๔.๒๐ มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ อยู่ในระดับมาก คะแนนเฉลี่ย ๓.๗๖ คิดเป็นร้อยละ ๗๕.๒๐ และทักษะการทำงานเป็นทีม การสื่อสารภายในหน่วยงาน และผลสัมฤทธิ์ของหน่วยงาน จากมุมมองของบุคลากรภายในหน่วยงาน ที่สังกัด อยู่ในระดับมาก คะแนนเฉลี่ย ๓.๘๔ คิดเป็นร้อยละ ๗๖.๘๐

กองสวัสดิการสังคม ไม่มีบุคลากรเข้ารับการอบรมพัฒนาทักษะการทำงานเป็นทีมของเทศบาลเมืองสมุทรสงคราม และผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เห็นว่ากองสวัสดิการสังคม มีทักษะการทำงานเป็นทีม การสื่อสารภายในหน่วยงาน และผลสัมฤทธิ์ของหน่วยงานจากมุมมองของบุคลากรต่างหน่วยงาน อยู่ในระดับมาก คะแนนเฉลี่ย ๓.๖๔ คิดเป็นร้อยละ ๗๒.๘๐ มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ อยู่ในระดับมาก คะแนนเฉลี่ย ๓.๙๗ คิดเป็นร้อยละ ๗๙.๔๐ และทักษะการทำงานเป็นทีม การสื่อสารภายในหน่วยงาน และผลสัมฤทธิ์ของหน่วยงาน จากมุมมองของบุคลากรภายในหน่วยงาน ที่สังกัด อยู่ในระดับมาก คะแนนเฉลี่ย ๔.๔๒ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๔๐

ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นอื่น ๆ

บุคลากรภายในหน่วยงาน

๑) ควรจัดให้มีกิจกรรมหรือโครงการ เพื่อให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการวางแผนดำเนินงาน วางแผนงบประมาณ การจัดหาพัสดุ

๒) ควรมีการมอบหมายงานที่ชัดเจน และเป็นธรรม รวมทั้งมีแนวทางการพิจารณาคัดเลือกบุคลากรเข้ารับการอบรม/ศึกษาดูงานที่ชัดเจน

๓) ควรจัดให้มีกิจกรรมเพื่อส่งเสริมการปฏิบัติงานร่วมกันทั้งภายในและภายนอกหน่วยงานอย่างสม่ำเสมอ

๔) ห้องปฏิบัติงานไม่เพียงพอต่อเจ้าหน้าที่ มีความชำรุด ควรพัฒนาให้เหมาะสมเพื่อเพิ่มคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากร

ผู้รับบริการ

๑) ควรมีการนำนวัตกรรมหรือเทคโนโลยี ในระบบอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการให้บริการประชาชน เพื่อลดขั้นตอนการทำงาน ลดการใช้ดุลพินิจของเจ้าหน้าที่

๒) บุคลากรของเทศบาล ควรมีการสื่อสารและทำความเข้าใจแก่ผู้รับบริการที่ชัดเจน และให้เวลาต่อผู้รับบริการเป็นหลัก

๓) ควรมีการให้บริการในช่วงระยะเวลาพักกลางวันหรือวันหยุดราชการเพื่อให้เกิดความสะดวกรวดเร็ว

๔) ควรปรับปรุงสถานที่จอดรถยนต์ให้เพียงพอต่อการให้บริการประชาชน

๖. การอภิปรายผล

จากผลการประเมินมุมมองทัศนคติของบุคลากรภายในสังกัดเทศบาล จากทั้ง ๘ ส่วนราชการ ๑ หน่วย จำนวน ๑๓๓ คน จะเห็นว่าบุคลากรของเทศบาลเมืองสมุทรสงคราม ยังมีมุมมอง ทัศนคติ เกี่ยวกับทักษะการทำงานเป็นทีม การสื่อสารภายในหน่วยงาน และผลสัมฤทธิ์ของหน่วยงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก แต่เมื่อวิเคราะห์แยกเป็นรายหน่วยงาน จะพบว่าหน่วยงานที่มีผู้เข้ารับการอบรมพัฒนาทักษะการทำงานเป็นทีม การสื่อสารและการบริการประชาชนที่เทศบาลเมืองสมุทรสงคราม จัดทำขึ้นเมื่อปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ในช่วงเดือนมกราคม ๒๕๖๖ มากกว่า ๑ ใน ๔ ของจำนวนบุคลากรทั้งหมด จะมีมุมมองทัศนคติเกี่ยวกับเรื่องดังกล่าว จากหน่วยงานภายนอกมากกว่าหน่วยงานที่เข้ารับการอบรมฯ น้อยกว่า ๑ ใน ๔ ของจำนวนบุคลากรทั้งหมด ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะหน่วยงานที่ได้รับการพัฒนา มีระบบการสื่อสารภายในเพิ่มมากขึ้น และสามารถสื่อสารประสานงานกับหน่วยงานภายนอกได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น ลดความขัดแย้งในการทำงาน มีความเข้าใจในกระบวนการทำงานร่วมกัน และยังพบว่าหน่วยงานดังกล่าว มีผู้รับบริการความพึงพอใจในกระบวนการทำงานสูงกว่า หน่วยงานที่เข้ารับการอบรมน้อยกว่า ๑ ใน ๔ ของบุคลากรทั้งหมด หรือไม่ได้เข้ารับการอบรม ดังนั้น จึงอาจสรุปได้ว่าการพัฒนาบุคลากรให้มีทักษะการทำงานเป็นทีม เป็นส่วนสำคัญที่ทำให้บุคลากรมีทัศนคติและความเห็นเกี่ยวกับการทำงานเป็นทีมของบุคลากร และมีผลต่อการบริการประชาชน อันเป็นอำนาจหน้าที่ของเทศบาลเมืองสมุทรสงคราม

แต่อย่างไรก็ตามยังพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดยังมีความเห็นว่าหน่วยงานในสังกัดเทศบาลเมืองสมุทรสงคราม ยังคงมีทักษะการทำงานเป็นทีม การสื่อสารภายในหน่วยงาน และผลสัมฤทธิ์ของหน่วยงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก คะแนนเฉลี่ย ๓.๗๘ หรือร้อยละ ๗๕.๖๐ จึงเห็นได้ว่ายังมีหน่วยงานจำนวนมากที่ยังไม่มีการทำงานเป็นทีม หรือยังมีการทำงานเป็นทีมไม่เพียงพอ จึงควรต้องมีการพัฒนาและขยายแนวทางการทำงานเป็นทีมของหน่วยงานให้สูงขึ้น โดยเฉพาะในหน่วยงานที่มีทักษะการทำงานเป็นทีมในลำดับสุดท้าย คือกองคลัง และ กองช่าง ที่มีมุมมองการทำงานเป็นทีมอยู่ในระดับปานกลาง คะแนนเฉลี่ย ๓.๓๕ หรือร้อยละ ๖๗.๐๐ และคะแนนเฉลี่ย ๓.๔๐ หรือร้อยละ ๖๘.๐๐ เท่านั้น ทั้งนี้ ในส่วนของกองคลัง เมื่อพิจารณาผู้เข้ารับการอบรมจะพบว่าส่วนใหญ่เป็นพนักงานเทศบาล สายปฏิบัติงาน พนักงานจ้าง โดยไม่มีหัวหน้าฝ่ายเข้าร่วมการฝึกอบรมฯ ทำให้ไม่มีการเปลี่ยนแปลงกระบวนการทำงาน หรือการกำหนดเป้าหมายร่วมกัน ส่วนกองช่าง ก็เป็นลักษณะเช่นเดียวกัน ทำให้มีการแบ่งกลุ่มแบ่งฝ่ายในการทำงาน ไม่เกิดความสามัคคีในหน่วยงาน และส่งผลกระทบต่อบริการประชาชนพอสมควร ดังนั้น ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ เทศบาลเมืองสมุทรสงคราม จะต้องมีความต้องการพัฒนาบุคลากร เพิ่มช่องทางในการสื่อสารระหว่างบุคลากรภายในหน่วยงานและระหว่างหน่วยงาน เพื่อกำหนดเป้าหมาย วิธีการและแนวทางการพัฒนาองค์กรแบบมีส่วนร่วม ซึ่งสอดคล้องกับความเห็นของผู้ประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment: ITA) ที่มีข้อเสนอแนะว่าเทศบาลเมืองสมุทรสงคราม ควรพัฒนาและสร้างการรับรู้ภายในหน่วยงาน คือพัฒนาวิธีการเผยแพร่และประชาสัมพันธ์แผนการดำเนินงานและแผนการใช้จ่ายงบประมาณประจำปี โดยอาจพิจารณาจัดประชุมชี้แจงแผนการใช้จ่ายงบประมาณประจำปีให้แก่บุคลากรภายในหน่วยงาน หรืออาจจัดทำในสื่อประชาสัมพันธ์ในรูปแบบการสรุปข้อมูล หรืออินโฟกราฟิก หรือข่าวประชาสัมพันธ์ภายใน และเผยแพร่ให้บุคลากรภายในหน่วยงานได้รับทราบอย่างทั่วถึงผ่านช่องทางการสื่อสารต่าง ๆ เช่น ช่องทางออนไลน์ (Line, Facebook) หรือบอร์ดประชาสัมพันธ์ เป็นต้น รวมทั้งจัดให้บุคลากรภายในหน่วยงานได้มีส่วนร่วมในการจัดทำแผนการดำเนินงานและแผนการใช้จ่ายงบประมาณ หรือมีส่วนร่วมในกระบวนการกำกับติดตามแผนการดำเนินงานและแผนการใช้จ่ายงบประมาณให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ เพื่อให้บุคลากรได้เข้ามามีส่วนร่วมให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ มีความคุ้มค่า และเกิดผลประโยชน์สูงสุดต่อประชาชน

และจากการดำเนินการจัดการฝึกอบรมฯ ภายในหน่วยงานในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ พบว่าหน่วยงานจัดส่งบุคลากรตามความสมัครใจหรือมีการส่งบุคลากรเข้ารับการพัฒนาเพียงบางกลุ่ม บางคน ทำให้บุคลากรส่วนใหญ่ไม่ได้รับโอกาสในการพัฒนาหรือร่วมกิจกรรม ดังนั้นในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ ควรจัดให้มีการอบรมและพัฒนาบุคลากร โดยกำหนดกลุ่มเป้าหมายให้ครอบคลุมบุคลากรทุกกลุ่ม ทุกประเภท เนื่องจากบุคลากรทุกคนล้วนเป็น

ส่วนสำคัญในการผลักดันงานของเทศบาลเมืองสมุทรสงคราม ให้ประสบความสำเร็จ ทั้งในฐานะผู้นำทีม ผู้ปฏิบัติ หรือผู้ประสานงานต่าง ๆ ซึ่งสอดคล้องกับความเห็นของผู้ประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment: ITA) ที่มีข้อเสนอแนะว่าเทศบาลเมืองสมุทรสงคราม กำหนดนโยบายหรือแผนการบริหารทรัพยากรและพัฒนาทรัพยากรบุคคลที่มุ่งเน้นการแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับมอบหมายงานตามตำแหน่งหน้าที่ หรือประเมินผลการปฏิบัติงาน หรือคัดเลือกผู้เข้ารับการฝึกอบรม ศึกษา ดูงาน หรือให้ทุนการศึกษาอย่างไม่เป็นธรรม และกำกับติดตามการขับเคลื่อนนโยบายหรือแผนดังกล่าวอย่างต่อเนื่อง

และเมื่อพิจารณาจากการประเมินรายข้อพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นบุคลากรภายในหน่วยงาน จะเห็นว่าหน่วยงาน มีการนำระบบเทคโนโลยีมาใช้เพื่อการบริหารหรือพัฒนางานในความรับผิดชอบ อยู่ในระดับที่น้อยที่สุด รวมถึงลำดับรองลงมาคือ หน่วยงาน มีการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการและนำผลการประเมินมาใช้ในการพัฒนางาน และหน่วยงาน มีช่องทางการสื่อสารกับบุคลากร และผู้รับบริการ ที่หลากหลายและสม่ำเสมอ ซึ่งสอดคล้องกับการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่เห็นว่าหน่วยงานในสังกัดเทศบาล มีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการให้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง และสอดคล้องกับความเห็นของผู้ประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment: ITA) ที่มีข้อเสนอแนะว่าเทศบาลเมืองสมุทรสงครามวิเคราะห์ว่าภารกิจหรือบริการใดภายในหน่วยงานที่เกิดการให้บริการแก่ผู้ที่มีติดต่อกับหรือรับบริการอย่างไม่เท่าเทียมกัน จากนั้นจึงพัฒนาช่องทางการให้บริการในรูปแบบออนไลน์ หรือ E-Service เพื่อลดการใช้ดุลยพินิจหรือการเลือกปฏิบัติในภารกิจหรือบริการนั้น ๆ ซึ่งจะช่วยสร้างความเท่าเทียมในการดำเนินงานและช่วยให้เกิดความสะดวกรวดเร็วมากยิ่งขึ้น นอกจากนี้ หน่วยงานควรระบุขั้นตอนที่ใช้ในการปฏิบัติงานหรือการให้บริการไว้ในคู่มือหรือมาตรฐานการปฏิบัติงาน หรือคู่มือการให้บริการ โดยละเอียด หรืออาจจัดทำเป็นสื่อรูปแบบต่าง ๆ เช่น แผ่นพับ อินโฟกราฟิก ป้ายประชาสัมพันธ์ เป็นต้น แล้วเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ให้แก่ผู้รับบริการหรือผู้มาติดต่อราชการ ได้รับทราบ หรือ การสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการและนำผลการสำรวจมาปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ หรือควรมีการเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ผ่านช่องทางที่หลากหลายและอำนวยความสะดวกในการเข้าใช้งาน โดยดำเนินการปรับปรุงข้อมูลพื้นฐานในเว็บไซต์ของหน่วยงานให้มีความครบถ้วนเป็นปัจจุบัน และควรมอบหมายผู้รับผิดชอบในการสื่อสารตอบข้อซักถาม หรือให้คำอธิบายผ่านช่องทางการติดต่อ - สอบถามข้อมูล ให้มีความชัดเจนมากขึ้น รวมทั้ง ควรสื่อสารข้อมูลที่มีความชัดเจน เข้าใจง่ายผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์ เช่น Facebook Twitter หรือ Instagram เป็นต้น นอกจากนี้ ควรเผยแพร่ช่องทางดังกล่าวในจุดที่บุคคลภายนอก สามารถสังเกตเห็นได้โดยง่าย

และเมื่อพิจารณาในภาพรวมของการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ จะเห็นว่าอยู่ในระดับมาก คะแนนเฉลี่ย ๓.๘๘ หรือคิดเป็นร้อยละ ๗๙.๖๐ แม้จะยังอยู่ในระดับมาก แต่ไม่ถึงร้อยละ ๘๐ ดังนั้น จึงจำเป็นต้องมีการพัฒนาการให้บริการของหน่วยงานต่างๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งกองช่าง ที่มีผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่ำที่สุดในเทศบาล อยู่ในระดับมาก คะแนนเฉลี่ย ๓.๕๖ หรือคิดเป็นร้อยละ ๖๙.๒๐ อันอาจจะมีสาเหตุมาจากการทำงานของกองช่าง มีขั้นตอนการทำงานที่ต้องตรวจสอบพื้นที่ ระเบียบกฎหมายต่างๆ ให้ชัดเจน จึงอาจล่าช้าไม่ทันต่อความต้องการของประชาชน รวมทั้งกองช่าง มีอัตรากำลังว่างจำนวนมาก ไม่เพียงพอต่อการดำเนินงานที่ต้องให้บริการทั้งประชาชน และหน่วยงานภายใน ดังนั้น เทศบาลเมืองสมุทรสงคราม จึงควรเร่งรัดในการสรรหาบุคลากรมาปฏิบัติราชการให้เพียงพอต่อการดำเนินงาน

จากผลการประเมินความพึงพอใจดังกล่าวในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ เทศบาลเมืองสมุทรสงคราม จึงควรต้องมีการปรับปรุงกระบวนการทำงาน และออกแบบระบบงาน โดยนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้ในการพิจารณา อนุญาต อนุมัติต่างๆ เพื่อลดการใช้ดุลยพินิจของเจ้าหน้าที่ และอำนวยความสะดวกต่อผู้มารับบริการ รวมถึงนำระบบอิเล็กทรอนิกส์ต่างๆ มาใช้ในการจัดทำ ปรับปรุงฐานข้อมูล และบริหารงานให้มากขึ้น เพื่อให้หน่วยงานมีผลสัมฤทธิ์ในการทำงานที่สูงขึ้น

๗. ข้อเสนอของผู้ประเมิน

๑. เทศบาลเมืองสมุทรสงคราม ควรจัดให้มีการประชุมหรือการฝึกอบรม เพื่อให้บุคลากรในสังกัดเทศบาลทุกระดับได้มีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมายการทำงาน การวางแผน และการขับเคลื่อนการทำงานให้บรรลุเป้าหมายร่วมกัน และจัดกิจกรรมเพื่อเพิ่มความสามัคคีภายในหน่วยงานอย่างสม่ำเสมอ

๒. เทศบาลเมืองสมุทรสงคราม ควรเพิ่มช่องทางในการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารให้ประชาชนทราบอย่างสม่ำเสมอ หลากหลาย และเข้าถึงได้โดยง่าย รวมถึงกำหนดผู้รับผิดชอบในการตอบข้อซักถามของประชาชนเกี่ยวกับการให้บริการและกระบวนการทำงานต่างๆของเทศบาลที่ชัดเจน

๓. เทศบาลเมืองสมุทรสงคราม ควรนำระบบอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการปฏิบัติราชการ และการให้บริการประชาชน โดยระบบดังกล่าวควรครอบคลุมกระบวนการบริการสาธารณะพื้นฐาน เช่น ถนนสาธารณะ ไฟฟ้าสาธารณะ การจัดการขยะ เป็นต้น และควรประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ และต้องสามารถเข้าถึงการบริการโดยสะดวก ง่าย และรวดเร็ว รวมทั้งมีการแจ้งผลการดำเนินงานให้ทราบด้วย

