



รายงานประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ
ตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ
เทศบาลนครนครสวรรค์ อำเภอเมืองนครสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์
ปีงบประมาณ 2562

เสนอ

เทศบาลนครนครสวรรค์
อำเภอเมืองนครสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์

ดำเนินการสำรวจและประเมิน

โดย

มหาวิทยาลัยนเรศวร

บทที่ 5

บทสรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

รายงานสำรวจประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครนครสวรรค์ อำเภอเมืองนครสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์ มีสรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. จุดมุ่งหมายของการศึกษา

1.1 เพื่อสำรวจ ประเมินระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการด้านคุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครนครสวรรค์ อำเภอเมืองนครสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์

1.2 เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะของประชาชน ที่มีต่อความพึงพอใจของประชาชนผู้มาใช้บริการมีต่อการบริการของเทศบาลนครนครสวรรค์ อำเภอเมืองนครสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์

2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

2.1 ประชากร ประชากรที่ใช้ในการประเมินครั้งนี้ คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในพื้นที่เทศบาลนคร นครสวรรค์ อำเภอเมืองนครสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์ ประกอบไปด้วย 1). ตำบลปากน้ำโพ 2). ตำบลนครสวรรค์ตะวันตก หมู่ที่ 1, 4, 5, 9, 10 3). ตำบลนครสวรรค์ตะวันออก หมู่ที่ 1, 4, 5, 6, 7 4). ตำบลวัดไทร หมู่ที่ 10, 11, 12, 13 5). ตำบลแควใหญ่ หมู่ที่ 4, 7, 10 จำนวน 86,703 คน

2.2 กลุ่มตัวอย่าง กลุ่มตัวอย่างในการประเมินครั้งนี้ คือ กลุ่มประชาชนที่อาศัยอยู่ในพื้นที่เทศบาลนครนครสวรรค์ ที่มารับบริการด้านต่างๆ คือ 1) งานบริการด้านการสาธารณสุข 2) งานบริการด้านช่าง 3) งานบริการด้านการประปา 4) งานบริการด้านการจัดเก็บภาษี 5) งานบริการด้านงานทะเบียนราษฎร และความพึงพอใจและแรงจูงใจของบุคลากรในองค์กร (Online) 1) ความพึงพอใจและแรงจูงใจของบุคลากรในองค์กร ทั้งในด้านการบริหารงานของผู้บริหาร การบริหารจัดการด้านทรัพยากรบุคคล การจัดการสภาพแวดล้อมในการทำงานและแรงจูงใจ 2) การนำผลการประเมินมาปรับปรุงเพื่อสนับสนุนการทำงาน 3) ผู้บริหารมีการสร้างแรงจูงใจในการทำงาน ของเทศบาลนครนครสวรรค์ อำเภอเมืองนครสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์ โดยใช้การคำนวณตามสูตรของ Taro Yamane ซึ่งต้องการให้มีความเชื่อมั่น 95% คือ

มีความคลาดเคลื่อน 5% (0.05) จะได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจากการคำนวณ 398 คน ทั้งนี้เพื่อป้องกันการคลาดเคลื่อนของข้อมูลจึงทำการสำรวจและเก็บข้อมูลเป็นจำนวน 400 คน และทำการสุ่มจากประชาชนที่มารับบริการ โดยวิธีการสุ่มแบบเฉพาะเจาะจง (purposive sampling) คือการเลือกตัวอย่างโดยกำหนดคุณลักษณะของประชากรที่ต้องการศึกษาไว้ก่อน และเมื่อพบหน่วยประชากรใดที่ลักษณะตามคุณลักษณะที่กำหนดไว้ก็เลือกมาเป็นตัวอย่างได้ทันทีจนครบตามจำนวนที่ต้องการ ในการประเมินครั้งนี้คือประชาชนที่มารับบริการจากเทศบาลนครนครสวรรค์ อำเภอเมืองนครสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์

3. ออกแบบประเมินผล (แบบสอบถาม) ร่วมกันระหว่างมหาวิทยาลัยนเรศวร กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

การออกแบบสอบถามเพื่อให้ตรงกับวัตถุประสงค์ หรือกำหนดจุดมุ่งหมายของแบบสอบถาม ผู้สร้างแบบสอบถามให้ชัดเจนว่าแบบสอบถามจะถูกนำไปสอบถามเพื่อประเมินในเรื่องใดบ้าง มีความครบถ้วนครอบคลุมว่าจะมีประเด็นใดบ้าง หรือครอบคลุมประเด็นหลัก ประเด็นย่อยอย่างไรบ้าง เพื่อให้เหมาะสมกับเรื่องที่จะวัด และลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง อีกทั้งร่วมกันตรวจทานเพื่อการแก้ไข ปรับปรุง ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 ขั้นตอน คือ ขั้นตอนแรกตรวจทานโดยผู้สร้างแบบสอบถามเอง ตอนที่สองตรวจสอบพิจารณาให้คำแนะนำและวิจารณ์โดยผู้รู้หรือผู้เชี่ยวชาญหรือผู้ชำนาญการ เพื่อสะท้อนความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น การสร้างและหาคุณภาพของเครื่องมือมีขั้นตอนการดำเนินการ ดังนี้

1. ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ

- การศึกษาแนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลนครนครสวรรค์ อำเภอเมืองนครสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์
- วิเคราะห์จุดมุ่งหมายของการวิจัยบนพื้นฐานของกรอบแนวคิดในการวิจัย
- นำข้อมูลที่ได้มากำหนดแนวทางในการหาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่ออำนาจหน้าที่ โครงสร้างหน่วยงาน ภารกิจ และงานการให้บริการด้านต่างๆ ของเทศบาลนครนครสวรรค์ อำเภอเมืองนครสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์

2. นำเครื่องมือที่สร้างและพัฒนาขึ้นมาประชุมร่วมกับเทศบาลนครนครสวรรค์ อำเภอเมืองนครสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์ เพื่อตรวจสอบความถูกต้องเกี่ยวกับข้อมูลพื้นฐานของพื้นที่ ประเมิน ขั้นตอนและกระบวนการการให้บริการด้านต่างๆ ของเทศบาลนครและด้านหรือภารกิจในการให้บริการของเทศบาลนครนครสวรรค์ เพื่อความถูกต้องของแบบสอบถาม

3. นำเครื่องมือมาปรับปรุงแก้ไขเพื่อความถูกต้องแม่นยำของแบบสอบถาม จากนั้นจึงจัดพิมพ์แบบสอบถาม เพื่อเตรียมนำไปใช้จริงต่อไป

4. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน การวิเคราะห์ข้อมูลและเขียนรายงานสรุป

ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของประชาชน

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อเทศบาลนครนครสวรรค์ อำเภอเมืองนครสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์ ประกอบด้วย

2.1 ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ที่มีต่องานบริการด้านการสาธารณสุข

2.2 ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ที่มีต่องานบริการด้านช่าง

2.3 ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ที่มีต่องานบริการด้านการประปา

2.4 ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ที่มีต่องานบริการด้านการจัดเก็บภาษี

2.5 ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ที่มีต่องานบริการด้านงานทะเบียนราษฎร

ส่วนที่ 3 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และร้อยละ ความพึงพอใจทั้งหมด

ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจและแรงจูงใจของบุคลากรในองค์กร

4.1 ความพึงพอใจและแรงจูงใจของบุคลากรในองค์กร ทั้งในด้านการบริหารงานของผู้บริหาร การบริหารจัดการด้านทรัพยากรบุคคล การจัดการสภาพแวดล้อมในการทำงานและแรงจูงใจ

4.2 การนำผลการประเมินมาปรับปรุงเพื่อสนับสนุนการทำงาน

4.3 ผู้บริหารมีการสร้างแรงจูงใจในการทำงาน

5. **สรุปผลการประเมิน** การสรุปผลการประเมินระดับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการของเทศบาลนครนครสวรรค์ อำเภอเมืองนครสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์ สามารถสรุปผล ดังนี้

5.1 **ลักษณะทั่วไปของผู้รับบริการของเทศบาลนครนครสวรรค์ อำเภอเมืองนครสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์** พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 205 คน คิดเป็นร้อยละ 51.25 มีอายุระหว่าง 21 - 40 ปี จำนวน 157 คน คิดเป็นร้อยละ 39.25 ระดับการศึกษาสูงสุด คือ ปริญญาตรี จำนวน 233 คน คิดเป็นร้อยละ 58.25 ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพภาคธุรกิจ จำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 20.75 รายได้ต่อเดือน (โดยประมาณ) มากกว่า 10,000 บาทขึ้นไป จำนวน 252 คน คิดเป็นร้อยละ 63.00 กลุ่มตัวอย่างที่ทำการสำรวจ จำนวน 400 คน พบว่า ตำบลปากน้ำโพ มีผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุด จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 7.75 ส่วนหมู่บ้านอื่นๆ มีการกระจายตัวในการตอบแบบสอบถามที่ใกล้เคียงกัน และจำนวนครั้งต่อปีในการเข้ารับบริการหรือได้รับบริการ คือ 2 ครั้งต่อปี จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 21.75 การเดินทางมาติดต่อหรือใช้บริการหรือรับบริการ ด้วยรถยนต์ จำนวน 198 คน คิดเป็นร้อยละ 49.50 และได้รับข้อมูลข่าวสารต่างๆ จากการเว็บไซต์/อินเทอร์เน็ต จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 16.25 ตามลำดับ

5.2 **สรุปภาพรวมผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากเทศบาลนครนครสวรรค์ อำเภอเมืองนครสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์ ดังต่อไปนี้**

1. งานบริการด้านการสาธารณสุข

- ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{x}) = 4.56 S.D. = 0.53 คิดเป็นร้อยละ 91.28

- ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{x}) = 4.57 S.D. = 0.54 คิดเป็นร้อยละ 91.30

- ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{x}) = 4.57 S.D. = 0.54 คิดเป็นร้อยละ 91.37

- ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{x}) = 4.57 S.D. = 0.56 คิดเป็นร้อยละ 91.33

2. งานบริการด้านช่าง

- ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{x}) = 4.55 S.D. = 0.55 คิดเป็นร้อยละ 91.05
- ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{x}) = 4.55 S.D. = 0.53 คิดเป็นร้อยละ 91.07
- ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{x}) = 4.56 S.D. = 0.53 คิดเป็นร้อยละ 91.17
- ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{x}) = 4.55 S.D. = 0.55 คิดเป็นร้อยละ 90.98

3. งานบริการด้านการประปา

- ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{x}) = 4.57 S.D. = 0.55 คิดเป็นร้อยละ 91.30
- ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{x}) = 4.56 S.D. = 0.52 คิดเป็นร้อยละ 91.23
- ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{x}) = 4.57 S.D. = 0.54 คิดเป็นร้อยละ 91.33
- ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{x}) = 4.56 S.D. = 0.57 คิดเป็นร้อยละ 91.25

4. งานบริการด้านการจัดเก็บภาษี

- ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{x}) = 4.56 S.D. = 0.53 คิดเป็นร้อยละ 91.27
- ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ทุกด้านโดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{x}) = 4.57 S.D. = 0.52 คิดเป็นร้อยละ 91.30
- ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{x}) = 4.57 S.D. = 0.53 คิดเป็นร้อยละ 91.33
- ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{x}) = 4.56 S.D. = 0.55 คิดเป็นร้อยละ 91.28

5. งานบริการด้านงานทะเบียนราษฎร

- ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{x}) = 4.56 S.D. = 0.53 คิดเป็นร้อยละ 91.28
- ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ทุกด้านโดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{x}) = 4.57 S.D. = 0.53 คิดเป็นร้อยละ 91.30
- ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{x}) = 4.57 S.D. = 0.55 คิดเป็นร้อยละ 91.35
- ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{x}) = 4.56 S.D. = 0.57 คิดเป็นร้อยละ 91.22

ผลการประเมินโดยภาพรวมทุกด้าน พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการการขอทะเบียนราษฎรของเทศบาลนครนครสวรรค์ อำเภอเมืองนครสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์ ดังนี้

1. ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ที่มีต่อ**งานบริการด้านการสาธารณสุข** (\bar{x}) = 4.57 S.D. = 0.54 ร้อยละ 91.32
2. ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ที่มีต่อ**งานบริการด้านช่าง** (\bar{x}) = 4.55 S.D. = 0.54 ร้อยละ 91.07
3. ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ที่มีต่อ**งานบริการด้านการประปา** (\bar{x}) = 4.56 S.D. = 0.55 ร้อยละ 91.28
4. ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ที่มีต่อ**งานบริการด้านการจัดเก็บภาษี** (\bar{x}) = 4.56 S.D. = 0.53 ร้อยละ 91.30
5. ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ที่มีต่อ**งานบริการด้านงานทะเบียนราษฎร** (\bar{x}) = 4.56 S.D. = 0.55 ร้อยละ 91.29

มีผลสรุปคะแนนรวมเป็นร้อยละ 91.25 เมื่อเปรียบเทียบเป็นระดับคะแนนมีค่าเท่ากับ 9 คะแนน

ความพึงพอใจและแรงจูงใจของบุคลากรในองค์กร (Online)

- 1) การบริหารงานของผู้บริหาร (\bar{x}) = 4.03 S.D. = 0.88 ร้อยละ 80.52
- 2) การบริหารจัดการด้านทรัพยากรบุคคล (\bar{x}) = 3.84 S.D. = 0.93 ร้อยละ 76.84
- 3) การจัดการสภาพแวดล้อมในการทำงาน (\bar{x}) = 3.75 S.D. = 0.93 ร้อยละ 75.04
- 4) การนำผลการประเมินมาปรับปรุงเพื่อสนับสนุนการทำงาน (\bar{x}) = 3.83 S.D. = 0.86 ร้อยละ 76.60
- 5) ผู้บริหารมีการสร้างแรงจูงใจในการทำงาน (\bar{x}) = 3.73 S.D. = 0.99 ร้อยละ 74.51

มีผลสรุปคะแนนรวมเป็นร้อยละ 76.70

ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะจากบุคลากรภายในเทศบาลนครนครสวรรค์ อำเภอเมืองนครสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์ มีดังต่อไปนี้ (Online)

การบริหารงานของผู้บริหาร

- ผู้บริหารควรมีความยุติธรรมเท่าเทียมกับลูกน้องทุกๆ คน

การบริหารจัดการด้านทรัพยากรบุคคล

- จำนวนบุคลากรบางสำนักมีไม่เพียงพอโดยเฉพาะงานที่ให้บริการประชาชน
- อยากให้พิจารณาด้านความรู้ความสามารถของพนักงาน เช่น พนักงานจ้างตามภารกิจ ถูกตัดออกไปเหลือเพียงเป็นตำแหน่งคนงานทั่วไป และโอกาสในความก้าวหน้าและขวัญกำลังใจ ลดถอยลง ทั้งที่บุคลากรมีวุฒิภาวะที่ดีและมีความสามารถในการปฏิบัติงานได้ดีอยากขอให้ปรับเรื่องการจัดสรรตำแหน่งให้เหมาะสมกับความรู้ความสามารถ
- การส่งเสริมให้พัฒนาศักยภาพของจนท.มีน้อยมาก ด้วยหน้าที่ที่ต้องรับผิดชอบในแต่ละวันมีเยอะอยู่แล้ว

การจัดการสภาพแวดล้อมในการทำงาน

- ควรเพิ่มเติมสถานที่จอดรถทั้งสำหรับรถยนต์และมอเตอร์ไซค์ให้ได้จอดในร่ม หรือมีหลังคา เพื่อเป็นสวัสดิการของพนักงานอย่างหนึ่งในการทำงานในองค์กรรวมไปถึงจัดช่องจอดรถหน้าเทศบาลให้มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย

- ควรคำนึงถึงความสะดวกของห้องน้ำในชั้นที่ประชาชนมาติดต่อขอรับบริการ
- ยานพาหนะไม่เพียงพอดต่อการใช้งาน

การนำผลการประเมินมาปรับปรุงเพื่อสนับสนุนการทำงาน

- ควรนำไปปรับปรุงแก้ไข
- การประเมินผลการปฏิบัติงานควรดูที่ผลของงาน

ผู้บริหารมีการสร้างแรงจูงใจในการทำงาน

- ควรสร้างขวัญและกำลังใจให้กับพนักงานให้มากกว่านี้ และเพิ่มอัตราเงินเดือนของพนักงานจ้าง

- ต้องการให้มีการจัดกิจกรรมเสริมสร้างความสัมพันธ์อันดีของบุคลากรทุกระดับตำแหน่งรวมไปถึงผู้บริหารด้วย

- ควรจัดควรจัดให้มีโบนัสหรือพาพนักงานเทศบาลไปทัศนศึกษาอย่างน้อยปีละหนึ่งครั้ง เพื่อเป็นขวัญและกำลังใจในการทำงาน พร้อมทั้งแบ่งงานให้เหมาะสมกับความสามารถของคน และดูความสามารถของคน

- อยากให้กีฬาภายในองค์กรเพื่อเพิ่มความสามัคคี ในหมู่คณะ

(ลงชื่อ)..... 

(ดร.ปริญญา สร้อยทอง)

ตำแหน่ง หัวหน้าโครงการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ