 **บันทึกข้อความ**

**ส่วนราชการ** สำนักปลัด เทศบาลตำบลเชียงเครือ

**ที่** สป /2564 วันที่ สิงหาคม 2564

**เรื่อง** สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้มารับบริการ จากเทศบาลตำบลเชียงเครือ

**เรียน** นายกเทศมนตรีตำบลเชียงเครือ

 **เรื่องเดิม**

ตามที่เทศบาลตำบลเชียงเครือ ได้จัดการงานด้านประชาสัมพันธ์ของสำนักงานเทศบาลตำบลเชียงเครือ เพื่อแนะนำอำนวยความสะดวกแก่ผู้มาติดต่อราชการ และจัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้มารับบริการจากเทศบาลตำบลเชียงเครือ

 **ข้อรายงาน**

 งานประชาสัมพันธ์ ได้จัดทำสมุดทะเบียนผู้มาติดต่อราชการและแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้มารับบริการจากเทศบาลตำบลเชียงเครือ ประจำเดือน กรกฎาคม 2564 เป็นที่เรียบร้อยแล้ว จึงขอรายงานตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

 จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสาวพรรษศรณ์ ดิลกสายทองดี)

ผู้ช่วยนักประชาสัมพันธ์

(นางอรทัย เมาะราษี)

หัวหน้าฝ่ายงบประมาณและแผนงาน

(นายธีระพงษ์ ขาวประภา)

หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลเชียงเครือ

* เพื่อโปรดทราบ

(ลงชื่อ)...........................................

(นายทรงพล เนื่องสิทธะ)

ปลัดเทศบาลตำบลเชียงเครือ

-2-

* ทราบ

(ลงชื่อ)...........................................

(นายประเวช ไชยฮาด)

นายกเทศมนตรีตำบลเชียงเครือ

**จำนวนผู้มาติดต่อราชการในห้วงเดือน กรกฎาคม 2564**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **ติดต่อเรื่อง** | **ส่วนราชการ** | **จำนวนผู้มาติดต่อราชการ** |
| -ชำระค่าภาษี,ค่าขยะมูลฝอย,ค่าธรรมเนียมต่างๆ | กองคลัง | 257 |
| -จดทะเบียนพาณิชย์ | 3 |
| -ขอเลขที่บ้าน,แจ้งย้ายเข้า-ย้ายออก,แจ้งเกิด-แจ้งตาย,เปลี่ยนแปลงเจ้าบ้าน,คัดสำเนา | สำนักปลัด | 136 |
| -ขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุและคนพิการ | กองสวัสดิการ | 9 |
| -ลงทะเบียนขอรับสิทธิ์เงินอุดหนุนเพื่อการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด | 18 |
| -ต่อใบอนุญาตกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ | กองสาธารณสุขฯ | 3 |
| -ขอรับบริการถังขยะ | 2 |
| -ติดต่อขอรับเงินสวัสดิการฌาปนกิจธนาคารขยะตำบลเชียงเครือ | 5 |
| -ขอใบอนุญาต/ รับรองการแจ้งสถานทีจำหน่ายอาหาร/สะสมอาหาร | 5 |
| -ขออนุญาตก่อสร้าง | กองช่าง | 7 |
|  | **รวมทั้งสิ้น** | **445** |

(นายธีระพงษ์ ขาวประภา)

หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

**สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้มารับบริการ**

**จากเทศบาลตำบลเชียงเครือ อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร**

**ประจำเดือน กรกฎาคม 2564**

สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้มารับบริการจากเทศบาลตำบลเชียงเครือ อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนครประจำเดือน กรกฎาคม 2564 สรุปได้ดังนี้

1. **กลุ่มประชากรและตัวอย่าง**

ผู้มารับบริการด้านต่างๆ โดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบสอบถามเพื่อสรุปผล จำนวน 222 คน

1. **ระยะเวลาดำเนินการ**

ระหว่างวันที่ 1 –31 กรกฎาคม 2564

1. **เครื่องมือที่ใช้ในการสรุปผล**

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้มารับบริการ จากเทศบาลตำบลเชียงเครือ อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร

1. **การวิเคราะห์ข้อมูล**

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้มารับบริการ คือ การใช้ค่าร้อยละ

1. **ผลการวิเคราะห์ข้อมูล**

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้มารับบริการ จากเทศบาลตำบลเชียงเครือ ประจำเดือน กรกฎาคม 2564 มีผลสรุปดังนี้

**แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้มารับบริการ**

**เทศบาลตำบลเชียงเครือ**

การตอบกลับ 222 รายการ
**ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม**

1. เพศ

****

2. อายุ



3. การศึกษา



4. อาชีพ



**ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการ**

**1. ความพึงพอใจด้านกระบวนงาน/การให้บริการ**

1.1 การให้บริการแก่ผู้มารับบริการตามลำดับก่อน-หลัง

****

ค่าเฉลี่ย 4.72

94.41%

1.2 การให้บริการตามคำขอ ถูกต้อง สะดวก รวดเร็ว

****

ค่าเฉลี่ย 4.69

93.76%

1.3 การให้ข้อมูล เอกสาร ที่ถูกต้อง แม่นยำ

****

ค่าเฉลี่ย 4.70

93.96%

1.4 มีลำดับขั้นตอนและวิธีการให้บริการที่ชัดเจน



ค่าเฉลี่ย 4.67

93.48%

**2. ความพึงพอใจ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ**

2.1 เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้น เอาใจใส่การให้บริการ



ค่าเฉลี่ย 4.60

92.07%

2.2 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส มีความเป็นกันเอง



ค่าเฉลี่ย 4.50

90.05%

2.3 เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ เหมาะสมกับการทำงาน



ค่าเฉลี่ย 4.60

91.98%

2.4 เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นได้เป็นอย่างดี



ค่าเฉลี่ย 4.73

94.68%

2.5 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ คำปรึกษา ตอบข้อซักถามได้ดี



ค่าเฉลี่ย 4.77

95.32%

**3. ความพึงพอใจด้านสำนักงาน สถานที่**

3.1 ความเหมาะสมของที่ตั้งสำนักงาน



ค่าเฉลี่ย 4.59

91.80%

3.2 การจัดสำนักงาน สะอาด เป็นระเบียบ เรียบร้อย



ค่าเฉลี่ย 4.56

91.26%

3.3 จัดสถานที่สำหรับการให้บริการได้อย่างเหมาะสม



ค่าเฉลี่ย 4.60

92.07%

3.4 บริเวณรอบสำนักงาน มีสิ่งอำนวยความสะดวก และความสะอาดของห้องน้ำ



ค่าเฉลี่ย 3.67

73.33%

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะ ที่ต้องการให้เทศบาลเชียงเครือให้บริการ

 1.ข้อเสนอแนะอื่นๆ............................

 **จากตอนที่ 2 ข้อที่ 1 ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจด้านกระบวนงาน/การให้บริการ**

 พบว่าการให้ข้อมูล เอกสาร ที่ถูกต้อง แม่นยำ คิดเป็นร้อยละ 94.41 รองลงมาคือ มีการให้ข้อมูล เอกสาร ที่ถูกต้อง แม่นยำ คิดเป็นร้อยละ 93.96

 **จากตอนที่ 2 ข้อที่ 2 ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ**

พบว่าเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ คำปรึกษา ตอบข้อซักถามได้ดี คิดเป็นร้อยละ 95.32 รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นได้เป็นอย่างดี คิดเป็นร้อยละ 94.68

 **จากตอนที่ 2 ข้อที่ 3 ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจด้านสำนักงาน สถานที่**

พบว่าจัดสถานที่สำหรับการให้บริการได้อย่างเหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 92.07 รองลงมาคือ ความเหมาะสมของที่ตั้งสำนักงาน เรียบร้อย คิดเป็นร้อยละ 91.80

**5. สรุปผลการประเมิน**

จากการประเมินความพึงพอใจของผู้มารับบริการ จากเทศบาลตำบลเชียงเครือ โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ คำปรึกษา ตอบข้อซักถามได้ดี คิดเป็นร้อยละ 95.53 มีความพอใจในระดับมากที่สุด

**การหาค่าเฉลี่ย เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยกับเกณฑ์การประเมินค่าเฉลี่ย**

ค่าเฉลี่ยระดับ 4.51 – 5.00 มีความพึงพอใจมากที่สุด

ค่าเฉลี่ยระดับ 3.51 – 4.50 มีความพึงพอใจมาก

ค่าเฉลี่ยระดับ 2.51 – 3.50 มีความพึงพอใจปานกลาง

ค่าเฉลี่ยระดับ 1.51 – 2.50 มีความพึงพอใจน้อย

ค่าเฉลี่ยระดับ 1.00 – 1.50 มีความพึงพอใจน้อยที่สุด