 **บันทึกข้อความ**

**ส่วนราชการ** สำนักปลัด เทศบาลตำบลเชียงเครือ

**ที่** สป /2564 วันที่ สิงหาคม 2564

**เรื่อง** สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้มารับบริการ จากเทศบาลตำบลเชียงเครือ

**เรียน** นายกเทศมนตรีตำบลเชียงเครือ

 **เรื่องเดิม**

ตามที่เทศบาลตำบลเชียงเครือ ได้จัดการงานด้านประชาสัมพันธ์ของสำนักงานเทศบาลตำบลเชียงเครือ เพื่อแนะนำอำนวยความสะดวกแก่ผู้มาติดต่อราชการ และจัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้มารับบริการจากเทศบาลตำบลเชียงเครือ

 **ข้อรายงาน**

 งานประชาสัมพันธ์ ได้จัดทำสมุดทะเบียนผู้มาติดต่อราชการและแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้มารับบริการจากเทศบาลตำบลเชียงเครือ ประจำเดือน มิถุนายน 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 มิถุนายน 2564**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **ติดต่อเรื่อง** | **ส่วนราชการ** | **จำนวนผู้มาติดต่อราชการ** |
| -ชำระค่าภาษี,ค่าขยะมูลฝอย,ค่าธรรมเนียมต่างๆ | กองคลัง | ๒๗๑ |
| -จดทะเบียนพาณิชย์ | ๑๐ |
| -ขอเลขที่บ้าน,แจ้งย้ายเข้า-ย้ายออก,แจ้งเกิด-แจ้งตาย,เปลี่ยนแปลงเจ้าบ้าน,คัดสำเนา | สำนักปลัด | ๒๕๐ |
| -ขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุและคนพิการ | กองสวัสดิการ | ๑๒ |
| -ลงทะเบียนขอรับสิทธิ์เงินอุดหนุนเพื่อการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด | ๑๓ |
| -ต่อใบอนุญาตกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ | กองสาธารณสุขฯ | ๙ |
| -ขอรับบริการถังขยะ | ๓ |
| -ติดต่อขอรับเงินสวัสดิการฌาปนกิจธนาคารขยะตำบลเชียงเครือ | - |
| -ขอใบอนุญาต/ รับรองการแจ้งสถานทีจำหน่ายอาหาร/สะสมอาหาร | ๗ |
| -ขออนุญาตก่อสร้าง | กองช่าง | ๑๐ |
|  | **รวมทั้งสิ้น** | **๒๙๕** |

(นายธีระพงษ์ ขาวประภา)

หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

**สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้มารับบริการ**

**จากเทศบาลตำบลเชียงเครือ อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร**

**ประจำเดือน มิถุนายน 2564**

สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้มารับบริการจากเทศบาลตำบลเชียงเครือ อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนครประจำเดือน พฤษภาคม 2564 สรุปได้ดังนี้

1. **กลุ่มประชากรและตัวอย่าง**

ผู้มารับบริการด้านต่างๆ โดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบสอบถามเพื่อสรุปผล จำนวน 295 คน

1. **ระยะเวลาดำเนินการ**

ระหว่างวันที่ 1 –30 มิถุนายน 2564

1. **เครื่องมือที่ใช้ในการสรุปผล**

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้มารับบริการ จากเทศบาลตำบลเชียงเครือ อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร

1. **การวิเคราะห์ข้อมูล**

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้มารับบริการ คือ การใช้ค่าร้อยละ

1. **ผลการวิเคราะห์ข้อมูล**

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้มารับบริการ จากเทศบาลตำบลเชียงเครือ ประจำเดือน มิถุนายน 2564 มีผลสรุปดังนี้

**แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้มารับบริการ**

**เทศบาลตำบลเชียงเครือ**

การตอบกลับ 295 รายการ
**ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม**

1. เพศ

****

2. อายุ



3. การศึกษา



4. อาชีพ



**ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการ**

**1. ความพึงพอใจด้านกระบวนงาน/การให้บริการ**

1.1 การให้บริการแก่ผู้มารับบริการตามลำดับก่อน-หลัง

****

ค่าเฉลี่ย 4.60

92.00%

1.2 การให้บริการตามคำขอ ถูกต้อง สะดวก รวดเร็ว

****

ค่าเฉลี่ย 4.61

92.27%

1.3 การให้ข้อมูล เอกสาร ที่ถูกต้อง แม่นยำ

****

ค่าเฉลี่ย 4.68

93.56%

1.4 มีลำดับขั้นตอนและวิธีการให้บริการที่ชัดเจน



ค่าเฉลี่ย 4.60

91.93%

**2. ความพึงพอใจ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ**

2.1 เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้น เอาใจใส่การให้บริการ



ค่าเฉลี่ย 4.54

90.71%

2.2 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส มีความเป็นกันเอง



ค่าเฉลี่ย 4.46

89.15%

2.3 เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ เหมาะสมกับการทำงาน



ค่าเฉลี่ย 4.57

91.32%

2.4 เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นได้เป็นอย่างดี



ค่าเฉลี่ย 4.66

93.22%

2.5 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ คำปรึกษา ตอบข้อซักถามได้ดี



ค่าเฉลี่ย 4.68

93.63%

**3. ความพึงพอใจด้านสำนักงาน สถานที่**

3.1 ความเหมาะสมของที่ตั้งสำนักงาน



ค่าเฉลี่ย 4.78

95.59%

3.2 การจัดสำนักงาน สะอาด เป็นระเบียบ เรียบร้อย



ค่าเฉลี่ย 4.35

86.92%

3.3 จัดสถานที่สำหรับการให้บริการได้อย่างเหมาะสม



ค่าเฉลี่ย 4.42

88.34%

3.4 บริเวณรอบสำนักงาน มีสิ่งอำนวยความสะดวก และความสะอาดของห้องน้ำ



ค่าเฉลี่ย 3.69

73.90%

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะ ที่ต้องการให้เทศบาลเชียงเครือให้บริการ

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

 **จากตอนที่ 2 ข้อที่ 1 ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจด้านกระบวนงาน/การให้บริการ**

 พบว่าการให้ข้อมูล เอกสาร ที่ถูกต้อง แม่นยำ คิดเป็นร้อยละ 93.56 รองลงมาคือ มีการให้บริการตามคำขอ ถูกต้อง สะดวก รวดเร็ว คิดเป็นร้อยละ 92.27

 **จากตอนที่ 2 ข้อที่ 2 ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ**

พบว่าเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ คำปรึกษา ตอบข้อซักถามได้ดี คิดเป็นร้อยละ 93.63 รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นได้เป็นอย่างดี คิดเป็นร้อยละ 93.22

 **จากตอนที่ 2 ข้อที่ 3 ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจด้านสำนักงาน สถานที่**

พบว่าความเหมาะสมของที่ตั้งสำนักงาน คิดเป็นร้อยละ 95.59 รองลงมาคือ จัดสถานที่สำหรับการให้บริการได้อย่างเหมาะสม เรียบร้อย คิดเป็นร้อยละ 88.34

**5. สรุปผลการประเมิน**

จากการประเมินความพึงพอใจของผู้มารับบริการ จากเทศบาลตำบลเชียงเครือ โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในด้านความเหมาะสมของที่ตั้งสำนักงาน คิดเป็นร้อยละ 95.59 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