****

**รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ ประจำปี พ.ศ. 2563**

การสำรวจความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร เทศบาลตำบลพอกน้อย

อำเภอพรรณานิคม จังหวัดสกลนคร มีวัตถุประสงค์ในการสำรวจความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของบุคลากร เทศบาลตำบลพอกน้อย อำเภอพรรณานิคม จังหวัดสกลนคร ทั้งหมด

4 ด้าน ดังนี้

- ความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

- ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร

- ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

- ความพึงพอใจด้านความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ

เพื่อนำข้อสนเทศผลการวิจัยเชิงสำรวจความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ มาใช้ประกอบการพิจารณาการปฏิบัติงานราชการ/ งานตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ/งานประกันคุณภาพการศึกษา ประจำปี พ.ศ. 2563

ซึ่งในการสำรวจความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานในครั้งนี้ งานติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินงาน ได้ดำเนินการจัดเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม ที่เห็นชอบโดยคณะกรรมการประจำของเทศบาลตำบลพอกน้อย โดยมีผู้มารับบริการจากหน่วยงานทั้งภายในและภายนอกของเทศบาลตำบลพอกน้อย ทั้ง 1 สำนัก 4 กอง โดยกำหนดให้แต่ละหน่วยงานต้องเก็บแบบสอบถามจากผู้มารับบริการของทุกหน่วยงาน จำนวน 60 ชุด

ซึ่งสามารถสรุปผล โดยภาพรวมและแยกตามหน่วยงานได้ดังต่อไปนี้

**ค่าคะแนนที่ใช้ในการประเมิน**

ค่าคะแนน 0.00 - 1.80 ไม่พึงพอใจ

ค่าคะแนน 1.81 – 2.60 มีความพึงพอใจน้อย

ค่าคะแนน 2.61 – 3.40 มีความพึงพอใจปานกลาง

ค่าคะแนน 3.41 – 4.20 มีความพึงพอใจมาก

ค่าคะแนน 4.21 - 5.00 มีความพึงพอใจมากที่สุด

-2-

**ผลความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักปลัดเทศบาลตำบลพอกน้อย แยกตามหน่วยงาน**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **หน่วยงาน** | **ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563** | | |
| **จำนวนชุดข้อมูล** | **ค่าเฉลี่ย** | **ความหมาย** |
| **สำนักปลัด** | **50** | **4.32** | **พึงพอใจมากที่สุด** |
| **งานวิเคราะห์นโยบายและแผน** | **60** | **4.12** | **พึงพอใจมาก** |
| **งานส่งเสริมการเกษตร** | **60** | **4.08** | **พึงพอใจมาก** |
| **งานป้องกันบรรเทาสาธารณภัย** | **40** | **4.17** | **พึงพอใจมาก** |
| **งานบริหารงานบุคคล** | **60** | **4.10** | **พึงพอใจมาก** |
| **งานกิจการสภาฯ** | **60** | **4.10** | **พึงพอใจมาก** |
| **งานร้องเรียนร้องทุกข์** | **40** | **4.14** | **พึงพอใจมาก** |
| **กองคลัง** | **60** | **4.40** | **พึงพอใจมากที่สุด** |
| **กองช่าง** | **40** | **4.07** | **พึงพอใจมาก** |
| **กองการศึกษา** | **60** | **4.58** | **พึงพอใจมากที่สุด** |
| **กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม** | **40** | **4.24** | **พึงพอใจมากที่สุด** |
| **รวม** | **570** | **4.00** | **พึงพอใจมากที่สุด** |

จากผลการวิเคราะห์สรุปผลความพึงพอใจของผู้มารับบริการของเทศบาลตำบลพอกน้อย  จากภาพรวมโดยแยกตามหน่วยงานภายในเทศบาลตำบลพอกน้อยทั้ง 1 สำนัก /4 กอง มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ **4.00** สามารถตีค่าความหมายความพึงพอใจของผู้มารับบริการของ เทศบาลตำบลพอกน้อยได้ในระดับ **พึงพอใจมากที่สุด**

-3-

**วิเคราะห์สรุปผลแยกเป็นแต่ละด้านของหน่วยงานในสำนักปลัด ได้ดังนี้**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ประเด็น**  **ความพึงพอใจ** | **งานธุรการ** | **งานวิเคราะห์นโยบายและแผน** | **งานส่งเสริมการเกษตร** | **งานป้องกันบรรเทาสาธารณภัย** | **งานบริหารงานบุคคล** | **งานกิจการ**  **สภาฯ** | **งานร้องเรียนร้องทุกข์** |
| **ค่าเฉลี่ย** | **ค่าเฉลี่ย** | **ค่าเฉลี่ย** | **ค่าเฉลี่ย** | **ค่าเฉลี่ย** | **ค่าเฉลี่ย** | **ค่าเฉลี่ย** |
| **ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ** | **4.17** | **3.98** | **4.25** | **4.00** | **4.13** | **3.99** | **4.17** |
| **ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร** | **4.77** | **4.28** | **4.28** | **4.28** | **4.41** | **4.20** | **4.56** |
| **ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** | **4.40** | **4.10** | **4.10** | **4.15** | **4.24** | **4.06** | **4.31** |
| **ด้านความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ** | **4.27** | **4.03** | **4.05** | **4.11** | **4.18** | **4.02** | **4.23** |
| **รวม** | **4.40** | **4.10** | **4.17** | **4.14** | **4.24** | **4.07** | **4.32** |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ประเด็น**  **ความพึงพอใจ** | **กองคลัง** | **กองช่าง** | **กองการศึกษา** | **กองสาธารณสุข** |  |  |  |
| **ค่าเฉลี่ย** | **ค่าเฉลี่ย** | **ค่าเฉลี่ย** | **ค่าเฉลี่ย** | **ค่าเฉลี่ย** | **ค่าเฉลี่ย** | **ค่าเฉลี่ย** |
| **ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ** | **4.11** | **4.58** | **4.12** | **4.15** | **4.33** | **4.08** | **4.21** |
| **ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร** | **4.01** | **4.53** | **4.06** | **4.00** | **4.28** | **4.01** | **4.12** |
| **ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** | **4.09** | **4.55** | **4.09** | **4.07** | **4.31** | **4.03** | **4.16** |
| **ด้านความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ** | **4.17** | **4.65** | **4.21** | **4.37** | **4.40** | **4.22** | **4.37** |
| **รวม** | **4.10** | **4.58** | **4.12** | **4.15** | **4.33** | **4.08** | **4.22** |