



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กองวิชาการและแผนงาน งานบริการและเผยแพร่วิชาการ โทร.๐-๔๒๓๕-๙๐๔๔ ต่อ ๓๓

ที่ วช. - /๒๕๖๒

วันที่ ๒๗ ธันวาคม ๒๕๖๒

เรื่อง รายงานสรุปแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้มารับบริการจุดประชาสัมพันธ์ เทศบาลตำบลนากลาง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลนากลาง /ปลัดเทศบาลตำบลนากลาง

ด้วยกองวิชาการและแผนงาน งานบริการและเผยแพร่วิชาการ ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้มารับบริการ ณ จุดประชาสัมพันธ์ (Information Center) ของหน่วยงาน บริเวณชั้น ๑ ด้านหน้าอาคารสำนักงาน แก่ผู้มาติดต่อราชการกับหน่วยงานในด้านต่างๆ เป็นไปด้วยความรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ของหน่วยงานเป็นที่ประทับใจแก่ผู้มารับบริการ นั้น

บัดนี้ ข้าพเจ้านางจุฑาภัทร ทับแก้ว ตำแหน่ง นักประชาสัมพันธ์ปฏิบัติการ ในฐานะผู้รับผิดชอบ กำกับดูแล ขอรายงานสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มาติดต่อรับบริการ พร้อมข้อเสนอแนะ ที่ต้องการให้หน่วยงานพัฒนาการให้บริการ รายละเอียดปรากฏตามเอกสารแนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

(นางจุฑาภัทร ทับแก้ว)

นักประชาสัมพันธ์

นางจุฑาภัทร ทับแก้ว

เทศบาลตำบลนากลาง

(นายสมคิด พรหมที)

รองนายกเทศมนตรี ปฏิบัติราชการแทน
นายกเทศมนตรีตำบลนากลาง

การประเมินผลความพึงพอใจของผู้มารับบริการ ณ จุดประชาสัมพันธ์ เทศบาลตำบลนากลาง

โดยการสุ่มทศแบบสอบถามความคิดเห็นของผู้มารับบริการ จำนวน ๑๐๐ คน สรุปผลคะแนนได้ดังนี้

ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
๑.เพศ		
ชาย	๔๖	๖๕.๗๑
หญิง	๕๔	๗๗.๑๔
รวม	๑๐๐	-
๒.อายุ		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	-	-
ระหว่าง ๒๐-๓๐ ปี	๑๔	๒๐.๐
ระหว่าง ๓๑-๔๐ ปี	๓๖	๕๑.๔๒
ระหว่าง ๔๑-๕๐ ปี	๓๕	๕๐.๐
ระหว่าง ๕๐-๖๐ ปี	๖	๘.๕๗
๖๐ ปีขึ้นไป	๙	๑๒.๘๕
รวม	๑๐๐	-
๓.สถานภาพ		
เจ้าหน้าที่หน่วยงานอื่น	๑๗	๒๔.๒๘
กำนัน/ผู้ใหญ่บ้าน	๒	๒.๘๕
องค์กรเอกชน	๒	๒.๘๕
ประชาชนทั่วไป	๗๙	๑๓๘.๕๗
อื่น ๆ โปรดระบุ	-	-
รวม	๑๐๐	-
๔.ท่านติดต่อขอรับบริการโดยช่องทางใดมากที่สุด (เลือกได้มากกว่า ๑ ข้อ)		
ติดต่อด้วยตนเอง	๙๒	๑๓๑.๔๒
ผ่านทางโทรศัพท์/โทรสาร (FAX)	๓๔	๔๘.๕๗
บันทึกข้อความ/จดหมาย	๕	๗.๑๔
ผ่านทางเว็บไซต์หน่วยงาน เทศบาลตำบลนากลาง	๓	๔.๒๘
ผ่านทางแฟนเพจ (เฟซบุ๊ก) เทศบาลตำบลนากลาง	๗	๑๐.๐
รวม	๑๔๑	-

ที่มา : จากการคำนวณ

จากตารางที่ ๑ ผลการวิเคราะห์ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชาย ร้อยละ ๖๕.๗๑ เพศหญิง ร้อยละ ๗๗.๑๔ ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง ๓๑-๔๐ ปี ร้อยละ ๕๑.๔๒ เป็นประชาชนทั่วไปที่มาติดต่อราชการ และส่วนมากติดต่อด้วยตนเอง ตอนที่ ๒..

ตอนที่ ๒ ระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการ

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ
๑.ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	
เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้น เอาใจใส่ในการให้บริการ	มาก
เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส มีความเป็นกันเอง	มาก
เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ เหมาะสมกับการทำงาน	มาก
เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นได้เป็นอย่างดี	มาก
เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ คำปรึกษา ตอบข้อซักถามได้ดี	มาก
๒.ความพึงพอใจด้านสำนักงาน สถานที่	
ความเหมาะสมของที่ตั้งสำนักงาน	มาก
การจัดสำนักงาน สะอาด เป็นระเบียบ เรียบร้อย	มาก
จัดสถานที่สำหรับการให้บริการได้อย่างเหมาะสม	มาก
บริเวณรอบสำนักงานดูปลอดภัย มีสิ่งอำนวยความสะดวก	มาก
และห้องน้ำสะอาดไม่มีกลิ่นรบกวน	มาก

ที่มา:จากการคำนวณ

ผลวิเคราะห์พบว่าข้อมูลโดยภาพรวม ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมากด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านสำนักงาน สถานที่

ตอนที่ ๓ ข้อเสนอแนะที่ต้องการให้หน่วยงานพัฒนาการให้บริการ

- ๑.ชื่นชมเพราะไม่มีหน่วยงานอื่นทำ
- ๒.ห้องประชุมอยู่สูงเกินไป
- ๓.โทรศัพท์โทรติดต่อยาก

การคำนวณ

$N=๗๐$ (คิดจาก ๒:๓ ของจำนวนเป้าหมายผู้เข้าร่วมโครงการฯ)

เป้าหมายผู้เข้าร่วมโครงการฯจำนวน ๑๐๐ คน คิดจาก ๒:๓ ของจำนวนเป้าหมายผู้เข้าร่วมโครงการ

$N=๑๐๐ * ๒/๓$ $N=๖๖.๖๗$

*ผู้ประเมินจึงขอใช้กลุ่มตัวอย่างเพิ่มขึ้นเป็น ๗๐ คน เพื่อเพิ่มความเชื่อมั่นขึ้น