



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ ฝ่ายบริการและเผยแพร่วิชาการ

ที่ กพง ๒๖๑ / ๒๕๖๔

วันที่ ๒๘ ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๔

เรื่อง รายงานสรุปแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้มารับบริการจุดประชาสัมพันธ์ เทศบาลตำบลนากลาง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลนากลาง / ปลัดเทศบาลตำบลนากลาง

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

บัดนี้ ข้าพเจ้านางจุฑาภัทร ทับแก้ว ตำแหน่ง นักประชาสัมพันธ์ชำนาญการ ในฐานะผู้รับผิดชอบ กำกับดูแล ขอรายงานสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มาติดต่อรับบริการ พร้อมข้อเสนอแนะ ที่ต้องการให้หน่วยงานพัฒนาการให้บริการ รายละเอียดปรากฏตามเอกสารแนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางจุฑาภัทร ทับแก้ว)

นักประชาสัมพันธ์ชำนาญการ

(นางจันทร์สุดา ก้อนวิมล)

ผอ.กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ

(นายคณิต พิมพ์ดี)

รองนายกเทศมนตรี ปฏิบัติราชการแทน
นายกเทศมนตรีตำบลนากลาง

การประเมินผลความพึงพอใจของผู้มารับบริการ ณ จุดประชาสัมพันธ์ เทศบาลตำบลนากลาง

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔

แบบสำรวจ แบ่งออกเป็น ๓ ตอนได้แก่

- ๑.ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ๒.ระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการ
- ๓.ข้อเสนอแนะ ที่ต้องการให้ปรับปรุงแก้ไข

โดยการสุ่มทอแบบสอบถามความคิดเห็นของผู้มารับบริการ จำนวน ๑๐๐ คน สรุปผล
คะแนนได้ดังนี้

ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
๑.เพศ		
ชาย	๔๓	๔๓.๐
หญิง	๕๗	๕๗.๐
รวม	๑๐๐	-
๒.อายุ		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	-	-
ระหว่าง ๒๐ - ๓๐ ปี	๘	๘.๐
ระหว่าง ๓๑ - ๔๐ ปี	๓๓	๓๓.๐
ระหว่าง ๔๑ - ๕๐ ปี	๓๕	๓๕.๐
ระหว่าง ๕๑ - ๖๐ ปี	๒๐	๒๐.๐
๖๐ ปีขึ้นไป	๔	๔.๐
รวม	๑๐๐	-

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
๓.สถานภาพ		
เจ้าหน้าที่หน่วยงานอื่น	๑๖	๑๖.๐
กำนัน / ผู้ใหญ่บ้าน	๕	๕.๐
องค์กรเอกชน	-	-
ประชาชนทั่วไป	๗๙	๗๙.๐
อื่นๆ โปรดระบุ	-	-
รวม	๑๐๐	-
๔.ท่านติดต่อขอรับบริการโดยช่องทางใดมากที่สุด (เลือกได้มากกว่า ๑ ช่อง)		
ติดต่อด้วยตนเอง	๙๑	๙๑.๐
ผ่านทางโทรศัพท์ / โทรสาร (Fax)	๑๑	๑๑.๐
บันทึกข้อความ / จดหมาย	๒	๒.๐
ผ่านทางเว็บไซต์หน่วยงาน ทต.นากลาง	๒	๒.๐
ผ่านทางแฟนเพจ (เฟสบุค) ทต.นากลาง	๒	๒.๐
รวม	๑๐๘	-

ตอนที่ ๒ ระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการ

ประเด็นการวัดความพึงพอใจ	X	SD	ระดับความพึงพอใจ
๑.ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้น เอาใจใส่ในการให้บริการ	๓.๙๗	.๕๖๒	พอใจมาก
เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส มีความเป็นกันเอง	๔.๒๒	.๗๔๖	พอใจมาก
เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ เหมาะสมกับการทำงาน	๔.๑๗	.๗๓๙	พอใจมาก
เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นได้เป็นอย่างดี	๔.๐๐	.๕๕๐	พอใจมาก
เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ คำปรึกษา ตอบข้อซักถามได้ดี	๔.๐๐	.๖๒๐	พอใจมาก
๒.ความพึงพอใจด้านสำนักงาน สถานที่			
ความเหมาะสมที่ตั้งสำนักงาน	๔.๐๓	.๕๖๒	พอใจมาก
การจัดทำสำนักงาน สะอาด เป็นระเบียบ เรียบร้อย	๔.๐๐	.๖๘๒	พอใจมาก
จัดสถานที่สำหรับการให้บริการได้อย่างเหมาะสม	๓.๙๘	.๗๑๐	พอใจมาก
บริเวณรอบสำนักงานดูปลอดภัย มีสิ่งอำนวยความสะดวก สะดวก และห้องน้ำสะอาดไม่มีกลิ่นรบกวน	๔.๐๖	.๗๐๘	พอใจมาก
ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๐๗	.๕๖๑	พอใจมาก
ความพึงพอใจด้านสำนักงาน สถานที่	๔.๐๓	.๖๐๗	พอใจมาก

ช่วงค่าคะแนนความคิดเห็น

ค่าคะแนนในช่วง ๕.๐๐ - ๔.๒๐ คะแนน หมายถึง ความคิดเห็นอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด
 ค่าคะแนนในช่วง ๔.๑๙ - ๓.๔๐ คะแนน หมายถึง ความคิดเห็นอยู่ในระดับพอใจมาก
 ค่าคะแนนในช่วง ๓.๓๙ - ๒.๖๐ คะแนน หมายถึง ความคิดเห็นอยู่ในระดับพอใจปานกลาง
 ค่าคะแนนในช่วง ๒.๕๙ - ๑.๘๐ คะแนน หมายถึง ความคิดเห็นอยู่ในระดับพอใจน้อย
 ค่าคะแนนในช่วง ๑.๗๙ - ๑.๐๐ คะแนน หมายถึง ความคิดเห็นอยู่ในระดับพอใจน้อยที่สุด

ตอนที่ ๓ ข้อเสนอแนะ ที่ต้องการให้หน่วยงานพัฒนาการให้บริการ

๑.จุดเด่นที่ประทับใจจากการให้บริการของหน่วยงาน

๑.แนะนำดี

๒.พูดจาสุภาพ

๓.พูดจาสุภาพแนะนำดี

๔.พูดจาสุภาพเป็นกันเอง

๕..ใส่ใจผู้รับบริการ