



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ ฝ่ายบริการและเผยแพร่วิชาการ

ที่ กพง ๒๔๖/๒๕๖๕ วันที่ ๒๘ ธันวาคม พ.ศ.๒๕๖๕

เรื่อง รายงานสรุปแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้มารับบริการจุดประชาสัมพันธ์ เทศบาลตำบลนากลาง
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

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 พร้อมข้อเสนอแนะที่ต้องการ ให้หน่วยงานพัฒนาการให้บริการ รายละเอียดปรากฏตามเอกสารแนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางจุฑาภัทร ทับแก้ว)

นักประชาสัมพันธ์ชำนาญการ

(นางจันทร์สุดา ก้อนวิมล)

ผู้อำนวยการกองยุทธศาสตร์และงบประมาณ

(นายณัฐกฤต ชันทะชา)
ปลัดเทศบาลตำบลนากลาง

(นายวิทศักดิ์ จันทะศรี)
นายกเทศมนตรีตำบลนากลาง

การประเมินผลความพึงพอใจของผู้มารับบริการ ณ จุดประชาสัมพันธ์ เทศบาลตำบลนากลาง
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

แบบสำรวจ แบ่งออกเป็น ๓ ตอนได้แก่

๑. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
๒. ระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการ
๓. ข้อเสนอแนะ ที่ต้องการให้ปรับปรุง

โดยการสุ่มทอแบบสอบถามความคิดเห็นของผู้มารับบริการ จำนวน ๑๐๐ คน
สรุปผลคะแนนได้ดังนี้

ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบ แบบสอบถาม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๔๑	๔๑
หญิง	๕๘	๕๘
ไม่ระบุ	๑	๑
รวม	๑๐๐	
๒. อายุ		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๗	๗
ระหว่าง ๒๐-๓๐ ปี	๒๙	๒๙
ระหว่าง ๓๑-๔๐ ปี	๓๕	๓๕
ระหว่าง ๔๑-๕๐ ปี	๒๐	๒๐
๖๐ ปีขึ้นไป	๘	๘
รวม	๑๐๐	

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบ แบบสอบถาม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
๓.สถานภาพ		
เจ้าหน้าที่หน่วยงานอื่น	๑๙	๑๙
กำนัน / ผู้ใหญ่บ้าน	๕	๕
องค์กรเอกชน	-	-
ประชาชนทั่วไป	๗๖	๗๖
อื่นๆโปรดระบุ	-	-
รวม	๑๐๐	
๔.ท่านติดต่อขอรับบริการโดยช่องทางใดมากที่สุด (เลือกได้มากกว่า ๑ ข้อ)		
ติดต่อด้วยตนเอง	๙๙	๙๙
ผ่านทางโทรศัพท์/โทรสาร(fax)	๗	๗
บันทึกข้อความ/จดหมาย	๒	๒
ผ่านทางเว็บไซต์หน่วยงาน ทต.นากลาง	-	-
ผ่านทางแฟนเพจ(เฟสบุ๊ก) ทต.นากลาง	๓	๓
รวม	๑๑๑	

ตอนที่ ๒ ระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ

ประเด็นการวัดความพึงพอใจ	X	SD	ระดับความพึงพอใจ
๑.ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
เจ้าหน้าที่ที่มีความกระตือรือร้น เอาใจใส่ในการให้บริการ	๔.๐๔	.๖๕๓	พอใจมาก
เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส มีความเป็นกันเอง	๔.๒๒	.๗๙๙	พอใจมาก
เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ เหมาะสมกับการทำงาน	๔.๑๙	.๗๗๕	พอใจมาก
เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นได้เป็นอย่างดี	๔.๐๖	.๕๘๓	พอใจมาก
เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ คำปรึกษา ตอบข้อซักถามได้ดี	๔.๐๖	.๖๖๔	พอใจมาก
๒.ความพึงพอใจด้านสำนักงาน สถานที่			
ความเหมาะสมที่ตั้งสำนักงาน	๔.๐๕	.๖๔๕	พอใจมาก
การจัดทำสำนักงาน สะอาด เป็นระเบียบ เรียบร้อย	๔.๐๔	.๗๕๑	พอใจมาก
จัดสถานที่สำหรับการให้บริการได้อย่างเหมาะสม	๔.๐๑	.๗๕๙	พอใจมาก
บริเวณรอบสำนักงานดูปลอดภัย มีสิ่งอำนวยความสะดวก และ ห้องน้ำสะอาดไม่มีกลิ่นรบกวน	๔.๐๙	.๗๒๖	พอใจมาก
สรุปความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่	๔.๑๒	.๖๑๑	พอใจมาก
สรุปความพึงพอใจด้านสำนักงาน สถานที่	๔.๐๖	.๖๖๙	พอใจมาก
สรุปความพึงพอใจของผู้มารับบริการ	๔.๑๐	.๖๑๑	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

ไม่มีข้อเสนอแนะ