



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานบริการและเผยแพร่วิชาการ สำนักปลัดเทศบาล โทร.๑๑๕

ที่ กค ๕๒๗๐๑/๘๔๗

วันที่ ๑๐ เมษายน ๒๕๖๖

เรื่อง รายงานผลการสอบถามความพึงพอใจการให้บริการศูนย์ข้อมูลข่าวสารเทศบาลตำบลรัชฎา ประจำปี
งบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖ (ครั้งที่ ๑)

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลรัชฎา

ตามที่ งานบริการและเผยแพร่วิชาการ สำนักปลัดเทศบาล ได้ดำเนินการสอบถามความพึงพอใจการให้บริการศูนย์ข้อมูลข่าวสารเทศบาลตำบลรัชฎาประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖ (ครั้งที่ ๑) ระหว่างเดือนตุลาคม พ.ศ.๒๕๖๕ - มีนาคม พ.ศ.๒๕๖๖ เพื่อเป็นการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการศูนย์ข้อมูลข่าวสารเทศบาลตำบลรัชฎา โดยใช้แบบสอบถามในการสำรวจ จำนวน ๙๖ ชุด นั้น

ในการนี้ งานบริการและเผยแพร่วิชาการ สำนักปลัดเทศบาล ได้ดำเนินการสอบถามความพึงพอใจของประชาชนเป็นที่เรียบร้อยแล้ว จึงขอรายงานผลการสอบถามความพึงพอใจการให้บริการศูนย์ข้อมูลข่าวสารเทศบาลตำบลรัชฎา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖ (ครั้งที่ ๑) รายละเอียดตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสาวบัณฑิตา คทาอุทธ)

เจ้าพนักงานประชาสัมพันธ์ปฏิบัติงาน

(นางสาววรัตน์ ยอดเสถียร)

๑๑ เม.ย. ๖๖

- เกื้อเกียรติภักดิ์

(นางขนิษฐา เจียมสกุล)

หัวหน้าฝ่ายงานวิชาการ สำนักงานราชการแทน

หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

๑๑ เม.ย. ๖๖

(นายภาวัต สุขสุวรรณ)
รองนายกเทศมนตรี ปฏิบัติราชการแทน
นายกเทศมนตรีตำบลรัชฎา
๑๘ เม.ย. ๒๕๖๖

(นางจันทิพย์ ยิ่งตันน)
ปลัดเทศบาลตำบลรัชฎา
๑๒ เม.ย. ๒๕๖๖

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจการใช้บริการศูนย์ข้อมูลข่าวสารเทศบาลตำบลรัชฎา
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖ (ครั้งที่ ๑)
เทศบาลตำบลรัชฎา อำเภอเมือง จังหวัดภูเก็ต

*_**_**_**_**_**_**_**_**_**_*

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลของการประเมินความพึงพอใจการใช้บริการศูนย์ข้อมูลข่าวสารเทศบาลตำบลรัชฎา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖ (ครั้งที่ ๑) เทศบาลตำบลรัชฎา อำเภอเมือง จังหวัดภูเก็ต ได้แบ่ง ๔ ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลผู้ใช้บริการ

ส่วนที่ ๒ ข้อมูลที่ขอใช้บริการ

ส่วนที่ ๓ ความพึงพอใจในการรับบริการ

ส่วนที่ ๔ ความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะอื่นๆ

กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

การประเมินความพึงพอใจการใช้บริการศูนย์ข้อมูลข่าวสารเทศบาลตำบลรัชฎา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖ (ครั้งที่ ๑) เทศบาลตำบลรัชฎา อำเภอเมือง จังหวัดภูเก็ต สํารวจโดยวิธีการสุ่มตัวอย่างผู้มาใช้บริการศูนย์ข้อมูลข่าวสารเทศบาลตำบลรัชฎา ณ สำนักงานเทศบาลตำบลรัชฎา จำนวนทั้งสิ้น ๙๖ คน

เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบสอบถามความพึงพอใจการใช้บริการศูนย์ข้อมูลข่าวสารเทศบาลตำบลรัชฎา อำเภอเมือง จังหวัดภูเก็ต

ระยะเวลาดำเนินการ

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖ (ระหว่างเดือนตุลาคม พ.ศ.๒๕๖๕ – มีนาคม พ.ศ.๒๕๖๖)

การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจการใช้บริการศูนย์ข้อมูลข่าวสารเทศบาลตำบลรัชฎา โดยวิธีแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ และค่าเฉลี่ย โดยกำหนดระดับความพึงพอใจจากค่าเฉลี่ย ดังต่อไปนี้

๔.๕๐ - ๕.๐๐	หมายถึง	มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
๓.๕๐ - ๔.๕๙	หมายถึง	มีความพึงพอใจในระดับมาก
๒.๕๐ - ๓.๕๙	หมายถึง	มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง
๑.๕๐ - ๒.๕๙	หมายถึง	มีความพึงพอใจในระดับน้อย
๑.๐๐ - ๑.๔๙	หมายถึง	มีความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การประเมินความพึงพอใจการใช้บริการศูนย์ข้อมูลข่าวสารเทศบาลตำบลรัชฎา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖ (ครั้งที่ ๑) เทศบาลตำบลรัชฎา อำเภอเมือง จังหวัดภูเก็ต มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

/ส่วนที่ ๑...

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลผู้ใช้บริการ
 ตารางที่ ๑ ข้อมูลผู้ใช้บริการ

ข้อมูล	จำนวน (น)	ร้อยละ(%)
เพศ		
ชาย	๕๖	๕๘.๓
หญิง	๔๐	๔๑.๗
อาชีพ		
ข้าราชการ	๑๘	๑๘.๗
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	๙	๙.๔
ผู้ประกอบการ/ธุรกิจส่วนตัว	๓๑	๓๒.๓
นักเรียน/นักศึกษา	๕	๕.๒
อื่นๆ	๓๓	๓๔.๔
รวม	๙๖ คน	๑๐๐.๐

จากตารางที่ ๑ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๙๖ คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน ๕๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๘.๓ และส่วนใหญ่ประกอบอาชีพอื่นๆ อาทิเช่น พนักงานบริษัทเอกชน รับจ้างทั่วไป แม่บ้าน เป็นต้น จำนวน ๓๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๔.๔

ส่วนที่ ๒ ข้อมูลที่ขอใช้บริการ
 ตารางที่ ๒ ข้อมูลที่ขอใช้บริการ

ข้อมูล	จำนวน (น)	ร้อยละ(%)
ข้อมูลที่ขอใช้บริการ		
มาตรา ๗	-	-
มาตรา ๙	๓	๓.๑
อื่นๆ	๙๓	๙๖.๙
รวม	๙๖ คน	๑๐๐.๐

จากตารางที่ ๒ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๙๖ คน ส่วนใหญ่ขอข้อมูลข่าวสารมาตราอื่นๆ คือ ขอดูกฎกระทรวงจรปิดและข้อมูลเกี่ยวกับส่วนบุคคล จำนวน ๙๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๙

ส่วนที่ ๓ ความพึงพอใจในการรับบริการ
 ตารางที่ ๓ ความพึงพอใจในการรับบริการ

รายการ	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
๑. ข้อมูลที่ได้รับถูกต้อง ครบถ้วน และตรงตามความต้องการ	๔.๗๑	มากที่สุด
๒. การบริการรวดเร็ว เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๔.๗๐	มากที่สุด
๓. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถ กระตือรือร้น ยิ้มแย้มแจ่มใส และให้ความช่วยเหลือในการค้นหาข้อมูล	๔.๗๔	มากที่สุด
๔. สถานที่ศูนย์ข้อมูลข่าวสารสะอาดสะดวกสบาย และค้นหาง่าย	๔.๖๗	มากที่สุด
ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับใด	๔.๗๑	มากที่สุด

/จากตาราง...

จากตารางที่ ๓ พบว่าระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการศูนย์ข้อมูลข่าวสารเทศบาลตำบลรัชฎา ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๑ เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถ กระตือรือร้น ยิ้มแย้มแจ่มใส และให้ความช่วยเหลือในการค้นหาข้อมูล มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด เท่ากับ ๔.๗๔ รองลงมาข้อมูลที่ได้รับถูกต้อง ครบถ้วน และตรงตามความต้องการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๑ การบริการรวดเร็ว เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๐ และสถานที่ศูนย์ข้อมูลข่าวสารสะอาดสะดวกสบาย และค้นหาง่าย มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด เท่ากับ ๔.๖๗ ตามลำดับ

ส่วนที่ ๔ ความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะอื่นๆ

จากการประเมินความพึงพอใจการใช้บริการศูนย์ข้อมูลข่าวสารเทศบาลตำบลรัชฎา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖ (ครั้งที่ ๑) เทศบาลตำบลรัชฎา อำเภอเมือง จังหวัดภูเก็ต มีดังนี้

- บริการได้ดีมาก อำนวยความสะดวกได้ดีมาก
- เจ้าหน้าที่ให้บริการดีมาก
- บริการดีมากค่ะ ให้ความช่วยเหลือประชาชนได้ดีมากเลย
