



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานบริการและเผยแพร่วิชาการ สำนักปลัดเทศบาล โทร.๑๐๕
ที่ กก ๕๒๗๐๑/๒๔๗๗ วันที่ ๒ ตุลาคม ๒๕๖๖

เรื่อง รายงานผลการสอบถามความพึงพอใจการใช้บริการศูนย์ข้อมูลข่าวสารเทศบาลตำบลรัชฎา
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖ (ครั้งที่ ๒)

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลรัชฎา

ตามที่ งานบริการและเผยแพร่วิชาการ สำนักปลัดเทศบาล ได้ดำเนินการสอบถาม
ความพึงพอใจการใช้บริการศูนย์ข้อมูลข่าวสารเทศบาลตำบลรัชฎา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖
(ครั้งที่ ๒) ระหว่างเดือนเมษายน พ.ศ.๒๕๖๖ – กันยายน พ.ศ.๒๕๖๖ เพื่อเป็นการสำรวจความพึงพอใจ
ของประชาชนต่อการใช้บริการศูนย์ข้อมูลข่าวสารเทศบาลตำบลรัชฎา โดยใช้วิธีการสุ่มแบบสอบถามในการ
สำรวจ จำนวน ๙๕ ชุด นั้น

ในการนี้ งานบริการและเผยแพร่วิชาการ สำนักปลัดเทศบาล ได้ดำเนินการสำรวจ
แบบสอบถามดังกล่าวเป็นที่เรียบร้อยแล้ว จึงขอรายงานผลความพึงพอใจการใช้บริการศูนย์ข้อมูลข่าวสาร
เทศบาลตำบลรัชฎา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖ (ครั้งที่ ๒) รายละเอียดตามเอกสาร ที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ก้อง

(นางสาวบันทิตา คหายุทธ)

เจ้าหน้าที่งานประชาสัมพันธ์ปฏิบัติงาน

ลุงหนู
(นางสาวนรัตน์ ยอดเสถียร)
นักประชาสัมพันธ์ชำนาญการ

๑๗ ๙.๙.๖๖

ฤทธิ์

(ชลธ.นพ.ธ. ชลธ.นพ.ธ.)

ผู้อำนวยการฯ/ผู้อำนวยการฯ/ผู้อำนวยการฯ

๒ ๙.๙.๖๖

นายกานต์ ศุภสุวรรณ
รองนายกเทศมนตรี ปฏิบัติราชการแทน
นายกเทศมนตรีตำบลรัชฎา

- ๕ ต.ค. ๒๕๖๖

ก้อง

(นางจันทิพย์ ยิ่งคำนุ่น)
ปลัดเทศบาลตำบลรัชฎา

- ๕ ต.ค. ๒๕๖๖

คง

(นายอภิรักษ์ พรรณสุข)
หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

๓ ต.ค. ๒๕๖๖

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจการใช้บริการศูนย์ข้อมูลข่าวสารเทศบาลตำบลรังษฎา
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖ (ครั้งที่ ๒)
เทศบาลตำบลรังษฎา อำเภอเมือง จังหวัดภูเก็ต

--*-*-*-*-*-*-*-*-*-*

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลของการประเมินความพึงพอใจการใช้บริการศูนย์ข้อมูลข่าวสารเทศบาลตำบลรังษฎา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖ (ครั้งที่ ๒) เทศบาลตำบลรังษฎา อำเภอเมือง จังหวัดภูเก็ต ได้แบ่ง ๔ ส่วน ดังนี้

- ส่วนที่ ๑ ข้อมูลผู้ใช้บริการ
- ส่วนที่ ๒ ข้อมูลที่ขอใช้บริการ
- ส่วนที่ ๓ ความพึงพอใจในการรับบริการ
- ส่วนที่ ๔ ความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะอื่นๆ

กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

การประเมินความพึงพอใจการใช้บริการศูนย์ข้อมูลข่าวสารเทศบาลตำบลรังษฎา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖ (ครั้งที่ ๒) เทศบาลตำบลรังษฎา อำเภอเมือง จังหวัดภูเก็ต สำรวจโดยวิธีการสุ่มผู้มาใช้บริการศูนย์ข้อมูลข่าวสารเทศบาลตำบลรังษฎา ณ สำนักงานเทศบาลตำบลรังษฎา จำนวนทั้งสิ้น ๘๕ คน

เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบสอบถามความพึงพอใจการใช้บริการศูนย์ข้อมูลข่าวสารเทศบาลตำบลรังษฎา อำเภอเมือง จังหวัดภูเก็ต

ระยะเวลาดำเนินการ

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖ (ระหว่างเดือนเมษายน พ.ศ.๒๕๖๖ – กันยายน พ.ศ.๒๕๖๖)

การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจการใช้บริการศูนย์ข้อมูลข่าวสารเทศบาลตำบลรังษฎา โดยวิธีแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ และค่าเฉลี่ย โดยกำหนดระดับความพึงพอใจจากค่าเฉลี่ย ดังต่อไปนี้

๔.๕๐ – ๕.๐๐	หมายถึง	มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
๓.๕๐ – ๔.๔๙	หมายถึง	มีความพึงพอใจในระดับมาก
๒.๕๐ – ๓.๔๙	หมายถึง	มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง
๑.๕๐ – ๒.๔๙	หมายถึง	มีความพึงพอใจในระดับน้อย
๐.๐๐ – ๑.๔๙	หมายถึง	มีความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การประเมินความพึงพอใจการใช้บริการศูนย์ข้อมูลข่าวสารเทศบาลตำบลรังษฎา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖ (ครั้งที่ ๒) เทศบาลตำบลรังษฎา อำเภอเมือง จังหวัดภูเก็ต มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

/ส่วนที่ ๑...

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลผู้ใช้บริการ
ตารางที่ ๑ ข้อมูลผู้ใช้บริการ

ข้อมูล	จำนวน (ก)	ร้อยละ(%)
เพศ		
ชาย	๕๖	๕๘.๙
หญิง	๓๗	๔๑.๑
อาชีพ		
ข้าราชการ	๓๑	๓๒.๖
พนักงานธุรกิจ	๗	๗.๔
ผู้ประกอบการ/ธุรกิจส่วนตัว	๒๗	๒๘.๔
นักเรียน/นักศึกษา	๕	๕.๓
อื่นๆ	๒๕	๒๖.๓
รวม	๙๕ คน	๑๐๐.๐

จากตารางที่ ๑ พบร่วม ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๙๕ คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน ๕๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๘.๙ และส่วนใหญ่ประกอบอาชีพบริการ จำนวน ๓๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๖

ส่วนที่ ๒ ข้อมูลที่ขอใช้บริการ
ตารางที่ ๒ ข้อมูลที่ขอใช้บริการ

ข้อมูล	จำนวน (ก)	ร้อยละ(%)
ข้อมูลที่ขอใช้บริการ		
มาตรา ๗	-	-
มาตรา ๙	๓	๓.๒
อื่นๆ	๙๒	๙๖.๘
รวม	๙๕ คน	๑๐๐.๐

จากตารางที่ ๒ พบร่วม ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๙๕ คน ส่วนใหญ่ขอข้อมูลข่าวสารมาตราอื่นๆ คือขอถูกล้องวงจรปิดและข้อมูลเกี่ยวกับส่วนบุคคล จำนวน ๙๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๘

ส่วนที่ ๓ ความพึงพอใจในการรับบริการ
ตารางที่ ๓ ความพึงพอใจในการรับบริการ

รายการ	ค่าเฉลี่ย	ระดับ ความพึงพอใจ
๑. ข้อมูลที่ได้รับถูกต้อง ครบถ้วน และตรงตามความต้องการ	๔.๘๗	มากที่สุด
๒. การบริการรวดเร็ว เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๔.๘๕	มากที่สุด
๓. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถ กระตือรือร้น ยิ้มแย้มแจ่มใส และให้ความช่วยเหลือในการค้นหาข้อมูล	๔.๘๗	มากที่สุด
๔. สถานที่ศูนย์ข้อมูลข่าวสารสะอาดสวยงาม และคันหนาง่าย	๔.๘๙	มากที่สุด
ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับดี	๔.๙๙	มากที่สุด

/จากตาราง...

จากตารางที่ ๓ พบว่าระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการศูนย์ข้อมูลข่าวสารเทศบาลตำบลรังษฎา ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๙ สถานที่ศูนย์ข้อมูลข่าวสารสะอาดสวยงาม สะดวกสบาย และค้นหาง่าย มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด เท่ากับ ๔.๘๙ รองลงมาข้อมูลที่ได้รับถูกต้อง ครบถ้วน และตรงตาม ความต้องการ และเจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถ กระตือรือร้น อิ้มแย้มแจ่มใสและให้ความช่วยเหลือในการค้นหาข้อมูลมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๗ การบริการรวดเร็ว เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ๔.๘๕ ตามลำดับ

ส่วนที่ ๔ ความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะอื่นๆ

จากการประเมินความพึงพอใจการใช้บริการศูนย์ข้อมูลข่าวสารเทศบาลตำบลรังษฎา ประจำปี งบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖ (ครั้งที่ ๒) เทศบาลตำบลรังษฎา อำเภอเมือง จังหวัดภูเก็ต มีดังนี้

- การให้บริการดีเยี่ยม พนักงานเจ้าหน้าที่สุภาพ
- ความมีน้ำใจในการให้บริการ
- บริการดี
- ให้บริการอย่างเป็นกันเอง เจ้าหน้าที่ประสานงานรวดเร็ว ติดตามผลงานตามระบบ
- เจ้าหน้าที่น่ารักมาก ดูแลดี
