บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานประชาสัมพันธ์ สำนักปลัดเทศบาล

ที่ - **วันที่** ๑๗ ตุลาคม ๒๕๖๒

เรื่อง รายงานสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากเทศบาลตำบลสว่างอารมณ์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลสว่างอารมณ์

ด้วยงานประชาสัมพันธ์ สำนักปลัดเทศบาล ได้จัดทำรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากเทศบาลตำบลสว่างอารมณ์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๒ (วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๑ – ๓๐ กันยายน ๒๕๖๒) รายละเอียดตามเอกสารแนบท้ายบันทึกนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสาวกานดา นางแย้ม)
เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้านเอกสาร

(นางอุบลวรรณ์ เลคฮอล)
หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล รักษาราชการแทน
ปลัดเทศบาลตำบลสว่างอารมณ์

(นายสมคิด พวงชื่น)
นายกเทศมนตรีตำบลสว่างอารมณ์

แบบสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชน
ที่มารับบริการจากเทศบาลตำบลสว่างอารมณ์

แบบสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากเทศบาลตำบลสว่างอารมณ์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๒ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๑ – ๓๐ กันยายน ๒๕๖๒) จำนวน ๓๓ ชุด โดยการสำรวจแบบสุ่ม ผู้ประเมินได้ทำการตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของข้อมูลทั้งหมด จากนั้นนำข้อมูลดิบทั้งหมดมาวิเคราะห์ได้ดังนี้

๑. ผู้รับบริการ ทั้งสินจำนวน ๓๓ คน

เพศ	ชาย ๑๙ คน	หญิง ๑๔ คน	
อายุ	๑-๒๕ ปี ๔ คน	๒๖-๔๐ ปี ๑๖ คน	
	๔๑-๖๐ ปี ๑๐ คน	๖๑ ปีขึ้นไป ๓ คน	
อาชีพ	รับจ้าง ๑๐ คน	เกษตรกรรม ๔ คน	ค้าขาย ๕ คน
	รับราชการ ๔ คน	แม่บ้าน ๑ คน	อื่นๆ ๙ คน
การศึกษา	ประถมศึกษา ๑๒ คน	มัธยมศึกษาตอนต้น ๕ คน	มัธยมศึกษาตอนปลาย ๗ คน
	อนุปริญญา ๑ คน	ปริญญาตรี ๖ คน	ปริญญาโท / เอก ๒ คน

๒. ความพึงพอใจในการรับบริการ

ที่	รายการ	คะแนนเฉลี่ย	ผลการประเมิน
๒.๑	การต้อนรับ ทักทาย และอำนวยความสะดวก	๔.๖๑	ความพึงพอใจอยู่ในระดับดีมาก
๒.๒	การให้คำแนะนำ หรือให้คำชี้แจงในเรื่องที่มาติดต่อ	๔.๔๓	ความพึงพอใจอยู่ในระดับดีมาก
๒.๓	ขั้นตอน รูปแบบวิธีการการให้บริการ	๔.๔๙	ความพึงพอใจอยู่ในระดับดีมาก
๒.๔	ผลงานของบริการที่ได้รับ	๔.๕๘	ความพึงพอใจอยู่ในระดับดีมาก
๒.๕	สถานที่ บรรยากาศ สิ่งแวดล้อมที่เอื้อต่อการให้บริการ	๔.๔๖	ความพึงพอใจอยู่ในระดับดีมาก
	ภาพรวม	๔.๕๑	ความพึงพอใจอยู่ในระดับดีมาก

*เป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า แบ่งออกเป็น ๕ ระดับ โดยมีค่าน้ำหนักคะแนนดังนี้

คะแนน ๕ หมายความว่า ผู้ตอบเห็นกับข้อความดังกล่าวในระดับดีมาก
คะแนน ๔ หมายความว่า ผู้ตอบเห็นกับข้อความดังกล่าวในระดับดี
คะแนน ๓ หมายความว่า ผู้ตอบเห็นกับข้อความดังกล่าวในระดับพอใช้
คะแนน ๒ หมายความว่า ผู้ตอบเห็นกับข้อความดังกล่าวในระดับควรปรับปรุง
คะแนน ๑ หมายความว่า ผู้ตอบเห็นกับข้อความดังกล่าวในระดับควรปรับปรุงเร่งด่วน

*เกณฑ์ในการแปรผลความหมายของค่าคะแนนเฉลี่ยเป็น ๕ ระดับ ดังนี้

ระดับดีมาก	๔.๒๑ - ๕
ระดับดี	๓.๔๑ - ๔.๒๐
ระดับพอใช้	๒.๖๑ - ๓.๔๐
ระดับควรปรับปรุง	๑.๘๑ - ๒.๖๐
ระดับควรปรับปรุงเร่งด่วน	๑.๐๐ - ๑.๘๐

ผลการวิเคราะห์

จากตาราง ความพึงพอใจในการรับบริการเทศบาลตำบลสว่างอารมณ์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๒ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๑ – ๓๐ กันยายน ๒๕๖๒) จำนวน ๓๓ คน ที่ตอบแบบประเมิน จำนวน ๕ ข้อ โดยสามารถแยกสรุปเป็นรายข้อดังต่อไปนี้

๑. **การต้อนรับ,ทักทาย และการอำนวยความสะดวก** ผู้ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจ ระดับดีมาก จำนวน ๒๐ คน รองลงมาระดับดี จำนวน ๑๓ คน พอใช้ , ควรปรับปรุง และ ควรปรับปรุงเร่งด่วนไม่มีผู้ตอบ ซึ่งเกณฑ์การแปรผลในหัวข้อนี้อยู่ในระดับดีมาก คิดเป็นคะแนนเฉลี่ย ๔.๖๑

๒. **การให้คำแนะนำหรือให้คำชี้แจงในเรื่องที่มาติดต่อ** ผู้ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจ ระดับดีมาก จำนวน ๑๖ คน รองลงมาระดับดี จำนวน ๑๕ คน พอใช้ จำนวน ๒ คน ควรปรับปรุง และควรปรับปรุงเร่งด่วนไม่มีผู้ตอบ ซึ่งเกณฑ์การแปรผลในหัวข้อนี้อยู่ในระดับดีมาก คิดเป็นคะแนนเฉลี่ย ๔.๔๓

๓. **ขั้นตอน รูปแบบวิธีการให้บริการ** ผู้ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจ ระดับดีมาก จำนวน ๑๘ คน รองลงมาระดับดี จำนวน ๑๓ คน พอใช้ จำนวน ๒ คน ควรปรับปรุง และควรปรับปรุงเร่งด่วนไม่มีผู้ตอบ ซึ่งเกณฑ์การแปรผลในหัวข้อนี้อยู่ในระดับดีมาก คิดเป็นคะแนนเฉลี่ย ๔.๔๙

๔. **ผลงานของบริการที่ได้รับ** ผู้ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจ ระดับดีมาก จำนวน ๒๐ คน รองลงมาระดับดี จำนวน ๑๒ คน พอใช้ จำนวน ๑ คน ควรปรับปรุงและควรปรับปรุงเร่งด่วนไม่มีผู้ตอบ ซึ่งเกณฑ์การแปรผลในหัวข้อนี้อยู่ในระดับดีมาก คิดเป็นคะแนนเฉลี่ย ๔.๕๘

๕. **สถานที่ บรรยากาศและสิ่งแวดล้อมที่เอื้อต่อการให้บริการ** ผู้ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจ ระดับดีมาก จำนวน ๑๖ คน รองลงมาระดับดี จำนวน ๑๗ คน พอใช้ , ควรปรับปรุงและควรปรับปรุงเร่งด่วนไม่มีผู้ตอบ ซึ่งเกณฑ์การแปรผลในหัวข้อนี้อยู่ในระดับดีมาก คิดเป็นคะแนนเฉลี่ย ๔.๔๖

<u>สรุป</u> ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจการรับบริการของประชาชนผู้มาติดต่องานประชาสัมพันธ์ เทศบาลตำบลสว่างอารมณ์ จำนวน ๕ ข้อ ส่วนใหญ่ มีระดับความพึงพอใจอยู่ในเกณฑ์การแปรผล ระดับดีมาก คิดเป็นคะแนนเฉลี่ย ๔.๕๒ โดยรายการค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การต้อนรับ ทักทาย และการอำนวยความสะดวก รองลงมา คือ ผลงานของบริการที่ได้รับ , ขั้นตอน รูปแบบวิธีการการให้บริการ , สถานที่ บรรยากาศสิ่งแวดล้อมที่เอื้อต่อการให้บริการ และการให้คำแนะนำ หรือให้คำชี้แจงในเรื่องที่มาติดต่อ ตามลำดับ