



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กองวิชาการและแผนงาน ฝ่ายบริการและเผยแพร่วิชาการ โทร ๑๐๖๘

ที่ สข ๕๒๑๐๘/ ๒๖๖๓

วันที่ ๒๑ พฤศจิกายน ๒๕๖๒

เรื่อง รายงานการสรุปผลสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการ เทศบาลนครหาดใหญ่ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒

เรียน นายกเทศมนตรีนครหาดใหญ่

เรื่องเดิม

ตามที่เทศบาลนครหาดใหญ่ ได้ดำเนินการจัดตั้งศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการ เทศบาลนครหาดใหญ่ ตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ.๒๕๔๐ เพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงแหล่งข้อมูลข่าวสารของราชการและรับรู้การปฏิบัติงานภาครัฐตามหลักความโปร่งใส สะดวก รวดเร็ว นั้น

ข้อเท็จจริง

กองวิชาการและแผนงาน ฝ่ายบริการและเผยแพร่วิชาการ งานบริการข้อมูลข่าวสารและวิชาการ ซึ่งรับผิดชอบดูแลศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการ เทศบาลนครหาดใหญ่ ขอรายงานการสรุปผลสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการ เทศบาลนครหาดใหญ่ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒ ระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม พ.ศ.๒๕๖๑ - ๓๐ กันยายน พ.ศ.๒๕๖๒ เพื่อให้เป็นไปตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ และเกณฑ์การประเมินศูนย์ข้อมูลข่าวสารจากคณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี โดยสรุปดังนี้

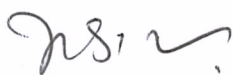
- แบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการศูนย์ข้อมูลข่าวสารฯ จากผู้มารับบริการ จำนวน ๕๙ คน แสดงความพึงพอใจต่อการประเมิน ดังนี้

- ด้านเวลา	มีระดับความพึงพอใจ	ร้อยละ 88.10	ระดับ มากที่สุด
- ด้านขั้นตอนการให้บริการ	มีระดับความพึงพอใจ	ร้อยละ 87.80	ระดับ มากที่สุด
- ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	มีระดับความพึงพอใจ	ร้อยละ 92.52	ระดับ มากที่สุด
- ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	มีระดับความพึงพอใจ	ร้อยละ 90.20	ระดับ มากที่สุด
- ความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม	มีระดับความพึงพอใจ	ร้อยละ 69.50	ระดับ มากที่สุด

ข้อเสนอ

ในการนี้ งานบริการและเผยแพร่วิชาการ ฝ่ายบริการและเผยแพร่วิชาการ กองวิชาการและแผนงาน จึงขอรายงานการสรุปผลสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการ เทศบาลนครหาดใหญ่ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒ รายละเอียดปรากฏดังเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ



(นายวินัย ปิ่นทอง)

รองปลัดเทศบาล รักษาการแทน

ปลัดเทศบาลนครหาดใหญ่

ปฏิบัติหน้าที่นายกเทศมนตรีนครหาดใหญ่



(นางสาวทิพย์วิมล พลรักษ์)

ผู้อำนวยการกองวิชาการและแผนงาน

รองปลัดเทศบาล.....

ผู้อำนวยการกอง.....

หัวหน้าฝ่าย.....

หัวหน้างาน.....

ร่าง/ทาน.....

พิมพ์.....

พ.ย. 2562

ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ ศูนย์ข้อมูลข่าวสารเทศบาลนครหาดใหญ่

.....

การสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการศูนย์ข้อมูลข่าวสารเทศบาลนครหาดใหญ่ ดำเนินการโดยขอความร่วมมือจากผู้ที่ใช้บริการศูนย์ข้อมูลข่าวสารเทศบาลนครหาดใหญ่เป็นผู้ตอบแบบสำรวจ จำนวน 59 คน แบ่งแบบประเมินออกเป็น 3 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามแยกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และสถานภาพ

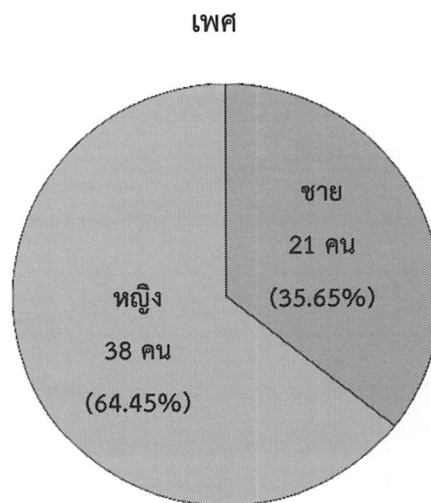
ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ตอนที่ 3 ปัญหา/ข้อเสนอแนะ

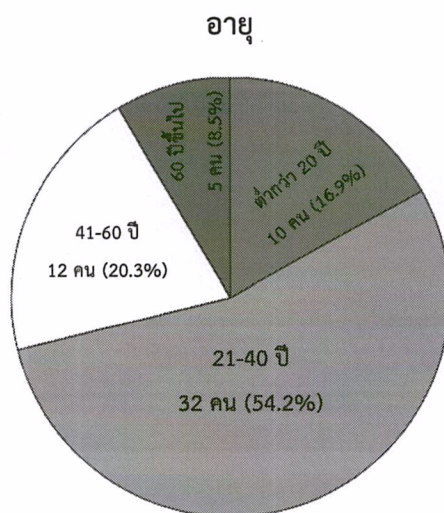
ประมวลผลข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ (Statistical Package for Social Sciences หรือ SPSS) การวิเคราะห์ข้อมูล ใช้ค่าสถิติในการหาค่าร้อยละ และค่าเฉลี่ย เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจ ผลปรากฏตามตารางการประเมินและมีระดับความพึงพอใจ ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

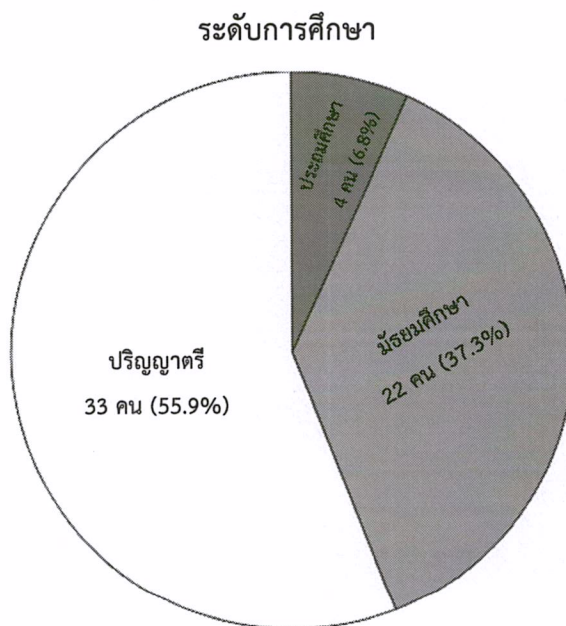
1.1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามตามเพศ



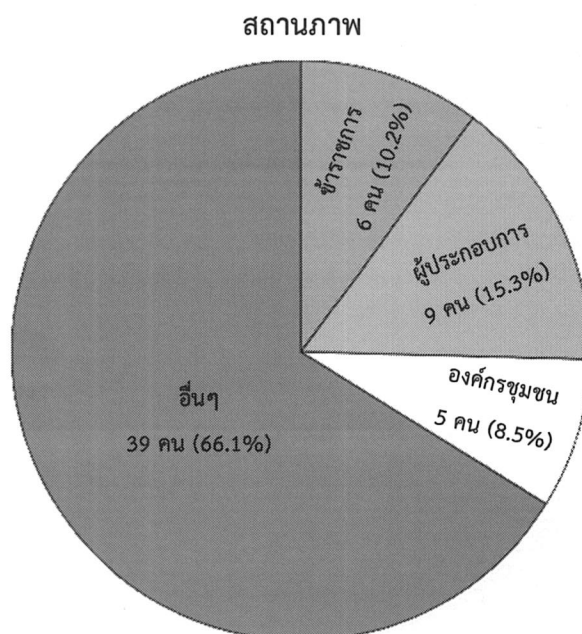
1.2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามตามอายุ



1.3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามตามระดับการศึกษา



1.4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามตามสถานภาพ

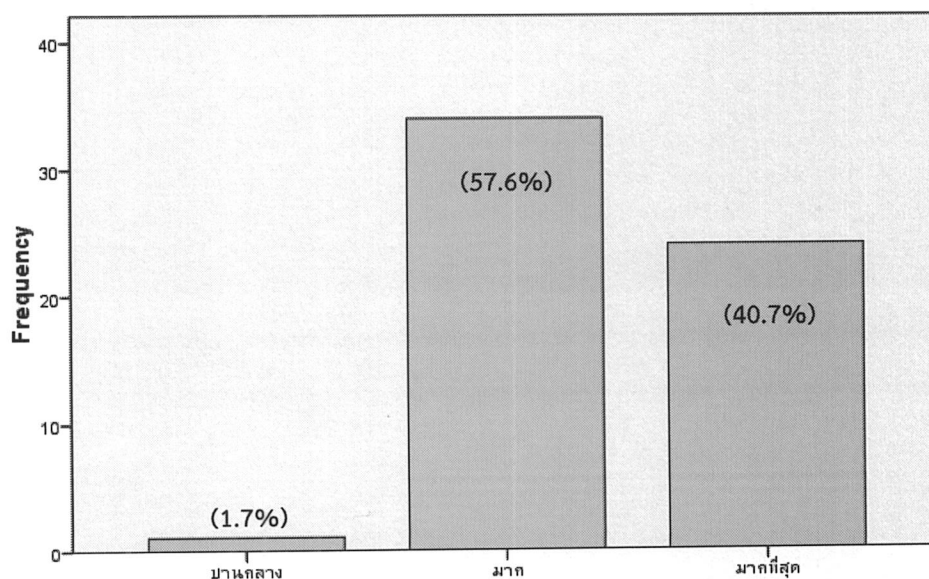


ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ พบว่า เป็นผู้หญิง จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 64.4 ส่วนใหญ่มีอายุอยู่ในช่วง 21-40 ปี จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 54.2 ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 55.9 และสถานภาพส่วนใหญ่ระบุอื่นๆ จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 66.1

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

1. ด้านเวลา

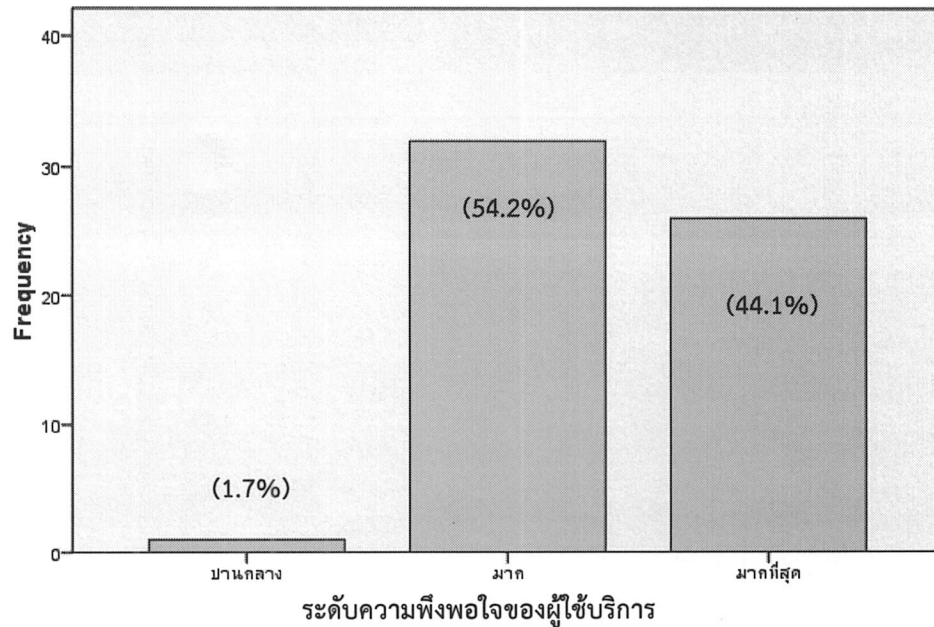
1.1 การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด



ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 57.6

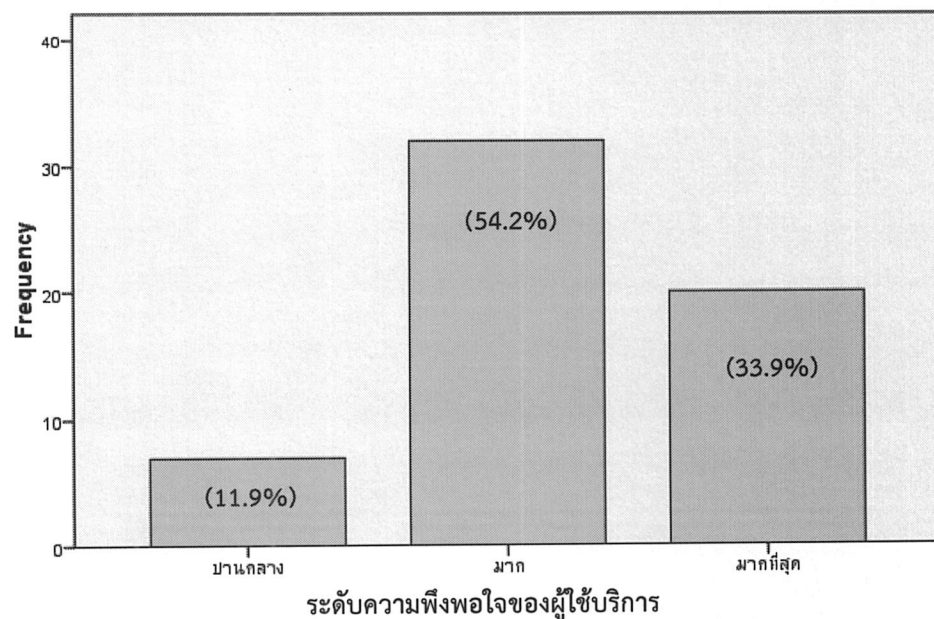
1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ



ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อความรวดเร็วในการให้บริการ ส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 54.2

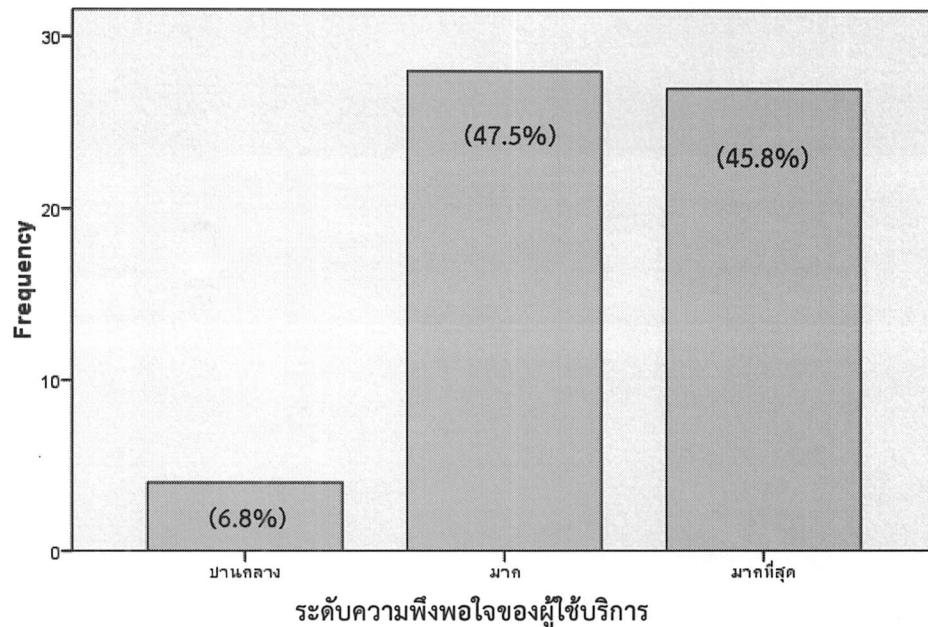
2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ

2.1 การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ



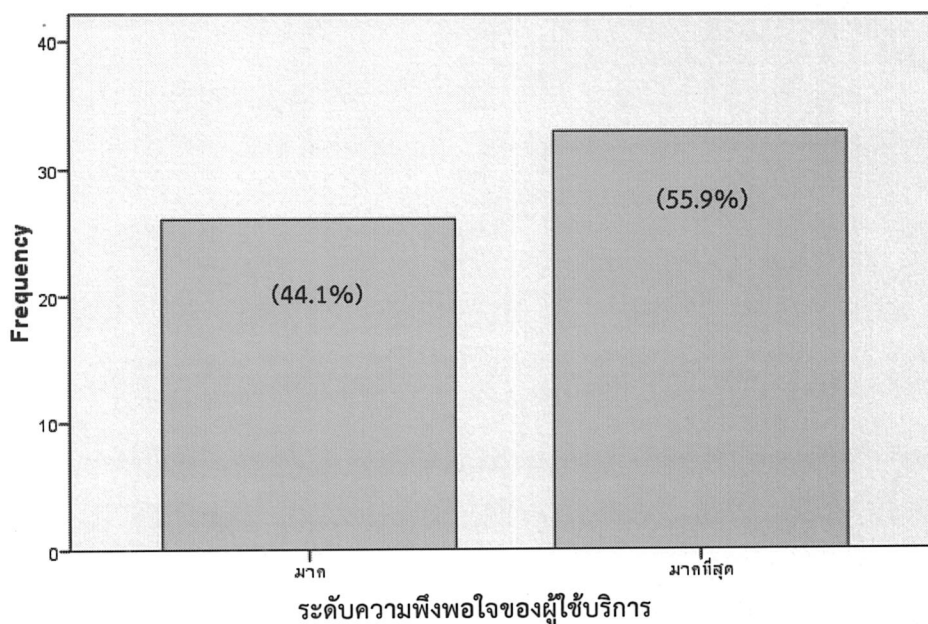
ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการตีพิมพ์ประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ ส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 54.2

2.2 การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้



ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ ส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 47.5

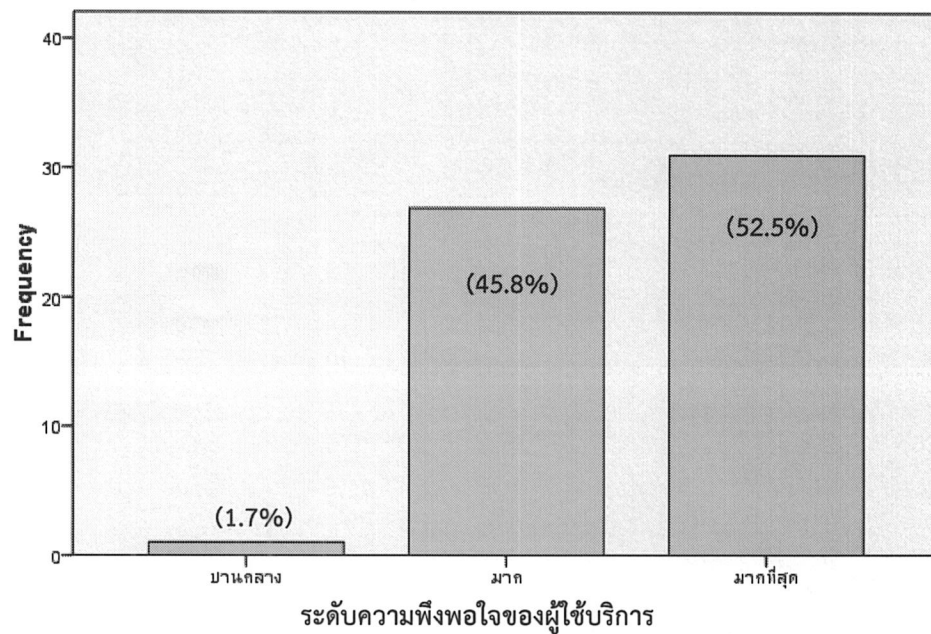
2.3 การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน



ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน ส่วนใหญ่อยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 55.9

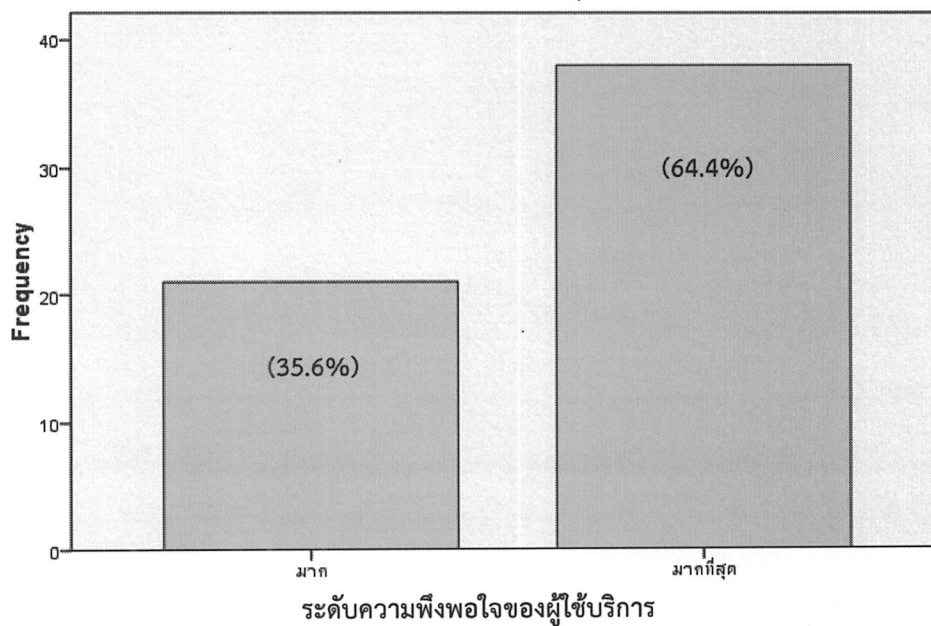
3. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ

3.1 ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ



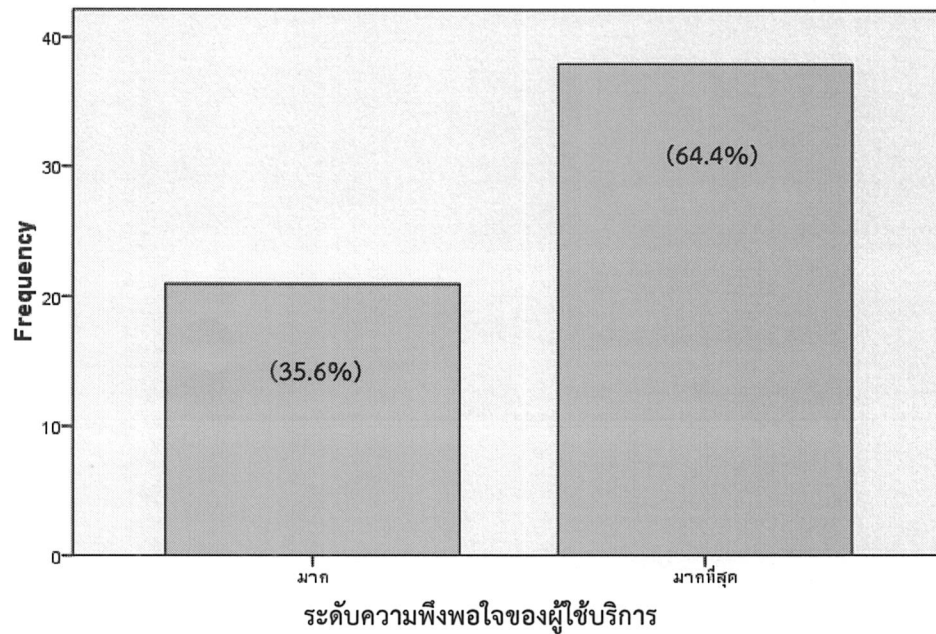
ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ ส่วนใหญ่อยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 52.5

3.2 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ



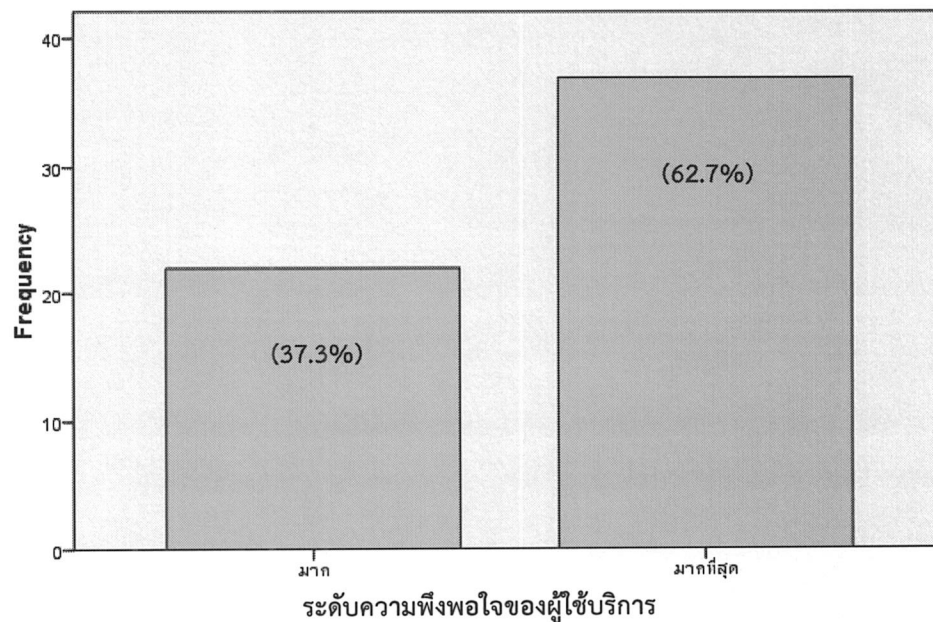
ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ ส่วนใหญ่อยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 64.4

3.3 ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ เป็นต้น



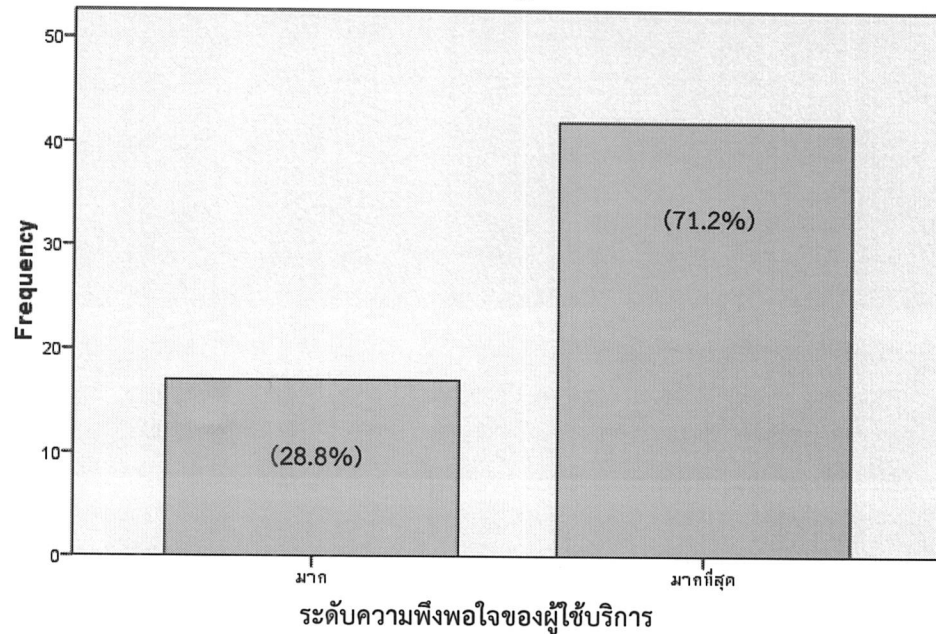
ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ เป็นต้น ส่วนใหญ่อยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 64.4

3.4 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทนไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ



ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ ส่วนใหญ่อยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 62.7

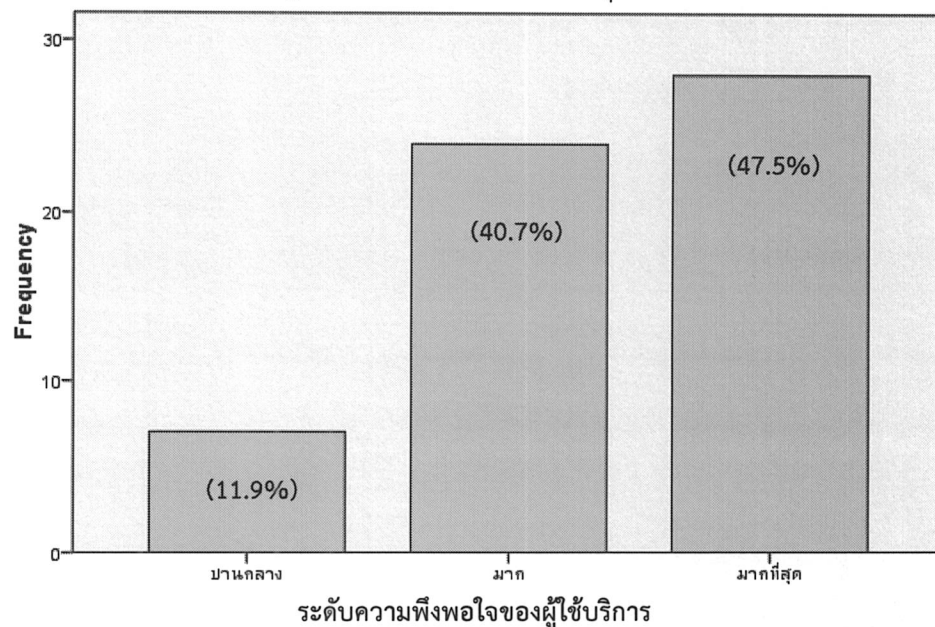
3.5 การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ



ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ ส่วนใหญ่อยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 71.2

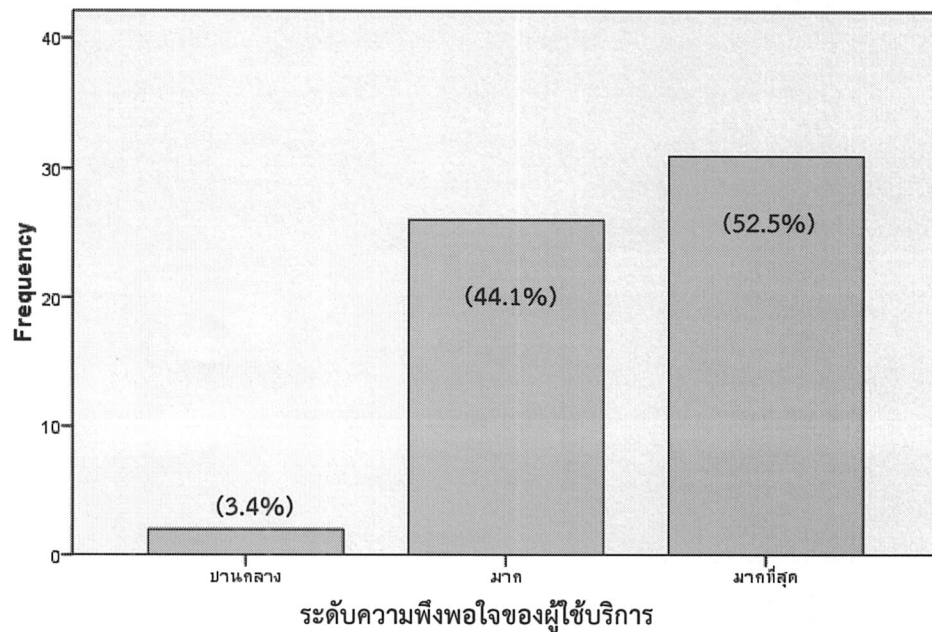
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

4.1 ความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ



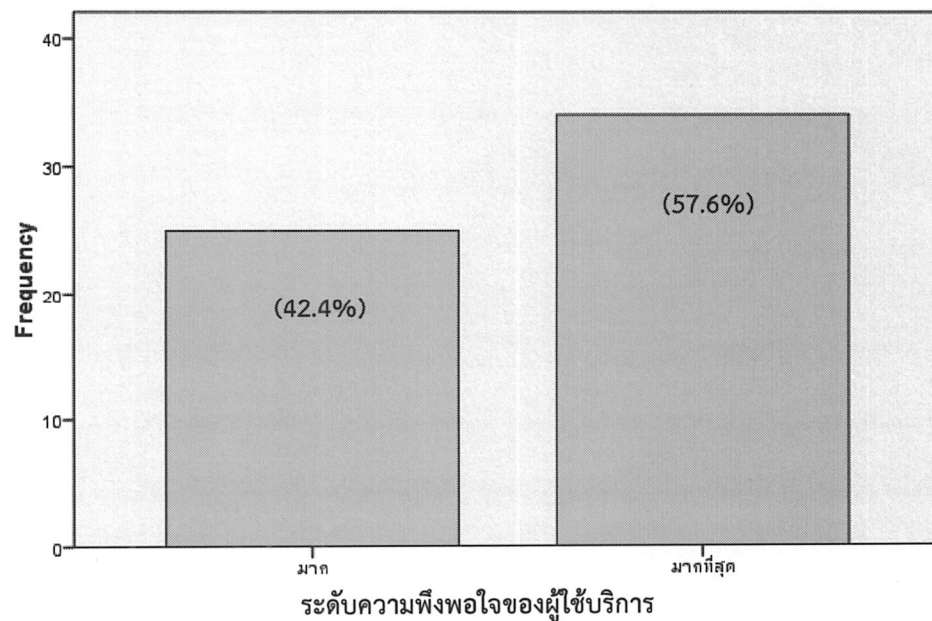
ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ ส่วนใหญ่อยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 47.5

4.2 จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก



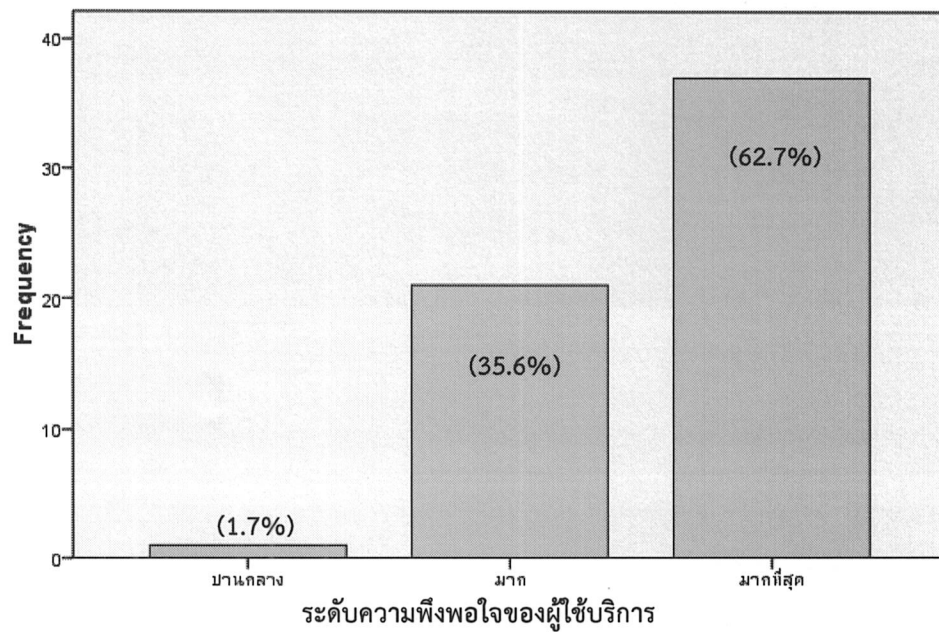
ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อจุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก ส่วนใหญ่อยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 52.5

4.3 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ หนังสืออ่านทั่วไป ปากกา ฯลฯ



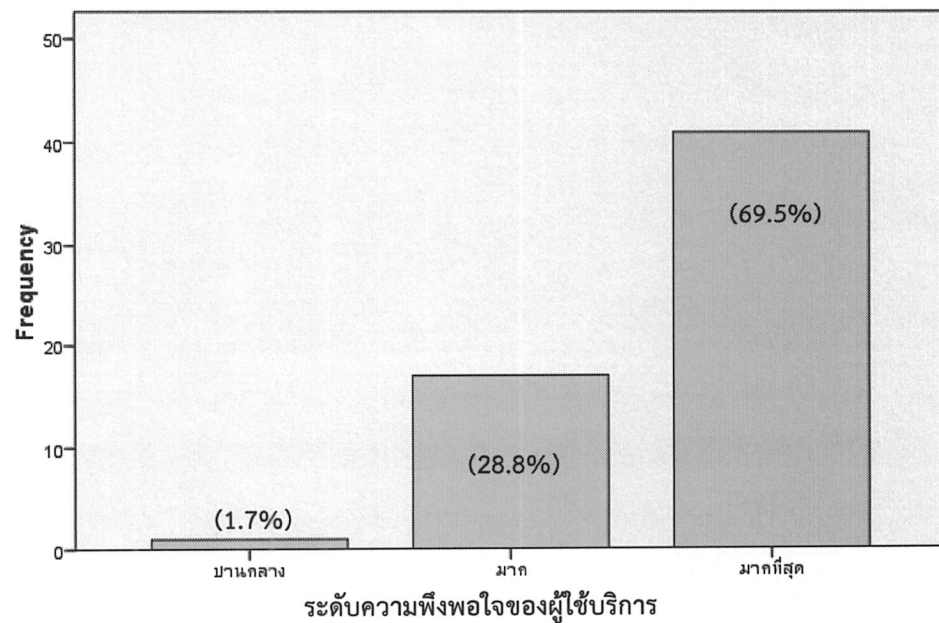
ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ หนังสืออ่านทั่วไป ปากกา ฯลฯ ส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 57.6

4.4 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ



ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อความสะอาดของสถานที่ให้บริการ ส่วนใหญ่อยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 62.7

5. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับใด



ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม ส่วนใหญ่อยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 69.5

ส่วนที่ 3 ปัญหา/ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะของผู้เข้าร่วมโครงการ	ความถี่
1. อยากให้มีคอมพิวเตอร์ในการสืบค้นข้อมูล	1

สรุปผลการประเมิน

การสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการศูนย์ข้อมูลข่าวสารเทศบาลนครหาดใหญ่ ดำเนินการโดยขอความร่วมมือจากผู้ที่ใช้บริการศูนย์ข้อมูลข่าวสารเทศบาลนครหาดใหญ่เป็นผู้ตอบแบบสำรวจ จำนวน 59 คน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นผู้หญิง จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 64.4 มีอายุส่วนใหญ่อยู่ในช่วง 21-40 ปี จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 54.2 การศึกษาส่วนใหญ่จบระดับปริญญาตรี จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 55.9 และสถานภาพส่วนใหญ่ระบุอื่นๆ จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 66.1

ผลการประเมินความพึงพอใจ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 69.5 ลองลงมาด้านบุคลากรที่ให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 92.52 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 90.20 ด้านเวลา มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 88.10 และด้านขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 87.80 ตามลำดับ ทั้งนี้มีผู้เสนออยากให้มีคอมพิวเตอร์ในการสืบค้นข้อมูล จำนวน 1 คน