



การประเมินการสำรวจความพึงพอใจของประชาชน  
ต่อการให้บริการข้อมูลข่าวสาร  
ของศูนย์ข้อมูลข่าวสารเทศบาลตำบลอบ  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๑

## คำนำ

การประเมินการสำรวจการประเมินการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ข้อมูลข่าวสารของศูนย์ข้อมูลข่าวสารเทศบาลตำบลอบ ประจําปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๑ เป็นการสำรวจ ประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการศูนย์ข้อมูลข่าวสารของเทศบาล เพื่อทราบระดับการให้บริการของทาง ราชการ และผลการประเมินจะนำไปปรับปรุงการให้บริการให้ดีขึ้น

เทศบาลตำบลอบ

ตุลาคม ๒๕๖๑

## สารบัญ

	หน้า
บทที่ ๑ บทนำ	๕
บทที่ ๒ วิธีการดำเนินการสำรวจความพึงพอใจ	๗
บทที่ ๓ วิเคราะห์ผล	๙
บทที่ ๔ สรุปผล	๑๒
ภาคผนวก	
- แบบแสดงความคิดเห็น	๑๔

## สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ ๑.๑ แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ	๙
ตารางที่ ๑.๒ แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอาชีพ	๙
ตารางที่ ๑.๓ แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามข้อมูลที่หน่วยงานมิให้	๑๐
จากตารางที่ ๑.๔ แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามความถูกต้องและ ทันสมัยของข้อมูล	๑๐
ตารางที่ ๑.๕ แสดงรายละเอียดความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างต่อสถานที่ติดต่อเพื่อขอรับ บริการข้อมูลข่าวสารมีความพร้อมและสะดวก	๑๐
ตารางที่ ๑.๖ แสดงรายละเอียดความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างต่อการให้บริการจากเจ้าหน้าที่	๑๑

## บทนำ

### หลักการและเหตุผล

เทศบาลตำบลอบได้จัดให้มีศูนย์ข้อมูลข่าวสาร ตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ.๒๕๔๐ เพื่อให้บริการข้อมูลข่าวสารของราชการไว้ให้ประชาชนได้เข้าตรวจดู ศึกษา ค้นคว้า ตลอดจนเผยแพร่ ให้บริการในด้านข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานและของส่วนราชการ ศูนย์ข้อมูลข่าวสารของเทศบาลตำบลอบ ตั้งอยู่ที่สำนักงานเทศบาลตำบลอบ สำนักปลัด ชั้น ๑ ตำบลอบ อำเภอทุ่งช้าง จังหวัดน่าน ๕๕๑๓๐ โดยได้จัดประเภทข้อมูลข่าวสารที่อยู่ในความรับผิดชอบให้เป็นไปตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ.๒๕๔๐ อาทิเช่น แผนยุทธศาสตร์การพัฒนา แผนพัฒนาท้องถิ่น เทศบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปี แผนการดำเนินงาน รายงานการประชุมสภาเทศบาล ข้อมูลการจัดซื้อจัดจ้าง และแผนอัตรากำลัง เป็นต้น รวมถึงการให้บริการอินเทอร์เน็ตในการสืบค้นข้อมูลแก่ประชาชนอีกด้วย

เพื่อให้การบริการข้อมูลข่าวสารของศูนย์ข้อมูลข่าวสารเทศบาลตำบลอบ เป็นไปตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่กำหนดไว้ เทศบาลตำบลอบจึงได้ดำเนินการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการข้อมูลข่าวสารของศูนย์ข้อมูลข่าวสารเทศบาลตำบลอบ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๑ ขึ้น

### วัตถุประสงค์

๑. เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของศูนย์ข้อมูลข่าวสารเทศบาลตำบลอบ
๒. เพื่อนำข้อมูลการประเมินผลไปใช้ปรับปรุงการให้บริการของศูนย์ข้อมูลข่าวสารเทศบาลตำบลอบให้ดีขึ้น

### ขอบเขตของการประเมินผล

การประเมินผลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์ข้อมูลข่าวสารเทศบาลตำบลอบ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๑ มีขอบเขตดังนี้

๑. การให้บริการที่คัดเลือกมาประเมินผล คือ การบริการข้อมูลข่าวสารของศูนย์ข้อมูลข่าวสารเทศบาลตำบลอบ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๑
๒. กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้มาใช้บริการ ณ ศูนย์ข้อมูลข่าวสารของเทศบาลตำบลอบ จำนวนทั้งหมด ๖ คน

๓. ประเด็นที่ทำการประเมิน แบ่งเป็น ๗ หัวข้อ ประกอบด้วย

๓.๑ เพศ

๓.๒ อาชีพ

๓.๓ ข้อมูลที่หน่วยงานมีให้

๓.๔ ความถูกต้องและความทันสมัยของข้อมูล

๓.๕ ความพึงพอใจต่อสถานที่ติดต่อเพื่อขอรับบริการข้อมูลข่าวสารมีความพร้อมและ

สะดวก

๓.๖ ความพึงพอใจในการให้บริการจากเจ้าหน้าที่

๓.๗ ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

### ผลสัมฤทธิ์ของงานที่คาดหวัง

ผลผลิต : รายงานประเมินการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของศูนย์ข้อมูลข่าวสาร  
เทศบาลตำบลงอบ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๑

ผลลัพธ์ : ศูนย์ข้อมูลข่าวสารเทศบาลตำบลงอบมีข้อมูลสำหรับนำไปใช้ปรับปรุงการให้บริการ  
ให้ดีขึ้น

**ผลที่คาดว่าจะได้รับ**

ศูนย์ข้อมูลข่าวสารเทศบาลตำบลงอบ นำผลการประเมินความพึงพอใจไปใช้ในการปรับปรุง  
การให้บริการให้ดีขึ้น

บทที่ ๒

วิธีการดำเนินการสำรวจความพึงพอใจ

การประเมินผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการศูนย์ข้อมูลข่าวสาร  
เทศบาลตำบลงอบ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๑ ครั้งนี้ใช้การวิจัยเชิงสำรวจ โดยมีวิธีการวิจัยดังนี้

### กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้มาใช้บริการ ณ ศูนย์ข้อมูลข่าวสารของเทศบาลตำบลงอบ จำนวน  
ทั้งหมด ๖ คน

### การสร้างเครื่องมือ

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการประเมินผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการ  
ให้บริการศูนย์ข้อมูลข่าวสารเทศบาลตำบลงอบได้ดำเนินการตามขั้นตอน คือ

๑. ศึกษาหลักการสร้างแบบสอบถาม และกำหนดกรอบแนวความคิดในการประเมิน
๒. ศึกษาข้อมูลจากผลการประเมินเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้าง  
คำถามของแบบสอบถาม
๓. กำหนดประเด็นและขอบเขตของคำถาม ให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์และประโยชน์ของ  
การประเมิน
๔. ปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามตามข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะก่อนนำแบบสอบถามไปใช้จริง

### เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม ซึ่งประกอบด้วยคำถามที่แบ่งเป็น  
๘ หัวข้อ ประกอบด้วย

๑. วันที่มารับบริการ
๒. เพศ
๓. อาชีพ
๔. ข้อมูลที่ท่านต้องการ หน่วยงานมีให้ท่านหรือไม่
๕. ความถูกต้องและความทันสมัยของข้อมูล
๖. สถานที่ติดต่อเพื่อขอรับบริการข้อมูลข่าวสารมีความพร้อมและสะดวกมากน้อยเพียงใด
๗. ท่านมีความพึงพอใจในการให้บริการจากเจ้าหน้าที่ มากน้อยเพียงใด
๘. ข้อเสนอแนะอื่น ๆ (ถ้ามี)

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

การดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลใช้วิธีการตอบแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้มาใช้  
บริการ ณ ศูนย์ข้อมูลข่าวสารเทศบาลตำบลงอบ จำนวนทั้งหมด ๑๑ คน

### วิธีการดำเนินการประเมินผล

๑. นำแบบสอบถามที่รวบรวมได้มาตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์

๒. วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามโดยใช้การแจกแจงความถี่ (frequency) และคำนวณหาค่าร้อยละ (percentage)

๓. วิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามโดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation/ S.D.)

๔. วิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามปลายเปิด และนำเสนอโดยการพรรณนา

### การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของศูนย์ข้อมูลข่าวสารเทศบาลตำบลงอบ เป็นแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นที่มีลักษณะเลือกตอบ โดยใช้มาตราส่วนประมาณค่าของลิเคิร์ต (Likert's rating scale) ซึ่งเป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น โดยกำหนดเกณฑ์ให้คะแนน ๓ ระดับ ดังนี้

ระดับ ๑ หมายถึง ความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย

ระดับ ๒ หมายถึง ความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

ระดับ ๓ หมายถึง ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

เกณฑ์คะแนนเฉลี่ยระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการข้อมูลข่าวสารของศูนย์ข้อมูลข่าวสารเทศบาลตำบลงอบ

คะแนนเฉลี่ย ๑.๐๐ - ๑.๕๐ หมายถึง พึงพอใจน้อย

คะแนนเฉลี่ย ๑.๕๑ - ๒.๕๐ หมายถึง พึงพอใจปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย ๒.๕๑ - ๓.๐๐ หมายถึง พึงพอใจมาก



การประเมินการสำรวจความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการต่อการให้บริการข้อมูลข่าวสารของศูนย์ข้อมูลข่าวสาร เทศบาลตำบลอบ ประจําปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๑ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

### ๑. เพศ

ตารางที่ ๑.๑ แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจําแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	๒	๓๓.๓๓
หญิง	๔	๖๖.๖๗
รวม	๖	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๑.๑ แสดงจำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจําแนกตามเพศ กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการข้อมูลข่าวสารของศูนย์ข้อมูลข่าวสารเทศบาลตำบลอบในครั้งนี้ จำนวน ๖ คน เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๖๖.๖๗ และเป็นเพศหญิงคิดเป็นร้อยละ ๓๓.๓๓

### ๒. อาชีพ

ตารางที่ ๑.๒ แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจําแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
เจ้าหน้าที่รัฐ	๓	๕๐.๐๐
เกษตรกร	-	-
นักเรียน/นักศึกษา	๒	๓๓.๓๓
รับจ้าง	-	-
อื่น ๆ (พนักงานเอกชน)	๑	๑๖.๖๗
รวม	๖	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๑.๒ แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจําแนกตามอาชีพ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเจ้าหน้าที่รัฐ คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๐๐ รองลงมาเป็นนักเรียน/นักศึกษา คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๓๓ และอาชีพอื่น ๆ คือ พนักงานเอกชน คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๖๗

### ๓. ข้อมูลที่หน่วยงานมีให้

ตารางที่ ๑.๓ แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจําแนกตามข้อมูลที่หน่วยงานมีให้

ข้อมูลที่หน่วยงานมีให้	จำนวน	ร้อยละ
------------------------	-------	--------

มีครบตามต้องการ	๕	๘๓.๓๓
ไม่มี	-	-
มีแต่ไม่ครบ	๑	๑๖.๖๗
เจ้าหน้าที่จะจัดหาให้ภายหลัง	-	-
เจ้าหน้าที่ได้แนะนำแหล่งข้อมูลที่ต้องติดต่อโดยตรงหรือเพิ่มเติม	-	-
<b>รวม</b>	<b>๖</b>	<b>๑๐๐.๐๐</b>

จากตารางที่ ๑.๓ แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามข้อมูลที่หน่วยงานมีให้ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จะได้ข้อมูลที่มีครบตามต้องการ คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๓๓ และรองลงมา มีแต่ไม่ครบคิดเป็นร้อยละ ๑๖.๖๗

#### ๔. ความถูกต้องและความทันสมัยของข้อมูล

จากตารางที่ ๑.๔ แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามความถูกต้องและทันสมัยของข้อมูล

ความถูกต้องและทันสมัยของข้อมูล	จำนวน	ร้อยละ
ถูกต้องและทันสมัย	๖	๑๐๐.๐๐
ไม่ถูกต้องและไม่เป็นปัจจุบัน	-	-
<b>รวม</b>	<b>๖</b>	<b>๑๐๐.๐๐</b>

จากตารางที่ ๑.๔ แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามความถูกต้องและทันสมัยของข้อมูล โดยข้อมูลมีความถูกต้องและทันสมัย คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐.๐๐

#### ๕. ความพึงพอใจต่อสถานที่ติดต่อเพื่อขอรับบริการข้อมูลข่าวสารมีความพร้อมและสะดวก

ตารางที่ ๑.๕ แสดงรายละเอียดความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างต่อสถานที่ติดต่อเพื่อขอรับบริการข้อมูลข่าวสารมีความพร้อมและสะดวก

ประเด็น	ระดับค่าความคิดเห็น			ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
	มาก	ปานกลาง	น้อย		
ความพึงพอใจต่อสถานที่ติดต่อเพื่อขอรับบริการข้อมูลข่าวสารมีความพร้อมและสะดวก	๑๐๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๓.๐๐	มาก

จากตารางที่ ๑.๕ แสดงรายละเอียดความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างต่อสถานที่ติดต่อเพื่อขอรับบริการข้อมูลข่าวสารมีความพร้อมและสะดวก กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐.๐๐ และมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๐๐

#### ๖. ความพึงพอใจในการให้บริการจากเจ้าหน้าที่

ตารางที่ ๑.๖ แสดงรายละเอียดความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างต่อการให้บริการจากเจ้าหน้าที่

ประเด็น	ระดับค่าความคิดเห็น	ค่าเฉลี่ย	ระดับความ
---------	---------------------	-----------	-----------

	มาก	ปานกลาง	น้อย		พึงพอใจ
ความพึงพอใจต่อการให้บริการจากเจ้าหน้าที่	๑๐๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๓.๐๐	มาก

จากตารางที่ ๑.๖ แสดงรายละเอียดความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างต่อการให้บริการจากเจ้าหน้าที่ของศูนย์ข้อมูลข่าวสารเทศบาลตำบลงอบ โดยกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐.๐๐ และมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๐๐

#### ๗. ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

กลุ่มตัวอย่างไม่มีข้อเสนอแนะอื่นใดในการให้บริการข้อมูลข่าวสารของศูนย์ข้อมูลข่าวสารเทศบาลตำบลงอบ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๑

บทที่ ๔

สรุปผล

สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินผลสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของศูนย์ข้อมูลข่าวสารเทศบาล ตำบลงอบ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๑ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการจากเจ้าหน้าที่อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐.๐๐ หรือมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๐๐ และมีความพึงพอใจต่อสถานที่ติดต่อเพื่อขอรับบริการข้อมูลข่าวสารมีความพร้อมและสะดวก คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐.๐๐ หรือมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๐๐ ซึ่งจากการประเมินผลความพึงพอใจในภาพรวมของศูนย์ข้อมูลข่าวสารเทศบาลตำบลงอบ อยู่ในระดับมาก

#### **ข้อเสนอแนะ**

๑. สถานที่คับแคบ ควรปรับปรุงสถานที่ให้สะดวกต่อผู้มาใช้บริการ
๒. ควรจัดอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ของศูนย์ข้อมูลข่าวสารให้เพียงพอ เพื่อให้ผู้มาใช้บริการได้รับความสะดวกและรวดเร็ว
๓. ควรให้มีแบบสอบถามประเมินความพึงพอใจสำหรับผู้มารับบริการ หรือเข้าชมเว็บไซต์ของหน่วยงาน

# ภาคผนวก

แบบแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการข้อมูลข่าวสาร  
ของศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการ เทศบาลตำบลอบ อำเภอู่ซ่าง จังหวัดน่าน

\*\*\*\*\*

วัตถุประสงค์ : แบบแสดงความคิดเห็นนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อทราบระดับการให้บริการของทางราชการ  
การแสดงความคิดเห็นของท่านจะเป็นประโยชน์ในการนำไปปรับปรุงการให้บริการให้ดีขึ้น

๑. วันที่มารับบริการ ..... เดือน ..... พ.ศ. ....

๒. เพศ ( ) ชาย ( ) หญิง

๓. อาชีพ ( ) เจ้าหน้าที่รัฐ ( ) เกษตรกร ( ) นักเรียน/นักศึกษา  
( ) รับจ้าง ( ) อื่นๆ (ระบุ).....

๔. ข้อมูลที่ท่านต้องการ หน่วยงานมีให้ท่านหรือไม่

( ) มีครบตามต้องการ ( ) ไม่มี ( ) มีแต่ไม่ครบ  
( ) เจ้าหน้าที่จะจัดหาให้ภายหลัง ( ) เจ้าหน้าที่ได้แนะนำแหล่งข้อมูลที่ต้องติดต่อโดยตรงหรือเพิ่มเติม

๕. ความถูกต้องและความทันสมัยของข้อมูล

( ) ถูกต้องและทันสมัย ( ) ไม่ถูกต้องและไม่เป็นปัจจุบัน

๖. สถานที่ติดต่อเพื่อขอรับบริการข้อมูลข่าวสารมีความพร้อมและสะดวกมากน้อยเพียงใด

( ) มาก ( ) ปานกลาง ( ) น้อย เพราะ .....

๗. ท่านมีความพึงพอใจในการให้บริการจากเจ้าหน้าที่ มากน้อยเพียงใด

( ) มาก ( ) ปานกลาง ( ) น้อย เพราะ.....

๘. ข้อเสนอแนะอื่น ๆ (ถ้ามี)

.....  
.....  
.....

ขอขอบคุณที่กรุณาตอบแบบแสดงความคิดเห็น  
ศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการ เทศบาลตำบลอบ