



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัด ฝ่ายบริหารงานทั่วไป โทร. ๑๐๑

ที่ ขร ๕๑๐๐๑/

วันที่ ๓๑ มกราคม ๒๕๖๒

เรื่อง การรายงานความพึงพอใจของศูนย์ข้อมูลข่าวสารองค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงราย

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงราย

๑. ต้นเรื่อง

ตามที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงรายได้ปรับปรุงศูนย์ข้อมูลข่าวสารองค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงรายไว้ชั้นล่างของอาคารสำนักงาน เพื่อบริการให้ประชาชนทั่วไปในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของราชการ ตามที่พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสาร พ.ศ. ๒๕๔๐ กำหนดไว้

๒. ข้อเท็จจริง

เพื่อเป็นข้อมูลในการนำมาปรับปรุงแก้ไขการให้บริการของศูนย์ข้อมูลข่าวสารองค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงรายให้มีประสิทธิภาพสำนักปลัดอบจ. จึงได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์ข้อมูลข่าวสารองค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงราย ประจำปีพ.ศ. ๒๕๖๑ โดยมีประชาชนทั่วไปได้ตอบแบบสอบถามจำนวน ๑๕๐ ชุด

๓. ขอระเบียบ/ข้อกฎหมาย/หนังสือสั่งการ

๔. ข้อพิจารณา

๔.๑ สำนักปลัดอบจ. ได้นำข้อมูลทั้งหมดมาประมวลผลเรียบร้อยแล้ว ตามรายงานที่แนบมา
พร้อมนี้

๔.๒ เห็นควรนำข้อมูลนี้ให้เจ้าหน้าที่ดูแลศูนย์ข้อมูลข่าวสารองค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงรายนำไปปรับปรุงการให้บริการและนำไปประชาสัมพันธ์ศูนย์ข้อมูลข่าวสารองค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงรายต่อไป

๕. ข้อเสนอ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

10๓. ๓๓๓๓๓

(นางนุชนารถ วดีศรีศักดิ์)

รองปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงราย รักษาการแทน

หัวหน้าสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัด

(นายเทอดเกียรติ สุกใส)

ปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัด ปฏิบัติหน้าที่

นายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงราย

(นายบรรเจิด ภูสมศรี)

รองปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัด ปฏิบัติราชการแทน

ปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงราย

“องค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงราย ใส่สะอาด” หัวหน้าฝ่าย.....

เจ้าหน้าที่.....

การวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาคความพึงพอใจในการจัดงานตามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์ข้อมูลข่าวสารองค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงราย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๑ ในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของกลุ่มผู้เข้าร่วมงานฯ ที่มีต่อองค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงราย จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน ๑๕๐ รายของผู้เข้าร่วมกิจกรรมทั้งหมด ๒๐๐ รายด้วยวิธีทอตอบแบบสอบถาม/สัมภาษณ์นำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ด้วยโปรแกรม SPSS เพื่อหาค่าทางสถิติ

การวิเคราะห์ข้อมูล แบ่งเป็น ๕ ตอน ดังนี้

ตอนที่ ๑ การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ ๒ การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการเข้าใช้บริการ

ตอนที่ ๓ การประเมินผลสัมฤทธิ์และการบรรลุวัตถุประสงค์

ตอนที่ ๔ การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้เข้าใช้บริการ

ตอนที่ ๕ การรายงานสภาพปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ

ตอนที่ ๑ การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ ๑.๑ แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามแบบจำแนกเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	๘๕	๕๖.๗
หญิง	๖๕	๔๓.๓
รวม	๑๕๐	๑๐๐

จากตารางที่ ๑.๑ จากตารางผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ๘๕ ราย คิดเป็นร้อยละ ๕๖.๗ เพศชาย ๖๕ ราย คิดเป็นร้อยละ ๔๓.๓

ตารางที่ ๑.๒ แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามแบบจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๑๖	๑๐.๗
๒๑ - ๓๐ ปี	๓๒	๒๑.๓
๓๑ - ๔๐ ปี	๗๙	๕๒.๗
๔๑ - ๕๐ ปี	๒๓	๑๕.๓
รวม	๑๕๐	๑๐๐

จากตารางที่ ๑.๒ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ ๓๑ - ๔๐ ปี จำนวน ๗๙ ราย คิดเป็นร้อยละ ๕๒.๗ รองลงมา อายุ ๒๑ - ๓๐ ปี จำนวน ๓๒ ราย คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๓ และอายุ ๔๑ - ๕๐ ปี จำนวน ๒๓ ราย คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๓ ตามลำดับ

ตารางที่ ๑.๓ แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามแบบจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ระดับมัธยมต้น/หรือเทียบเท่า	๘	๕.๓
ระดับมัธยมปลาย/หรือเทียบเท่า	๕	๓.๓
ระดับอนุปริญญา/หรือเทียบเท่า	๗	๔.๗
ระดับปริญญาตรี	๑๐๗	๗๑.๓
ระดับปริญญาโทหรือสูงกว่า	๒๓	๑๕.๓
รวม	๑๕๐	๑๐๐

จากตารางที่ ๑.๓ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีจำนวน ๑๐๗ ราย คิดเป็นร้อยละ ๗๑.๓ รองลงมา ระดับอนุปริญญาโทหรือสูงกว่า จำนวน ๒๓ ราย คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๓ และระดับมัธยมต้น/หรือเทียบเท่า จำนวน ๘ ราย คิดเป็นร้อยละ ๕.๓ ตามลำดับ

ตารางที่ ๑.๔ แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามแบบจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
ข้าราชการ	๑๖	๑๐.๗
ลูกจ้าง/พนักงานจ้าง	๑๒	๘.๐
นักเรียน/นักศึกษา	๒๐	๑๓.๓
พนักงานรัฐวิสาหกิจ/บริษัทเอกชน	๓๙	๒๖.๐
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	๖๑	๔๐.๗
อื่น ๆ	๒	๑.๓
รวม	๑๕๐	๑๐๐

จากตารางที่ ๑.๔ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว จำนวน ๖๑ ราย คิดเป็นร้อยละ ๔๐.๗ รองลงมา พนักงานรัฐวิสาหกิจ/บริษัทเอกชน จำนวน ๓๙ ราย คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๐ และนักเรียน/นักศึกษา จำนวน ๒๐ ราย คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๓ตามลำดับ

ตอนที่ ๒ ข้อมูลเกี่ยวกับการเข้าใช้บริการศูนย์ข้อมูลข่าวสารองค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงราย

๒.๑ ท่านเข้าใช้ศูนย์ข้อมูลข่าวสารองค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงราย

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
ครั้งแรก	๑๐๗	๗๑.๓
๑ - ๑๐ ครั้ง	๔๓	๒๘.๗
รวม	๑๕๐	๑๐๐

จากตารางที่ ๒.๑ ในภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้ศูนย์ข้อมูลข่าวสารองค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงรายเป็นครั้งแรก จำนวน ๑๐๗ ราย คิดเป็นร้อยละ ๗๑.๓ รองลงมา ใช้ศูนย์ข้อมูลข่าวสารองค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงราย ๑ - ๑๐ ครั้ง จำนวน ๔๓ คิดเป็นร้อยละ ๒๘.๗

๒.๒ จำนวนชั่วโมงที่ท่านใช้บริการภายในศูนย์ข้อมูลข่าวสาร

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า ๑ ชั่วโมง	๑๔๑	๙๔
๑ - ๓ ชั่วโมงต่อวัน	๙	๖
รวม	๑๕๐	๑๐๐

จากตารางที่ ๒.๒ ในภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้ศูนย์ข้อมูลข่าวสารองค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงรายน้อยกว่า ๑ ชั่วโมง จำนวน ๑๔๑ ราย คิดเป็นร้อยละ ๙๔ รองลงมา ใช้ศูนย์ข้อมูลข่าวสารองค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงราย ๑ - ๓ ชั่วโมง จำนวน ๙ คิดเป็นร้อยละ ๖

๒.๓ ท่านเคยสืบค้นข้อมูลจากเว็บไซต์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงราย <http://www.chiangraipao.go.th>

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
เคย	๔	๒.๗
ไม่เคย	๑๔๖	๙๗.๓
รวม	๑๕๐	๑๐๐

จากตารางที่ ๒.๓ ในภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ไม่เคยสืบค้นข้อมูลจากเว็บไซต์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงราย จำนวน ๑๔๖ ราย คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๓ รองลงมา เคยสืบค้นข้อมูลจากเว็บไซต์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงราย จำนวน ๔ คิดเป็นร้อยละ ๒.๗

๒.๔ ท่านสืบค้นข้อมูลของศูนย์ข้อมูลข่าวสารองค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงรายในด้านใด

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
อื่น ๆ	๑๕๐	๑๐๐
รวม	๑๕๐	๑๐๐

จากตารางที่ ๒.๔ ในภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่สืบค้นข้อมูลอื่น ๆ จากเว็บไซต์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงราย จำนวน ๑๕๐ ราย คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐

ตอนที่ ๓ การวิเคราะห์ข้อมูลในการประเมินผลสัมฤทธิ์และการบรรลุวัตถุประสงค์ของโครงการ

ผลสัมฤทธิ์และการบรรลุวัตถุประสงค์ ของโครงการ	ความคิดเห็น					
	เห็นด้วย	ร้อยละ	ไม่เห็นด้วย	ร้อยละ	ไม่แน่ใจ	ร้อยละ
๑. เพื่อส่งเสริมให้ประชาชนได้รับทราบข้อมูลข่าวสาร อบจ. เชียงราย ได้อย่างถูกต้อง	๑๕๐	๑๐๐	๐	๐	๐	๐
๒. เพื่อเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร อบจ. เชียงราย เป็นไปอย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ	๑๕๐	๑๐๐	๐	๐	๐	๐
๓. เพื่อเป็นสถานที่จัดให้มีข้อมูลข่าวสารตามที่กฎหมายกำหนดให้ประชาชนเข้าดู	๑๕๐	๑๐๐	๐	๐	๐	๐
๔. เพื่อให้มีศูนย์ข้อมูลข่าวสารภายในสำนักงาน อบจ. เชียงราย สำหรับจัดเตรียมข้อมูลสำหรับติดต่อข้อมูลข่าวสารตามกฎหมาย	๑๕๐	๑๐๐	๐	๐	๐	๐

จากตารางที่ ๓ ในภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นด้วยกับวัตถุประสงค์ ของโครงการ คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ เพื่อส่งเสริมให้ประชาชนได้รับทราบข้อมูลข่าวสาร อบจ. เชียงราย ได้อย่างถูกต้อง, เพื่อเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร อบจ. เชียงราย เป็นไปอย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ, . เพื่อเป็นสถานที่จัดให้มีข้อมูลข่าวสารตามที่กฎหมายกำหนดให้ประชาชนเข้าดู, เพื่อให้มีศูนย์ข้อมูลข่าวสารภายในสำนักงาน อบจ. เชียงราย สำหรับจัดเตรียมข้อมูลสำหรับติดต่อข้อมูลข่าวสารตามกฎหมาย

ตอนที่ ๔ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์ข้อมูลข่าวสาร อบจ.เชียงราย

ประเด็น/หัวข้อ	ความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมโครงการ				
	มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	มาก จำนวน (ร้อยละ)	ปานกลาง จำนวน (ร้อยละ)	น้อย จำนวน (ร้อยละ)	น้อยที่สุด จำนวน (ร้อยละ)
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการดำเนินโครงการ					
๑. ความรวดเร็วในการให้บริการ	๙๐ (๖๐)	๕๗ (๓๘)	๓ (๒)	๐ (๐)	๐ (๐)
๒. ความถูกต้องครบถ้วนของข้อมูลข่าวสาร	๘๘ (๕๘.๗)	๖๒ (๔๑.๓)	๐ (๐)	๐ (๐)	๐ (๐)
๓. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับใด	๙๗ (๖๔.๗)	๕๒ (๓๔.๗)	๑ (๐.๗)	๐ (๐)	๐ (๐)
ด้านกิจกรรม					
๔. ความพอเพียงของคอมพิวเตอร์ในการสืบค้นข้อมูล	๑๐๗ (๗๑.๓)	๔๓ (๒๘.๗)	๐ (๐)	๐ (๐)	๐ (๐)
๕. ความเป็นระเบียบเรียบร้อยต่อการค้นคว้าของข้อมูล	๑๑๐ (๗๓.๓)	๔๐ (๒๖.๗)	๐ (๐)	๐ (๐)	๐ (๐)
๖. ความสะอาดของสถานที่	๑๑๗ (๗๘)	๓๓ (๒๒)	๐ (๐)	๐ (๐)	๐ (๐)
๗. ความเหมาะสมของสถานที่ให้บริการ	๑๑๓ (๗๕.๓)	๓๗ (๒๔.๗)	๐ (๐)	๐ (๐)	๐ (๐)
๘. ความพอเพียงของโต๊ะ เก้าอี้	๓๔ (๒๒.๗)	๑๑๑ (๗๔)	๕ (๓.๓)	๐ (๐)	๐ (๐)
๙. แสงสว่างภายในห้องศูนย์ข้อมูลข่าวสาร	๒๔ (๑๖)	๑๐๗ (๗๑.๓)	๑๙ (๑๒.๗)	๐ (๐)	๐ (๐)
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
๑๐. การให้ข้อมูลและตอบข้อซักถามของเจ้าหน้าที่	๑๒๔ (๘๒.๗)	๒๖ (๑๗.๓)	๐ (๐)	๐ (๐)	๐ (๐)
๑๑. การให้บริการเหมือนกันทุกรายไม่เลือกปฏิบัติ	๘๘ (๕๘.๗)	๖๒ (๔๑.๓)	๐ (๐)	๐ (๐)	๐ (๐)
๑๒. ให้บริการด้วยความสุภาพอ่อนโยนและไม่ตรีจิต	๑๐๘ (๗๒)	๔๒ (๒๘)	๐ (๐)	๐ (๐)	๐ (๐)

จากตารางที่ ๔.๒ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๗๘ ความสะอาดของสถานที่ รองลงมา ความเหมาะสมของสถานที่ให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๗๕.๓ และความพอเพียงของคอมพิวเตอร์ในการสืบค้นข้อมูล ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๗๓.๓ ตามลำดับ

ตอนที่ ๔ ความพึงพอใจของผู้เข้าใช้บริการศูนย์ข้อมูลข่าวสาร อบจ.เชียงราย

ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลความหมาย
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการดำเนินโครงการ			
๑. ความรวดเร็วในการให้บริการ	๔.๕๘	๐.๕๓	มีความพึงพอใจมากที่สุด
๒. ความถูกต้องครบถ้วนของข้อมูลข่าวสาร	๔.๕๘	๐.๔๙	มีความพึงพอใจมากที่สุด
๓. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับใด	๔.๖๔	๐.๔๙	มีความพึงพอใจมากที่สุด
ด้านกิจกรรม			
๔. ความพอเพียงของคอมพิวเตอร์ในการสืบค้นข้อมูล	๔.๗๑	๐.๔๕	มีความพึงพอใจมากที่สุด
๕. ความเป็นระเบียบเรียบร้อยต่อการค้นคว้าของข้อมูล	๔.๗๓	๐.๔๔	มีความพึงพอใจมากที่สุด
๖. ความสะอาดของสถานที่	๔.๗๘	๐.๔๑	มีความพึงพอใจมากที่สุด
๗. ความเหมาะสมของสถานที่ให้บริการ	๔.๗๕	๐.๔๓	มีความพึงพอใจมากที่สุด
๘. ความพอเพียงของโต๊ะ เก้าอี้	๔.๑๙	๐.๔๗	มีความพึงพอใจมากที่สุด
๙. แสงสว่างภายในห้องศูนย์ข้อมูลข่าวสาร	๔.๐๓	๐.๕๓	มีความพึงพอใจมากที่สุด
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่			
๑๐. การให้ข้อมูลและตอบข้อซักถามของเจ้าหน้าที่	๔.๘๒	๐.๓๗	มีความพึงพอใจมากที่สุด
๑๑. การให้บริการเหมือนกันทุกรายไม่เลือกปฏิบัติ	๔.๕๘	๐.๔๙	มีความพึงพอใจมากที่สุด
๑๒. ให้บริการด้วยความสุภาพอ่อนโยนและไม่ตรีจิต	๔.๗๒	๐.๔๕	มีความพึงพอใจมากที่สุด

จากตารางที่ ๓.๑ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๒ การให้ข้อมูลและตอบข้อซักถามของเจ้าหน้าที่ รองลงมา ความสะอาดของสถานที่ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๘ และความเหมาะสมของสถานที่ให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๕ ตามลำดับ

หมายเหตุ การวิเคราะห์ข้อมูลในส่วนของการประเมินความพึงพอใจ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) การแปรผล แบ่งเป็น ๕ ระดับ ความสำคัญ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด ซึ่งกำหนดเกณฑ์การให้ค่าคะแนนแต่ละข้อคำถาม ดังนี้

๑) มากที่สุด	หมายถึง	๕	คะแนน
๒) มาก	หมายถึง	๔	คะแนน
๓) ปานกลาง	หมายถึง	๓	คะแนน
๔) น้อย	หมายถึง	๒	คะแนน
๕) น้อยที่สุด	หมายถึง	๑	คะแนน

ใช้เกณฑ์การแปลความหมายค่าคะแนนเฉลี่ย โดยกำหนดอัตราภาคชั้น (Interval) ดังนี้คือ

<u>ช่วงคะแนนค่าเฉลี่ย</u>	<u>การแปลความหมาย</u>
๔.๒๑ - ๕.๐๐	มากที่สุด
๓.๔๑ - ๔.๒๐	มาก
๒.๖๑ - ๓.๔๐	ปานกลาง
๑.๘๑ - ๒.๖๐	น้อย
๑.๐๐ - ๑.๘๐	น้อยที่สุด

ตอนที่ ๕ ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ

ปัญหา อุปสรรค

-

ข้อเสนอแนะ

-