สรุปผลการประเมินความพึงพอใจ
เกี่ยวกับการให้บริการข้อมูลข่าวสาร
ของเทศบาลตำบลเวียงเทิง

ตามที่คณะทำงานประเมินผลการใช้บริการข้อมูลข่าวสาร เทศบาลตำบลเวียงเทิง ได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการข้อมูลข่าวสารของเทศบาลตำบลเวียงเทิง โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามความคิดเห็นจำนวน ๑๒๐ คน

การแปลผลข้อมูล

ในการแปลผลความหมายของข้อมูล แปลผลจากค่าเฉลี่ยเลขคณิต($\bar{X}$) โดยใช้หลักเกณฑ์ ดังนี้

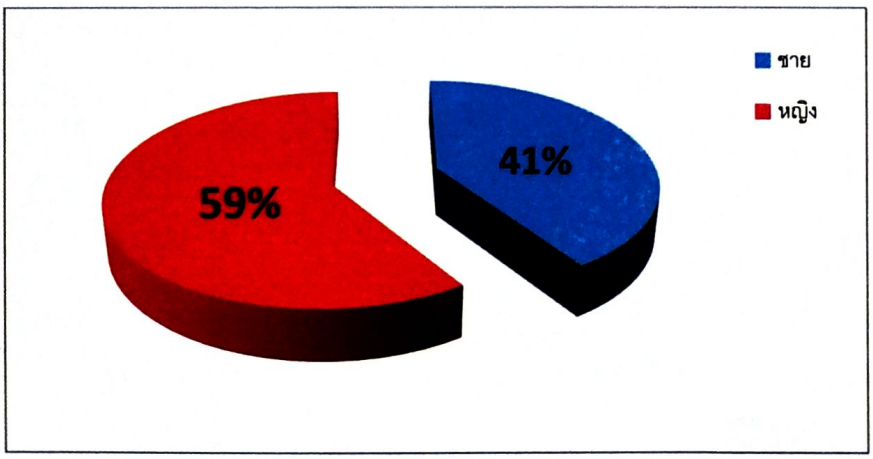
ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	**แปลความหมาย**
๔.๕๑-๕.๐๐	ดีมาก
๓.๕๑-๔.๕๐	ดี
๒.๕๑-๓.๕๐	ปานกลาง
๑.๕๑-๒.๕๐	น้อย
๑.๐๐-๑.๕๐	ควรปรับปรุง

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

จากการสอบถามความพึงพอใจของผู้เข้าใช้บริการข้อมูลข่าวสารของเทศบาลตำบลเวียงเทิง จำนวน ๑๒๐ ฉบับ มีรายละเอียด ดังนี้

<u>ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป</u>

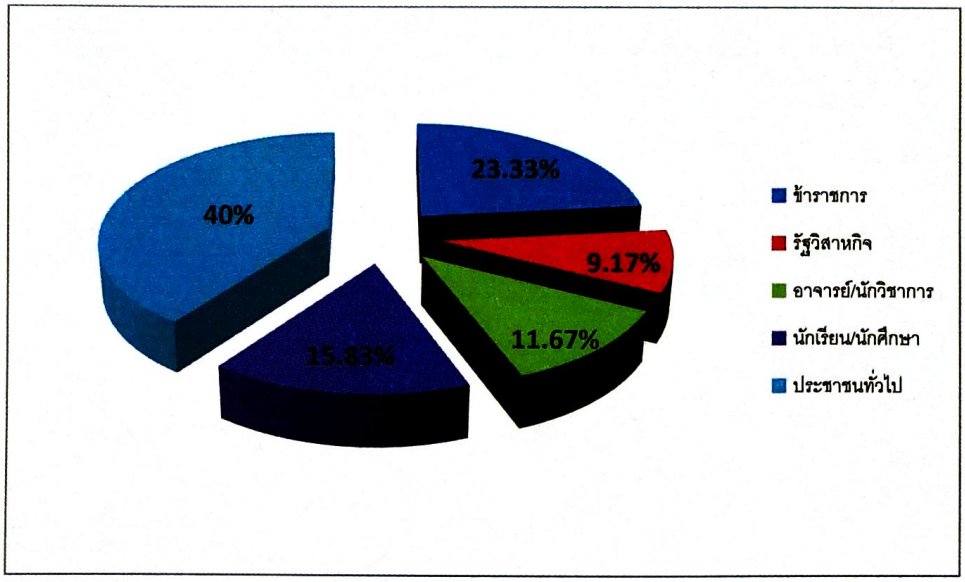
๑.๑ เพศ



ภาพประกอบที่ ๑ ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

จากภาพประกอบที่ ๑ พบว่าร้อยละผู้ตอบแบบสอบจำแนกตามเพศส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน ๗๑ คน คิดเป็นเพศหญิงร้อยละ ๕๙ เป็นเพศชาย จำนวน ๔๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๑

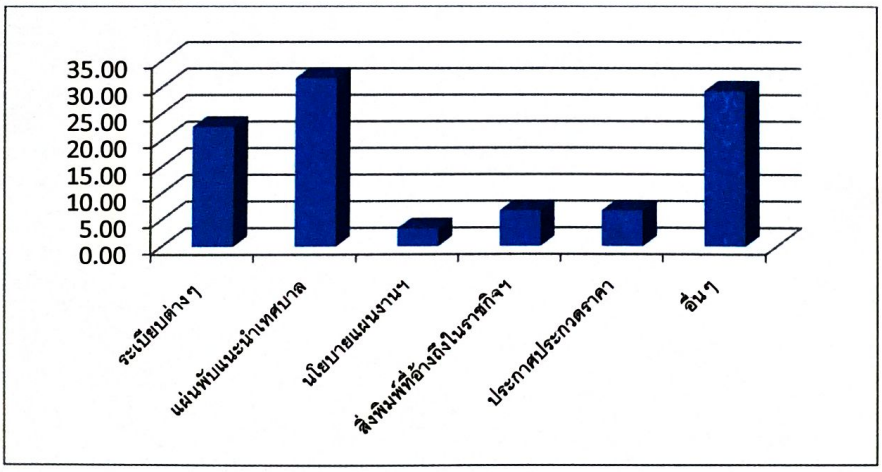
๑.๒ ผู้รับบริการข้อมูลข่าวสาร



ภาพประกอบที่ ๒ ร้อยละของผู้รับบริการข้อมูลข่าวสาร

จากภาพประกอบที่ ๒ พบว่าร้อยละของผู้รับบริการข้อมูลข่าวสาร ส่วนใหญ่เป็นประชาชนทั่วไป จำนวน ๔๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๐ เป็นข้าราชการจำนวน ๒๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๓.๓๓ เป็นนักเรียน/นักศึกษาจำนวน ๑๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๘๓ เป็นอาจารย์มหาวิทยาลัยจำนวน ๑๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๖๗ และเป็นรัฐวิสาหกิจจำนวน ๑๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๙.๑๗

<u>ส่วนที่ ๒ ข้อมูลข่าวสารที่ขอดูและ/หรือขอรับบริการ</u>



ภาพประกอบที่ ๓ ร้อยละของข้อมูลข่าวสารที่ขอรับบริการ

จากภาพประกอบที่ ๓ พบว่าร้อยละของข้อมูลข่าวสารที่ขอรับบริการ ส่วนใหญ่เป็นแผ่นพับแนะนำเทศบาล จำนวน ๓๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๖๗ ข้อมูลข่าวสารอื่นๆ ทั่วไป(เช่นแผ่นพับกระบวนการทำงาน โปสเตอร์ จุลสาร) จำนวน ๓๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๙.๑๗ ระเบียบต่างๆ จำนวน ๒๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๕๐ สิ่งพิมพ์ที่อ้างถึงในราชกิจจานุเบกษาและประกาศประกวดราคาจำนวนเท่ากันคือ ๘ คิดเป็นร้อยละ ๖.๖๗ และนโยบายแผนงานฯ จำนวน ๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๓.๓๓

ส่วนที่ ๓ ความพึงพอใจของผู้รับบริการข้อมูลข่าวสาร

ตารางที่ ๑ ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของผู้รับบริการข้อมูลข่าวสาร

หัวข้อในการประเมินความพึงพอใจ	$\bar{X}$	S.D.	ผลการพิจารณา
๑.ความสะดวก รวดเร็วในการค้นหาข้อมูล/เข้าทีข้อมูลข่าวสาร	๓.๕๕	๐.๘๙	ดี
๒.ข้อมูลมีความถูกต้องและเป็นปัจจุบัน	๓.๗๓	๐.๙๖	ดี
๓.ข้อมูลทีได้รับนำไปใช้ประโยชน์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ	๓.๘๒	๐.๘๒	ดี
๔.การให้บริการของเจ้าหน้าที(ความกระตือรือร้น ความสุภาพอ่อนโยน การยิ้มแย้มแจ่มใส และการให้ความช่วยเหลือในการค้นหาข้อมูล)	๓.๖๒	๐.๙๓	ดี
๕.ความสะดวกสบาย ความสะอาด และความสวยงามของสถานทีให้บริการ (ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร)	๓.๕๓	๐.๙๖	ดี
๖.ภาพรวมต่อการให้บริการข้อมูลข่าวสารของศูนย์ข้อมูลข่าวสารเทศบาลตำบลเวียงเทิง	๓.๘๙	๐.๗๙	ดี
เฉลียรวม	**๓.๖๙**	**๐.๘๙**	**ดี**

จากตารางที่ ๑ พบว่าผู้ใช้บริการข้อมูลข่าวสารมีความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการข้อมูลข่าวสารของเทศบาลตำบลเวียงเทิงเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับดี ($\bar{X}$ = ๓.๖๙) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าทุกรายข้อมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับดีทั้งหมด โดยคิดเป็นร้อยละ ๗๓.๘๐ ของความพึงพอใจของผู้รับบริการทั้งหมด

ส่วนที่ ๔ ข้อเสนอแนะ/สิ่งที่ควรปรับปรุงอื่นๆ

- ความรู้หรือเอกสารควรมีการอัพเดตข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน
- ควรมีห้องข้อมูลข่าวสารที่เป็นสัดส่วนและกว้างขวางกว่านี้
- ควรมีเครื่องคอมพิวเตอร์ให้มากกว่านี้
- ควรมีเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ เพื่อคอยให้คำแนะนำแก่ผู้มาใช้บริการ
- ควรมีกฎระเบียบการใช้บริการให้กับผู้มารับบริการได้ทราบ เพื่อการปฏิบัติตน
- โต๊ะ เก้าอี้ไม่เพียงพอต่อการบริการ

สรุป

ความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการข้อมูลข่าวสารของเทศบาลตำบลเวียงเทิง ได้ผลสรุปดังนี้

๑.ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน ๗๑ คน คิดเป็นเพศหญิงร้อยละ ๕๙ เป็นเพศชาย จำนวน ๔๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๑ และผู้รับบริการข้อมูลข่าวสาร ส่วนใหญ่เป็นประชาชนทั่วไป จำนวน ๔๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๐ เป็นข้าราชการจำนวน ๒๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๓.๓๓ เป็นนักเรียน/นักศึกษาจำนวน ๑๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๘๓ เป็นอาจารย์มหาวิทยาลัยจำนวน ๑๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๖๗ และเป็นรัฐวิสาหกิจจำนวน ๑๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๙.๑๗

๒.ข้อมูลข่าวสารที่ขอรับบริการ ส่วนใหญ่เป็นแผ่นพับแนะนำเทศบาล จำนวน ๓๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๖๗ ข้อมูลข่าวสารอื่นๆ ทั่วไป(เช่นแผ่นพับกระบวนการทำงาน โปสเตอร์ จุลสาร) จำนวน ๓๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๙.๑๗ ระเบียบต่างๆ จำนวน ๒๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๕๐ สิ่งพิมพ์ที่อ้างถึงในราชกิจจานุเบกษาและประกาศประกวดราคาจำนวนเท่ากันคือ ๘ คิดเป็นร้อยละ ๖.๖๗ และนโยบายแผนงานฯ จำนวน ๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๓.๓๓

๓. ผู้ใช้บริการข้อมูลข่าวสารมีความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการข้อมูลข่าวสารของเทศบาลตำบลเวียงเทิงเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับดี ($\bar{X}$ = ๓.๖๙) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าทุกรายข้อมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับดีทั้งหมด โดยคิดเป็นร้อยละ ๗๓.๘๐ ของความพึงพอใจของผู้รับบริการทั้งหมด

๔.ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม/สิ่งที่ควรปรับปรุงอื่นๆ พบว่า ความรู้หรือเอกสารควรมีการอัพเดตข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน ควรมีห้องข้อมูลข่าวสารที่เป็นสัดส่วนและกว้างขวางกว่านี้ มีเครื่องคอมพิวเตอร์ให้มากกว่านี้ มีเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ เพื่อคอยให้คำแนะนำแก่ผู้มาใช้บริการ โต๊ะ เก้าอี้ไม่เพียงพอต่อการบริการ และควรมีกฎระเบียบการใช้บริการให้กับผู้มารับบริการได้ทราบ เพื่อการปฏิบัติตนต่อใช้การบริการด้วย