



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ...สำนักปลัดเทศบาลตำบลตาเกา.....

ที่.....อบ ๗๙๗๐๑/.....วันที่...๒๘...ตุลาคม...๒๕๖๓.....

เรื่อง....รายงานผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการศูนย์ข้อมูลข่าวสารเทศบาลตำบลตาเกา

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลตาเกา

ด้วยงานศูนย์ข้อมูลข่าวสารราชการเทศบาลตำบลตาเกา ได้สำรวจความพึงพอใจในการรับบริการของประชาชนที่มาขอใช้ข้อมูลข่าวสารต่างๆของเทศบาลตำบลตาเกา และค้นหาข้อมูลสารสนเทศ ซึ่งได้นำข้อมูลการสำรวจความพึงพอใจมาวิเคราะห์ โดยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ (SPSS) เพื่อหาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการศูนย์ข้อมูลข่าวสารเทศบาลตำบลตาเกา จึงขอรายงานแจ้งผู้บังคับบัญชาตามรายละเอียดที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นายพงศกร สุพันธ์)

เจ้าพนักงานธุรการปฏิบัติงาน

- ทราบ

(นางทัศนีย์ อินสุวรรณ)

หน้าสำนักปลัด

- ทราบ

ส.ต.ท.....

(จันทฤทธิ์ บัวจุม)

ปลัดเทศบาลตำบลตาเกา

- ทราบ

(นายณรงค์ศักดิ์ โลเตียนนันท)

นายกเทศมนตรีตำบลตาเกา

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจ ต่อการให้บริการของศูนย์ข้อมูลข่าวสารราชการเทศบาลตำบลตาเกา

วิธีดำเนินการ

ในการดำเนินงานปฏิบัติการด้านสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในศูนย์ข้อมูลข่าวสารราชการเทศบาลตำบลตาเกา ประกอบด้วย เทคนิคการเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพ การวิเคราะห์และสังเคราะห์ข้อมูล การจัดเก็บข้อมูลในการประเมินผลครั้งนี้ เป็นการศึกษาข้อมูลเชิงสำรวจ โดยผู้สำรวจกำหนดระเบียบและวิธีการสำรวจในขั้นตอนต่างๆ ดังนี้

1. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา
2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้างครั้งนี้ได้แก่ ผู้ขอใช้ศูนย์ข้อมูลข่าวสารราชการเทศบาลตำบลตาเกา จำนวน 20 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล

2.1 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล

ในการศึกษาค้างครั้งนี้ผู้ศึกษาได้ทำการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล หรือการออกแบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลมีการดำเนินการตามลำดับ ดังนี้

1) ศึกษาความรู้เกี่ยวกับ ความพึงพอใจ รวมถึงทฤษฎีต่างๆ จากตำราเอกสาร ต่างๆ และเพื่อนำมาใช้ในการสร้างแบบสอบถาม

2) การสร้างแบบสอบถามเพื่อใช้ในการเก็บข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการของศูนย์ข้อมูลข่าวสารราชการเทศบาลตำบลตาเกา

3) นำแบบสอบถามที่ได้ไปสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างเพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปวิเคราะห์ ผลต่อไป

2.2 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล เครื่องมือที่ใช้ในการจัดเก็บข้อมูล ได้แก่ แบบสอบถาม ซึ่งแบบสอบถามที่สร้างขึ้น แบ่งออกเป็น 3 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล

ตอนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการศูนย์ข้อมูลข่าวสาร ซึ่งลักษณะคำถามจะเป็นคะแนนรวม : การให้คะแนนโดยมีสเกลอยู่ 5 ระดับดังนี้

ระดับการประเมินความคิดเห็น

ระดับ 5 หมายถึง มากที่สุด

ระดับ 4 หมายถึง มาก

ระดับ 3 หมายถึง ปานกลาง

ระดับ 2 หมายถึง น้อย

ระดับ 1 หมายถึง น้อยที่สุด

ตอนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะ

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ได้จากการใช้แบบสอบถามเก็บข้อมูลจากผู้รับบริการศูนย์ข้อมูลข่าวสารเทศบาลตำบลตาเกา จำนวน 20 คน

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

4.1. การวิเคราะห์ข้อมูล

1) การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ในการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนาจะใช้ค่าร้อยละ (Percentage) ในการอธิบายลักษณะทางประชากรศาสตร์ความพึงพอใจ

2) การวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ในการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงสถิติหาค่า t - test และจะนำข้อมูลที่ได้จากวิธีการสำรวจโดยอาศัยแบบสอบถาม นำมาวิเคราะห์สถิติ ด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ (SPSS) เพื่อหาค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจ

การอภิปรายผลการศึกษาลักษณะแบบสอบถามที่ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภท อันตรภาคชั้น (Interval Scale) ดังนี้

$$\begin{aligned}\text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} \\ &= 0.8\end{aligned}$$

จากสูตรข้างต้นสามารถสรุปเกณฑ์การแปลความหมายของคะแนน ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	ระดับความคิดเห็น
4.21 – 5.00	มากที่สุด
3.41 – 4.20	มาก
2.61 – 3.40	ปานกลาง
1.81 – 2.60	น้อย
1.00 – 1.80	น้อยที่สุด

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการให้บริการของศูนย์ข้อมูลข่าวสารราชการเทศบาลตำบลตาเกา

ประเด็นความพึงพอใจ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. มีข้อมูลข่าวสารอันเป็นประโยชน์	4.00	0.00	มาก
2. การขอรับบริการได้รับความสะดวก	4.15	0.48	มาก
3. การสืบค้นข้อมูลง่าย มีการบริการความรวดเร็ว	4.05	0.60	มาก
4. ข้อมูลข่าวสารทันสมัย	3.95	0.68	มาก
5. ช่องทางการขอรับข้อมูลข่าวสาร	4.45	0.51	มาก
6. การสืบค้นข้อมูลในเว็บไซต์ง่ายและสะดวก	3.95	0.60	มาก
7. ข้อมูลข่าวสารในเว็บไซต์และครบถ้วน	3.55	0.51	มาก
8. ได้รับประโยชน์จากการใช้บริการในศูนย์ข้อมูลฯ	3.65	0.48	มาก
9. การจัดสถานที่ให้การรับบริการข้อมูลข่าวสาร	3.85	0.36	มาก
10. การจัดทำป้ายสถานที่บอกที่ตั้งของสถานที่	4.25	0.55	มาก
รวม	3.98	0.206	มาก

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ขอใช้บริการของศูนย์ข้อมูลข่าวสารราชการเทศบาลตำบลตาเกา อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.98