



คู่มือการปฏิบัติงานบริการ
ศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการ
ของ
กรมพลศึกษา
กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา

จัดทำโดย
คณะกรรมการศูนย์ข้อมูลข่าวสารของกรมพลศึกษา
กองกลาง กลุ่มประชาสัมพันธ์

คำนำ

ตามที่กรมพลศึกษา ได้แต่งตั้งคณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของกรมพลศึกษา เพื่อดำเนินการเกี่ยวกับการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารของกรมพลศึกษา ให้สอดคล้องกับแนวทางการดำเนินงานตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ และแนวปฏิบัติอื่นตามที่กฎหมายกำหนด กรมพลศึกษาให้ความเห็นชอบและอนุมัติแผนปฏิบัติงาน ศูนย์ข้อมูลข่าวสารและองค์ความรู้ ประจำปี ๒๕๕๖ สำหรับใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานของศูนย์ข้อมูลข่าวสารและองค์ความรู้ ประจำปี ๒๕๕๖ แล้วนั้น

เพื่อให้การดำเนินงานจัดทำแนวทางการสร้างมาตรฐานความโปร่งใส และเป็นไปตามแผนปฏิบัติงานที่กำหนด บรรลุตามวัตถุประสงค์ของงานบริการ คณะกรรมการข้อมูลข่าวสารและองค์ความรู้ของกรมพลศึกษา จึงดำเนินการสร้างมาตรฐานความโปร่งใส โดยมีคณะทำงานพัฒนาระบบการให้บริการเป็นหนึ่งในคณะกรรมการชุดนี้ มีหน้าที่กำหนดมาตรฐาน จัดทำคู่มือและประกาศมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ข้อมูลข่าวสารและองค์ความรู้ของกรมพลศึกษาฉบับนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อใช้เป็นแนวทาง สำหรับการปฏิบัติงานตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ ซึ่งได้กำหนดให้หน่วยงานของรัฐจะต้องมีการจัดตั้งศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการภายในหน่วยงาน เพื่อให้ประชาชนสามารถติดตามและตรวจสอบการดำเนินงานของรัฐ ภายใต้สิทธิและหน้าที่ในการรับรู้ข้อมูลข่าวสารตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. ๒๕๔๐ เนื้อหาภายในเล่มประกอบด้วย ขั้นตอนการดำเนินงานบริการ ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ แผนภูมิขั้นตอนและระยะเวลา ในการให้บริการ ประเมินผลการปฏิบัติงาน ฯลฯ

คณะกรรมการข้อมูลข่าวสารและองค์ความรู้ของกรมพลศึกษา จึงขอเสนอคู่มือมาตรฐานงานบริการ ซึ่งจะเป็นประโยชน์สำหรับผู้ปฏิบัติงานที่ต้องการศึกษาหาความรู้ในเรื่องดังกล่าว และพร้อมที่จะรับข้อเสนอแนะเพื่อใช้พัฒนาระบบการบริการข้อมูลข่าวสารต่อไป

ศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการ กรมพลศึกษา
กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา

สารบัญ

	หน้า
วัตถุประสงค์	๔
เป้าหมายโครงการ	๔
ลักษณะการดำเนินงาน	๔
ขั้นตอนการดำเนินงาน	๕
แผนภูมิขั้นตอนและระยะเวลา การใช้บริการศูนย์ข้อมูลข่าวสารและองค์ความรู้	๖
ประเมินผลการปฏิบัติงาน	๗
วัสดุอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก	๗
แผ่นพับเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ “ข้อมูลสิทธิการรับรู้ข้อมูลข่าวสารของประชาชน”	๘
แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการศูนย์ข้อมูลข่าวสารและองค์ความรู้	๙-๑๓
แบบฟอร์มลงทะเบียน ผู้เข้ามาใช้บริการศูนย์ข้อมูลข่าวสารและองค์ความรู้	๑๔
หมวดดัชนีข้อมูลข่าวสารมาตรา ๙	๑๕
ตัวอย่างสรุปรายงาน ความพึงพอใจต่อการให้บริการศูนย์ข้อมูลข่าวสาร และองค์ความรู้ของกรมพลศึกษา	๑๖-๓๔
สถานที่ติดต่อศูนย์ข้อมูลข่าวสารของกรมพลศึกษา	๓๕
ผู้รับผิดชอบหลัก ศูนย์ข้อมูลข่าวสารและองค์ความรู้ของกรมพลศึกษา	๓๖
ภาคผนวก	๓๗

.....

คู่มือการปฏิบัติงาน

การบริการศูนย์ข้อมูลข่าวสารของกรมพลศึกษา

๑. ชื่อ : การให้บริการศูนย์ข้อมูลข่าวสารของกรมพลศึกษา

๒. วัตถุประสงค์:

ดำเนินการเกี่ยวกับการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารของราชการ โดยส่วนราชการต้องดำเนินการให้เป็นไปตาม พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ และมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ ๒๘ ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๔๗ เกี่ยวกับการเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับประกาศประกวดราคา และสรุปผลการจัดซื้อจัดจ้างของส่วนราชการ ให้บริการข้อมูลข่าวสารต่างๆ แก่ประชาชนด้วยความสะดวกและรวดเร็ว

๓. เป้าหมาย:

๓.๑ เชิงปริมาณ ให้บริการข้อมูลข่าวสารหลากหลายช่องทาง แก่นักเรียน, นักศึกษา, ข้าราชการ, ประชาชนทั่วไป

๓.๒ เชิงคุณภาพ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ อย่างน้อยร้อยละ ๗๕

๔. ลักษณะการดำเนินงาน:

๔.๑ ให้บริการข้อมูลข่าวสารของราชการให้กับประชาชน และเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม ในการแสดงความคิดเห็นและร่วมตรวจสอบผลการปฏิบัติราชการ

๔.๒ ให้บริการแจกเอกสาร / คู่มือด้านกีฬา, ด้านวิทยาศาสตร์การกีฬา, ด้านนันทนาการ เป็นต้น

๔.๓ ให้บริการทางด้านอิเล็กทรอนิกส์ เช่น ตู้ทัชสกรีน, Internet (www.dpe.go.th)

๔.๔ ศูนย์การจัดการความรู้ (Knowledge Management Center)

๔.๕ ศูนย์ข้อมูลข่าวสารของกรมพลศึกษา (Information Center)

๕. ขั้นตอนการดำเนินงาน:

- ๕.๑ การแสดงตนเองด้วยการลงชื่อขอรับบริการในแบบฟอร์มใบลงทะเบียน
- ๕.๒ ตรวจสอบว่ามีข้อมูลข่าวสารอยู่ในศูนย์ข้อมูลข่าวสารของกรมพลศึกษาหรือไม่ ถ้ามีข้อมูลข่าวสารในศูนย์ข้อมูลข่าวสารของกรมพลศึกษา แต่เป็นข้อมูลข่าวสารที่เปิดเผยได้
- ๕.๓ ช่วยเหลือ ให้คำแนะนำ / ค้นหาจากดัชนีข้อมูลข่าวสารที่เก็บไว้ ณ ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร
- ๕.๔ ถ่ายสำเนา
- ๕.๕ รับรองสำเนาถูกต้อง
- ๕.๖ ถ้าไม่มีข้อมูลข่าวสารในหน่วยงานนั้น แนะนำให้ไปขอที่หน่วยงานที่รับผิดชอบโดยตรง
- ๕.๗ ถ้ามีข้อมูลข่าวสารในศูนย์ข้อมูลข่าวสารของกรมพลศึกษา แต่เป็นข้อมูลข่าวสารที่เปิดเผยไม่ได้
- ๕.๘ ให้กรอกแบบฟอร์มตามคำขอ
- ๕.๙ ให้ความช่วยเหลือในการกรอกแบบฟอร์มหรือเจ้าหน้าที่กรอกเอง
- ๕.๑๐ ส่งผู้รับผิดชอบพิจารณาว่าจะเปิดเผยข้อมูลข่าวสารตามคำขอได้หรือไม่
- ๕.๑๑ ติดต่อนัดหมายมาฟังผลตามคำขอ
- ๕.๑๒ ถ่ายสำเนา
- ๕.๑๓ รับรองสำเนาถูกต้อง

ผู้รับผิดชอบ

- | | |
|--|---|
| ๑. นางสาวจิณณพัต อาชาศรัย | ตำแหน่ง นายช่างศิลป์ปฏิบัติงาน
โทร. ๐ ๒๒๑๔ ๒๑๒๐ ต่อ ๑๓๐๒ |
| ๒. นายณพฤกษ์ หวังวาริ | ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร
โทร. ๐ ๒๒๑๔ ๐๑๒๐ ต่อ ๑๓๐๐ – ๑๓๐๑ |
| ๓. บุคลากรศูนย์บริการและรับฟังความคิดเห็นประชาชน | |

แผนภูมิขั้นตอนและระยะเวลา การใช้บริการศูนย์ข้อมูลข่าวสารของกรมพลศึกษา

ก

Flow Chart ที่ ๒.

ลำดับที่	ผังกระบวนการ	รายละเอียดงาน	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา	บันทึก/ฟอร์มเอกสารอ้างอิง
	เริ่มต้น				
	↓ รับเรื่องขอข้อมูลข่าวสาร	การแสดงผลงานด้วยการลงชื่อในสมุดทะเบียน และนำขั้นตอนการให้บริการแก่ผู้มารับบริการ	นายณฤกษ์ หวังวารี	๑ วัน	ระเบียบกรมพลศึกษา ว่าด้วยข้อมูลข่าวสาร พ.ศ. ๒๕๕๖ / พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐
	↓ ตรวจสอบเอกสารในศูนย์ข้อมูลข่าวสาร	ตรวจสอบว่ามีข้อมูลข่าวสารตามคำขอของผู้มารับบริการอยู่ในศูนย์ข้อมูลข่าวสารของกรมพลศึกษาหรือไม่ ถ้ามีในครอบครอง ดำเนินการให้บริการด้วยความสะดวกและรวดเร็ว	นายณฤกษ์ หวังวารี	๒ วัน	ระเบียบกรมพลศึกษา ว่าด้วยข้อมูลข่าวสาร พ.ศ. ๒๕๕๖ / พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐
	↓ พิจารณา	กรณีข้อมูลข่าวสารที่มีให้เปิดเผยตามมาตรา ๑๔ มาตรา ๑๕ และมาตรา ๑๖ เจ้าหน้าที่ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร ชี้แจงให้ผู้มาขอรับบริการทราบเหตุผลของการห้ามมิให้เปิดเผยข้อมูลตามข้อกำหนดในพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐	นายณฤกษ์ หวังวารี นางสาวจิณณพัฑ อาชาศรย์	๒ วัน	ระเบียบกรมพลศึกษา ว่าด้วยข้อมูลข่าวสาร พ.ศ. ๒๕๕๖ / พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐
	↓ นำเสนอคณะกรรมการบริหารข้อมูลข่าวสาร	ตรวจสอบข้อมูลข่าวสารตามที่มีผู้ยื่นคำขอไว้แล้ว ถ้าข้อมูลข่าวสารดังกล่าว หากเปิดเผยไปแล้วอาจทำให้บุคคลที่เกี่ยวข้องได้รับผลกระทบหรือเสียหาย ต่อประโยชน์ได้เสียของบุคคลดังกล่าวตามพระราชบัญญัติกำหนด	นายณฤกษ์ หวังวารี นางสาวจิณณพัฑ อาชาศรย์	๕ วัน	ระเบียบกรมพลศึกษา ว่าด้วยข้อมูลข่าวสาร พ.ศ. ๒๕๕๖ / พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐
	↓ พิจารณา	เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบการพิจารณาเรื่องนี้แจ้งให้บุคคลที่เกี่ยวข้องให้เสนอคำคัดค้านภายในเวลาที่กำหนด	นายณฤกษ์ หวังวารี นางสาวจิณณพัฑ อาชาศรย์	๔ วัน	ระเบียบกรมพลศึกษา ว่าด้วยข้อมูลข่าวสาร พ.ศ. ๒๕๕๖ / พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐
	↓ ติดต่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	นัดหมาย ผู้ขอรับบริการมาฟังผลคำขอภายในระยะเวลาไม่น้อยกว่าสิบห้าวันนับแต่วันที่ได้รับแจ้ง	นายณฤกษ์ หวังวารี นางสาวจิณณพัฑ อาชาศรย์	๑ วัน	ระเบียบกรมพลศึกษา ว่าด้วยข้อมูลข่าวสาร พ.ศ. ๒๕๕๖ / พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐
	↓ สิ้นสุด				

ผู้รับผิดชอบ

๑. นางสาวจิณณพัฑ อาชาศรย์

ตำแหน่ง นายช่างศิลป์ปฏิบัติงาน

โทร. ๐ ๒๒๑๔ ๒๑๒๐ ต่อ ๑๓๐๒

๒. นายณฤกษ์ หวังวารี

ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร

โทร. ๐ ๒๒๑๔ ๐๑๒๐ ต่อ ๑๓๐๐ – ๑๓๐๑

๓. บุคลากรศูนย์บริการและรับฟังความคิดเห็นประชาชน

๖. ประเมินผลการปฏิบัติงาน:

๖.๑ รวบรวมสถิติการรับบริการ และสรุปรายงานเป็นรายเดือน

๖.๒ ประเมินความพึงพอใจในการบริการ โดยให้ผู้รับบริการตอบแบบประเมินความพึงพอใจ

หลังจากการรับบริการ และสรุปรายงานรายเดือน

๖.๓ สรุปรวมคะแนนเยี่ยม และรวบรวมข้อเสนอแนะของผู้รับบริการศูนย์ข้อมูลข่าวสารของกรมพลศึกษา

เพื่อนำไปปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการศูนย์ข้อมูลข่าวสารของกรมพลศึกษา

๖.๔ สรุปและนำส่งรายงานผลการดำเนินงานเป็นประจำทุกเดือน

ผู้รับผิดชอบ	๑. นางสาวจิณณพัต อาชาศรัย	ตำแหน่ง นายช่างศิลป์ปฏิบัติงาน โทร. ๐ ๒๒๑๔ ๒๑๒๐ ต่อ ๑๓๐๒
	๒. นายนพฤกษ์ หวังวารี	ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร โทร. ๐ ๒๒๑๔ ๐๑๒๐ ต่อ ๑๓๐๐ – ๑๓๐๑

๗. วัสดุอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก:

๗.๑ โต๊ะเก้าอี้ สำหรับเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ข้อมูลข่าวสารของกรมพลศึกษา

๗.๒ โต๊ะเก้าอี้ สำหรับประชาชนที่เข้ามาใช้บริการศูนย์ข้อมูลข่าวสารของกรมพลศึกษา

๗.๓ ตู้เอกสาร ชั้นวางเอกสาร สามารถสะดวกในการค้นคว้า และหยิบหาได้ง่าย

๗.๔ โทรศัพท์, โทรสาร, เครื่องคอมพิวเตอร์, เครื่องปริ้นเตอร์, ตู้แช่สกรีน ฯลฯ

๗.๕ ตู้เย็น, น้ำดื่ม

๗.๖ แบบฟอร์มต่างๆ และจัดทำแฟ้มข้อมูลเอกสาร แบ่งแยกเป็นหมวดหมู่ตามมาตรา ๙ (๑-๘)

ผู้รับผิดชอบ	๑. นางสาวจิณณพัต อาชาศรัย	ตำแหน่ง นายช่างศิลป์ปฏิบัติงาน โทร. ๐ ๒๒๑๔ ๒๑๒๐ ต่อ ๑๓๐๒
	๒. นายนพฤกษ์ หวังวารี	ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร โทร. ๐ ๒๒๑๔ ๐๑๒๐ ต่อ ๑๓๐๐ – ๑๓๐๑

แผ่นพับเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ “คู่มือสิทธิการรับรู้ข้อมูลข่าวสารของประชาชน”





**แบบสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ
งานบริการศูนย์ข้อมูลข่าวสารและองค์ความรู้ของกรมพลศึกษา**

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑. เพศ

☐ ชาย

☐ หญิง

๒. อายุ

☐ ๓-ไม่เกิน ๖ ปี

☐ ๖-ไม่เกิน ๒๕ ปี

☐ ๒๕-ไม่เกิน ๖๐ ปี

☐ ๖๐ ปีขึ้นไป

๓. สถานภาพ

☐ ข้าราชการ/เจ้าหน้าที่ของรัฐ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ

☐ พนักงาน/ลูกจ้างเอกชน

☐ รับจ้างทั่วไป

☐ ค้าขาย/ประกอบธุรกิจส่วนตัว

☐ นักเรียน/นักศึกษา

☐ อื่นๆ

๔. ระดับการศึกษา

☐ ต่ำกว่าปริญญาตรี

☐ ปริญญาตรี

☐ ปริญญาโท

☐ ปริญญาเอก

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจในการรับบริการ

ประเด็นวัดความพึงพอใจ		ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๑. กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ						
๑.๑ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น ผู้ที่มาก่อนได้รับการบริการก่อนเป็นต้น						
๑.๒ การติดต่อประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ						
๑.๓ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้						
๑.๔ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด						

ประเด็นวัดความพึงพอใจ		ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๑.๕ ความรวดเร็วในการให้บริการภายในระยะเวลาที่กำหนด						
๒. เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ						
๒.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ						
๒.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ						
๒.๓ ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ เป็นต้น						
๒.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น						
๒.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ						
๓. สิ่งอำนวยความสะดวก						
๓.๑ ป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ						
๓.๒ จุด/ช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก						
๓.๓ ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ						
๓.๔ การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความเห็นแบบสอบถาม เป็นต้น						
๓.๕ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก						
๓.๖ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการในภาพรวม						
๔. คุณภาพการให้บริการ						
๔.๑ ความครบถ้วน ถูกต้อง ของการให้บริการ						
๔.๒ การให้บริการที่ได้รับตรงตามความต้องการ						
๔.๓ ผลการบริการในภาพรวม						
๕. ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการ						
๕.๑ การเกิดประโยชน์สุขของประชาชน						
๑) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงประโยชน์ของประชาชน						
๒) เจ้าหน้าที่มีการปฏิบัติภารกิจอย่างซื่อสัตย์ สุจริต						
๓) เจ้าหน้าที่มีการปฏิบัติงานโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้						
๔) หน่วยงานมีการรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะจากบุคคลทั่วไปและหน่วยงานภายนอก						
๕) ประชาชนได้รับคำชี้แจงหรือการแก้ไขปัญหา กรณีมีการร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานที่ไม่ถูกต้องเหมาะสมของเจ้าหน้าที่						
๕.๒ การเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ						
๑) เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่เป็นอย่างดี						
๒) เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถ ความชำนาญเหมาะสมกับงานที่ได้รับมอบ						

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๓) เจ้าหน้าที่มีความมุ่งมั่น ยินดี เต็มใจในการให้บริการ					
๔) เจ้าหน้าที่มีการให้คำแนะนำและคำปรึกษาที่สามารถนำไปปฏิบัติได้					
๕.๓ มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ					
๑) หน่วยงานมีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารให้ประชาชนทราบ					
๒) หน่วยงานมีการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรม					
๓) หน่วยงานมีการใช้เทคโนโลยี และอุปกรณ์ต่างๆ ที่ทันสมัย เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงาน					
๔) หน่วยงานมีการแจ้งให้ประชาชนทราบถึงสิทธิต่างๆ ในการรับบริการจากหน่วยงาน					
๕) ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้ง่ายและสะดวก					
๕.๔ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน					
๑) หน่วยงานมีขั้นตอนการให้บริการที่เหมาะสม					
๒) หน่วยงานมีการชี้แจงหรือให้ข้อมูลหลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติงานเกี่ยวกับการบริการให้ผู้รับบริการทราบ					
๓) หน่วยงานมีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสม					
๕.๕ การอำนวยความสะดวก และการตอบสนองความต้องการของประชาชน					
๑) หน่วยงานจัดให้มีการตอบคำถาม/ให้คำแนะนำแก่ประชาชนเกี่ยวกับการให้บริการ					
๒) หน่วยงานมีการดำเนินการตามข้อเสนอแนะและข้อร้องเรียนจากประชาชน รวมทั้งแจ้งผลให้ทราบด้วย					
๓) หน่วยงานมีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการสื่อสาร และอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน					
๔) ประชาชนได้รับบริการที่มีคุณภาพ ถูกต้อง ครบถ้วน					
๕) ประชาชนได้รับบริการที่สะดวกรวดเร็ว					

ตอนที่ ๓ ความไม่พึงพอใจในการรับบริการ

ประเด็นวัดความไม่พึงพอใจ	ระดับความไม่พึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๑. กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
๑.๑ ไม่เคยมีการแจ้งข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชน					

ประเด็นวัดความไม่พึงพอใจ	ระดับความไม่พึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๑.๒ การให้บริการล่าช้าไม่เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด					
๑.๓ ไม่ติดประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลา					
๒. เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ					
๒.๑ เจ้าหน้าที่ไม่สุภาพ ไม่มีมนุษยสัมพันธ์					
๒.๒ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ และตอบปัญหาข้อซักถามของประชาชนไม่ชัดเจน					
๓. สิ่งอำนวยความสะดวก					
๓.๑ ไม่ติดป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ ที่จุดบริการ					
๓.๒ ไม่มีกล้องรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ					
๓.๓ สถานที่ให้บริการในภาพรวมไม่สะอาด					
๔. คุณภาพการให้บริการ					
๔.๑ มีปัญหาความขัดแย้งระหว่างผู้รับบริการกับเจ้าหน้าที่					
๔.๒ การให้บริการที่ไม่ตรงตามความต้องการ					
๕. ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการ					
๕.๑ การเกิดประโยชน์สุขของประชาชน					
๑) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานไม่โปร่งใส ไม่สามารถตรวจสอบได้					
๒) ประชาชนไม่ได้รับคำชี้แจงหรือการแก้ไขปัญหา กรณีมีการร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานที่ไม่ถูกต้องเหมาะสมของเจ้าหน้าที่					
๕.๒ การเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ					
๑) เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการไม่มีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่เป็นอย่างดี					
๒) เจ้าหน้าที่ไม่มีความรู้ ความสามารถ ความชำนาญเหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ					
๕.๓ มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ					
๑) หน่วยงานไม่มีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารให้ประชาชนทราบ					
๒) หน่วยงานไม่มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรม					
๕.๔ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน					
๑) หน่วยงานไม่มีการชี้แจงหรือให้ข้อมูลหลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติงานเกี่ยวกับการบริการให้ผู้รับบริการทราบ					
๕.๕ การอำนวยความสะดวก และการตอบสนองความต้องการของประชาชน					

ประเด็นวัดความไม่พึงพอใจ	ระดับความไม่พึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๑) หน่วยงานไม่ดำเนินการตามข้อเสนอแนะและข้อร้องเรียนจากประชาชน รวมทั้งแจ้งผลให้ทราบด้วย					
๒) หน่วยงานไม่มีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการสื่อสาร และอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน					

ตอนที่ ๔ ช่องทางการให้บริการ

ช่องทาง	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
☐ ๑. เว็บไซต์ www.dpe.go.th					
☐ ๒. บอร์ดประชาสัมพันธ์					
☐ ๓. วารสารกรมพลศึกษา					
☐ ๔. กล่องรับฟังความคิดเห็น					
☐ ๕. เสียงตามสาย					
☐ ๖. Call Center					
☐ ๗. อื่นๆ					

ตอนที่ ๕ ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะอื่น

๑) จุดเด่นของการให้บริการ

.....

.....

.....

๒) จุด/ประเด็นที่ควรปรับปรุง

.....

.....

.....

๓) ข้อเสนอแนะอื่น

.....

.....

.....

****ขอขอบคุณทุกท่านที่สละเวลาอันมีค่า ในการตอบแบบสอบถามและ กรณาส่งคืนเจ้าหน้าที่ด้วยค่ะ****



ลงทะเบียน

ผู้เข้ามาใช้บริการศูนย์ข้อมูลข่าวสารและองค์ความรู้ กรมพลศึกษา
(แบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการศูนย์ข้อมูลข่าวสารและองค์ความรู้ กรมพลศึกษา)

[illegible]

หมวดดัชนีข้อมูลข่าวสารมาตรา ๙ แห่งพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐	
☐ มาตรา ๙ (๑) ผลการพิจารณาหรือคำวินิจฉัยที่มีผลโดยตรงต่อเอกชน หมายถึง ผลการพิจารณาหรือคำวินิจฉัยที่เกี่ยวข้องกับสำนักงานพัฒนาการกีฬาและนันทนาการที่มีผลกระทบต่อประชาชน	☐ มาตรา ๙ (๒) นโยบายและการตีความหมายถึง นโยบายย่อยของหน่วยงานในสังกัด หรือ นโยบายผู้บริหาร
☐ มาตรา ๙ (๓) แผนงาน/โครงการ/งบประมาณรายจ่ายประจำปีหมายถึง แผนงาน/โครงการ/งบประมาณรายจ่ายที่เกิดขึ้นระหว่างปี	☐ มาตรา ๙ (๔) คู่มือหรือคำสั่งเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่รัฐ หมายถึง คู่มือหรือคำสั่งเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติงานเพื่อให้ประชาชนรู้ว่า ขั้นตอนการดำเนินการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่มีไว้อย่างไร
☐ มาตรา ๙ (๕) สิ่งพิมพ์ที่ได้มีการอ้างถึงในราชกิจจานุเบกษา หมายถึงโครงสร้างการจัดองค์กรอำนาจหน้าที่ของ กรมพลศึกษา	☐ มาตรา ๙ (๖) สัญญาสัมปทานที่มีลักษณะเป็นการผูกขาดตัดตอน หมายถึงการนำสัญญาต่างๆ ที่สำคัญ คือ สัญญาสัมปทานหรือ สัญญาอื่นๆ มารวมไว้ให้ประชาชนเข้าตรวจสอบดูได้
☐ มาตรา ๙ (๗) มติคณะรัฐมนตรี หมายถึง มติคณะรัฐมนตรีที่ประชาชนควรได้รู้เพื่อได้ทราบว่าการคณะกรรมการมีการดำเนินการเรื่องใด	☐ มาตรา ๙ (๘) ข้อมูลข่าวสารอื่นที่คณะกรรมการ ฯ กำหนดให้ส่วนราชการต้องจัดไว้ให้ประชาชนเข้ามามตรวจสอบดูได้
☐ มาตรา ๙ (๘.๑) การประกวดราคา/ประกาศสอบราคา/ผลการพิจารณาการจัดซื้อจัดจ้าง หมายถึงข่าวสารการประกวดราคาที่ประชาชนตรวจสอบได้อย่างน้อย ๑ ปี	☐ มาตรา ๙ (๘.๒) การจัดซื้อจัดจ้างของหน่วยงานรัฐ หมายถึง ผลการพิจารณาจัดซื้อจัดจ้าง ซึ่งจะต้องทำเป็นตารางสรุปไว้เป็นประจำทุกเดือนว่าจัดซื้อจัดจ้างโดยวิธีใด
☐ เทปบันทึกรายการของกรมพลศึกษา ด้านนันทนาการ	☐ เทปบันทึกรายการของกรมพลศึกษา ด้านกีฬา
☐ เทปบันทึกรายการของกรมพลศึกษา ด้านวิทยาศาสตร์การกีฬา	☐ เทปบันทึกรายการของกรมพลศึกษา ด้านการพัฒนากุศลกร
☐ อื่น ๆ (โปรดระบุ).....	

ตัวอย่าง

สรุปรายงาน
แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการงานบริการศูนย์ข้อมูลข่าวสารและองค์ความรู้ของ
กรมพลศึกษา
ประจำเดือนเมษายน ๒๕๕๖

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศ :

ชาย	จำนวน	๒๙	คน
หญิง	จำนวน	๑๓	คน
รวม		๔๒	คน

อายุ :

๓-๕ ปี	จำนวน	-	คน
๖-๒๔ ปี	จำนวน	๘	คน
๒๕-๖๐ ปี	จำนวน	๓๔	คน
๖๑ ปีขึ้นไป	จำนวน	-	คน
รวม		๔๒	คน

สถานภาพ:

ข้าราชการ/เจ้าหน้าที่ของรัฐ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	จำนวน ๘ คน
นักเรียน/นักศึกษา	จำนวน ๑๕ คน
พนักงาน/ลูกจ้างเอกชน	จำนวน ๑๓ คน
ค้าขาย/ประกอบธุรกิจส่วนตัว	จำนวน - คน
รับจ้างทั่วไป	จำนวน ๖ คน
อื่นๆ	จำนวน - คน
รวม	๔๒ คน

ระดับการศึกษา :

ต่ำกว่าปริญญาตรี	จำนวน ๓๘ คน
ปริญญาตรี	จำนวน ๔ คน
ปริญญาโท	จำนวน - คน
ปริญญาเอก	จำนวน - คน
รวม	๔๒ คน

ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจในการรับบริการ

ประเด็นวัดความพึงพอใจ		ระดับความพึงพอใจ (คน)				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๑. กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ						
๑.๑ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น ผู้ที่มาก่อนได้รับการบริการก่อน เป็นต้น		๓๐	๑๒	-	-	-
๑.๒ การติดประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ		๓๓	๙	-	-	-
๑.๓ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้		๓๕	๗	-	-	-
๑.๔ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด		๓๖	๖	-	-	-
๑.๕ ความรวดเร็วในการให้บริการภายในระยะเวลาที่กำหนด		๓๐	๑๒	-	-	-
๒. เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ						
๒.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ		๒๕	๑๗	-	-	-
๒.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ		๓๒	๑๐	-	-	-
๒.๓ ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ เป็นต้น		๓๓	๙	-	-	-
๒.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น		๓๐	๑๒	-	-	-
๒.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ		๓๐	๑๒	-	-	-
๓. สิ่งอำนวยความสะดวก						
๓.๑ ป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ		๒๒	๒๐	-	-	-
๓.๒ จุด/ช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก		๒๔	๑๘	-	-	-
๓.๓ ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ		๒๖	๑๖	-	-	-
๓.๔ การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น		๒๙	๑๓	-	-	-
๓.๕ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก		๒๘	๑๔	-	-	-
๓.๖ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการในภาพรวม		๓๐	๑๒	-	-	-
๔. คุณภาพการให้บริการ						
๔.๑ ความครบถ้วน ถูกต้อง ของการให้บริการ		๒๖	๑๖	-	-	-
๔.๒ การให้บริการที่ได้รับตรงตามความต้องการ		๓๐	๑๒	-	-	-
๔.๓ ผลการบริการในภาพรวม		๓๐	๑๒	-	-	-
๕. ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการ						
๕.๑ การเกิดประโยชน์สุขของประชาชน		๒๗	๑๕	-	-	-
๑) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงประโยชน์ของประชาชน		๓๒	๑๐	-	-	-
๒) เจ้าหน้าที่มีการปฏิบัติภารกิจอย่างซื่อสัตย์ สุจริต		๒๘	๑๔	-	-	-
๓) เจ้าหน้าที่มีการปฏิบัติงานโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้		๒๘	๑๔	-	-	-
๔) หน่วยงานมีการรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะจากบุคคล		๓๐	๑๒	-	-	-

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ (คน)				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ทั่วไปและหน่วยงานภายนอก					
๕) ประชาชนได้รับคำชี้แจงหรือการแก้ไขปัญหา กรณีมีการร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานที่ไม่ถูกต้องเหมาะสมของเจ้าหน้าที่	๒๒	๒๐	-	-	-
๕.๒ การเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ	๓๐	๑๒	-	-	-
๑) เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่เป็นอย่างดี	๓๒	๑๐	-	-	-
๒) เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถ ความชำนาญเหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ	๒๕	๑๗	-	-	-
๓) เจ้าหน้าที่มีความมุ่งมั่น ยินดี เต็มใจในการให้บริการ	๓๐	๑๒	-	-	-
๔) เจ้าหน้าที่มีการให้คำแนะนำและคำปรึกษาที่สามารถนำไปปฏิบัติได้	๒๕	๑๗	-	-	-
๕.๓ มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ	๓๐	๑๒	-	-	-
๑) หน่วยงานมีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารให้ประชาชนทราบ	๓๒	๑๐	-	-	-
๒) หน่วยงานมีการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรม	๓๓	๙	-	-	-
๓) หน่วยงานมีการใช้เทคโนโลยี และอุปกรณ์ต่างๆ ที่ทันสมัย เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงาน	๒๘	๑๔	-	-	-
๔) หน่วยงานมีการแจ้งให้ประชาชนทราบถึงสิทธิต่างๆ ในการรับบริการจากหน่วยงาน	๒๖	๑๖	-	-	-
๕) ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้ง่ายและสะดวก	๒๔	๑๘	-	-	-
๕.๔ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๒๓	๑๙	-	-	-
๑) หน่วยงานมีขั้นตอนการให้บริการที่เหมาะสม	๒๘	๑๔	-	-	-
๒) หน่วยงานมีการชี้แจงหรือให้ข้อมูลหลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติงานเกี่ยวกับการบริการให้ผู้รับบริการทราบ	๒๗	๑๕	-	-	-
๓) หน่วยงานมีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสม	๒๑	๒๑	-	-	-
๕.๕ การอำนวยความสะดวก และการตอบสนองความต้องการของประชาชน	๒๒	๒๐	-	-	-
๑) หน่วยงานจัดให้มีการตอบคำถาม/ให้คำแนะนำแก่ประชาชนเกี่ยวกับการให้บริการ	๒๗	๑๕	-	-	-
๒) หน่วยงานมีการดำเนินการตามข้อเสนอแนะและข้อร้องเรียนจากประชาชน รวมทั้งแจ้งผลให้ทราบด้วย	๒๒	๒๐	-	-	-
๓) หน่วยงานมีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการสื่อสาร และอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน	๒๗	๑๕	-	-	-
๔) ประชาชนได้รับบริการที่มีคุณภาพ ถูกต้อง ครบถ้วน	๓๐	๑๒	-	-	-
๕) ประชาชนได้รับบริการที่สะดวกรวดเร็ว	๓๐	๑๒	-	-	-

ตอนที่ ๓ ความไม่พึงพอใจในการรับบริการ

ประเด็นการวัดความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ

ประเด็นวัดความไม่พึงพอใจ	ระดับความไม่พึงพอใจ (คน)				
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด	พึงพอใจ
๑. กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
๑.๑ การแจ้งข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชน	-	-	-	-	๔๒
๑.๒ การให้บริการล่าช้าไม่เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	-	-	-	-	๔๒
๑.๓ ติดประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลา	-	-	-	-	๔๒
๒. เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ					
๒.๑ เจ้าหน้าที่ไม่สุภาพ ไม่มีมนุษยสัมพันธ์	-	-	-	-	๔๒
๒.๒ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ และตอบปัญหาข้อซักถามของประชาชนไม่ชัดเจน	-	-	-	-	๔๒
๓. สิ่งอำนวยความสะดวก					
๓.๑ ติดป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ ที่จุดบริการ	-	-	-	-	๔๒
๓.๒ กล้องรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ	-	-	-	-	๔๒
๓.๓ สถานที่ให้บริการในภาพรวมไม่สะอาด	-	-	-	-	๔๒
๔. คุณภาพการให้บริการ					
๔.๑ ปัญหาความขัดแย้งระหว่างผู้รับบริการกับเจ้าหน้าที่	-	-	-	-	๔๒
๔.๒ การให้บริการที่ไม่ตรงตามความต้องการ	-	-	-	-	๔๒
๕. ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการ					
๕.๑ การเกิดประโยชน์สุขของประชาชน	-	-	-	-	๔๒
๑) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานไม่โปร่งใส ไม่สามารถตรวจสอบได้	-	-	-	-	๔๒
๒) ประชาชนไม่ได้รับคำชี้แจงหรือการแก้ไขปัญหา กรณีมีการร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานที่ไม่ถูกต้องเหมาะสมของเจ้าหน้าที่	-	-	-	-	๔๒
๕.๒ การเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อการกิจของรัฐ	-	-	-	-	๔๒
๑) เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการไม่มีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่เป็นอย่างดี	-	-	-	-	๔๒
๒) เจ้าหน้าที่ไม่มีความรู้ ความสามารถ ความชำนาญเหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ	-	-	-	-	๔๒
๕.๓ มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ	-	-	-	-	๔๒
๑) หน่วยงานมีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารให้ประชาชนทราบ	-	-	-	-	๔๒
๒) หน่วยงานมีการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรม	-	-	-	-	๔๒
๕.๔ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน	-	-	-	-	๔๒
๑) หน่วยงานมีการชี้แจงหรือให้ข้อมูลหลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติงาน	-	-	-	-	๔๒

ประเด็นวัดความไม่พึงพอใจ	ระดับความไม่พึงพอใจ (คน)				
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด	พึงพอใจ
เกี่ยวกับการบริการให้ผู้รับบริการทราบ					
๕.๕ การอำนวยความสะดวก และการตอบสนองความต้องการของประชาชน	-	-	-	-	๔๒
๑) หน่วยงานดำเนินการตามข้อเสนอแนะและข้อร้องเรียนจากประชาชน รวมทั้งแจ้งผลให้ทราบด้วย	-	-	-	-	๔๒
๒) หน่วยงานมีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการสื่อสาร และอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน	-	-	-	-	๔๒

ตอนที่ ๔ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ

ช่องทาง	ระดับความคิดเห็น (คน)			
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด
☐ ๑. เว็บไซต์ www.dpe.go.th	๓๐	๑๒	-	-

ช่องทาง	ระดับความคิดเห็น (คน)			
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด
☐ ๒. บอร์ดประชาสัมพันธ์	๑๗	๒๕	-	-
☐ ๓. วารสารกรมพลศึกษา	๓๕	๗	-	-
☐ ๔. กล้องรับฟังความคิดเห็น	๑๐	๓๒	-	-
☐ ๕. เสียงตามสาย	๑๙	๒๓	-	-
☐ ๖. Call Center	๑๓	๒๙	-	-
☐ ๗. อื่นๆ	-	-	-	-

ตอนที่ ๕ ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะอื่น

๑) จุดเด่นของการให้บริการ

.....-.....

๒) จุด/ประเด็นที่ควรปรับปรุง

.....-.....

๓) ข้อเสนอแนะอื่น

.....-.....

สรุปรายงาน

**แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการงานบริการศูนย์ข้อมูลข่าวสารและองค์ความรู้ของ
กรมพลศึกษา**

ประจำเดือนเมษายน ๒๕๕๖

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศ :

ชาย	คิดเป็น	๖๙.๐๕ %
หญิง	คิดเป็น	๓๐.๙๕ %
รวม		๑๐๐ %

อายุ :

๓-๕ ปี	คิดเป็น	- %
๖-๒๔ ปี	คิดเป็น	๑๙.๐๕ %
๒๕-๖๐ ปี	คิดเป็น	๘๐.๙๕ %
๖๑ ปีขึ้นไป	คิดเป็น	- %
รวม		๑๐๐ %

สถานภาพ:

ข้าราชการ/เจ้าหน้าที่ของรัฐ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	คิดเป็น	๑๙.๐๕ %
นักเรียน/นักศึกษา	คิดเป็น	๓๕.๗๒ %
พนักงาน/ลูกจ้างเอกชน	คิดเป็น	๓๐.๙๕ %
ค้าขาย/ประกอบธุรกิจส่วนตัว	คิดเป็น	- %
รับจ้างทั่วไป	คิดเป็น	๑๔.๒๘ %
อื่นๆ	คิดเป็น	- %
รวม		๑๐๐ %

ระดับการศึกษา :

ต่ำกว่าปริญญาตรี	คิดเป็น	๙๐.๔๘ %
ปริญญาตรี	คิดเป็น	๙.๕๒ %
ปริญญาโท	คิดเป็น	- %
ปริญญาเอก	คิดเป็น	- %
รวม		๑๐๐ %

ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจในการรับบริการ

ประเด็นวัดความพึงพอใจ		ระดับความพึงพอใจ (%)				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	๑. กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
๑.๑ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น ผู้ที่มาก่อนได้รับการบริการก่อน เป็นต้น		๗๑.๔๒	๒๘.๕๘	-	-	-
๑.๒ การติดประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ		๗๘.๕๘	๒๑.๔๒	-	-	-
๑.๓ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้		๘๓.๓๓	๑๖.๖๗	-	-	-
๑.๔ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด		๘๕.๗๒	๑๔.๒๘	-	-	-
๑.๕ ความรวดเร็วในการให้บริการภายในระยะเวลาที่กำหนด		๗๑.๔๒	๒๘.๕๘	-	-	-
	๒. เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ					
๒.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ		๕๙.๕๒	๔๐.๔๘	-	-	-
๒.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ		๗๖.๒๐	๒๓.๘๐	-	-	-
๒.๓ ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ เป็นต้น		๗๘.๕๘	๒๑.๔๒	-	-	-
๒.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น		๗๑.๔๒	๒๘.๕๘	-	-	-
๒.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ		๗๑.๔๒	๒๘.๕๘	-	-	-
	๓. สิ่งอำนวยความสะดวก					
๓.๑ ป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ		๕๒.๓๘	๔๗.๖๒	-	-	-
๓.๒ จุด/ช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก		๕๗.๑๕	๔๒.๘๕	-	-	-
๓.๓ ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ		๖๑.๙๐	๓๘.๑๐	-	-	-
๓.๔ การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น		๖๙.๐๕	๓๐.๙๕	-	-	-
๓.๕ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก		๖๖.๖๗	๓๓.๓๓	-	-	-
๓.๖ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการในภาพรวม		๗๑.๔๒	๒๘.๕๘	-	-	-
	๔. คุณภาพการให้บริการ					
๔.๑ ความครบถ้วน ถูกต้อง ของการให้บริการ		๖๑.๙๐	๓๘.๑๐	-	-	-
๔.๒ การให้บริการที่ได้รับตรงตามความต้องการ		๗๑.๔๒	๒๘.๕๘	-	-	-
๔.๓ ผลการบริการในภาพรวม		๗๑.๔๒	๒๘.๕๘	-	-	-
	๕. ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการ					
๕.๑ การเกิดประโยชน์สุขของประชาชน		๖๔.๒๘	๓๕.๗๒	-	-	-
๑) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงประโยชน์ของประชาชน		๗๖.๒๐	๒๓.๘๐	-	-	-
๒) เจ้าหน้าที่มีการปฏิบัติภารกิจอย่างซื่อสัตย์ สุจริต		๖๖.๖๗	๓๓.๓๓	-	-	-
๓) เจ้าหน้าที่มีการปฏิบัติงานโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้		๖๖.๖๗	๓๓.๓๓	-	-	-
๔) หน่วยงานมีการรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะจากบุคคลทั่วไปและหน่วยงานภายนอก		๗๑.๔๒	๒๘.๕๘	-	-	-

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ (%)				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๕) ประชาชนได้รับคำชี้แจงหรือการแก้ไขปัญหา กรณีมีการร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานที่ไม่ถูกต้องเหมาะสมของเจ้าหน้าที่	๕๒.๓๘	๔๗.๖๒	-	-	-
๕.๒ การเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ	๗๑.๔๒	๒๘.๕๘	-	-	-
๑) เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่เป็นอย่างดี	๗๖.๒๐	๒๓.๘๐	-	-	-
๒) เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถ ความชำนาญเหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ	๕๙.๕๒	๔๐.๔๘	-	-	-
๓) เจ้าหน้าที่มีความมุ่งมั่น ยินดี เต็มใจในการให้บริการ	๗๑.๔๒	๒๘.๕๘	-	-	-
๔) เจ้าหน้าที่มีการให้คำแนะนำและคำปรึกษาที่สามารถนำไปปฏิบัติได้	๕๙.๕๒	๔๐.๔๘	-	-	-
๕.๓ มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ	๗๑.๔๒	๒๘.๕๘	-	-	-
๑) หน่วยงานมีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารให้ประชาชนทราบ	๗๖.๒๐	๒๓.๘๐	-	-	-
๒) หน่วยงานมีการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรม	๗๘.๕๘	๒๑.๔๒	-	-	-
๓) หน่วยงานมีการใช้เทคโนโลยี และอุปกรณ์ต่างๆ ที่ทันสมัย เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงาน	๖๖.๖๗	๓๓.๓๓	-	-	-
๔) หน่วยงานมีการแจ้งให้ประชาชนทราบถึงสิทธิต่างๆ ในการรับบริการจากหน่วยงาน	๖๑.๙๐	๓๘.๑๐	-	-	-
๕) ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้ง่ายและสะดวก	๕๗.๑๕	๔๒.๘๕	-	-	-
๕.๔ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๕๔.๗๗	๔๕.๒๓	-	-	-
๑) หน่วยงานมีขั้นตอนการให้บริการที่เหมาะสม	๖๖.๖๗	๓๓.๓๓	-	-	-
๒) หน่วยงานมีการชี้แจงหรือให้ข้อมูลหลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติงานเกี่ยวกับการบริการให้ผู้รับบริการทราบ	๖๔.๒๘	๓๕.๗๒	-	-	-
๓) หน่วยงานมีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสม	๕๐.๐๐	๕๐.๐๐	-	-	-
๕.๕ การอำนวยความสะดวก และการตอบสนองความต้องการของประชาชน	๕๒.๓๘	๔๗.๖๒	-	-	-
๑) หน่วยงานจัดให้มีการตอบคำถาม/ให้คำแนะนำแก่ประชาชนเกี่ยวกับการให้บริการ	๖๔.๒๘	๓๕.๗๒	-	-	-
๒) หน่วยงานมีการดำเนินการตามข้อเสนอแนะและข้อร้องเรียนจากประชาชน รวมทั้งแจ้งผลให้ทราบด้วย	๕๒.๓๘	๔๗.๖๒	-	-	-
๓) หน่วยงานมีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการสื่อสาร และอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน	๖๔.๒๘	๓๕.๗๒	-	-	-
๔) ประชาชนได้รับบริการที่มีคุณภาพ ถูกต้อง ครบถ้วน	๗๑.๔๒	๒๘.๕๘	-	-	-
๕) ประชาชนได้รับบริการที่สะดวกรวดเร็ว	๗๑.๔๒	๒๘.๕๘	-	-	-

ตอนที่ ๓ ความไม่พึงพอใจในการรับบริการ

ประเด็นการวัดความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ

ประเด็นวัดความไม่พึงพอใจ	ระดับความไม่พึงพอใจ (%)				
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด	พึงพอใจ
๑. กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
๑.๑ การแจ้งข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชน	-	-	-	-	๑๐๐
๑.๒ การให้บริการล่าช้าไม่เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	-	-	-	-	๑๐๐
๑.๓ ติดประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลา	-	-	-	-	๑๐๐
๒. เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ					
๒.๑ เจ้าหน้าที่ไม่สุภาพ ไม่มีมนุษยสัมพันธ์	-	-	-	-	๑๐๐
๒.๒ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ และตอบปัญหาข้อซักถามของประชาชนไม่ชัดเจน	-	-	-	-	๑๐๐
๓. สิ่งอำนวยความสะดวก					
๓.๑ ติดป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ ที่จุดบริการ	-	-	-	-	๑๐๐
๓.๒ กล้องรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ	-	-	-	-	๑๐๐
๓.๓ สถานที่ให้บริการในภาพรวมไม่สะอาด	-	-	-	-	๑๐๐
๔. คุณภาพการให้บริการ					
๔.๑ ปัญหาความขัดแย้งระหว่างผู้รับบริการกับเจ้าหน้าที่	-	-	-	-	๑๐๐
๔.๒ การให้บริการที่ไม่ตรงตามความต้องการ	-	-	-	-	๑๐๐
๕. ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการ					
๕.๑ การเกิดประโยชน์สุขของประชาชน	-	-	-	-	๑๐๐
๑) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานไม่โปร่งใส ไม่สามารถตรวจสอบได้	-	-	-	-	๑๐๐
๒) ประชาชนไม่ได้รับคำชี้แจงหรือการแก้ไขปัญหา กรณีมีการร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานที่ไม่ถูกต้องเหมาะสมของเจ้าหน้าที่	-	-	-	-	๑๐๐
๕.๒ การเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อการกิจของรัฐ	-	-	-	-	๑๐๐
๑) เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการไม่มีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่เป็นอย่างดี	-	-	-	-	๑๐๐
๒) เจ้าหน้าที่ไม่มีความรู้ ความสามารถ ความชำนาญเหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ	-	-	-	-	๑๐๐
๕.๓ มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ	-	-	-	-	๑๐๐
๑) หน่วยงานมีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารให้ประชาชนทราบ	-	-	-	-	๑๐๐
๒) หน่วยงานมีการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรม	-	-	-	-	๑๐๐
๕.๔ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน	-	-	-	-	๑๐๐
๑) หน่วยงานมีการชี้แจงหรือให้ข้อมูลหลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติงานเกี่ยวกับการบริการให้ผู้รับบริการทราบ	-	-	-	-	๑๐๐
๕.๕ การอำนวยความสะดวก และการตอบสนองความต้องการของประชาชน	-	-	-	-	๑๐๐

ประเด็นวัดความไม่พึงพอใจ	ระดับความไม่พึงพอใจ (%)				
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด	พึงพอใจ
๑) หน่วยงานดำเนินการตามข้อเสนอแนะและข้อร้องเรียนจากประชาชน รวมทั้งแจ้งผลให้ทราบด้วย	-	-	-	-	๑๐๐
๒) หน่วยงานมีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการสื่อสาร และอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน	-	-	-	-	๑๐๐

ตอนที่ ๔ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ

ช่องทาง	ระดับความคิดเห็น (%)			
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด
☐ ๑. เว็บไซต์ www.dpe.go.th	๗๑.๔๒	๒๘.๕๘	-	-
☐ ๒. บอร์ดประชาสัมพันธ์	๔๐.๔๘	๕๙.๕๒	-	-
☐ ๓. วารสารกรมพลศึกษา	๘๓.๓๓	๑๖.๖๗	-	-
☐ ๔. กล่องรับฟังความคิดเห็น	๒๓.๘๐	๗๖.๒๐	-	-
☐ ๕. เสียงตามสาย	๔๕.๒๓	๕๔.๗๗	-	-
☐ ๖. Call Center	๓๐.๙๕	๖๙.๐๕	-	-
☐ ๗. อื่นๆ	-	-	-	-

ตอนที่ ๕ ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะอื่น

๑) จุดเด่นของการให้บริการ

.....-.....

๒) จุด/ประเด็นที่ควรปรับปรุง

.....-.....

๓) ข้อเสนอแนะอื่น

.....-.....

การประเมินผล

ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานบริการศูนย์ข้อมูลข่าวสารและองค์ความรู้

ของกรมพลศึกษา

ประจำเดือนเมษายน ๒๕๕๖

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ ๑.๑ จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	๒๙	๖๙.๐๕
หญิง	๑๓	๓๐.๙๕
รวม	๔๒	๑๐๐

จากตารางที่ ๑.๑ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ ๖๙.๐๕ ส่วนเพศหญิงคิดเป็นร้อยละ ๓๐.๙๕

ตารางที่ ๑.๒ จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
๓-๕ ปี	-	-
๖-๒๔ ปี	๘	๑๙.๐๕
๒๕-๖๐ ปี	๓๔	๘๐.๙๕
๖๑ ปีขึ้นไป	-	-
รวม	๔๒	๑๐๐

จากตารางที่ ๑.๒ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ ๖-๒๔ ปี คิดเป็นร้อยละ ๑๙.๐๕ ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ ๒๕-๖๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๙๕ ผู้ที่มีอายุ ๖๑ ปีขึ้นไป และผู้ที่มีอายุ ๓-๕ ปี ไม่มีผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ ๑.๓ จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	๓๘	๙๐.๔๘
ปริญญาตรี	๔	๙.๕๒
ปริญญาโท	-	-

ปริญญาเอก	-	-
รวม	๔๒	๑๐๐

จากตารางที่ ๑.๓ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี คิดเป็น ร้อยละ ๙๐.๔๘ รองลงมาคือผู้ที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ ๙.๕๒ ส่วนผู้ที่มีการศึกษาระดับปริญญาโทและผู้ที่มีการศึกษาระดับปริญญาเอก ไม่มีผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ ๑.๔ จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ/สถานภาพ

อาชีพ/สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
ข้าราชการ/เจ้าหน้าที่ของรัฐ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	๘	๑๙.๐๕
นักเรียน/นักศึกษา	๑๕	๓๕.๗๒
พนักงาน/ลูกจ้างเอกชน	๑๓	๓๐.๙๕
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	-	-
รับจ้างทั่วไป	๖	๑๔.๒๘
อื่นๆ	-	-
รวม	๔๒	๑๐๐

จากตารางที่ ๑.๔ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นนักเรียน/นักศึกษา คิดเป็นร้อยละ ๓๕.๗๒ รองลงมาคือ พนักงาน/ลูกจ้างเอกชน คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๙๕ ข้าราชการ/เจ้าหน้าที่ของรัฐ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ ๑๙.๐๕ ผู้รับจ้างทั่วไป คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๒๘ ส่วนผู้ที่ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว และอาชีพอื่นๆ ไม่มีผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

เกณฑ์การประเมินความคิดเห็น	๓.๕๐-๔.๔๙	พึงพอใจมากที่สุด
	๒.๕๐-๓.๔๙	พึงพอใจมาก
	๑.๕๐-๒.๔๙	พึงพอใจน้อย
	๑.๐๐-๑.๔๙	พึงพอใจน้อยที่สุด

ตารางที่ ๒.๑ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับความพึงพอใจของการให้บริการของ ศูนย์
ข้อมูลข่าวสารและองค์ความรู้ของกรมพลศึกษาประจำเดือนเมษายน ๒๕๕๖

ประเด็นความพึงพอใจ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
ด้านที่ ๑ กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ			
๑.๑ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น ผู้ที่มาก่อนได้รับการบริการก่อน เป็นต้น	๓.๕๙	๐.๕๑	พึงพอใจมากที่สุด
๑.๒ การติดประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๓.๖๕	๐.๔๙	พึงพอใจมากที่สุด
๑.๓ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	๓.๕๓	๐.๕๑	พึงพอใจมากที่สุด
๑.๔ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๓.๗๑	๐.๔๗	พึงพอใจมากที่สุด
๑.๕ ความรวดเร็วในการให้บริการภายในระยะเวลาที่กำหนด	๓.๕๙	๐.๕๑	พึงพอใจมากที่สุด
ด้านที่ ๒ เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ			
๒.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	๓.๕๓	๐.๕๑	พึงพอใจมากที่สุด
๒.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๓.๔๗	๐.๕๑	พึงพอใจมากที่สุด
๒.๓ ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ เป็นต้น	๓.๕๓	๐.๕๑	พึงพอใจมากที่สุด
๒.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	๓.๗๑	๐.๔๗	พึงพอใจมากที่สุด
๒.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๓.๗๑	๐.๔๗	พึงพอใจมากที่สุด
ด้านที่ ๓ สิ่งอำนวยความสะดวก			
๓.๑ บ้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ	๓.๖๕	๐.๔๙	พึงพอใจมากที่สุด
๓.๒ จุด/ช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	๓.๕๙	๐.๕๑	พึงพอใจมากที่สุด
๓.๓ ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ	๓.๖๕	๐.๔๙	พึงพอใจมากที่สุด
๓.๔ การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น	๓.๕๙	๐.๕๑	พึงพอใจมากที่สุด
๓.๕ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก	๓.๖๕	๐.๔๙	พึงพอใจมากที่สุด
๓.๖ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการในภาพรวม	๓.๕๓	๐.๕๑	พึงพอใจมากที่สุด
ด้านที่ ๔ คุณภาพการให้บริการ			
๔.๑ ความครบถ้วน ถูกต้อง ของการให้บริการ	๓.๖๕	๐.๔๙	พึงพอใจมากที่สุด
๔.๒ การให้บริการที่ได้รับตรงตามความต้องการ	๓.๕๙	๐.๕๑	พึงพอใจมากที่สุด
๔.๓ ผลการบริการในภาพรวม	๓.๕๙	๐.๕๑	พึงพอใจมากที่สุด

ด้านที่ ๕. ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการ			
๕.๑ การเกิดประโยชน์สุขของประชาชน			
๑) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงประโยชน์ของประชาชน	๓.๔๗	๐.๕๑	พึงพอใจมากที่สุด
๒) เจ้าหน้าที่มีการปฏิบัติภารกิจอย่างซื่อสัตย์ สุจริต	๓.๕๓	๐.๕๑	พึงพอใจมากที่สุด
๓) เจ้าหน้าที่มีการปฏิบัติงานโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้	๓.๖๕	๐.๔๙	พึงพอใจมากที่สุด
๔) หน่วยงานมีการรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะจากบุคคลทั่วไปและหน่วยงานภายนอก	๓.๕๙	๐.๕๑	พึงพอใจมากที่สุด
๕) ประชาชนได้รับคำชี้แจงหรือการแก้ไขปัญหา กรณีมีการร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานที่ไม่ถูกต้องเหมาะสมของเจ้าหน้าที่	๓.๘๘	๐.๓๓	พึงพอใจมากที่สุด
๕.๒ การเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ			
๑) เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่เป็นอย่างดี	๓.๕๙	๐.๕๑	พึงพอใจมากที่สุด
๒) เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถ ความชำนาญเหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ	๓.๖๕	๐.๔๙	พึงพอใจมากที่สุด
๓) เจ้าหน้าที่มีความมุ่งมั่น ยินดี เต็มใจในการให้บริการ	๓.๕๓	๐.๕๑	พึงพอใจมากที่สุด
๔) เจ้าหน้าที่มีการให้คำแนะนำและคำปรึกษาที่สามารถนำไปปฏิบัติได้	๓.๕๙	๐.๕๑	พึงพอใจมากที่สุด
๕.๓ มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ			
๑) หน่วยงานมีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารให้ประชาชนทราบ	๓.๖๕	๐.๔๙	พึงพอใจมากที่สุด
๒) หน่วยงานมีการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรม	๓.๕๙	๐.๕๑	พึงพอใจมากที่สุด
๓) หน่วยงานมีการใช้เทคโนโลยี และอุปกรณ์ต่างๆ ที่ทันสมัย เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงาน	๓.๕๙	๐.๕๑	พึงพอใจมากที่สุด
๔) หน่วยงานมีการแจ้งให้ประชาชนทราบถึงสิทธิต่างๆ ในการรับบริการจากหน่วยงาน	๓.๗๑	๐.๔๗	พึงพอใจมากที่สุด
๕) ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้ง่ายและสะดวก	๓.๗๑	๐.๔๗	พึงพอใจมากที่สุด
๕.๔ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน			
๑) หน่วยงานมีขั้นตอนการให้บริการที่เหมาะสม	๓.๕๙	๐.๕๑	พึงพอใจมากที่สุด
๒) หน่วยงานมีการชี้แจงหรือให้ข้อมูลหลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติงานเกี่ยวกับการบริการให้ผู้รับบริการทราบ	๓.๖๕	๐.๔๙	พึงพอใจมากที่สุด
๓) หน่วยงานมีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสม	๓.๕๓	๐.๕๑	พึงพอใจมากที่สุด
๕.๕ การอำนวยความสะดวก และการตอบสนองความต้องการของประชาชน			
๑) หน่วยงานจัดให้มีการตอบคำถาม/ให้คำแนะนำแก่ประชาชนเกี่ยวกับการให้บริการ	๓.๖๕	๐.๔๙	พึงพอใจมากที่สุด

๒) หน่วยงานมีการดำเนินการตามข้อเสนอแนะและข้อร้องเรียนจากประชาชน รวมทั้งแจ้งผลให้ทราบด้วย	๓.๕๙	๐.๕๑	พึงพอใจมากที่สุด
๓) หน่วยงานมีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการสื่อสาร และอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน	๓.๕๙	๐.๕๑	พึงพอใจมากที่สุด
๔) ประชาชนได้รับบริการที่มีคุณภาพ ถูกต้อง ครบถ้วน	๓.๗๑	๐.๔๗	พึงพอใจมากที่สุด
๕) ประชาชนได้รับบริการที่สะดวกรวดเร็ว	๓.๗๑	๐.๔๗	พึงพอใจมากที่สุด

จากตารางที่ ๒.๑ พบว่า ความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการศูนย์ข้อมูลข่าวสารและองค์ความรู้ของกรมพลศึกษาประจำเดือนเมษายน ๒๕๕๖ มีผลความพึงพอใจ ดังนี้

ด้านที่ ๑ กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ การติดประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ และการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ให้บริการตามลำดับก่อนหลัง

ด้านที่ ๒ เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ความสุภาพ มีมนุษยสัมพันธ์ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบปัญหาข้อซักถามของประชาชนชัดเจน การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ

ด้านที่ ๓ สิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ จุด/ช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น แบบสอบถาม เป็นต้น และมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านที่ ๔ คุณภาพการให้บริการ ประชาชนมีความพอใจอยู่ในระดับมาก ได้แก่ การติดต่อประสานงานระหว่างผู้รับบริการกับเจ้าหน้าที่ การให้บริการที่ตรงตามความต้องการ

ด้านที่ ๕. ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่มีการปฏิบัติภารกิจอย่างซื่อสัตย์ สุจริต หน่วยงานมีการรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะจากบุคคลทั่วไปและหน่วยงานภายนอก ประชาชนได้รับคำชี้แจงหรือการแก้ไขปัญหา กรณีมีการร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานที่ไม่ถูกต้องเหมาะสมกับเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่เป็นอย่างดี เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่เป็นอย่างดี เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถ ความชำนาญเหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ ประชาชนมีความพอใจอยู่ในระดับมาก ได้แก่ หน่วยงานมีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารให้ประชาชนทราบ หน่วยงานมีการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรม

ส่วนที่ ๓ ความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ

เกณฑ์การประเมินความคิดเห็น	๔.๕๐-๕.๐๐	พึงพอใจ
	๓.๕๐-๔.๔๙	ไม่พึงพอใจน้อยที่สุด
	๒.๕๐-๓.๔๙	ไม่พึงพอใจน้อย
	๑.๕๐-๒.๔๙	ไม่พึงพอใจมาก

ตารางที่ ๓.๑ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับความไม่พึงพอใจของการให้บริการของ ศูนย์
ข้อมูลข่าวสารและองค์ความรู้ของกรมพลศึกษาประจำเดือนเมษายน ๒๕๕๖

ประเด็นความไม่พึงพอใจ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
ด้านที่ ๑ กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ			
๑.๑ การแจ้งข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชน	๕.๐๐	๐.๐๐	พึงพอใจ
๑.๒ การให้บริการล่าช้าไม่เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๕.๐๐	๐.๐๐	พึงพอใจ
๑.๓ ติดประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลา	๕.๐๐	๐.๐๐	พึงพอใจ
ด้านที่ ๒ เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ			
๒.๑ เจ้าหน้าที่ไม่สุภาพ ไม่มีมนุษยสัมพันธ์	๕.๐๐	๐.๐๐	พึงพอใจ
๒.๒ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ และตอบปัญหาข้อซักถามของประชาชนไม่ชัดเจน	๕.๐๐	๐.๐๐	พึงพอใจ
ด้านที่ ๓ สิ่งอำนวยความสะดวก			
๓.๑ ติดป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ ที่จุดบริการ	๕.๐๐	๐.๐๐	พึงพอใจ
๓.๒ กล้องรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ	๕.๐๐	๐.๐๐	พึงพอใจ
๓.๓ สถานที่ให้บริการในภาพรวมไม่สะอาด	๕.๐๐	๐.๐๐	พึงพอใจ
ด้านที่ ๔ คุณภาพการให้บริการ			
๔.๑ ปัญหาความขัดแย้งระหว่างผู้รับบริการกับเจ้าหน้าที่	๕.๐๐	๐.๐๐	พึงพอใจ
๔.๒ การให้บริการที่ไม่ตรงตามความต้องการ	๕.๐๐	๐.๐๐	พึงพอใจ
๕. ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการ			
๕.๑ การเกิดประโยชน์สุขของประชาชน			
๑) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานไม่โปร่งใส ไม่สามารถตรวจสอบได้	๕.๐๐	๐.๐๐	พึงพอใจ
๒) ประชาชนไม่ได้รับคำชี้แจงหรือการแก้ไขปัญหา กรณีมีการร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานที่ไม่ถูกต้องเหมาะสมของเจ้าหน้าที่	๕.๐๐	๐.๐๐	พึงพอใจ
๕.๒ การเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ			
๑) เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการไม่มีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่เป็นอย่างดี	๕.๐๐	๐.๐๐	พึงพอใจ
๒) เจ้าหน้าที่ไม่มีความรู้ ความสามารถ ความชำนาญเหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ	๕.๐๐	๐.๐๐	พึงพอใจ
๕.๓ มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ			
๑) หน่วยงานมีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารให้ประชาชนทราบ	๕.๐๐	๐.๐๐	พึงพอใจ
๒) หน่วยงานมีการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรม	๕.๐๐	๐.๐๐	พึงพอใจ

๕.๔ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน			
๑) หน่วยงานมีการชี้แจงหรือให้ข้อมูลหลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติงานเกี่ยวกับการบริการให้ผู้รับบริการทราบ	๕.๐๐	๐.๐๐	พึงพอใจ
๕.๕ การอำนวยความสะดวก และการตอบสนองความต้องการของประชาชน			
๑) หน่วยงานดำเนินการตามข้อเสนอแนะและข้อร้องเรียนจากประชาชน รวมทั้งแจ้งผลให้ทราบด้วย	๕.๐๐	๐.๐๐	พึงพอใจ
๒) หน่วยงานมีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการสื่อสาร และอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน	๕.๐๐	๐.๐๐	พึงพอใจ

จากตารางที่ ๓.๑ พบว่า ความไม่พึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการศูนย์ข้อมูลข่าวสารและองค์ความรู้ของกรมพลศึกษาประจำเดือนเมษายน ๒๕๕๖ มีผลความไม่พึงพอใจ ดังนี้

ด้านที่ ๑ กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ ได้แก่ ให้บริการตามลำดับก่อนหลัง การติดประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ และการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด

ด้านที่ ๒ เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ ได้แก่ เจ้าหน้าที่ความสุภาพ มีมนุษยสัมพันธ์ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบปัญหาข้อซักถามของประชาชนชัดเจน การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ

ด้านที่ ๓ สิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ ได้แก่ ป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ จุด/ช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น แบบสอบถาม เป็นต้น ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านที่ ๔ คุณภาพการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ ได้แก่ การติดต่อประสานงานระหว่างผู้รับบริการกับเจ้าหน้าที่ การให้บริการที่ตรงตามความต้องการ

ด้านที่ ๕. ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ ได้แก่ เจ้าหน้าที่มีการปฏิบัติภารกิจอย่างซื่อสัตย์ สุจริต หน่วยงานมีการรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะจากบุคคลทั่วไปและหน่วยงานภายนอก ประชาชนได้รับคำชี้แจงหรือการแก้ไขปัญหา กรณีมีการร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานที่ไม่ถูกต้องเหมาะสมกับเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่เป็นอย่างดี เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่เป็นอย่างดี เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถ ความชำนาญเหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ หน่วยงานมีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารให้ประชาชนทราบ หน่วยงานมีการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรม

**สรุปความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการประจำเดือนเมษายน ๒๕๕๖ คือ
ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์ข้อมูลข่าวสารและองค์ความรู้**

ส่วนที่ ๔ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ

เกณฑ์การประเมินความคิดเห็น	๓.๕๐-๔.๔๙	พึงพอใจมากที่สุด
	๒.๕๐-๓.๔๙	พึงพอใจมาก
	๑.๕๐-๒.๔๙	พึงพอใจน้อย
	๑.๐๐-๑.๔๙	พึงพอใจน้อยที่สุด

ตารางที่ ๔.๑ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการของศูนย์ข้อมูลข่าวสารและองค์ความรู้ของกรมพลศึกษาประจำเดือนเมษายน ๒๕๕๖

ช่องทางการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
☐ ๑. เว็บไซต์ www.dpe.go.th	๓.๗๕	๐.๔๕	พึงพอใจมากที่สุด
☐ ๒. บอร์ดประชาสัมพันธ์	๓.๙๒	๐.๒๙	พึงพอใจมากที่สุด
☐ ๓. วารสารกรมพลศึกษา	๓.๕๘	๐.๕๑	พึงพอใจมากที่สุด
☐ ๔. กล่องรับฟังความคิดเห็น	๓.๖๕	๐.๔๙	พึงพอใจมากที่สุด
☐ ๕. เสียงตามสาย	๓.๖๗	๐.๔๙	พึงพอใจมากที่สุด
☐ ๖. Call Center	๓.๕๐	๐.๕๒	พึงพอใจมากที่สุด
☐ ๗. อื่นๆ	-	-	-

จากตารางที่ ๔.๑ พบว่าความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการของศูนย์ข้อมูลข่าวสารและองค์ความรู้ของกรมพลศึกษาประจำเดือนเมษายน ๒๕๕๖ มีดังนี้

๑. เว็บไซต์ www.dpe.go.th ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด
๒. บอร์ดประชาสัมพันธ์ ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด
๓. วารสารกรมพลศึกษา ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด
๔. กล่องรับฟังความคิดเห็น ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด
๕. เสียงตามสาย ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด
๖. Call Center ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด
๗. อื่นๆ ไม่มีผู้ตอบแบบสอบถาม

สถานที่ติดต่อศูนย์ข้อมูลข่าวสารของกรมพลศึกษา

ศูนย์ข้อมูลข่าวสารของกรมพลศึกษา

จัดตั้งเพื่อเป็นสถานที่ให้บริการข้อมูลข่าวสาร ณ บริเวณชั้น ๑ ประตู ๕ - ๗ สนามศุภชลาศัย

ภายในบริเวณสนามกีฬาแห่งชาติ เขตปทุมวัน กรุงเทพฯ ๑๐๓๓๐

เวลาทำการ ๐๘.๓๐ – ๑๖.๓๐ น.

โทร. ๐ ๒๒๑๔ ๐๑๒๐ ต่อ ๑๓๐๐ – ๑๓๐๒

เว็บไซต์ www.dpe.go.th



ผู้รับผิดชอบหลัก : ศูนย์ข้อมูลข่าวสารของกรมพลศึกษา กองกลาง กลุ่มประชาสัมพันธ์

ชื่อผู้รับผิดชอบ

หมายเลขโทรศัพท์

๑. นายประพนธ์ ไพรอังกูร	ตำแหน่ง	ผู้อำนวยการกองกลาง	๐ ๒๒๑๔ ๐๑๒๐ ต่อ ๒๐๐๐
๒. ผู้อำนวยการกลุ่มประชาสัมพันธ์		กองกลาง กลุ่มประชาสัมพันธ์	๐ ๒๒๑๔ ๐๑๒๐ ต่อ ๒๓๐๐
๓. นางสาวจิณณพัฑ อาชาศรีย	ตำแหน่ง	นายช่างศิลป์ปฏิบัติงาน	๐ ๒๒๑๔ ๐๑๒๐ ต่อ ๑๓๐๒

ภาคผนวก

- ระเบียบกรมพลศึกษาว่าด้วยข้อมูลข่าวสาร
- พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐
- พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. ๒๕๖๒