

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์ข้อมูลข่าวสาร อบจ.สตูล

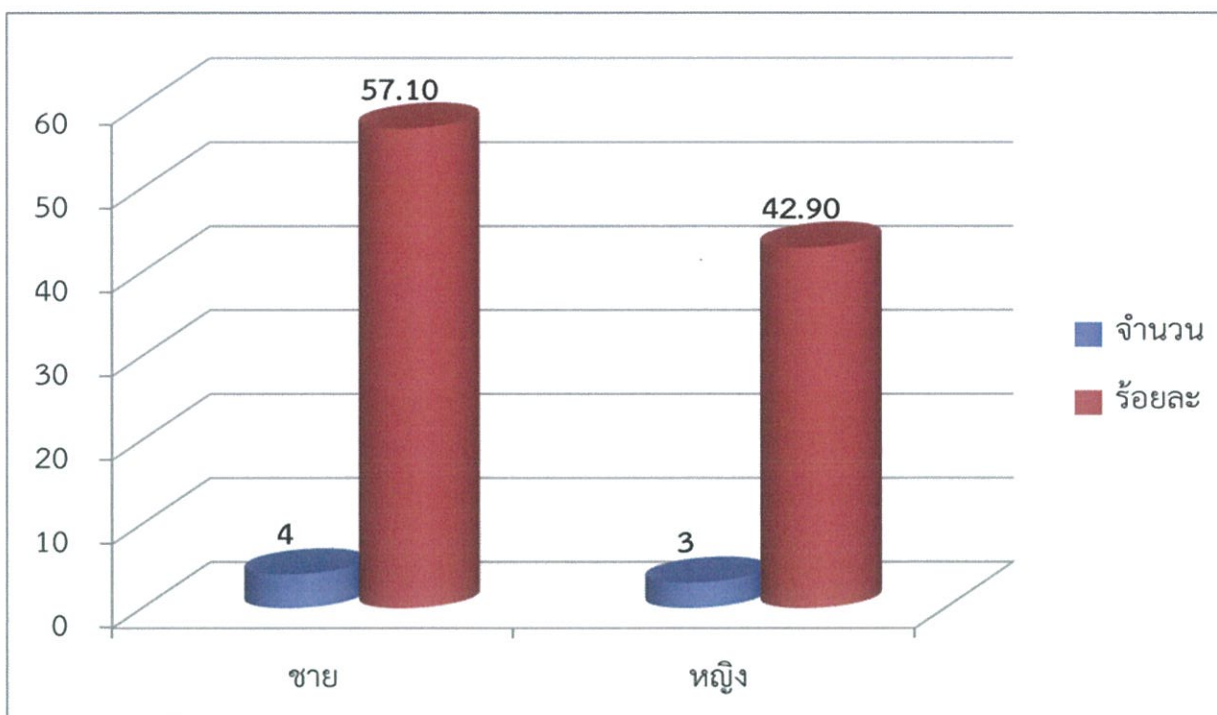
ประจำปี พ.ศ.2561

1. การวิเคราะห์หาค่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์ข้อมูลข่าวสาร อบจ.สตูล ประจำปี 2561
2. เกณฑ์การแปลผลระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์ข้อมูลข่าวสาร อบจ.สตูล มี 5 ระดับ คือ
ค่าร้อยละ 84.20 – 100.00 คือ ระดับความพึงพอใจ มากที่สุด
ค่าร้อยละ 68.20 – 84.19 คือ ระดับความพึงพอใจ มาก
ค่าร้อยละ 52.20 – 68.19 คือ ระดับความพึงพอใจ ปานกลาง
ค่าร้อยละ 36.20 – 52.19 คือ ระดับความพึงพอใจ น้อย
ค่าร้อยละ 20.00 – 36.19 คือ ระดับความพึงพอใจ น้อยที่สุด

ตารางที่ 1 แสดงค่าร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม เพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	4	57.10
หญิง	3	42.90
รวม	7	100

แผนภูมิที่ 1 แสดงค่าร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม เพศ

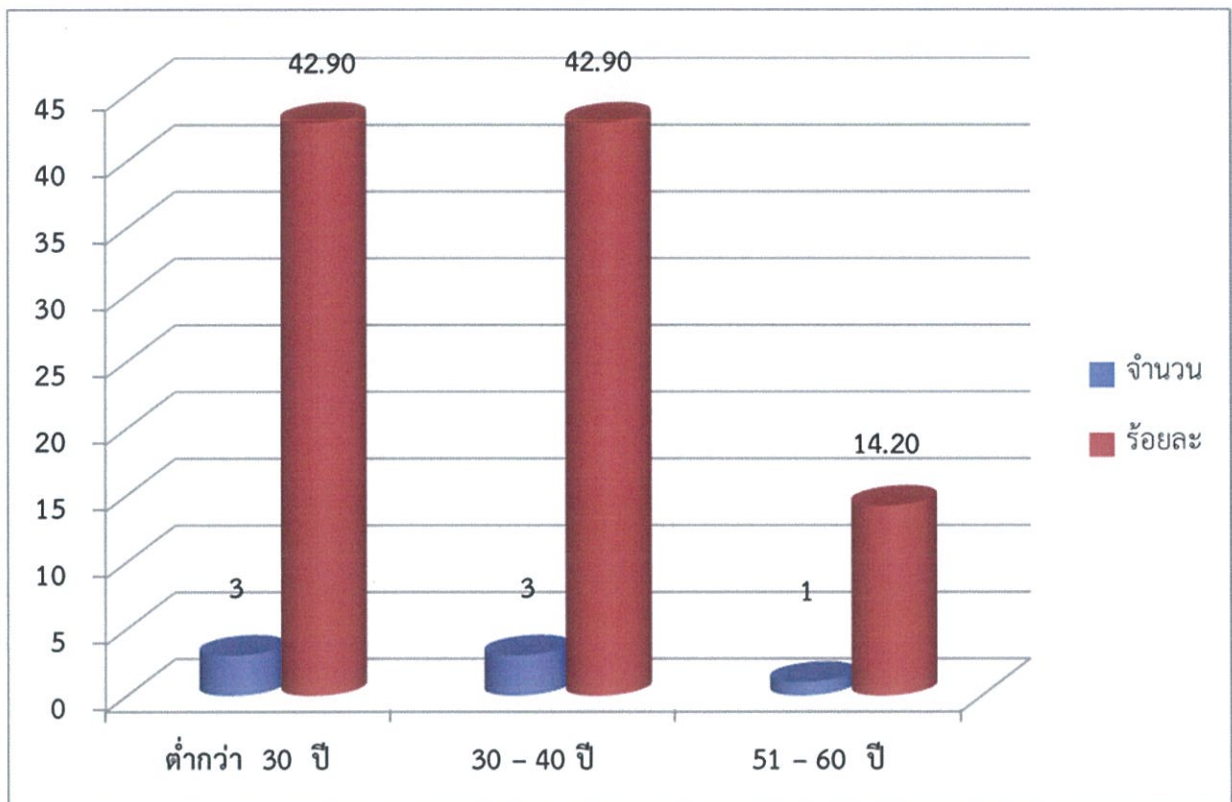


จากตารางและแผนภูมิที่ 1 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 57.10 และเป็นเพศหญิง จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 42.90

ตารางที่ 2 แสดงค่าร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม *อายุ*

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 30 ปี	3	42.90
30 – 40 ปี	3	42.90
51 – 60 ปี	1	14.20
รวม	7	100

แผนภูมิที่ 2 แสดงค่าร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม *อายุ*

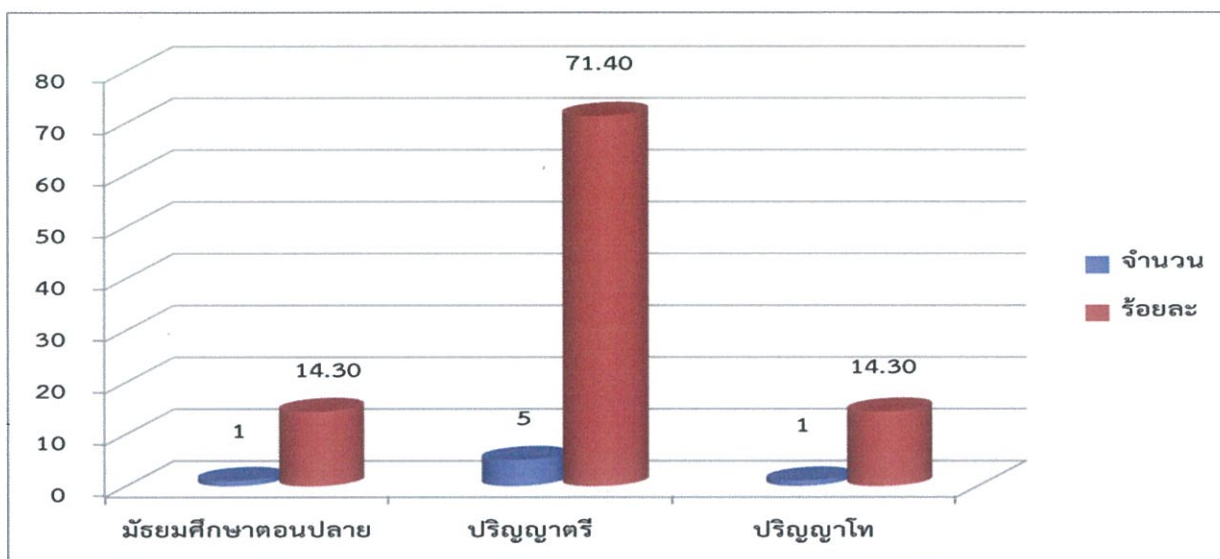


จากตารางและแผนภูมิที่ 2 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี และมีอายุระหว่าง 31 - 40 ปี จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 42.90 และน้อยที่สุดมีอายุระหว่าง 51 – 60 ปี จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 14.20

ตารางที่ 3 แสดงค่าร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม *การศึกษา*

การศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
มัธยมศึกษาตอนปลาย	1	14.30
ปริญญาตรี	5	71.40
ปริญญาโท	1	14.30
รวม	7	100

แผนภูมิที่ 3 แสดงค่าร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม **การศึกษา**

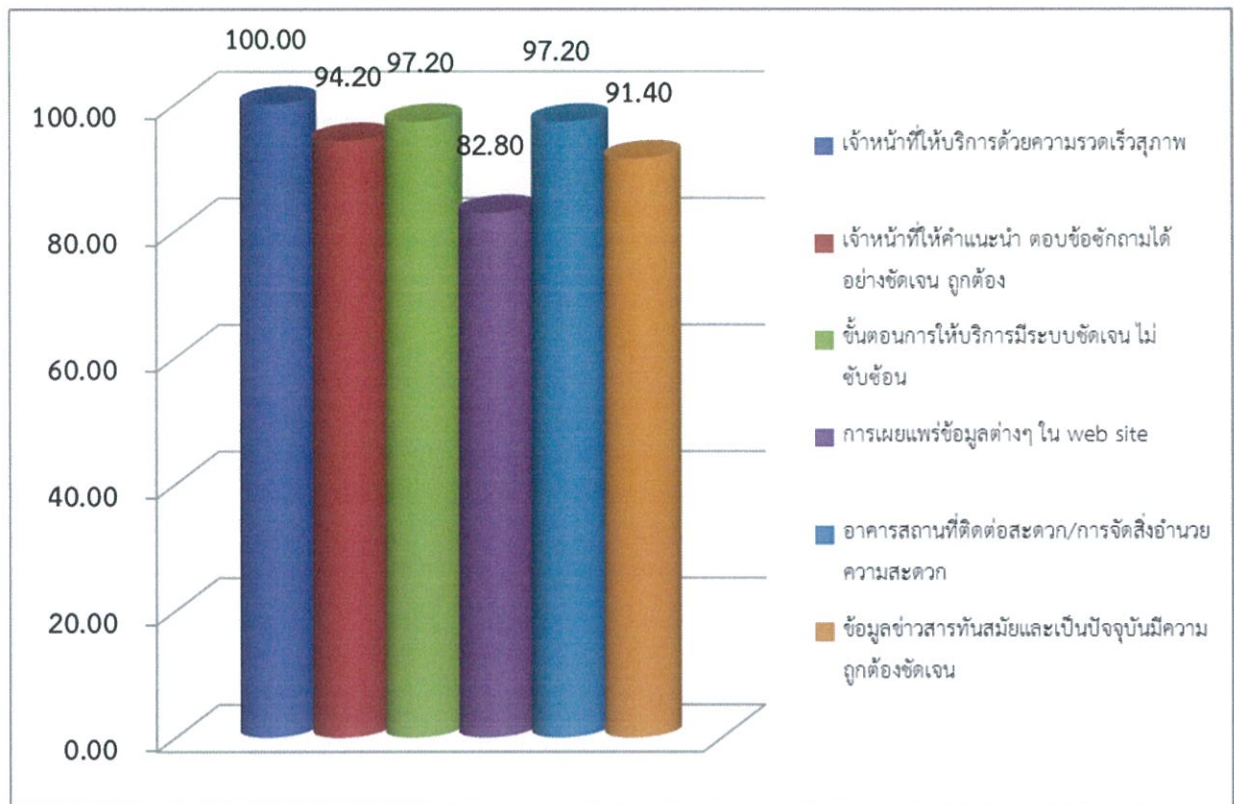


จากตารางและแผนภูมิที่ 3 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 71.40 รองลงมา มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลายและระดับปริญญาโท จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 14.30

ตารางที่ 4 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์ข้อมูลข่าวสาร อบจ.สตูล ประจำปี 2561

ประเด็นคำถาม	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจ					ร้อยละ	แปลผล	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1.เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็วสุภาพ	7 (100.00)	(0)	(0)	(0)	(0)	100.00	มากที่สุด	1
2. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง	5 (71.40)	2 (28.60)	(0)	(0)	(0)	94.20	มากที่สุด	3
3.ขั้นตอนการให้บริการมีระบบชัดเจน ไม่ซับซ้อน	6 (85.70)	1 (14.30)	(0)	(0)	(0)	97.20	มากที่สุด	2
4.การเผยแพร่ข้อมูลต่างๆ ใน web site	2 (28.60)	4 (57.10)	1 (14.30)	(0)	(0)	82.80	มาก	5
5.อาคารสถานที่ติดต่อสะดวก/การจัดสิ่งอำนวยความสะดวก	6 (85.70)	1 (14.30)	(0)	(0)	(0)	97.20	มากที่สุด	2
6.ข้อมูลข่าวสารทันสมัยและเป็นปัจจุบันมีความถูกต้องชัดเจน	5 (71.40)	1 (14.30)	1 (14.30)	(0)	(0)	91.40	มากที่สุด	4
รวม(n=7) คิดเป็นค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) = 4.69						93.80	มากที่สุด	

แผนภูมิที่ 4 แสดงค่าร้อยละของความพึงพอใจต่อผู้เข้าใช้บริการศูนย์ข้อมูลข่าวสาร อบจ.สตูล



จากตารางและแผนภูมิที่ 4 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้เข้าใช้บริการศูนย์ข้อมูลข่าวสาร อบจ.สตูล ประจำปี 2561 จากการสำรวจความพึงพอใจผู้เข้าใช้บริการศูนย์ข้อมูลข่าวสาร อบจ.สตูล ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจโดยภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 93.80 ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) = 4.69 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจเป็นอันดับแรกต่อเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็วสุภาพ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 100.00 รองลงมามีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการมีระบบชัดเจน และอาคารสถานที่ติดต่อสะดวก/การจัดสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.20 และน้อยที่สุดมีความพึงพอใจต่อการเผยแพร่ข้อมูลต่างๆ ใน web site อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 82.80

ข้อเสนอแนะ

- ไม่มี

อภิปรายผล

จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้เข้าใช้บริการศูนย์ข้อมูลข่าวสาร อบจ.สตูล ประจำปี 2561 มีประเด็นอภิปรายผลดังนี้

1. กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุต่ำกว่า 30 ปี และ ช่วงอายุระหว่าง 30 – 40 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรี

2. ประเด็นการวัดความพึงพอใจในภาพรวมต่อผู้ที่ใช้บริการศูนย์ข้อมูลข่าวสาร อบจ.สตูล ประจำปี 2561 ในครั้งนี้ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็วสุภาพเป็นอันดับแรก รองลงมาคือความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการมีระบบชัดเจน ไม่ซับซ้อน อาคารสถานที่ติดต่อสะดวก/การจัดสิ่งอำนวยความสะดวก เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง ข้อมูลข่าวสารทันสมัยและเป็นปัจจุบันมีความถูกต้องชัดเจน การเผยแพร่ข้อมูลต่างๆ ใน web site ตามลำดับ และผู้ตอบแบบสอบถามไม่มีข้อเสนอแนะ

ผู้ประเมิน นางสาวชาติ ตันวรังค์กุล
ตำแหน่ง ผู้ช่วยนักวิเคราะห์นโยบายและแผน
ฝ่ายติดตามและประเมินผล