**สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของผู้เข้าใช้บริการศูนย์ข้อมูลข่าวสาร อบจ.สตูล**

**ประจำปี พ.ศ.2562**

**********

1. การวิเคราะห์หาค่า ความพึงพอใจของผู้เข้าใช้บริการศูนย์ข้อมูลข่าวสาร อบจ.สตูล ประจำปี 2562
2. เกณฑ์การแปลผลระดับความพึงพอใจของผู้เข้าใช้บริการศูนย์ข้อมูลข่าวสาร อบจ.สตูล มี 5 ระดับ คือ

ค่าเฉลี่ย 4.21 – 5.00 คือ ระดับความพึงพอใจ มากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.41 - 4.20 คือ ระดับความพึงพอใจ มาก

ค่าเฉลี่ย 2.61 – 3.40 คือ ระดับความพึงพอใจ ปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.81 – 2.60 คือ ระดับความพึงพอใจ น้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.80 คือ ระดับความพึงพอใจ น้อยที่สุด

**ตารางที่ 1** แสดงค่าร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม ***เพศ***

| เพศ | จำนวน | ร้อยละ |
|---|---|---|
| ชาย | 3 | 37.5 |
| หญิง | 5 | 62.5 |
| **รวม** | 8 | 100 |

**จากตารางที่ 1** พบว่าเพศของผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชาย จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 37.5 เป็นเพศหญิง จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 62.5

**ตารางที่ 2** แสดงค่าร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม ***อายุ***

| อายุ | จำนวน | ร้อยละ |
|---|---|---|
| 20 - 30 ปี | 1 | 12.5 |
| 31 - 40 ปี | - | - |
| 41 - 50 ปี | 6 | 75.0 |
| 51 ปีขึ้นไป | 1 | 12.5 |
| **รวม** | **8** | **100** |

**จากตารางที่ 2** พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 41 - 50 ปี จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 75 อายุระหว่าง 20 – 30 ปี จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 12.5 และอายุ 51 ปีขึ้นไป จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 12.5

/ ตารางที่3....

**ตารางที่ 3** แสดงค่าร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม ***การศึกษา***

| การศึกษา | จำนวน | ร้อยละ |
|---|---|---|
| มัธยมศึกษาตอนต้น | - | - |
| มัธยมศึกษาตอนปลาย | - | - |
| อนุปริญญา | 1 | 12.5 |
| ปริญญาตรี | 7 | 87.5 |
| อื่นๆ ..... | - | - |
| **รวม** | 8 | 100 |

**จากตารางที่ 3** พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 87.5 และระดับอนุปริญญา จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 12.5

**ตารางที่ 4** แสดงระดับความความพึงพอใจของผู้เข้าใช้บริการศูนย์ข้อมูลข่าวสาร อบจ.สตูล ประจำปี 2562

| ประเด็นคำถาม | จำนวนและร้อยละความพึงพอใจ | | | | | $\bar{x}$ | *S.D.* | แปลผล | อันดับ |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด | | | | |
| 1.เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็วสุภาพ | 7 (87.5) | 1 (12.5) | - | - | - | 4.88 | .354 | มากที่สุด | 2 |
| 2.เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจนถูกต้อง | 7 (87.5) | - | 1 (12.5) | - | - | 4.75 | .707 | มากที่สุด | 3 |
| 3.ขั้นตอนการให้บริการมีระบบชัดเจน ไม่ซับซ้อน | 7 (87.5) | 1 (12.5) | - | - | - | 4.88 | .354 | มากที่สุด | 2 |
| 4.การเผยแพร่ข้อมูลต่างๆ ใน web site | 8 (100) | - | - | - | - | 5 | .000 | มากที่สุด | 1 |
| 5. อาคารสถานที่ติดต่อสะดวก/การจัดสิ่งอำนวยความสะดวก | 8 (100) | - | - | - | - | 5 | .000 | มากที่สุด | 1 |
| 6.ข้อมูลข่าวสารทันสมัยและเป็นปัจจุบันมีความถูกต้องชัดเจน | 7 (87.5) | - | 1 (12.5) | - | - | 4.75 | .707 | มากที่สุด | 3 |
| **รวม (คิดเป็นร้อยละ 97.6)** | | | | | | 4.88 | .354 | มากที่สุด | |

/ จากตารางที่4...

<u>จากตารางที่ 4</u> แสดงระดับความพึงพอใจของผู้เข้าใช้บริการศูนย์ข้อมูลข่าวสาร อบจ.สตูล ประจำปี 2562 จากการสำรวจความพึงพอใจผู้เข้าใช้บริการศูนย์ข้อมูลข่าวสาร อบจ.สตูล ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจโดยภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) = 4.88 , SD = .354 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามีความพึงพอใจต่อ การเผยแพร่ข้อมูลต่างๆ ใน web site และอาคารสถานที่ติดต่อสะดวก/การจัดสิ่งอำนวยความสะดวก รองลงมา ($\bar{x}$) = 4.88 , SD = .354 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็วสุภาพ และขั้นตอนการให้บริการมีระบบชัดเจน ไม่ซับซ้อน อันดับสุดท้าย ($\bar{x}$) = 4.75 , SD = .707 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และข้อมูลข่าวสารทันสมัยและเป็นปัจจุบันมีความถูกต้องชัดเจน

**อภิปรายผล**

จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้เข้าใช้บริการศูนย์ข้อมูลข่าวสาร อบจ.สตูล ประจำปี 2562 มีประเด็นอภิปรายผลดังนี้

1. กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ 41 - 50 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรี และอนุปริญญา

2. ประเด็นวัดความพึงพอใจของผู้เข้าใช้บริการศูนย์ข้อมูลข่าวสาร อบจ.สตูล พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการบริการศูนย์ข้อมูลฯ ภาพรวมอยู่ในระดับ มากที่สุด การเผยแพร่ข้อมูลต่างๆ ใน web site และอาคารสถานที่ติดต่อสะดวก/การจัดสิ่งอำนวยความสะดวก เป็นอันดับแรก รองลงมา เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็วสุภาพ และขั้นตอนการให้บริการมีระบบชัดเจน ไม่ซับซ้อน อันดับสุดท้าย คือ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และข้อมูลข่าวสารทันสมัยและเป็นปัจจุบันมีความถูกต้องชัดเจน

**********

**ผู้ประเมิน** .....

**(นางสาวณัฐณิชาช์ อนุพงศ์)**

**ตำแหน่ง ผู้ช่วยนักวิเคราะห์นโยบายและแผน**