

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของผู้เข้าใช้บริการศูนย์ข้อมูลข่าวสาร อบจ.สตูล

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2563

1. การวิเคราะห์หาค่า ความพึงพอใจของผู้เข้าใช้บริการศูนย์ข้อมูลข่าวสาร อบจ.สตูล ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563
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	4	33.3
หญิง	8	66.7
รวม	12	100

จากตารางที่ 1 พบว่าเพศของผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิง จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 66.7 เป็นเพศชาย จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 33.3

ตารางที่ 2 แสดงค่าร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม อายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
31 – 40 ปี	6	50.0
41 – 50 ปี	4	33.3
20 – 30 ปี	1	8.3
51 ปีขึ้นไป	1	8.3
รวม	12	100

จากตารางที่ 2 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 31 - 40 ปี จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 50.0 อายุระหว่าง 41 – 50 ปี จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 33.3 อายุ 20 - 30 คิดเป็นร้อยละ 8.3 และอายุ 51 ปีขึ้นไป จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 8.3

/ ตารางที่3....

ตารางที่ 3 แสดงค่าร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม การศึกษา

การศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
มัธยมศึกษาตอนต้น	-	-
มัธยมศึกษาตอนปลาย	-	-
อนุปริญญา	1	8.3
ปริญญาตรี	8	66.7 ✓
อื่นๆ ปริญญาเอก	3	25.0
รวม	12	100

จากตารางที่ 3 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 66.7 ระดับอื่นๆ (ปริญญาเอก) จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 25.0 และระดับอนุปริญญา จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 8.3

ตารางที่ 4 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์ข้อมูลข่าวสาร อบจ.สตูล ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

ประเด็นคำถาม	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจ					mean	SD	ระดับความพึงพอใจ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1.เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็วสุภาพ	8 (66.7)	4 (33.3)	-	-	-	4.67	.492	มากที่สุด
2.เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจนถูกต้อง	8 (66.7)	4 (33.3)	-	-	-	4.67	.492	มากที่สุด
3.ขั้นตอนการให้บริการมีระบบชัดเจน ไม่ซับซ้อน	6 (50.0)	5 (41.7)	1 (8.3)	-	-	4.42	.669	มากที่สุด
4.การเผยแพร่ข้อมูลต่างๆ ใน web site	7 (58.3)	4 (33.3)	1 (8.3)	-	-	4.50	.674	มากที่สุด
5. อาคารสถานที่ติดต่อสะดวก/การจัดสิ่งอำนวยความสะดวก	7 (58.3)	5 (41.7)	-	-	-	4.58	.515	มากที่สุด
6.ข้อมูลข่าวสารทันสมัยและเป็นปัจจุบันมีความถูกต้องชัดเจน	7 (58.3)	5 (41.7)	-	-	-	4.58	.515	มากที่สุด
รวม						4.62	.433	มากที่สุด

/ จากตารางที่4...

จากตารางที่ 4 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการเข้าใช้บริการศูนย์ข้อมูลข่าวสาร อบจ.สตูล ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 จากการสำรวจความพึงพอใจผู้เข้าใช้บริการศูนย์ข้อมูลข่าวสาร อบจ.สตูล ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจโดยภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด (MEAN = 4.62 , SD = .433) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ ต่อการเข้าใช้บริการศูนย์ข้อมูลข่าวสาร อบจ.สตูล ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 อยู่ในระดับมากที่สุด ทั้ง 6 ข้อ ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง (MEAN = 4.67 , SD = .492) , เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็วสุภาพ (MEAN = 4.67 , SD = .492) , อาคารสถานที่ติดต่อสะดวก/การจัดสิ่งอำนวยความสะดวก (MEAN = 4.58 , SD = .515) , ข้อมูลข่าวสารทันสมัยและเป็นปัจจุบันมีความถูกต้องชัดเจน (MEAN = 4.58 , SD = .515) , การเผยแพร่ข้อมูลต่างๆ ใน web site (MEAN = 4.50 , SD = .674) และ ขั้นตอนการให้บริการมีระบบชัดเจน ไม่ซับซ้อน (MEAN = 4.42 , SD = .669)

อภิปรายผล

จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้เข้าใช้บริการศูนย์ข้อมูลข่าวสาร อบจ.สตูล ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 มีประเด็นอภิปรายผลดังนี้

1. กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ 31 - 40 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรี , อื่นๆ ปริญญาเอก และอนุปริญญา

2. ประเด็นวัดความพึงพอใจของผู้เข้าใช้บริการศูนย์ข้อมูลข่าวสาร อบจ.สตูล พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการบริการศูนย์ข้อมูลฯ ภาพรวมอยู่ในระดับ มากที่สุด เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง เป็นอันดับแรก รองลงมา เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็วสุภาพ , อาคารสถานที่ติดต่อสะดวก/การจัดสิ่งอำนวยความสะดวก , ข้อมูลข่าวสารทันสมัยและเป็นปัจจุบัน มีความถูกต้องชัดเจน , การเผยแพร่ข้อมูลต่างๆ ใน web site และอันดับสุดท้าย ขั้นตอนการให้บริการมีระบบชัดเจน ไม่ซับซ้อน

ผู้ประเมิน 

(นางสาวณัฐนิชา อนุพงศ์)

ตำแหน่ง ผู้ช่วยนักวิเคราะห์นโยบายและแผน