

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์ข้อมูลข่าวสาร อบจ.สตูล
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2564

1. การวิเคราะห์หาค่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์ข้อมูลข่าวสาร อบจ.สตูล ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564
2. เกณฑ์การแปลผลระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์ข้อมูลข่าวสาร 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	10	71.43
หญิง	4	28.57
รวม	14	100

จากตารางที่ 1 พบว่าเพศของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 71.43 รองลงมาเป็นเพศหญิง จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 28.57 ตามลำดับ

ตารางที่ 2 แสดงค่าร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม อายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
25 – 34 ปี	1	7.10
35 – 44 ปี	2	14.30
45 -54 ปี	5	35.70
55 – 64 ปี	4	28.60
65 ปี ขึ้นไป	2	14.30
รวม	14	100

จากตารางที่ 2 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อายุระหว่าง 45 - 54 ปี จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 35.70 รองลงมาคือ มีอายุระหว่าง 55 – 64 ปี จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 28.60 มีอายุระหว่าง 35 – 44 ปี จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 14.30 มีอายุ 65 ปี ขึ้นไป จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 14.30 มีอายุ 25 – 34 ปี จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 7.10 ตามลำดับ

ตารางที่ 3 แสดงค่าร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม การศึกษา

การศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
มัธยมศึกษาตอนต้น	2	14.30
มัธยมศึกษาตอนปลาย	4	28.60
อนุปริญญา	1	7.10
ปริญญาตรี	4	28.60
อื่นๆ ปริญญาเอก	3	21.40
รวม	14	100

จากตารางที่ 3 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 28.60 ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 28.60 รองลงมาคือ ระดับอื่นๆ (ปริญญาเอก) จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 21.40 ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 14.30 ระดับอนุปริญญา จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 7.10 ตามลำดับ

ตารางที่ 4 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้เข้าใช้บริการศูนย์ข้อมูลข่าวสาร อบจ.สตูล ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

ประเด็นคำถาม	จำนวนและร้อยละความพึงพอใจ					(x̄) ค่าเฉลี่ย	ระดับความ พึงพอใจ	อันดับที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1.เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็วสุภาพ	13 (92.9)	1 (7.1)	-	-	-	4.93	มากที่สุด	1
2.เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง	12 (85.7)	2 (14.3)	-	-	-	4.86	มากที่สุด	2
3.ขั้นตอนการให้บริการมีระบบชัดเจน ไม่ซับซ้อน	10 (71.4)	4 (28.6)	-	-	-	4.71	มากที่สุด	4
4.การเผยแพร่ข้อมูลต่างๆ ใน web site	11 (78.6)	3 (21.4)	-	-	-	4.79	มากที่สุด	3
5. อาคารสถานที่ติดต่อสะดวก/การจัดสิ่งอำนวยความสะดวก	9 (64.3)	5 (35.7)	-	-	-	4.64	มากที่สุด	5
6.ข้อมูลข่าวสารทันสมัยและเป็นปัจจุบันมีความถูกต้องชัดเจน	13 (92.9)	1 (7.1)	-	-	-	4.93	มากที่สุด	1
รวมคิดเป็นร้อยละ 96.00						4.80	มากที่สุด	

/ จากตารางที่4...

จากตารางที่ 4 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการเข้าใช้บริการศูนย์ข้อมูลข่าวสาร อบจ.สตูล ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) = 4.80 คิดเป็นร้อยละ 96.00 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ เป็นอันดับแรก คือด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็วสุภาพ และข้อมูลข่าวสารทันสมัยและเป็นปัจจุบันมีความถูกต้องชัดเจน อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) = 4.93 รองลงมาคือด้านเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) = 4.86 และอันดับสุดท้าย ด้านอาคารสถานที่ติดต่อสะดวก/การจัดสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) = 4.46

อภิปรายผล

จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้เข้าใช้บริการศูนย์ข้อมูลข่าวสาร อบจ.สตูล ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 มีประเด็นอภิปรายผลดังนี้

1. กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุ 45 - 54 ปี ระดับปริญญาตรี และระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย

2. ประเด็นวัดความพึงพอใจของผู้เข้าใช้บริการศูนย์ข้อมูลข่าวสาร อบจ.สตูล พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการศูนย์ข้อมูลข่าวสาร อบจ.สตูล ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คือด้าน เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็วสุภาพ และด้าน ข้อมูลข่าวสารทันสมัยและเป็นปัจจุบันมีความถูกต้องชัดเจน เป็นอันดับแรก รองลงมา คือด้าน เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจนถูกต้อง ด้านการเผยแพร่ข้อมูลต่างๆ ใน web site ด้านขั้นตอนการให้บริการมีระบบชัดเจน ไม่ซับซ้อน และอันดับสุดท้าย คือด้าน อาคารสถานที่ติดต่อสะดวก/การจัดสิ่งอำนวยความสะดวก

ผู้ประเมิน 

(นางสาวณัฐนิชา อนุพงศ์)

ตำแหน่ง ผู้ช่วยนักวิเคราะห์นโยบายและแผน

ผู้ตรวจสอบ


(นางสาวอิฐติยากร ทองสุข)

หัวหน้าฝ่ายสถิติข้อมูลและสารสนเทศ