

**สรุปแบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการ
สำนักงานคลังจังหวัดปัตตานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖**

สำนักงานคลังจังหวัดปัตตานี ได้จัดทำแบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ ศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการสำนักงานคลังจังหวัดปัตตานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาประกอบการปรับปรุงการให้บริการของศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการสำนักงานคลังจังหวัดปัตตานี ต่อไป

๑. ศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการสำนักงานคลังจังหวัดปัตตานี

ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ มีผู้รับบริการศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการสำนักงานคลังจังหวัดปัตตานี จำนวนทั้งสิ้น ๑๘ ราย โดยมารับบริการด้วยตนเอง ณ ศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการสำนักงานคลังจังหวัดปัตตานี ศาลากลางจังหวัดปัตตานี ชั้น ๑ จำนวน ๑๘ ราย และจากการสำรวจครั้งนี้ มีผู้ตอบแบบสำรวจจำนวนทั้งสิ้น ๑๘ ชุด คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ ของผู้ที่มารับบริการด้วยตนเองทั้งหมดและจังหวัดได้สรุปผลจากผู้ตอบแบบสำรวจทั้งหมด เป็น ๓ ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ ๑ สรุปความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามประเด็นความพึงพอใจ

ส่วนที่ ๒ ส่วนประเมินผลความพึงพอใจด้วยเกณฑ์คะแนนเฉลี่ยรวม

ส่วนที่ ๓ ส่วนสรุปข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะอื่น ๆ ของประชาชน

ส่วนที่ ๑ สรุปความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามประเด็นความพึงพอใจ

ตารางที่ ๑ สรุปจำนวนและร้อยละความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามประเด็นความพึงพอใจ

ประเด็นความพึงพอใจ ด้านต่างๆ	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม	ระดับความพึงพอใจ									
		มากที่สุด (๕)	ร้อยละ	มาก (๔)	ร้อยละ	ปานกลาง (๓)	ร้อยละ	น้อย (๒)	ร้อยละ	น้อยที่สุด (๑)	ร้อยละ
๑) ความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ เช่น การเอาใจใส่ในการให้บริการ ความรู้ในการตอบชี้แจงและให้คำแนะนำ ความสุภาพ เป็นต้น	๑๘	๑๗	๙๔.๔๔	๑	๕.๕๖	-	-	-	-	-	-
๒) ความครบถ้วนของข้อมูลข่าวสารที่ต้องการ	๑๘	๑๕	๘๓.๓๓	๓	๑๖.๖๗	-	-	-	-	-	-
๓) สถานที่ตั้งของศูนย์ข้อมูลข่าวสาร	๑๘	๑๕	๘๓.๓๓	๓	๑๖.๖๗	-	-	-	-	-	-

ประเด็นความพึงพอใจ ด้านต่าง ๆ	จำนวนผู้ตอบ แบบสอบถาม	ระดับความพึงพอใจ									
		มากที่สุด (๕)	ร้อยละ	มาก (๔)	ร้อยละ	ปาน กลาง (๓)	ร้อยละ	น้อย (๒)	ร้อยละ	น้อย ที่สุด (๑)	ร้อยละ
๔) ระยะเวลาการให้บริการของศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการมีความเหมาะสม	๑๘	๑๔	๗๗.๗๘	๔	๒๒.๒๒	-	-	-	-	-	-
๕) ระบบการจัดหมวดหมู่และการสืบค้นข้อมูลข่าวสารมีความสะดวก	๑๘	๑๓	๗๒.๒๒	๕	๒๗.๗๘	-	-	-	-	-	-
๖) ความครบถ้วนของข้อมูลข่าวสารที่มีไว้ให้บริการ	๑๘	๑๗	๙๔.๔๔	๑	๕.๕๖	-	-	-	-	-	-
๗) ความพึงพอใจในภาพรวม	๑๘	๑๖	๘๘.๘๙	๒	๑๑.๑๑						

จากตารางที่ ๑ พบว่า ผลความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเด็นความพึงพอใจของผู้รับบริการศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการสำนักงานคลังจังหวัดปัตตานี ในครั้งนี้พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เป็นดังนี้

๑. ความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ฯ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๔๔
๒. ความครบถ้วนของข้อมูลข่าวสารที่ต้องการ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๔๔
๓. สถานที่ตั้งของศูนย์ข้อมูลข่าวสาร อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๔๔
๔. ระยะเวลาการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๗๗.๗๘
๕. ระบบการจัดหมวดหมู่และการสืบค้นข้อมูลข่าวสารมีความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๗๒.๒๒
๖. ความครบถ้วนของข้อมูลข่าวสารที่มีไว้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๔๔
๗. ความพึงพอใจในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๘๙

ส่วนที่ ๒ ส่วนประเมินผลความพึงพอใจด้วยเกณฑ์คะแนนเฉลี่ยรวม

จากตารางที่ ๑ นำมาประเมินความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในภาพรวมด้วยค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจ ดังตารางที่ ๒ โดยมีคิดคะแนนและเกณฑ์ระดับความพึงพอใจ เป็นดังนี้

ระดับความพึงพอใจ	น้อยที่สุด	มีค่าคะแนน ๑
ระดับความพึงพอใจ	น้อย	มีค่าคะแนน ๒
ระดับความพึงพอใจ	ปานกลาง	มีค่าคะแนน ๓
ระดับความพึงพอใจ	มาก	มีค่าคะแนน ๔
ระดับความพึงพอใจ	มากที่สุด	มีค่าคะแนน ๕

เมื่อนำคำตอบของผู้ตอบแบบสอบถามมาแจกแจงความถี่และหาค่าเฉลี่ย แล้วกำหนดระดับค่าเฉลี่ยแบ่งระดับความพึงพอใจเป็น ๓ ระดับ ดังนี้

$$\text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} = \frac{(\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด})}{\text{จำนวนชั้น}} = \frac{(๕ - ๑)}{๕} = ๐.๘$$

จากเกณฑ์ดังกล่าว สามารถแปลความหมายของความพึงพอใจได้ดังนี้

คะแนนค่าเฉลี่ย ๑.๐๐ – ๑.๘๐ หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

คะแนนค่าเฉลี่ย ๑.๘๑ – ๒.๖๐ หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อย

คะแนนค่าเฉลี่ย ๒.๖๑ – ๓.๔๐ หมายถึง ระดับความพึงพอใจปานกลาง

คะแนนค่าเฉลี่ย ๓.๔๑ – ๔.๒๐ หมายถึง ระดับความพึงพอใจมาก

คะแนนค่าเฉลี่ย ๔.๒๑ – ๕.๐๐ หมายถึง ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

ตารางที่ ๒ ผลการประเมินแบบสำรวจระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการ สำนักงานคลังจังหวัดปัตตานี

ลำดับ	หัวข้อคำถาม	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม	คะแนนเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ระดับความพึงพอใจ
๑	ความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๑๘	๔.๙๔	มากที่สุด
๒	ความครบถ้วนของข้อมูลข่าวสารที่ต้องการ	๑๘	๔.๘๓	มากที่สุด
๓	สถานที่ตั้งของศูนย์ข้อมูลข่าวสาร	๑๘	๔.๘๓	มากที่สุด
๔	ระยะเวลาการให้บริการของศูนย์ข้อมูลข่าวสาร	๑๘	๔.๗๘	มากที่สุด
๕	ระบบการจัดหมวดหมู่และการสืบค้นข้อมูลข่าวสารมีความสะดวก	๑๘	๔.๗๒	มากที่สุด
๖	ความครบถ้วนของข้อมูลข่าวสารที่มีไว้ให้บริการ	๑๘	๔.๙๔	มากที่สุด
๗	ความพึงพอใจในภาพรวม	๑๘	๔.๘๙	มากที่สุด
	คะแนนเฉลี่ยรวมความพึงพอใจทั้งหมด		๔.๘๕	มากที่สุด

$\bar{X}$ = ค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ N = จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด

สรุปผล.../

สรุปผล

จากตารางที่ ๒ พบว่าค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้มารับบริการศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการ สำนักงานคลังจังหวัดปัตตานี ครั้งนี้เป็น ๔.๙๔๖ อยู่ในเกณฑ์ของระดับความพึงพอใจ ระดับมากที่สุด

ส่วนที่ ๓ ส่วนสรุปข้อคิดเห็น / ข้อเสนอแนะอื่น ๆ ของผู้รับบริการ

- ไม่มีผู้รับบริการแสดงความคิดเห็นในส่วนนี้