

## สรุปผลการวิเคราะห์

การประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของศูนย์ข้อมูลข่าวสารกรมการพัฒนาชุมชน  
จากแบบสอบถามจำนวน ๑๐๐ ชุด

\*\*\*\*\*

- ข้อ ๑. ผู้ประเมินความพึงพอใจแยกเป็น อาชีพ โดยเรียงจากมากไปหาน้อย
- |                                 |       |    |    |               |    |
|---------------------------------|-------|----|----|---------------|----|
| (๑) ข้าราชการ                   | จำนวน | ๗๘ | คน | คิดเป็นร้อยละ | ๗๘ |
| (๒) งานอิสระ/กิจส่วนตัว         | จำนวน | ๑๓ | คน | คิดเป็นร้อยละ | ๑๓ |
| (๓) นักเรียน/นักศึกษา           | จำนวน | ๖  | คน | คิดเป็นร้อยละ | ๖  |
| (๔) อื่นๆ แม่บ้าน ผู้นำท้องถิ่น | จำนวน | ๓  | คน | คิดเป็นร้อยละ | ๓  |
- ข้อ ๒ ผู้ประเมินความพึงพอใจแยกเป็น ช่วงอายุ โดยเรียงจากมากไปหาน้อย
- |                           |       |    |    |               |    |
|---------------------------|-------|----|----|---------------|----|
| (๑) ช่วงอายุ ๔๑-๕๐ ปี     | จำนวน | ๓๘ | คน | คิดเป็นร้อยละ | ๓๘ |
| (๒) ช่วงอายุ ๓๑-๔๐ ปี     | จำนวน | ๒๕ | คน | คิดเป็นร้อยละ | ๒๕ |
| (๓) ช่วงอายุ ๕๐ ปี ขึ้นไป | จำนวน | ๒๕ | คน | คิดเป็นร้อยละ | ๒๕ |
| (๔) ช่วงอายุ ๒๐-๓๐ ปี     | จำนวน | ๕  | คน | คิดเป็นร้อยละ | ๕  |
| (๕) ต่ำกว่าอายุ ๒๐ ปี     | จำนวน | ๓  | คน | คิดเป็นร้อยละ | ๓  |
- ข้อ ๓ ผู้ประเมินความพึงพอใจแยกเป็น วุฒิการศึกษา โดยเรียงจากมากไปหาน้อย
- |                      |       |    |    |               |    |
|----------------------|-------|----|----|---------------|----|
| (๑) ระดับปริญญาตรี   | จำนวน | ๕๐ | คน | คิดเป็นร้อยละ | ๕๐ |
| (๒) ระดับปริญญาโท    | จำนวน | ๒๘ | คน | คิดเป็นร้อยละ | ๒๘ |
| (๓) ต่ำกว่าปริญญาตรี | จำนวน | ๒๒ | คน | คิดเป็นร้อยละ | ๒๒ |
- ข้อ ๔ ผู้ประเมินความพึงพอใจ รู้จัก หรือ ไม่รู้จัก ศูนย์ข้อมูลข่าวสารกรมการพัฒนาชุมชน
- |               |       |    |    |               |    |
|---------------|-------|----|----|---------------|----|
| (๑) รู้จัก    | จำนวน | ๕๔ | คน | คิดเป็นร้อยละ | ๕๔ |
| (๒) ไม่รู้จัก | จำนวน | ๖  | คน | คิดเป็นร้อยละ | ๖  |
- ข้อ ๕ ผู้ประเมินความพึงพอใจ สถานที่ตั้งศูนย์ข้อมูลข่าวสารกรมการพัฒนาชุมชน ณ ห้องสมุดกรมการพัฒนาชุมชน ว่า มีความเห็น เหมาะสม หรือไม่เหมาะสม
- |                |       |    |    |               |    |
|----------------|-------|----|----|---------------|----|
| (๑) เหมาะสม    | จำนวน | ๘๕ | คน | คิดเป็นร้อยละ | ๘๕ |
| (๒) ไม่เหมาะสม | จำนวน | ๑๐ | คน | คิดเป็นร้อยละ | ๑๐ |
| (๓) ไม่ตอบ     | จำนวน | ๕  | คน | คิดเป็นร้อยละ | ๕  |
- ข้อ ๖ ผู้ประเมินความพึงพอใจ เคยใช้ หรือ ไม่เคยใช้บริการศูนย์ข้อมูลข่าวสารกรมการพัฒนาชุมชน
- |               |       |    |    |               |    |
|---------------|-------|----|----|---------------|----|
| (๑) เคยใช้    | จำนวน | ๖๕ | คน | คิดเป็นร้อยละ | ๖๕ |
| (๒) ไม่เคยใช้ | จำนวน | ๓๑ | คน | คิดเป็นร้อยละ | ๓๑ |
- (จำนวนคนที่ไม่เคยใช้ไม่นำมาคิดค่าความพึงพอใจ)



ข้อ ๑๑ ผู้ที่แสดงความคิดเห็นต้องการรับบริการข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางต่าง ๆ ดังนี้ (จากจำนวน ๑๐๐ คน)

(๑) ขอคู่มือ/ค้นหาข้อมูลด้วยตนเอง	จำนวน	๖๐ คน
(๒) เอกสารแผ่นพับ	จำนวน	๒๕ คน
(๓) บอร์ดประชาสัมพันธ์	จำนวน	๒๑ คน
(๔) ไปรษณีย์	จำนวน	๑ คน
(๕) โทรศัพท์/โทรสาร	จำนวน	๑๔ คน
(๖) เว็บไซต์	จำนวน	๘๕ คน
(๗) อื่นๆ ( สำนักงานอัตโนมัติ ๕ คน ไม่ระบุ ๒ คน)	จำนวน	๗ คน

ข้อ ๑๒ ข้อคิดเห็นที่ผู้ประเมินให้คำแนะนำ

- (๑) ควรตั้งในสถานที่ที่เป็นสัดส่วนมากกว่าปัจจุบัน
- (๒) สถานที่ศูนย์ข้อมูลคับแคบ ไม่สะดวกในการค้นหา เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ควรมีมากกว่า ๒ เครื่อง
- (๓) ควรมีเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกในการค้นหา
- (๔) ข้อมูลการค้นหาให้ง่าย เช่น มีการค้นหาทางคอมพิวเตอร์ ส่วนข้อมูลที่เป็นความลับให้ใช้ระเบียบของราชการ
- (๕) ควรมีห้องหรือพื้นที่แยกต่างหากและมีเจ้าหน้าที่ และมีเจ้าหน้าที่คอยให้บริการมี web page เบอร์โทรและควรมีแผนงานของทุก สำนัก/กอง รู้ว่าแต่ละสำนัก/กอง ทำอะไร ผลเป็นอย่างไร อยากให้เป็นคลังข้อมูลทุก ๆ เรื่องของกรมฯ ที่มีศูนย์นี้รู้งานของกรมฯ ทั้งหมด (รวมเค้าเตอร์ประชาสัมพันธ์ ศูนย์ฯ ห้องสมุด ศูนย์ IT ของกรมฯ )
- (๖) ควรมีการบริหารจัดการงานศูนย์บริการข้อมูลข่าวสารให้มีคุณภาพ เพื่อการพัฒนาองค์กรภายใน และเพื่อเผยแพร่ประชาสัมพันธ์งานพัฒนาชุมชนให้เป็นที่รู้จักทั่วไป
- (๗) จัดทำระบบที่สามารถค้นหาข้อมูลจากเว็บไซต์ของกรมฯ เช่น หนังสือสั่งการทั้งหมดของกรมฯ ที่เป็นปัจจุบัน สามารถสืบค้นได้ทันที รวมทั้งย้อนหลังได้ มีความรวดเร็ว
- (๘) ควรพัฒนาดัชนีข้อมูลให้เป็นสากล

สรุปข้อเสนอแนะที่ผู้ประเมินได้ให้ข้อคิดเห็นในส่วนที่เกี่ยวข้องกับศูนย์ข้อมูลข่าวสารกรมการพัฒนาชุมชน ที่ตั้งขึ้นตามพ.ร.บ.ข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ ที่ต้องจัดให้มีข้อมูลตามมาตรา ๕ ในศูนย์ข้อมูลข่าวสาร ให้ประชาชนหรือผู้สนใจสามารถค้นหาข้อมูลได้ตนเอง ก็มีดังนี้

- เรื่องสถานที่คับแคบ ไม่เป็นสัดส่วน
- ควรมีเจ้าหน้าที่ให้ความสะดวก (ซึ่งได้มีคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำรับผิดชอบในแต่ละวัน)
- การปรับปรุงพัฒนาดัชนีข้อมูลข่าวสาร

\*\*\*\*\*