

ระเบียบวิธีการสำรวจ
โครงการสำรวจความพึงพอใจของการพยากรณ์อากาศและเตือนภัยธรรมชาติทางอุตุนิยมวิทยา
ประจำปี พ.ศ. 2566

1. หลักการและเหตุผล

กรมอุตุนิยมวิทยามีภารกิจเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านอุตุนิยมวิทยา โดยปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวกับการตรวจ ฝ้าระวัง ติดตาม และรายงานสภาวะอากาศรวมถึงอากาศการบินและปรากฏการณ์ธรรมชาติ นอกจากนี้ยังให้ความรู้และบริการด้านอุตุนิยมวิทยาด้วยความถูกต้อง รวดเร็ว แม่นยำ และทันเหตุการณ์ เพื่อประโยชน์สูงสุดในเชิงเศรษฐกิจและสังคม เกษตรกรรมและอุตสาหกรรม ตลอดจนเป็นการป้องกันการเกิดภัยพิบัติ และความสูญเสียในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน เอกชน และหน่วยงานของรัฐจากภัยธรรมชาติ กรมอุตุนิยมวิทยาจึงมีเป้าหมายที่จะพัฒนาคุณภาพผลผลิต จากกระบวนการที่สร้างคุณค่าการพยากรณ์อากาศ และประกาศเตือนภัยธรรมชาติ ซึ่งเป็นผลผลิตหลักของกรมอุตุนิยมวิทยา ส่งผลต่อคุณภาพขององค์การ คุณภาพของบุคลากรในองค์การ เพื่อสร้างความพึงพอใจแก่ประชาชนในการพยากรณ์อากาศและเตือนภัยธรรมชาติ ทั้งนี้ได้มีการเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ข่าวพยากรณ์อากาศและประกาศเตือนภัยธรรมชาติแก่ประชาชนหลายช่องทาง ซึ่งเป็นการดำเนินงานที่กรมอุตุนิยมวิทยายึดตามแผนยุทธศาสตร์กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม ยุทธศาสตร์ที่ 4 ด้านส่งเสริมและเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการและเตือนภัยด้านอุตุนิยมวิทยาด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลซึ่งยุทธศาสตร์นี้มีเป้าประสงค์เพื่อให้ประชาชน ภาครัฐ และเอกชนได้รับข้อมูลอุตุนิยมวิทยาและการเตือนภัยจากสภาวะอากาศได้อย่างสะดวก รวดเร็ว ทันเหตุการณ์

ดังนั้นกรมอุตุนิยมวิทยาจึงได้สำรวจความพึงพอใจจากผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการพยากรณ์อากาศและแจ้งเตือนภัยธรรมชาติเพื่อค้นหาข้อเท็จจริงจากประชาชนในการรับรู้ข่าวสารจากกรมอุตุนิยมวิทยา และใช้เป็นข้อมูลสำหรับวางแผนบริหารจัดการด้านพยากรณ์อากาศต่อไป

2. วัตถุประสงค์โครงการ

2.1 เพื่อประเมินผลความพึงพอใจจากผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการพยากรณ์อากาศและแจ้งเตือนภัยธรรมชาติ ใน 3 ด้าน

1. ด้านความสะดวกในการรับข่าวพยากรณ์อากาศและแจ้งเตือนภัย
2. ด้านคุณภาพการให้บริการ
3. ด้านความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้คำแนะนำ

2.2 เพื่อนำผลการศึกษาไปพัฒนาการให้บริการข่าวพยากรณ์อากาศและเตือนภัยธรรมชาติให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

3. กลุ่มเป้าหมาย

การสำรวจความพึงพอใจการแจ้งเตือนภัยจากสภาวะอากาศจะสำรวจจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมายถึง ประชาชน หน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน และผู้ประกอบการต่างๆ ดังนี้

- เกษตรกร
- ประมง
- ค้าขาย
- ประชาชนทั่วไป
- ผู้ประกอบการ
- นักเรียน/นักศึกษา
- สื่อสารมวลชน
- หน่วยงานภาครัฐ
- หน่วยงานภาคเอกชน

4. วิธีดำเนินงาน

การสำรวจความพึงพอใจดำเนินการในรูปของคณะกรรมการ โดยจัดให้มีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้ามาร่วมในกระบวนการสำรวจ ตั้งแต่ทำแบบสอบถาม การกำหนดกลุ่มเป้าหมายที่จะสำรวจ การประมวลผล และการพิจารณาเห็นชอบผลประมวลความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในภาพรวม ทั้งนี้ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เข้ามาร่วมในกระบวนการสำรวจเป็นผู้แทนจากภาคประชาชน

คณะกรรมการดำเนินงานตามขั้นตอนต่างๆ ดังนี้

1. ขออนุมัติแต่งตั้งคณะกรรมการ
2. ขออนุมัติแต่งตั้งคณะทำงาน
3. ประชุมทบทวนผลการสำรวจครั้งที่ผ่านมา
4. ออกแบบสำรวจความคิดเห็น
5. จัดส่งแบบสำรวจให้ศูนย์อุตุนิยมวิทยาภาคและสถานีอุตุนิยมวิทยา
6. รวบรวมและประเมินผลสำรวจความคิดเห็น
7. จัดทำรายงานสรุปผลการสำรวจความคิดเห็นเสนอกรมฯ

ผลการสำรวจมาจากช่องทางดังนี้

1. จัดส่งแบบสำรวจให้ศูนย์อุตุนิยมวิทยาประจำภูมิภาค และสถานีอุตุนิยมวิทยา ทั้งหมด 72 จังหวัด จำนวนศูนย์ และสถานีละ 50 ชุด ผ่านระบบออนไลน์ <https://forms.gle/mGK2P1LPcugiSWMD7> โดยในรอบที่ 1 ทำการประมวลผลจาก 36 จังหวัด
2. จัดทำแบบสำรวจบนเว็บไซต์กรมอุตุนิยมวิทยา

5. วิธีสำรวจ

5.1 คุ่มรวม

ประชาชนอายุ 15 ปีขึ้นไป ทั้งหน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน และผู้ประกอบการต่างๆ

5.2 ระดับการนำเสนอผล

เสนอผลการสำรวจระดับทั่วประเทศ

5.3 แผนการเลือกตัวอย่าง

การสำรวจครั้งนี้เป็นการสำรวจด้วยตัวอย่าง โดยไม่ใช้ความน่าจะเป็น (Non-Probability Sampling) ด้วยวิธีการเลือกหน่วยตัวอย่างแบบโควตา (Quota Sampling) ภายในชั้นภูมิ กำหนดให้ชั้นภูมิ คือ จังหวัดที่มีสถานีนวัตกรรมวิทยาซึ่งมีทั้งสิ้น 36 ชั้นภูมิ ประชาชนที่มีสมาชิกอายุ 15 ปีขึ้นไป เป็นหน่วยตัวอย่าง และกำหนดให้รวบรวมข้อมูลตามจำนวนที่กำหนด

ข้อจำกัด การสำรวจนี้เป็นการสำรวจตัวอย่างโดยไม่ใช้ความน่าจะเป็น (Non-Probability Sampling) ดังนั้น จึงไม่สามารถประมาณเป็นค่าประชากรได้ ให้นำเสนอผลสำรวจจากผู้ตอบแบบสอบถามเท่านั้น

5.4 ขนาดตัวอย่าง

จากแต่ละชั้นภูมิหรือแต่ละจังหวัดที่มีสถานีนวัตกรรมวิทยา กำหนดให้เลือกประชาชนที่มีอายุ 15 ปีขึ้นไป จังหวัดละ 50 คน ตามจำนวนโควตาที่กำหนด โดยกระจายอาชีพไปตามหน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน และผู้ประกอบการต่างๆ เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลรายละเอียด ได้จำนวนประชาชนที่มีอายุ 15 ปีขึ้นไป ตัวอย่างทั้งสิ้น 1,800 คน

5.5 เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการสำรวจครั้งนี้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูล ประกอบด้วยข้อสอบถาม 4 ตอนดังนี้

- ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบสัมภาษณ์
- ตอนที่ 2 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบสัมภาษณ์
- ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการแจ้งเตือนภัยจากสภาวะอากาศของกรมอุตุนิยมวิทยา
- ตอนที่ 4 ข้อคิดเห็น

5.6 วิธีเก็บรวบรวมข้อมูล

เก็บรวบรวมข้อมูลรายละเอียดในแบบสอบถามด้วยการสัมภาษณ์หน่วยตัวอย่างซึ่งเป็นประชาชนอายุ 15 ปีขึ้นไป แล้วบันทึกข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์/แท็บเล็ต

6. วิธีประมวลผล

การวิเคราะห์และแปลผลสำรวจความพึงพอใจเกี่ยวกับข้อมูลแจ้งเตือนภัยจากสภาวะอากาศ ได้จากคำถามในตัวชี้วัด 3 ด้าน ได้แก่ ความสะดวกในการรับข่าวพยากรณ์อากาศและแจ้งเตือนภัย คุณภาพการให้บริการ และเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้คำแนะนำ รวมทั้งข้อเสนอแนะ มีหลักเกณฑ์วิเคราะห์และแปลผล ดังนี้

6.1 การวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นรายข้อคำถาม

ใช้การแจกแจงความถี่และการคำนวณค่าร้อยละ

6.2 การวิเคราะห์คะแนนคำตอบในแต่ละข้อใช้เกณฑ์การให้คะแนนจากน้อยไปมาก คือ

| | | |
|------------------|---|---------|
| พึงพอใจน้อยมาก | = | 1 คะแนน |
| พึงพอใจน้อย | = | 2 คะแนน |
| พึงพอใจปานกลาง | = | 3 คะแนน |
| พึงพอใจมาก | = | 4 คะแนน |
| พึงพอใจมากที่สุด | = | 5 คะแนน |

6.3 การวิเคราะห์คะแนนตัวชี้วัด

หลังจากได้คะแนนในแต่ละข้อจะคิดคะแนนตัวชี้วัดแต่ละด้าน โดยรวมรายข้อแล้วนำมาหาค่าคะแนนเฉลี่ยสำหรับตัวชี้วัดในด้านต่างๆ การแปลผลได้แบ่งคะแนนตามช่วง ดังนี้

| | | |
|-------------------|---|------------------|
| คะแนน 1.00 – 1.49 | = | พึงพอใจน้อยมาก |
| คะแนน 1.50 – 2.49 | = | พึงพอใจน้อย |
| คะแนน 2.50 – 3.49 | = | พึงพอใจปานกลาง |
| คะแนน 3.50 – 4.49 | = | พึงพอใจมาก |
| คะแนน 4.50 – 5.00 | = | พึงพอใจมากที่สุด |

หมายเหตุ กรณีไม่ตอบไม่นำมาคิดค่าคะแนน

6.4 การแปลค่าระดับความพึงพอใจเป็นร้อยละ

หลังจากได้คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจแล้ว สามารถแปลคะแนนเฉลี่ยให้เป็นรูปแบบร้อยละตามสูตรคำนวณ ดังนี้

$$\text{ระดับความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของการแจ้งเตือนภัย} \\ = \frac{[(\text{ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจประเด็นที่ 1}+2+3)/3]}{5} \times 100 \%$$

7. แผนการดำเนินงานสำรวจ (1 ต.ค. 65 – 31 มี.ค. 66)

จัดส่งแบบสำรวจให้สถานีอุตุนิยมวิทยาในพื้นที่เพื่อสำรวจความคิดเห็นผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียผ่านระบบออนไลน์

รอบ 1 (ช่วงเดือน มกราคม 2566 – มีนาคม 2566)

| เดือน | มกราคม | กุมภาพันธ์ | มีนาคม | หมายเหตุ |
|-------------------------------|--------|------------|--------|-----------|
| เวลาการจัดส่งแบบสำรวจ | ←→ | | | 3,600 ชุด |
| ลงพื้นที่สำรวจและบันทึกข้อมูล | ←→ | → | | 3,600 ชุด |
| ประมวลผลข้อมูล | | ←→ | → | 1,800 ชุด |
| สรุปผลการสำรวจ | | | ←→ | 1,800 ชุด |

8. ผลผลิต

รายงานผลสำรวจความพึงพอใจของการพยากรณ์อากาศและเตือนภัยธรรมชาติทางอุตุนิยมวิทยา

9. ผลลัพธ์

ทราบผลสำรวจความพึงพอใจของประชาชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในด้านต่างๆ ดังต่อไปนี้

1. ด้านความสะดวกในการรับข่าวพยากรณ์อากาศและแจ้งเตือนภัย
2. ด้านคุณภาพการให้บริการ
3. ด้านความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้คำแนะนำ

โดยนำผลการศึกษาไปพัฒนาการให้บริการข่าวพยากรณ์อากาศ และเตือนภัยธรรมชาติให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น มีความพร้อมรับมือภัยธรรมชาติได้อย่างรวดเร็วและทันเหตุการณ์

10. ผู้รับผิดชอบโครงการ

ผู้อำนวยการกองพยากรณ์อากาศ กรมอุตุนิยมวิทยา

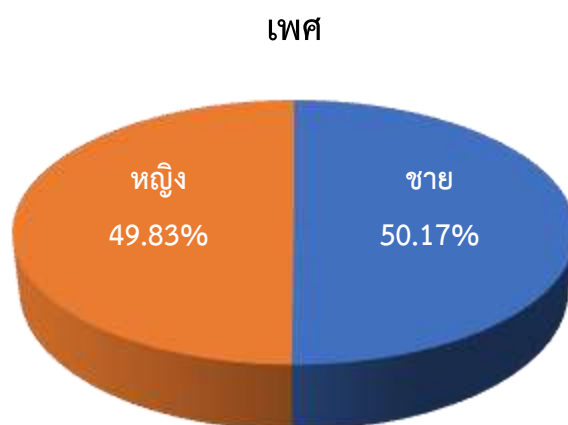
11. สรุปผลสำรวจ

แบบสำรวจจากตัวอย่างทั้งหมดจำนวน 1,800 คน สามารถนำมาวิเคราะห์สรุปผล ดังนี้

11.1 ข้อมูลทั่วไป

ผลสำรวจและการวิเคราะห์ ได้ข้อมูลจากตัวอย่างจำนวน 1,800 คน ประกอบด้วย เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ และพื้นที่อาศัย ดังนี้

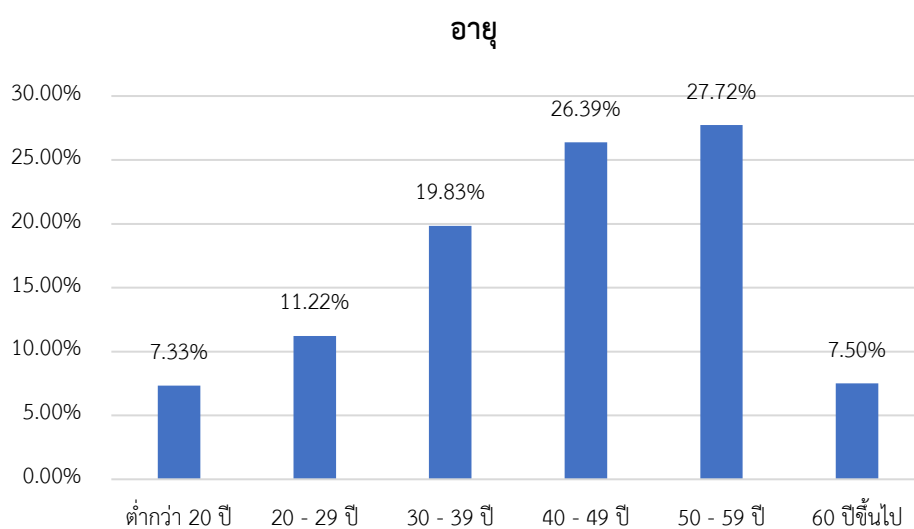
11.1.1 เพศ



แผนภูมิ 1 ร้อยละของตัวอย่าง จำแนกตามเพศ

จากแผนภูมิ 1 แสดงเพศชายและเพศหญิง แบ่งเป็นเพศชาย 903 คน คิดเป็นร้อยละ 50.17 และเพศหญิง 897 คน คิดเป็นร้อยละ 49.83

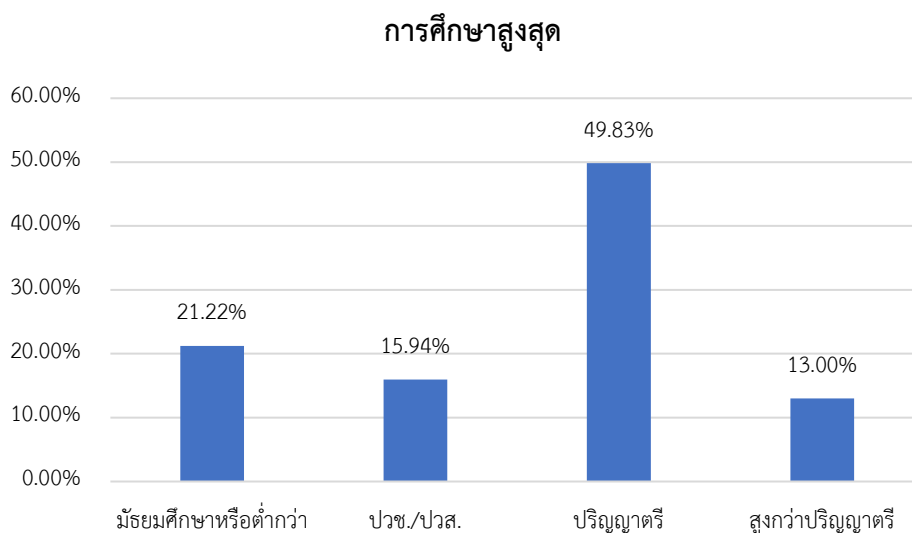
11.1.2 อายุ



แผนภูมิ 2 ร้อยละของตัวอย่าง จำแนกตามอายุ

จากแผนภูมิ 2 ผู้มีอายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 132 คน คิดเป็นร้อยละ 7.33, อายุ 20-29 ปี จำนวน 202 คน คิดเป็นร้อยละ 11.22, อายุ 30-39 ปี จำนวน 357 คน คิดเป็นร้อยละ 19.83, อายุ 40-49 ปี จำนวน 475 คน คิดเป็นร้อยละ 26.39, อายุ 50-59 ปี จำนวน 499 คน คิดเป็นร้อยละ 27.72 และอายุ 60 ปี ขึ้นไป จำนวน 135 คน คิดเป็นร้อยละ 7.50

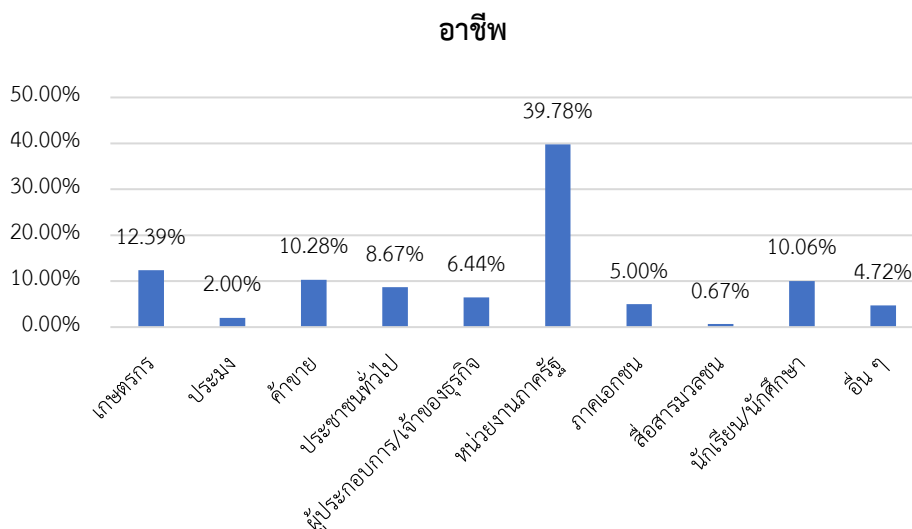
11.1.3 ระดับการศึกษา



แผนภูมิ 3 ร้อยละของตัวอย่าง จำแนกตามระดับการศึกษา

จากแผนภูมิ 3 ตัวอย่างจำนวน ผู้มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาหรือต่ำกว่า มีจำนวน 382 คน คิดเป็นร้อยละ 21.22, ปวช./ปวส. จำนวน 287 คน คิดเป็นร้อยละ 15.94, ปริญญาตรี จำนวน 897 คน คิดเป็นร้อยละ 49.83 และสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 234 คน คิดเป็นร้อยละ 13.00

11.1.4 อาชีพ



แผนภูมิ 4 ร้อยละของตัวอย่าง จำแนกตามอาชีพ

จากแผนภูมิ 4 มีผู้ประกอบอาชีพทั้งสิ้น 1,800 คน เป็นเกษตรกรจำนวน 223 คน คิดเป็นร้อยละ 12.39, ประมง จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 2.00, ค้าขาย จำนวน 185 คน คิดเป็นร้อยละ 10.28, ประชาชนทั่วไป จำนวน 156 คน คิดเป็นร้อยละ 8.67, ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ จำนวน 116 คน คิดเป็นร้อยละ 6.44, หน่วยงานภาครัฐ จำนวน 716 คน คิดเป็นร้อยละ 39.78, ภาคเอกชน จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 5.00, สื่อสารมวลชน จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 0.67, นักเรียน/นักศึกษา จำนวน 181 คน คิดเป็นร้อยละ 10.06 และอื่น ๆ จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 4.72

11.1.5 พื้นที่อาศัยอยู่

ตาราง 1 จำนวนกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามพื้นที่ (ภาค/จังหวัด)

| ภาคเหนือ | 400 | ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ | 450 |
|------------------------------|------------|-----------------------|--------------|
| กำแพงเพชร | 50 | ขอนแก่น | 50 |
| เชียงราย | 50 | ชัยภูมิ | 50 |
| เชียงใหม่ | 50 | นครพนม | 50 |
| ตาก | 50 | บึงกาฬ | 50 |
| พะเยา | 50 | บุรีรัมย์ | 50 |
| พิจิตร | 50 | มหาสารคาม | 50 |
| พิษณุโลก | 50 | มุกดาหาร | 50 |
| เพชรบูรณ์ | 50 | ยโสธร | 50 |
| ภาคกลาง | 350 | ร้อยเอ็ด | 50 |
| กรุงเทพมหานคร | 50 | ภาคตะวันออก | 200 |
| กาญจนบุรี | 50 | ชลบุรี | 50 |
| ชัยนาท | 50 | นครนายก | 50 |
| นครปฐม | 50 | ปราจีนบุรี | 50 |
| นครสวรรค์ | 50 | ระยอง | 50 |
| ปทุมธานี | 50 | ภาคใต้ (ฝั่งตะวันตก) | 150 |
| ราชบุรี | 50 | ระนอง | 50 |
| ภาคใต้ (ฝั่งตะวันออก) | 250 | ภูเก็ต | 50 |
| ชุมพร | 50 | ตรัง | 50 |
| นครศรีธรรมราช | 50 | รวมทั้งหมด | 1,800 |
| นราธิวาส | 50 | | |
| ประจวบคีรีขันธ์ | 50 | | |
| พัทลุง | 50 | | |

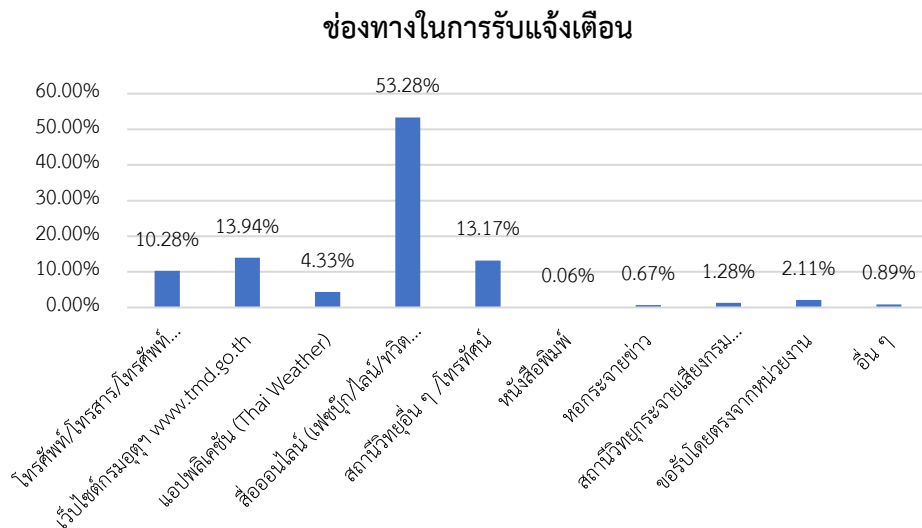
11.2 ข้อมูลเบื้องต้น ประกอบด้วย การรับรู้ ขอรับ หรือใช้บริการ ช่องทางการรับรู้การแจ้งเตือนภัย ช่วงเวลาเตือน และความถี่การเตือน

11.2.1 การรับรู้ ขอรับ หรือใช้บริการ ข่าวประกาศแจ้งเตือนภัยจากสภาวะอากาศ ของกรมอุตุนิยมวิทยา

จากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 1,800 คน ประชาชนมีการรับรู้ ขอรับ หรือใช้บริการ ข่าวประกาศแจ้งเตือนภัยจากสภาวะอากาศ ของกรมอุตุนิยมวิทยา จำนวน 1,450 คน คิดเป็นร้อยละ 80.56

11.2.2 ช่องทางในการรับแจ้งเตือน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเลือกใช้ช่องทางต่างๆ เพื่อรับแจ้งเตือน จากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 1,800 คน (ตามแผนภูมิ 5)

แผนภูมิ 5 แสดงร้อยละของผู้เลือกใช้ช่องทางเตือน มีผู้ตอบแบบสำรวจความเชื่อมั่นจำนวน 1,800 คน ช่องทางที่มีผู้เลือกใช้ ได้แก่ โทรศัพท์ จำนวน 185 คน คิดเป็นร้อยละ 10.28, เว็บไซต์กรม จำนวน 251 คน คิดเป็นร้อยละ 13.94, แอปพลิเคชัน จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 4.33, สื่อออนไลน์ จำนวน 959 คน คิดเป็นร้อยละ 53.28, วิทยุ/โทรทัศน์ จำนวน 237 คน คิดเป็นร้อยละ 13.17, หนังสือพิมพ์ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.06, หอกระจายข่าว จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 0.67, วิทยุ (อื่นๆ) จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 1.28, ขอรับโดยตรง จำนวน 38 คน ร้อยละ 2.11 และอื่น ๆ จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 0.89

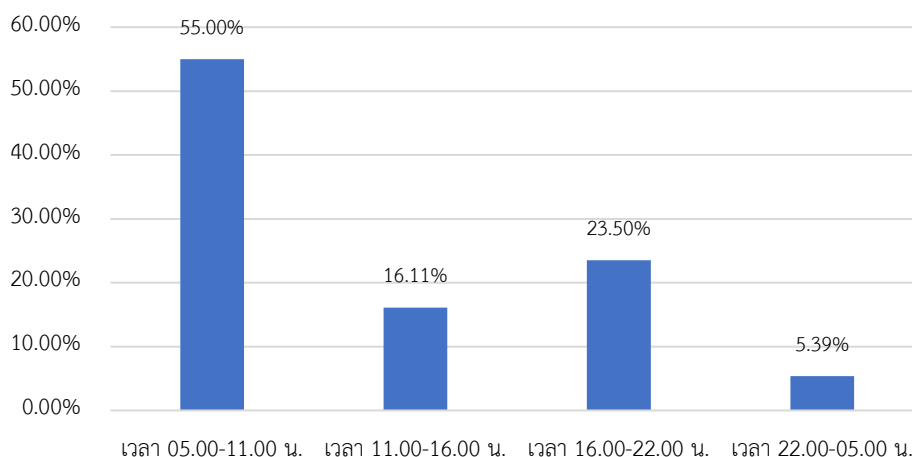


แผนภูมิ 5 จำนวนช่องทาง

11.2.3 ช่วงเวลาติดตามแจ้งเตือน ผู้รับบริการสำรวจได้เลือกช่วงเวลาที่สามารถนำคำเตือนไปใช้ประโยชน์มากที่สุด พบว่าร้อยละช่วงเวลาที่คนเลือกใช้ (ตามแผนภูมิ 6)

ผู้ใช้ช่องทางมีแนวโน้มเลือกช่วงเวลาเพื่อฟังข่าวแจ้งเตือน ดังนี้ เวลา 05.00-11.00 น. จำนวน 990 คน คิดเป็นร้อยละ 55.00, เวลา 11.00-16.00 น. จำนวน 290 คน คิดเป็นร้อยละ 16.11, เวลา 16.00-22.00 น. จำนวน 423 คน คิดเป็นร้อยละ 23.50 และเวลา 22.00-05.00 น. จำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 5.39

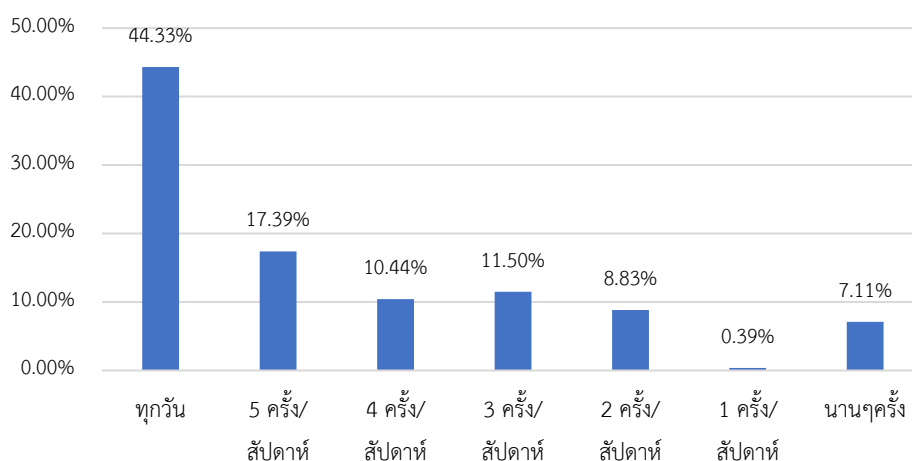
ช่วงเวลาติดตามแจ้งเตือน



แผนภูมิ 6 จำนวนช่วงเวลาติดตามแจ้งเตือน

11.2.4 ความถี่ที่ติดตามการแจ้งเตือน เมื่อวิเคราะห์จากจำนวน 1,800 คน พบว่า ผู้ใช้ดูทุกวัน จำนวน 798 คน คิดเป็นร้อยละ 44.33, ดู 5 ครั้ง/สัปดาห์ จำนวน 313 คน คิดเป็นร้อยละ 17.39, ดู 4 ครั้ง/สัปดาห์ จำนวน 188 คน คิดเป็นร้อยละ 10.44, ดู 3 ครั้ง/สัปดาห์ จำนวน 207 คน คิดเป็นร้อยละ 11.50, ดู 2 ครั้ง/สัปดาห์ จำนวน 159 คน คิดเป็นร้อยละ 8.83, ดู 1 ครั้ง/สัปดาห์ จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 0.39 และนานๆ ครั้ง จำนวน 128 คน คิดเป็นร้อยละ 7.11 ตามแผนภูมิ 7

ความถี่ที่ติดตามการแจ้งเตือน



แผนภูมิ 7 ความถี่ของการติดตามการแจ้งเตือนสภาวะอากาศของผู้ให้ความพึงพอใจ

11.3 ความพึงพอใจ ประกอบด้วยผลวิเคราะห์ประเด็นหลัก 3 ประเด็น ดังนี้

11.3.1 ความสะดวกในการรับข่าวพยากรณ์อากาศและแจ้งเตือนภัย

ตาราง 2 ร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม คะแนนเฉลี่ย และร้อยละของคะแนน จำแนกตามประเด็นความพึงพอใจ (ความสะดวก)

| ประเด็น | ระดับความพึงพอใจ (ความถี่) | | | | | คะแนนเฉลี่ย | ร้อยละ ของ คะแนน |
|-----------------|----------------------------|------------|----------------|-------------|----------------|-------------|------------------------|
| ความสะดวก | มากที่สุด (5) | มาก (4) | ปานกลาง (3) | น้อย (2) | น้อยมาก (1) | | |
| 1. ช่องทางเลือก | 57.61 | 35.33 | 6.61 | 0.44 | 0.00 | 4.50 | 90.00 |
| รวม | 57.61 | 35.33 | 6.61 | 0.44 | 0.00 | 4.50 | 90.00 |

จากตาราง 2 ผลวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจความสะดวกในการรับข่าวพยากรณ์อากาศและแจ้งเตือนภัยพบว่า พอใจระดับมาก คะแนน 4.50 คิดเป็นร้อยละ 90.00

11.3.2 ด้านคุณภาพให้บริการ ประกอบด้วยความถูกต้องครบถ้วน, รวดเร็วทันเหตุการณ์ และตรงความต้องการนำไปใช้ประโยชน์

ตาราง 3 ร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม คะแนนเฉลี่ย และร้อยละของคะแนน จำแนกตามประเด็นความพึงพอใจ (คุณภาพการให้บริการ)

| ประเด็น | ระดับความพึงพอใจ (ความถี่) | | | | | คะแนนเฉลี่ย | ร้อยละ ของ คะแนน |
|------------------------|----------------------------|------------|----------------|-------------|----------------|-------------|------------------------|
| คุณภาพการบริการ | มากที่สุด (5) | มาก (4) | ปานกลาง (3) | น้อย (2) | น้อยมาก (1) | | |
| 1. ถูกต้องครบถ้วน | 52.44 | 42.67 | 4.00 | 0.89 | 0.00 | 4.47 | 89.30 |
| 2. รวดเร็วทันเหตุการณ์ | 54.50 | 39.72 | 5.17 | 0.61 | 0.00 | 4.48 | 89.60 |
| 3. ตรงความต้องการ | 54.28 | 40.61 | 4.61 | 0.50 | 0.00 | 4.49 | 89.70 |
| รวม | 161.22 | 123.00 | 13.78 | 2.00 | 0.00 | 4.48 | 89.60 |

จากตาราง 3 ผลวิเคราะห์ความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการพบว่า ถูกต้องครบถ้วน พอใจในระดับมาก คะแนน 4.47 คิดเป็นร้อยละ 89.30 รวดเร็วทันต่อเหตุการณ์ พอใจในระดับมาก คะแนน 4.48 คิดเป็นร้อยละ 89.60 และตรงความต้องการนำไปใช้ พอใจในระดับมาก คะแนน 4.49 คิดเป็นร้อยละ 89.70 ในภาพรวมด้านคุณภาพบริการพอใจในระดับมาก คะแนน 4.48 คิดเป็นร้อยละ 89.60

11.3.3 เจ้าหน้าที่หรือบุคลากร โดยพิจารณาจากความยิ้มแย้มและวาจาสุภาพ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความรู้ความสามารถ

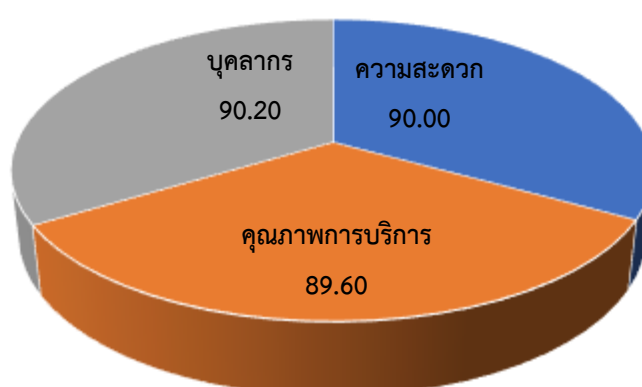
ตาราง 4 ร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม คะแนนเฉลี่ย และร้อยละของคะแนน จำแนกตามประเด็นความพึงพอใจ (เจ้าหน้าที่/บุคลากร)

| ประเด็น | ระดับความพึงพอใจ (ความถี่) | | | | | คะแนนเฉลี่ย | ร้อยละของคะแนน |
|-----------------------|----------------------------|---------|-------------|----------|-------------|-------------|----------------|
| | มากที่สุด (5) | มาก (4) | ปานกลาง (3) | น้อย (2) | น้อยมาก (1) | | |
| 1. ความยิ้มแย้ม/สุภาพ | 57.28 | 37.72 | 4.22 | 0.67 | 0.11 | 4.51 | 90.30 |
| 2. ความเอาใจใส่ | 58.06 | 36.83 | 4.33 | 0.72 | 0.06 | 4.52 | 90.40 |
| 3. ความสามารถ | 54.72 | 41.50 | 3.11 | 0.56 | 0.11 | 4.50 | 90.00 |
| รวม | 170.06 | 116.06 | 11.67 | 1.94 | 0.28 | 4.51 | 90.20 |

จากตาราง 4 ผลวิเคราะห์ความพึงพอใจด้านบุคลากร(ผู้ให้บริการ) พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียพึงพอใจด้านความยิ้มแย้มและวาจาสุภาพในระดับมาก คะแนน 4.51 คิดเป็นร้อยละ 90.30 ความเอาใจใส่พึงพอใจในระดับมาก คะแนน 4.52 คิดเป็นร้อยละ 90.40 และความรู้ความสามารถพึงพอใจในระดับมาก คะแนน 4.50 คิดเป็นร้อยละ 90.00 ในภาพรวมประเด็นบุคลากร พึงพอใจในระดับมาก คะแนน 4.51 คิดเป็นร้อยละ 90.20

สรุปผลวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการแจ้งเตือนภัยจากสภาวะอากาศ ในภาพรวมทั้งหมดประชาชนพึงพอใจในระดับมาก โดยมีคะแนนรวมเฉลี่ย 4.50 หรือร้อยละ 89.93 (ตามแผนภูมิ 8)

ภาพรวม
ความพึงพอใจ ร้อยละ 89.93



แผนภูมิ 8 ภาพรวมความพึงพอใจ

11.4 ความไม่พึงพอใจในคุณภาพการให้บริการชาวพยากรณ์อากาศและแจ้งเตือนภัย

ตาราง 5 ร้อยละผู้ตอบแบบสอบถาม คะแนนเฉลี่ย และร้อยละของคะแนน ความไม่พึงพอใจ

| ประเด็น | ระดับความพึงพอใจ (ความถี่) | | | | | คะแนนเฉลี่ย | ร้อยละของคะแนน |
|-----------------|----------------------------|-------------|----------------|------------|------------------|-------------|----------------|
| | น้อยที่สุด (5) | น้อย (4) | ปานกลาง (3) | มาก (2) | มากที่สุด (1) | | |
| 1. ช่องทางเลือก | 68.22 | 17.00 | 6.61 | 6.56 | 1.61 | 4.44 | 88.70 |
| รวม | 68.22 | 17.00 | 6.61 | 6.56 | 1.61 | 4.44 | 88.70 |

จากตาราง 5 ความไม่พึงพอใจในคุณภาพการให้บริการชาวพยากรณ์อากาศและแจ้งเตือนภัย พบว่าไม่พึงพอใจระดับน้อย คะแนน 4.44 คิดเป็นร้อยละ 88.70

11.5 ข้อเสนอแนะ (จากแบบสำรวจความพึงพอใจ พ.ศ. 2566)

- เสนอให้มีการให้บริการผ่าน LINE OFFICIAL
- ควรมีการติดต่อประสานงานกับหน่วยงานส่วนท้องถิ่นเพื่อกระจายข่าวได้ทั่วถึงขึ้น
- ควรมีการรายงานข้อมูลให้เข้าใจได้ง่ายขึ้น

12. การนำไปใช้ประโยชน์

การสำรวจความพึงพอใจของการพยากรณ์อากาศและเตือนภัยธรรมชาติทางอุตุนิยมวิทยา ประจำปี พ.ศ. 2566 ในรอบ 6 เดือน พบว่า ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการแจ้งเตือนภัยจากสภาวะอากาศในภาพรวมทั้งหมดประชาชนพึงพอใจในระดับมาก โดยมีคะแนนรวมเฉลี่ย 4.50 หรือร้อยละ 89.93 โดยกรมอุตุนิยมวิทยาจะนำผลการสำรวจไปปรับปรุงและพัฒนาการพยากรณ์อากาศ ดังนี้

1. ให้บริการ LINE OPENCHAT กองพยากรณ์อากาศต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อประสานงานได้อย่างรวดเร็วและทันเวลา
2. ปรับเปลี่ยนการนำเสนอข่าวสารให้อยู่ในรูปแบบอินโฟกราฟิกมากขึ้น และทำความเข้าใจได้ง่าย