



สรุปแบบประเมินความพึงพอใจ
ของผู้รับบริการ
ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดราชบุรี
และศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการ
สำนักงานจังหวัดราชบุรี

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

คำนำ

ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด จัดตั้งขึ้นตามประกาศของคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ ๙๖/๒๕๕๗ ลงวันที่ ๑๘ กรกฎาคม ๒๕๕๗ เรื่อง การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรม เพื่อทำหน้าที่ในการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน และทำหน้าที่เป็นศูนย์บริการร่วม ตามมาตรา ๓๒ แห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖

จังหวัดราชบุรี ได้มีคำสั่งที่ ๓๔๗๔ / ๒๕๖๓ ลงวันที่ ๑๙ สิงหาคม ๒๕๖๓ เรื่อง ยกเลิกและแต่งตั้งคณะกรรมการบริหารศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดราชบุรีและคณะทำงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดราชบุรี และมีคำสั่งที่ ๓๔๗๕ / ๒๕๖๓ ลงวันที่ ๑๙ สิงหาคม ๒๕๖๓ เรื่อง ยกเลิกและแต่งตั้งข้าราชการและเจ้าหน้าที่ของรัฐ ปฏิบัติหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดราชบุรี โดยศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดราชบุรี ตั้งอยู่ที่ศาลากลางจังหวัดราชบุรี ชั้น ๒ และมีการให้บริการใน ๓ ส่วน ได้แก่

๑. ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดราชบุรี
๒. ส่วนงานบริการประชาชน One Stop Service ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดราชบุรี
๓. ศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการ สำนักงานจังหวัดราชบุรี
 - ๓.๑ ศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการ สำนักงานจังหวัดราชบุรี
 - ๓.๒ ศูนย์ข้อมูลข่าวสารอิเล็กทรอนิกส์ของราชการ สำนักงานจังหวัดราชบุรี

กลุ่มงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด สำนักงานจังหวัดราชบุรี ได้จัดทำแบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการด้วยตนเอง ณ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดราชบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาประกอบการปรับปรุงการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดราชบุรีต่อไป

กลุ่มงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด
สำนักงานจังหวัดราชบุรี
ตุลาคม ๒๕๖๔

สารบัญ

	หน้า
๑. สรุปแบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดราชบุรี และศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการสำนักงานจังหวัดราชบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔	๑
๒. ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดราชบุรี	๑
๓. ส่วนงานบริการประชาชน One Stop Service ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดราชบุรี	๔
๔. ศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการ สำนักงานจังหวัดราชบุรี	๖
- ศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการ สำนักงานจังหวัดราชบุรี	๖
- ศูนย์ข้อมูลข่าวสารอิเล็กทรอนิกส์ของราชการ สำนักงานจังหวัดราชบุรี	๙
๕. สรุปผลประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดราชบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔	๑๐
๖. ภาคผนวก	
- แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดราชบุรี	๑๒
- แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการศูนย์ข้อมูลข่าวสารอิเล็กทรอนิกส์ของราชการ สำนักงานจังหวัดราชบุรี	๑๓

สารบัญตาราง

หน้า

๑. ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดราชบุรี

ตารางที่ ๑ สรุปจำนวนและร้อยละความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเด็นความพึงพอใจ	๑
ตารางที่ ๒ ผลการประเมินแบบสำรวจระดับความพึงพอใจ ของผู้รับบริการศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดราชบุรี	๓

๒. ส่วนงานบริการประชาชน One Stop Service ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดราชบุรี

ตารางที่ ๓ สรุปจำนวนและร้อยละของผู้รับบริการ จำแนกตามงานที่รับบริการ	๔
ตารางที่ ๔ สรุปจำนวนและร้อยละความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความพึงพอใจในภาพรวม	๔
ตารางที่ ๕ ผลการประเมินแบบสำรวจระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดราชบุรี	๕

๓. ศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการ สำนักงานจังหวัดราชบุรี

๓.๑ <u>ศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการ สำนักงานจังหวัดราชบุรี</u>	
ตารางที่ ๖ สรุปจำนวนและร้อยละความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเด็นความพึงพอใจ	๖
ตารางที่ ๗ ผลการประเมินแบบสำรวจระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการ สำนักงานจังหวัดราชบุรี	๘
๓.๒ <u>ศูนย์ข้อมูลข่าวสารอิเล็กทรอนิกส์ของราชการ สำนักงานจังหวัดราชบุรี</u>	
ตารางที่ ๘ ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการใช้งานเว็บไซต์ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร อิเล็กทรอนิกส์ของราชการสำนักงานจังหวัดราชบุรี	๙

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดราชบุรี
และศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการสำนักงานจังหวัดราชบุรี
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

กลุ่มงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด สำนักงานจังหวัดราชบุรี ได้จัดทำแบบประเมินความพึงพอใจ
ของผู้รับบริการ ณ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดราชบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ประกอบด้วย

- ๑. ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดราชบุรี
 - ๒. ส่วนงานบริการประชาชน One Stop Service ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดราชบุรี
 - ๓. ศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการ สำนักงานจังหวัดราชบุรี
- โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาประกอบการปรับปรุงการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดราชบุรีต่อไป

๑. ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดราชบุรี

ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ มีผู้รับบริการศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดราชบุรี จำนวนทั้งสิ้น ๑,๙๕๑ ราย
โดยมารับบริการด้วยตนเอง ณ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดราชบุรี ศาลากลางจังหวัดราชบุรี ชั้น ๒ จำนวน ๔๘๒ ราย
และจากการสำรวจครั้งนี้ มีผู้ตอบแบบสำรวจจำนวนทั้งสิ้น ๓๙๑ ชุด คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๑๒ ของผู้ที่มารับบริการ
ด้วยตนเองทั้งหมดและจังหวัดได้สรุปผลจากผู้ตอบแบบสำรวจทั้งหมด เป็น ๓ ส่วน ดังนี้

- ส่วนที่ ๑ สรุปความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเด็นความพึงพอใจ
- ส่วนที่ ๒ ส่วนประเมินผลความพึงพอใจด้วยเกณฑ์คะแนนเฉลี่ยรวม
- ส่วนที่ ๓ ส่วนสรุปข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะอื่น ๆ ของประชาชน

ส่วนที่ ๑ สรุปความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเด็นความพึงพอใจ

ส่วนที่ ๑ เป็นการสรุปผลความพึงพอใจของผู้รับบริการศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดราชบุรี โดยจำแนก
ตามหัวข้อคำถามทั้งหมด ๗ ข้อคำถาม โดยมีผู้ตอบแบบสำรวจ ๓๙๑ คน และสามารถสรุปผลความพึงพอใจของ
ผู้ตอบแบบสอบถามได้ ดังตาราง

ตารางที่ ๑ สรุปจำนวนและร้อยละความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเด็นความพึงพอใจ

หัวข้อคำถาม	จำนวนผู้ตอบ แบบสำรวจ	ระดับความพึงพอใจ									
		มากที่สุด	ร้อยละ	มาก	ร้อยละ	ปานกลาง	ร้อยละ	น้อย	ร้อยละ	น้อยที่สุด	ร้อยละ
๑. ประสิทธิภาพบริการ	๓๙๑	๓๘๕	๙๘.๔๗	๔	๑.๐๒	๑	๐.๒๖	๑	๐.๒๖	-	-
๒. วันและเวลาที่เปิดให้บริการ	๓๙๑	๓๘๘	๙๙.๒๓	๒	๐.๕๑	๑	๐.๒๖	-	-	-	-
๓. สถานที่ให้บริการ	๓๙๑	๓๘๓	๙๗.๙๕	๕	๑.๒๘	๒	๐.๕๑	๑	๐.๒๖	-	-
๔. ความยาก-ง่ายในการเข้าถึง จุดบริการ	๓๙๑	๓๘๕	๙๘.๔๗	๕	๑.๒๘	๑	๐.๒๖	-	-	-	-
๕. สิ่งอำนวยความสะดวกที่สำคัญ	๓๙๑	๓๘๑	๙๗.๔๔	๗	๑.๗๙	๓	๐.๗๗	-	-	-	-
๖. การรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับ การให้บริการ	๓๙๑	๓๘๗	๙๘.๙๘	๒	๐.๕๑	๒	๐.๕๑	-	-	-	-
๗. การให้บริการของเจ้าหน้าที่	๓๙๑	๓๘๕	๙๘.๔๗	๓	๐.๗๗	๓	๐.๗๗	-	-	-	-

จากตารางที่ ๑ พบว่า ผลความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเด็น ความพึงพอใจของผู้รับบริการศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดราชบุรีในครั้งนี้พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เป็นดังนี้

๑. ประสิทธิภาพบริการ	อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๔๗
๒. วันและเวลาที่เปิดให้บริการ	อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๒๓
๓. สถานที่ให้บริการ	อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๙๕
๔. ความยาก-ง่ายในการเข้าถึงจุดบริการ	อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๔๗
๕. สิ่งอำนวยความสะดวกที่สำคัญ	อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๔๔
๖. การรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการ	อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๙๘
๗. การให้บริการของเจ้าหน้าที่	อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๔๗

ส่วนที่ ๒ ส่วนประเมินผลความพึงพอใจด้วยเกณฑ์คะแนนเฉลี่ยรวม

จากตารางที่ ๑ นำมาประเมินความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในภาพรวมด้วยค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจ ดังตารางที่ ๒ โดยมีคิดคะแนนและเกณฑ์ระดับความพึงพอใจเป็นดังนี้

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

เมื่อนำคำตอบของผู้ตอบแบบสอบถามมาแจกแจงความถี่และหาค่าเฉลี่ย แล้วกำหนดระดับค่าเฉลี่ย แบ่งระดับความพึงพอใจเป็น 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 ผลการประเมินแบบสำรวจระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดราชบุรี

ลำดับ	หัวข้อคำถาม	จำนวนผู้ตอบ แบบสอบถาม (N)	คะแนนเฉลี่ย ($\bar{x}$)	ระดับ ความพึงพอใจ
๑	ประเภทงานบริการ	๓๙๑	๔.๙๗๗	มากที่สุด
๒	วันและเวลาที่เปิดให้บริการ	๓๙๑	๔.๙๙๐	มากที่สุด
๓	สถานที่ให้บริการ	๓๙๑	๔.๙๖๙	มากที่สุด
๔	ความยาก-ง่ายในการเข้าถึงจุดบริการ	๓๙๑	๔.๙๘๒	มากที่สุด
๕	สิ่งอำนวยความสะดวกที่สำคัญ	๓๙๑	๔.๙๖๗	มากที่สุด
๖	การรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการ	๓๙๑	๔.๙๘๕	มากที่สุด
๗	การให้บริการของเจ้าหน้าที่	๓๙๑	๔.๙๗๗	มากที่สุด
	คะแนนเฉลี่ยรวมความพึงพอใจทั้งหมด		๔.๙๗๘	มากที่สุด

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

สรุปผล

จากตารางที่ ๒ พบว่าค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดราชบุรี ครั้งนี้เป็น ๔.๙๗๘ อยู่ในเกณฑ์ของระดับความพึงพอใจ ระดับมากที่สุด

ส่วนที่ ๓ ส่วนสรุปข้อคิดเห็น / ข้อเสนอแนะอื่น ๆ ของประชาชน

ไม่มีประชาชนแสดงความคิดเห็นในส่วนนี้

๒. ส่วนงานบริการประชาชน One Stop Service ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดราชบุรี

ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ มีผู้รับบริการส่วนงานบริการประชาชน One Stop Service (OSS) ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดราชบุรี โดยมารับบริการด้วยตนเอง ณ ห้องบริการ One Stop Service ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดราชบุรี ศาลากลางจังหวัดราชบุรี ชั้น ๒ จำนวน ๓,๕๒๖ คน ดังตาราง

ตารางที่ ๓ สรุปจำนวนและร้อยละของผู้รับบริการ จำแนกตามงานที่รับบริการ (ราย)

งานทะเบียน	งานต่อทะเบียนรถ	งานรับสมัคร / ชำระเงินผู้ประกันตน	ค่าประปา	ค่าไฟฟ้า	ค่าบัตรเครดิต / ค่าโทรศัพท์	ฝ่ายรับเรื่องส่งต่อ	รวมส่วนงานบริการ
๓๔๙ (๙.๙๐ %)	๓,๑๕๕ (๘๙.๔๘ %)	๐ (๐.๐๐ %)	๐ (๐.๐๐ %)	๐ (๐.๐๐ %)	๐ (๐.๐๐ %)	๒๒ (๐.๖๒ %)	๓,๕๒๖ (๑๐๐.๐๐ %)

จากตารางที่ ๓ พบว่า จำนวนผู้รับบริการ จำแนกตามงานที่รับบริการส่วนงานบริการประชาชน One Stop Service ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดราชบุรี ในครั้งนี้พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสำรวจมารับบริการด้านงานต่อทะเบียนรถ มีจำนวนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๔๘ รองลงมาคืองานทะเบียน คิดเป็นร้อยละ ๙.๙๐ และงานด้านงานรับสมัคร/ชำระเงินผู้ประกันตน งานชำระค่าประปา ค่าไฟฟ้า ค่าบัตรเครดิต/ค่าโทรศัพท์ ไม่มีผู้รับบริการ เนื่องจากปัจจุบัน ผู้รับบริการมักใช้ช่องทางการบริการอื่นที่สะดวกกว่า เช่น การชำระผ่านระบบการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ (Internet Banking) การชำระเงินผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิส (Counter Service) เป็นต้น

โดยจากการสำรวจครั้งนี้ มีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนทั้งสิ้น ๒,๘๓๓ ชุด คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๓๕ ของผู้ที่มารับบริการด้วยตนเองทั้งหมด และจังหวัดได้สรุปผลจากผู้ตอบแบบสำรวจทั้งหมด เป็น ๓ ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ ๑ สรุปความพึงพอใจในภาพรวมของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ ๒ ส่วนประเมินผลความพึงพอใจด้วยเกณฑ์คะแนนเฉลี่ยรวม

ส่วนที่ ๓ ส่วนสรุปข้อคิดเห็น / ข้อเสนอแนะอื่น ๆ ของประชาชน

ส่วนที่ ๑ สรุปความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ตามความพึงพอใจในภาพรวม

ส่วนที่ ๑ เป็นการสรุปผลความพึงพอใจในภาพรวมของผู้รับบริการส่วนงานบริการประชาชน One Stop Service ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดราชบุรี โดยมีผู้ตอบแบบสำรวจ ๒,๘๓๓ ชุด และสามารถสรุปผลความพึงพอใจในภาพรวมของผู้ตอบแบบสอบถามได้ ดังตาราง

ตารางที่ ๔ สรุปจำนวนและร้อยละความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความพึงพอใจในภาพรวม

หัวข้อคำถาม	จำนวนผู้ตอบแบบสำรวจ	ระดับความพึงพอใจ									
		มากที่สุด	ร้อยละ	มาก	ร้อยละ	ปานกลาง	ร้อยละ	น้อย	ร้อยละ	น้อยที่สุด	ร้อยละ
ความพึงพอใจในภาพรวม	๒,๘๓๓	๒,๗๖๕	๙๗.๖๐	๔๗	๑.๖๖	๒๑	๐.๗๔	-	-	-	-

จากตารางที่ ๔ พบว่า ผลความพึงพอใจในภาพรวมของผู้ตอบแบบสอบถามผู้รับบริการส่วนงานบริการประชาชน One Stop Service ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดราชบุรี ในครั้งนี้พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๖๐ มีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๑.๖๖ และมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๐.๗๔

ส่วนที่ ๒ ส่วนประเมินผลความพึงพอใจด้วยเกณฑ์คะแนนเฉลี่ยรวม

จากตารางที่ ๔ นำมาประเมินความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในภาพรวมด้วยค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจ ดังตารางที่ ๓ โดยมีคิดคะแนนและเกณฑ์ระดับความพึงพอใจเป็นดังนี้

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

เมื่อนำคำตอบของผู้ตอบแบบสอบถามมาแจกแจงความถี่และหาค่าเฉลี่ย แล้วกำหนดระดับค่าเฉลี่ย แบ่งระดับความพึงพอใจเป็น 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 ๕ ผลการประเมินแบบสำรวจระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดราชบุรี

หัวข้อคำถาม	จำนวนผู้ตอบ แบบสอบถาม (N)	คะแนนเฉลี่ย ($\bar{x}$)	ระดับ ความพึงพอใจ
คะแนนเฉลี่ยรวมความพึงพอใจทั้งหมด	๒,๘๓๓	๔.๙๖๙	มากที่สุด

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

สรุปผล

จากตารางที่ ๕ พบว่าค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการส่วนงานบริการประชาชน One Stop Service ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดราชบุรี ครั้งนี้เป็น ๔.๙๖๙ อยู่ในเกณฑ์ของระดับความพึงพอใจระดับมากที่สุด

ส่วนที่ ๓ ส่วนสรุปข้อคิดเห็น / ข้อเสนอแนะอื่น ๆ ของประชาชน

ไม่มีประชาชนแสดงความคิดเห็นในส่วนนี้

๓. ศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการ สำนักงานจังหวัดราชบุรี

ศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการ สำนักงานจังหวัดราชบุรี แบ่งเป็น ๒ ส่วน คือ

๓.๑ ศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการ สำนักงานจังหวัดราชบุรี ณ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดราชบุรี ศาลากลางจังหวัดราชบุรี

๓.๒ ศูนย์ข้อมูลข่าวสารอิเล็กทรอนิกส์ของราชการ สำนักงานจังหวัดราชบุรี คือ www.oic.go.th/INFOCENTER20/2013

๓.๑ ศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการ สำนักงานจังหวัดราชบุรี

ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ มีผู้รับบริการศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการ สำนักงานจังหวัดราชบุรี โดยมารับบริการด้วยตนเอง ณ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดราชบุรี ศาลากลางจังหวัดราชบุรี ชั้น ๒ จำนวน ๙ ราย และ โดยจากการสำรวจครั้งนี้ มีผู้ตอบแบบสำรวจจำนวนทั้งสิ้น ๘ ชุด คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๘๙ ของผู้ที่มารับบริการด้วยตนเองทั้งหมด และจังหวัดได้สรุปผลจากผู้ตอบแบบสำรวจทั้งหมด เป็น ๓ ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ ๑ สรุปความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเด็นความพึงพอใจ

ส่วนที่ ๒ ส่วนประเมินผลความพึงพอใจด้วยเกณฑ์คะแนนเฉลี่ยรวม

ส่วนที่ ๓ ส่วนสรุปข้อคิดเห็น / ข้อเสนอแนะอื่น ๆ ของประชาชน

ส่วนที่ ๑ สรุปความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเด็นความพึงพอใจ

ส่วนที่ ๑ เป็นการสรุปผลความพึงพอใจของผู้รับบริการศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการ สำนักงานจังหวัดราชบุรี โดยจำแนกตามหัวข้อคำถามทั้งหมด ๗ ข้อคำถาม โดยมีผู้ตอบแบบสำรวจ ๘ ชุด และสามารถสรุปผลความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามได้ ดังตาราง

ตารางที่ ๖ สรุปจำนวนและร้อยละความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเด็นความพึงพอใจ

หัวข้อคำถาม	จำนวนผู้ตอบแบบสำรวจ	ระดับความพึงพอใจ									
		มากที่สุด	ร้อยละ	มาก	ร้อยละ	ปานกลาง	ร้อยละ	น้อย	ร้อยละ	น้อยที่สุด	ร้อยละ
๑. ประสิทธิภาพบริการ	๘	๘	๑๐๐	-	-	-	-	-	-	-	-
๒. วันและเวลาที่เปิดให้บริการ	๘	๘	๑๐๐	-	-	-	-	-	-	-	-
๓. สถานที่ให้บริการ	๘	๗	๘๗.๕๐	๑	๐.๒๖	-	-	-	-	-	-
๔. ความยาก-ง่ายในการเข้าถึงจุดบริการ	๘	๗	๘๗.๕๐	๑	๐.๒๖	-	-	-	-	-	-
๕. สิ่งอำนวยความสะดวกที่สำคัญ	๘	๗	๘๗.๕๐	๑	๐.๒๖	-	-	-	-	-	-
๖. การรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการ	๘	๘	๑๐๐	-	-	-	-	-	-	-	-
๗. การให้บริการของเจ้าหน้าที่	๘	๘	๑๐๐	-	-	-	-	-	-	-	-

จากตารางที่ ๖ พบว่า ผลความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเด็นความพึงพอใจของผู้รับบริการศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการสำนักงานจังหวัดราชบุรีในครั้งนี้พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เป็นดังนี้

๑. การอำนวยความสะดวกในการติดต่อ	อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐
๒. การให้คำปรึกษา คำแนะนำ	อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐
๓. กิริยา วาจา ท่าทางในการให้บริการ	อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๕๐
๔. ความสามารถในการสื่อสารให้ประชาชนมีความเข้าใจ	อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๕๐
๕. ความรวดเร็วในการติดต่อหน่วยงาน	อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๕๐
๖. ความพึงพอใจในภาพรวม	อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐
๗. การให้บริการของเจ้าหน้าที่	อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐

ส่วนที่ ๒ ส่วนประเมินผลความพึงพอใจด้วยเกณฑ์คะแนนเฉลี่ยรวม

จากตารางที่ ๖ นำมาประเมินความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในภาพรวมด้วยค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจ ดังตารางที่ ๖ โดยมีคิดคะแนนและเกณฑ์ระดับความพึงพอใจเป็นดังนี้

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

เมื่อนำคำตอบของผู้ตอบแบบสอบถามมาแจกแจงความถี่และหาค่าเฉลี่ย แล้วกำหนดระดับค่าเฉลี่ย แบ่งระดับความพึงพอใจเป็น 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 ๗ ผลการประเมินแบบสำรวจระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการ
สำนักงานจังหวัดราชบุรี**

ลำดับ	หัวข้อคำถาม	จำนวนผู้ตอบ แบบสอบถาม (N)	คะแนนเฉลี่ย ($\bar{x}$)	ระดับ ความพึงพอใจ
๑	ประเภทงานบริการ	๘	๕.๐๐๐	มากที่สุด
๒	วันและเวลาที่เปิดให้บริการ	๘	๕.๐๐๐	มากที่สุด
๓	สถานที่ให้บริการ	๘	๔.๘๗๕	มากที่สุด
๔	ความยาก-ง่ายในการเข้าถึงจุดบริการ	๘	๔.๘๗๕	มากที่สุด
๕	สิ่งอำนวยความสะดวกที่สำคัญ	๘	๔.๘๗๕	มากที่สุด
๖	การรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการ	๘	๕.๐๐๐	มากที่สุด
๗	การให้บริการของเจ้าหน้าที่	๘	๕.๐๐๐	มากที่สุด
	คะแนนเฉลี่ยรวมความพึงพอใจทั้งหมด		๔.๙๔๖	มากที่สุด

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

สรุปผล

จากตารางที่ ๗ พบว่าค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้มารับบริการศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการ สำนักงานจังหวัดราชบุรี ครั้งนี้เป็น ๔.๙๔๖ อยู่ในเกณฑ์ของระดับความพึงพอใจ **ระดับมากที่สุด**

ส่วนที่ ๓ ส่วนสรุปข้อคิดเห็น / ข้อเสนอแนะอื่น ๆ ของประชาชน

ไม่มีประชาชนแสดงความคิดเห็นในส่วนนี้

๓.๒ ศูนย์ข้อมูลข่าวสารอิเล็กทรอนิกส์ของราชการ สำนักงานจังหวัดราชบุรี

ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ มีผู้เข้าชมศูนย์ข้อมูลข่าวสารอิเล็กทรอนิกส์ของราชการ สำนักงานจังหวัดราชบุรี www.oic.go.th/INFOCENTER20/2013 จำนวน ๕,๘๑๙ ครั้ง โดยจากการสำรวจครั้งนี้ มีผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจต่อการใช้งานเว็บไซต์ศูนย์ข้อมูลข่าวสารอิเล็กทรอนิกส์ของราชการ สำนักงานจังหวัดราชบุรี ในปี พ.ศ. ๒๕๖๔ จำนวน ๖ ราย โดยสามารถจำแนกได้ ดังนี้

ตารางที่ ๘ ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการใช้งานเว็บไซต์ศูนย์ข้อมูลข่าวสารอิเล็กทรอนิกส์ของราชการ สำนักงานจังหวัดราชบุรี

พึงพอใจมาก	พึงพอใจ	ควรปรับปรุง
๕ (๘๓ %)	๐ (๐ %)	๑ (๑๗ %)

จากตารางที่ ๘ พบว่า การใช้งานเว็บไซต์ศูนย์ข้อมูลข่าวสารอิเล็กทรอนิกส์ของราชการสำนักงานจังหวัดราชบุรี ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมาก จำนวน ๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๘๓ และรองลงมาคือควรปรับปรุง จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๗

สรุปผลประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดราชบุรี
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

งานบริการ	จำนวน ผู้รับบริการ ด้วยตนเอง ทั้งหมด	จำนวนผู้ตอบ แบบสอบถาม	คิดเป็นร้อยละ ของ ผู้รับบริการ ทั้งหมด	ผลการประเมิน ระดับ ความพึงพอใจ ในภาพรวม
๑. ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดราชบุรี	๔๘๒	๓๙๑	๘๑.๑๒	มากที่สุด
๒. ส่วนงานบริการประชาชน One Stop Service ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดราชบุรี	๓,๕๒๖	๒,๘๓๓	๘๐.๓๕	มากที่สุด
๓. ศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการ สำนักงานจังหวัดราชบุรี	๙	๘	๘๘.๘๙	มากที่สุด
รวม	๔,๐๑๗	๓,๒๓๒	๘๐.๔๖	

ภาคผนวก

แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดราชบุรี

ข้อชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

งานที่ท่านรับบริการ

☐ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด

☐ One stop Service

☐ ศูนย์ข้อมูลข่าวสารสำนักงานจังหวัด

ตอนที่ ๑ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ					
ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	ควรปรับปรุง (๑)
๑. ประเภทงานบริการ					
๒. วันและเวลาที่เปิดให้บริการ					
๓. สถานที่ให้บริการ					
๔. ความยาก-ง่ายในการเข้าถึงจุดบริการ					
๕. สิ่งอำนวยความสะดวกที่สำคัญ					
๖. การรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการ					
๗. การให้บริการของเจ้าหน้าที่					

ตอนที่ ๒ ข้อคิดเห็น / ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

จุดเด่นของการให้บริการ.....

.....

.....

จุดที่ควรปรับปรุง.....

.....

.....

ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุง.....

.....

.....

ขอขอบคุณในความร่วมมือที่ท่านได้เสียสละเวลาให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่ทางราชการในครั้งนี้

แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ศูนย์ข้อมูลข่าวสารอิเล็กทรอนิกส์ของราชการ สำนักงานจังหวัดราชบุรี
www.oic.go.th/INFOCENTER20/2013

The screenshot shows a web browser window with the URL www.oic.go.th/INFOCENTER20/2013/infoforma. The page header includes the OIC logo and the text "ศูนย์ข้อมูลข่าวสารอิเล็กทรอนิกส์ของราชการ สำนักงานจังหวัดราชบุรี". Below the header is a navigation bar with links: "เกี่ยวกับศูนย์ข้อมูลข่าวสาร", "สำหรับหน่วยงานราชการ", "สำหรับประชาชน", "เชื่อมโยงศูนย์ข้อมูลข่าวสารอื่นๆ", and "เมนูอื่นๆ".

The main content area is divided into two columns. The left column, titled "โปรดเลือกรายการข้อมูลที่ต้องการ" (Please select the information you want), contains a list of categories with expandable arrows. The "การประเมินผลการให้บริการศูนย์ฯ / ตาม-ตอบ" (Evaluation of service performance / Answer) category is highlighted with a red box. The right column, titled "ท่านมีความพึงพอใจต่อการใช้งานเว็บไซต์ ศูนย์ข้อมูลข่าวสารอิเล็กทรอนิกส์ สำนักงานจังหวัดราชบุรี" (How satisfied are you with the use of the website of the Rajaburi Provincial Information Center?), contains three radio button options: "1 = พึงพอใจมาก" (Very Satisfied), "2 = พึงพอใจ" (Satisfied), and "3 = ควรปรับปรุง" (Need improvement). Below these options is a text input field with the placeholder "โปรดแนะนำการปรับปรุง" (Please recommend improvement) and a "ส่งผลการสำรวจ" (Submit survey results) button.