



สรุปแบบประเมินความพึงพอใจ
ของผู้รับบริการ
ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดราชบุรี

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๐

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดราชบุรี ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๐

กลุ่มงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด สำนักงานจังหวัดราชบุรี ได้จัดทำแบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดราชบุรี ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๐ ประกอบด้วย

๑. ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดราชบุรี

๒. ส่วนงานบริการประชาชน One Stop Service ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดราชบุรี

๓. ศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการ สำนักงานจังหวัดราชบุรี

โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาประกอบการปรับปรุงการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดราชบุรีต่อไป

๑. ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดราชบุรี

ในปีงบประมาณ ๒๕๖๐ มีผู้รับบริการศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดราชบุรี โดยมารับบริการด้วยตนเอง ณ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดราชบุรี ศาลากลางจังหวัดราชบุรี ชั้น ๒ จำนวน ๖๓๗ คน โดยจากการสำรวจครั้งนี้ มีผู้ตอบแบบสำรวจจำนวนทั้งสิ้น ๕๓๑ ชุด คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๓๖ ของผู้ที่มารับบริการด้วยตนเองทั้งหมด และจังหวัดได้สรุปผลจากผู้ตอบแบบสำรวจทั้งหมด เป็น ๔ ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด และสถานภาพการทำงาน/อาชีพ

ส่วนที่ ๒ สรุปความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเด็นความพึงพอใจ

ส่วนที่ ๓ ส่วนประเมินผลความพึงพอใจด้วยเกณฑ์คะแนนเฉลี่ยรวม

ส่วนที่ ๔ ส่วนสรุปข้อคิดเห็น / ข้อเสนอแนะอื่น ๆ ของประชาชน

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

ส่วนข้อมูลทั่วไปจากแบบสำรวจ ประกอบด้วยข้อมูลทั่วไป ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด และสถานภาพการทำงาน / อาชีพ จำนวน ๕๓๑ คน และสามารถสรุปข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามได้ดังตาราง

ตารางที่ ๑ จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	๒๔๓	๔๕.๗๖
หญิง	๒๘๘	๕๔.๒๔
รวม	๕๓๑	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๑ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีจำนวน ๒๔๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๕.๗๖ ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่เป็นเพศหญิง มีจำนวน ๒๘๘ คน และคิดเป็นร้อยละ ๕๔.๒๔

ตารางที่ ๒ จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๔	๐.๗๕
๒๐ – ๒๙ ปี	๔๑	๗.๗๒
๓๐ – ๓๙ ปี	๑๐๘	๒๐.๓๔
๔๐ – ๔๙ ปี	๑๙๔	๓๖.๕๓
๕๐ – ๕๙ ปี	๑๕๒	๒๘.๖๓
๖๐ ปีขึ้นไป	๓๒	๖.๐๓
รวม	๕๓๑	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๒ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง ๔๐ – ๔๙ ปี จำนวน ๑๙๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๖.๕๓ รองลงมาคือมีอายุระหว่าง ๕๐ – ๕๙ ปี มีจำนวน ๑๕๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๘.๖๓ ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุน้อยกว่า ๒๐ ปี มีจำนวนน้อยที่สุดคือ ๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๐.๗๕

ตารางที่ ๓ จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด

ระดับการศึกษาสูงสุด	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ไม่ได้รับการศึกษา	๑๔	๒.๖๔
ประถมศึกษา	๘๔	๑๕.๘๒
มัธยมศึกษาตอนต้น	๗๑	๑๓.๓๗
มัธยมศึกษาตอนปลาย	๒๕	๔.๗๑
ปวช.	๑๓๗	๒๕.๘๐
ปวส. / ปวท. / อนุปริญญา	๑๕๓	๒๘.๘๑
ปริญญาตรี	๔๔	๘.๒๙
สูงกว่าปริญญาตรี	๑	๐.๑๙
อื่น ๆ	๒	๐.๓๘
รวม	๕๓๑	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๓ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาสูงสุดในระดับปวส. / ปวท. / อนุปริญญา จำนวน ๑๕๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๘.๘๑ รองลงมาคือมีระดับการศึกษาสูงสุดในระดับ ปวช. จำนวน ๑๓๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๘๐ ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาสูงสุดในระดับสูงกว่าปริญญาตรี มีจำนวนน้อยที่สุดคือ ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๐.๑๙

ตารางที่ ๔ จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพการทำงาน / อาชีพ

สถานภาพการทำงาน / อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ข้าราชการ	๘	๑.๕๑
พนักงานเอกชน	๑๗	๓.๒๐
ค้าขาย / ธุรกิจส่วนตัว	๓๔	๖.๔๐
เกษตรกร	๒๐๗	๓๘.๙๘
รับจ้างทั่วไป	๒๑๑	๓๙.๗๔
นักเรียน / นักศึกษา	๔	๐.๗๕
แม่บ้าน / พ่อบ้าน	๒	๐.๓๘
ว่างงาน	๔๑	๗.๗๒
อื่น ๆ	๗	๑.๓๒
รวม	๕๓๑	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๔ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพการทำงาน / อาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน ๒๑๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๙.๗๔ รองลงมาคืออาชีพเกษตรกร จำนวน ๒๐๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๘.๙๘ ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพการทำงาน / อาชีพแม่บ้าน / พ่อบ้าน มีจำนวนน้อยที่สุดคือ ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๐.๓๘

ส่วนที่ ๒ สรุปความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเด็นความพึงพอใจ

ส่วนที่ ๒ เป็นการสรุปผลความพึงพอใจของผู้รับบริการศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดราชบุรี โดยจำแนกตามหัวข้อคำถามทั้งหมด ๖ ข้อคำถาม โดยมีผู้ตอบแบบสำรวจ ๕๓๑ คน และสามารถสรุปผลความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามได้ ดังตาราง

ตารางที่ ๕ สรุปจำนวนและร้อยละความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเด็นความพึงพอใจ

หัวข้อคำถาม	จำนวนผู้ตอบแบบสำรวจ	ระดับความพึงพอใจ									
		มากที่สุด	ร้อยละ	มาก	ร้อยละ	ปานกลาง	ร้อยละ	น้อย	ร้อยละ	น้อยที่สุด	ร้อยละ
๑. การอำนวยความสะดวกในการติดต่อ	๕๓๑	๕๒๗	๙๙.๒๕	๓	๐.๕๖	๑	๐.๑๙	-	-	-	-
๒. การให้คำปรึกษา คำแนะนำ	๕๓๑	๕๓๐	๙๙.๘๑	๑	๐.๑๙	-	-	-	-	-	-
๓. กิริยา วาจา ท่าทางในการให้บริการ	๕๓๑	๕๒๙	๙๙.๖๒	๒	๐.๓๘	-	-	-	-	-	-
๔. ความสามารถในการสื่อสารให้ประชาชนมีความเข้าใจ	๕๓๑	๕๒๘	๙๙.๔๔	๓	๐.๕๖	-	-	-	-	-	-
๕. ความรวดเร็วในการติดต่อหน่วยงาน	๕๓๑	๕๒๙	๙๙.๖๒	๒	๐.๓๘	-	-	-	-	-	-
๖. ความพึงพอใจในภาพรวม	๕๓๑	๕๓๐	๙๙.๘๑	๑	๐.๑๙	-	-	-	-	-	-

ผลความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเด็นความพึงพอใจของผู้รับบริการศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดราชบุรีในครั้งนี้พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดเป็นดังนี้

๑. การอำนวยความสะดวกในการติดต่อ	อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๒๕
๒. การให้คำปรึกษา คำแนะนำ	อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๘๑
๓. กิริยา วาจา ท่าทางในการให้บริการ	อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๖๒
๔. ความสามารถในการสื่อสารให้ประชาชนมีความเข้าใจ	อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๔๔
๕. ความรวดเร็วในการติดต่อหน่วยงาน	อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๖๒
๖. ความพึงพอใจในภาพรวม	อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๘๑

ส่วนที่ ๓ ส่วนประเมินผลความพึงพอใจด้วยเกณฑ์คะแนนเฉลี่ยรวม

จากตารางที่ ๕ 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 ๖ ผลการประเมินแบบสำรวจระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดราชบุรี

ลำดับ	หัวข้อคำถาม	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม (N)	คะแนนเฉลี่ย ($\bar{x}$)	ระดับความพึงพอใจ
๑	การอำนวยความสะดวกในการติดต่อ	๕๓๑	๔.๙๙๑	มากที่สุด
๒	การให้คำปรึกษา คำแนะนำ	๕๓๑	๔.๙๙๘	มากที่สุด
๓	กิริยา วาจา ท่าทางในการให้บริการ	๕๓๑	๔.๙๙๖	มากที่สุด
๔	ความสามารถในการสื่อสารให้ประชาชนมีความเข้าใจ	๕๓๑	๔.๙๙๔	มากที่สุด
๕	ความรวดเร็วในการติดต่อหน่วยงาน	๕๓๑	๔.๙๙๖	มากที่สุด
๖	ความพึงพอใจในภาพรวม	๕๓๑	๔.๙๙๘	มากที่สุด
	คะแนนเฉลี่ยรวมความพึงพอใจทั้งหมด		๔.๙๙๖	มากที่สุด

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

สรุปผล

จากตารางที่ ๖ พบว่าค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดราชบุรี ครั้งนี้เป็น ๔.๙๙๖ อยู่ในเกณฑ์ของระดับความพึงพอใจ **ระดับมากที่สุด**

ส่วนที่ ๔ ส่วนสรุปข้อคิดเห็น / ข้อเสนอแนะอื่น ๆ ของประชาชน

ไม่มีประชาชนแสดงความคิดเห็นในส่วนนี้

๒. ส่วนงานบริการประชาชน One Stop Service ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดราชบุรี

ในปีงบประมาณ ๒๕๖๐ มีผู้รับบริการส่วนงานบริการประชาชน One Stop Service ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดราชบุรี โดยมารับบริการด้วยตนเอง ณ ห้องบริการ One Stop Service ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดราชบุรี ศาลากลางจังหวัดราชบุรี ชั้น ๒ จำนวน ๑๑,๖๖๓ คน ดังตาราง

ตารางที่ ๗ สรุปจำนวนและร้อยละของผู้รับบริการ จำแนกตามงานที่รับบริการ

งานทะเบียน	งานต่อทะเบียนรถ	งานรับสมัคร / ข้าราชการ / ผู้ประกันตน	ค่าประปา	ค่าไฟฟ้า	ค่าบัตรเครดิต / ค่าโทรศัพท์	ฝ่ายรับเรื่องส่งต่อ	รวมส่วนงานบริการ
๕๙๖ (๕.๑๑ %)	๑๐,๐๑๙ (๘๕.๙๐ %)	๓๙๒ (๓.๓๖ %)	๓๓ (๐.๒๘ %)	๑๔๘ (๑.๒๗ %)	๔๕๐ (๓.๘๖ %)	๒๕ (๐.๒๑ %)	๑๑,๖๖๓ (๑๐๐ %)

โดยจากการสำรวจครั้งนี้ มีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนทั้งสิ้น ๙,๔๕๗ ชุด คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๐๙ 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 ๙,๔๕๗ คน และสามารถสรุปผลความพึงพอใจในภาพรวมของผู้ตอบแบบสอบถามได้ ดังตาราง

ตารางที่ ๘ สรุปจำนวนและร้อยละความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความพึงพอใจในภาพรวม

หัวข้อคำถาม	จำนวนผู้ตอบแบบสำรวจ	ระดับความพึงพอใจ									
		มากที่สุด	ร้อยละ	มาก	ร้อยละ	ปานกลาง	ร้อยละ	น้อย	ร้อยละ	น้อยที่สุด	ร้อยละ
ความพึงพอใจในภาพรวม	๙,๔๕๗	๙,๔๔๑	๙๙.๘๓	๑๖	๐.๑๗	-	-	-	-	-	-

ผลความพึงพอใจในภาพรวมของผู้ตอบแบบสอบถามผู้รับบริการส่วนงานบริการประชาชน One Stop Service ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดราชบุรี ในครั้งนี้พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๘๓ และมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๐.๑๗

ส่วนที่ ๒ ส่วนประเมินผลความพึงพอใจด้วยเกณฑ์คะแนนเฉลี่ยรวม

จากตารางที่ ๒ 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 ๙ ผลการประเมินแบบสำรวจระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดราชบุรี

หัวข้อคำถาม	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม (N)	คะแนนเฉลี่ย ($\bar{x}$)	ระดับความพึงพอใจ
คะแนนเฉลี่ยรวมความพึงพอใจทั้งหมด	๙,๔๕๗	๔.๙๙๘	มากที่สุด

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

สรุปผล

จากตารางที่ ๙ พบว่าค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการส่วนงานบริการประชาชน One Stop Service ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดราชบุรี ครั้งนี้เป็น ๔.๙๙๘ 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.ratchaburi.go.th/centernews/index.htm (ข้อมูลถึงวันที่ ๑๓ กรกฎาคม ๒๕๖๐)

- www.oic.go.th/INFOCENTER๒๐/๒๐๑๓ (ข้อมูลตั้งแต่เดือนพฤษภาคม ๒๕๖๐)

๓.๑ ศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการ สำนักงานจังหวัดราชบุรี

ในปีงบประมาณ ๒๕๖๐ มีผู้รับบริการศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการ สำนักงานจังหวัดราชบุรี โดยมารับบริการด้วยตนเอง ณ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดราชบุรี ศาลากลางจังหวัดราชบุรี ชั้น ๒ จำนวน ๑๔ ราย และโดยจากการสำรวจครั้งนี้ มีผู้ตอบแบบสำรวจจำนวนทั้งสิ้น ๑๔ ชุด คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ ของผู้ที่มารับบริการ ด้วยตนเองทั้งหมด และจังหวัดได้สรุปผลจากผู้ตอบแบบสำรวจทั้งหมด เป็น ๕ ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด และสถานภาพการทำงาน/อาชีพ

ส่วนที่ ๒ สรุปความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเด็นความพึงพอใจ

ส่วนที่ ๓ ส่วนประเมินผลความพึงพอใจด้วยเกณฑ์คะแนนเฉลี่ยรวม

ส่วนที่ ๔ สรุปผลสถิติการให้บริการข้อมูลข่าวสารของราชการ

ส่วนที่ ๕ ส่วนสรุปข้อคิดเห็น / ข้อเสนอแนะอื่น ๆ ของประชาชน

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

ส่วนข้อมูลทั่วไปจากแบบสำรวจ ประกอบด้วยข้อมูลทั่วไป ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด และสถานภาพการทำงาน / อาชีพ จำนวน ๑๔ คน และสามารถสรุปข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามได้ดังตาราง

ตารางที่ ๑๐ จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	๔	๒๙
หญิง	๑๐	๗๑
รวม	๑๔	๑๐๐

จากตารางที่ ๑๐ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีจำนวน ๑๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๑ ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่เป็นเพศหญิง มีจำนวน ๔ คน และคิดเป็นร้อยละ ๒๙

ตารางที่ ๑๑ จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	-	-
๒๐ – ๒๙ ปี	๑	๗
๓๐ – ๓๙ ปี	๔	๒๙
๔๐ – ๔๙ ปี	๗	๕๐
๕๐ – ๕๙ ปี	๒	๑๔
๖๐ ปีขึ้นไป	-	-
รวม	๑๔	๑๐๐

จากตารางที่ ๑๑ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง ๔๐ – ๔๙ ปี จำนวน ๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๑ รองลงมาคือมีอายุระหว่าง ๓๐ – ๓๙ ปี มีจำนวน ๔ คน ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง ๒๐ – ๒๙ ปี มีจำนวนน้อยที่สุดคือ ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๗

ตารางที่ ๑๒ จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด

ระดับการศึกษาสูงสุด	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ไม่ได้รับการศึกษา	-	-
ประถมศึกษา	-	-
มัธยมศึกษาตอนต้น	-	-
มัธยมศึกษาตอนปลาย	-	-
ปวช.	-	-
ปวส. / ปวท. / อนุปริญญา	-	-
ปริญญาตรี	๑๓	๘๓
สูงกว่าปริญญาตรี	๑	๗
อื่น ๆ	-	-
รวม	๑๔	๑๐๐

จากตารางที่ ๑๒ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาสูงสุดในระดับปริญญาตรี จำนวน ๑๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๘๓ และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาสูงสุดในระดับสูงกว่าปริญญาตรี มีจำนวนน้อยที่สุดคือ ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๗

ตารางที่ ๑๓ จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพการทำงาน / อาชีพ

สถานภาพการทำงาน / อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ข้าราชการ	๑๔	๑๐๐
พนักงานเอกชน	-	-
ค้าขาย / ธุรกิจส่วนตัว	-	-
เกษตรกร	-	-
รับจ้างทั่วไป	-	-
นักเรียน / นักศึกษา	-	-
แม่บ้าน / พ่อบ้าน	-	-
ว่างงาน	-	-
อื่น ๆ	-	-
รวม	๑๔	๑๐๐

จากตารางที่ ๑๓ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน ๑๔ คนมีสถานภาพการทำงาน / อาชีพเป็นข้าราชการ คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐

ส่วนที่ ๒ สรุปความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเด็นความพึงพอใจ

ส่วนที่ ๒ เป็นการสรุปผลความพึงพอใจของผู้รับบริการศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการ สำนักงานจังหวัดราชบุรี โดยจำแนกตามหัวข้อคำถามทั้งหมด ๖ ข้อคำถาม โดยมีผู้ตอบแบบสำรวจ ๑๔ คน และสามารถสรุปผลความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามได้ ดังตาราง

ตารางที่ ๑๔ สรุปจำนวนและร้อยละความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเด็นความพึงพอใจ

หัวข้อคำถาม	จำนวนผู้ตอบแบบสำรวจ	ระดับความพึงพอใจ									
		มากที่สุด	ร้อยละ	มาก	ร้อยละ	ปานกลาง	ร้อยละ	น้อย	ร้อยละ	น้อยที่สุด	ร้อยละ
๑. การอำนวยความสะดวกในการติดต่อ	๑๔	๑๒	๘๖	๒	๑๔	-	-	-	-	-	-
๒. การให้คำปรึกษา คำแนะนำ	๑๔	๑๓	๙๓	๑	๗	-	-	-	-	-	-
๓. กิริยา วาจา ท่าทางในการให้บริการ	๑๔	๑๓	๙๓	๑	๗	-	-	-	-	-	-
๔. ความสามารถในการสื่อสารให้ประชาชนมีความเข้าใจ	๑๔	๑๓	๙๓	๑	๗	-	-	-	-	-	-
๕. ความรวดเร็วในการติดต่อหน่วยงาน	๑๔	๑๒	๘๖	๒	๑๔	-	-	-	-	-	-
๖. ความพึงพอใจในภาพรวม	๑๔	๑๓	๙๓	๑	๗	-	-	-	-	-	-

ผลความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเด็นความพึงพอใจของผู้รับบริการ ศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการสำนักงานจังหวัดราชบุรีในครั้งนี้นพบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เป็นต้น

๑. การอำนวยความสะดวกในการติดต่อ	อยู่ในระดับมากที่สุด	คิดเป็นร้อยละ ๘๖
๒. การให้คำปรึกษา คำแนะนำ	อยู่ในระดับมากที่สุด	คิดเป็นร้อยละ ๙๓
๓. กิริยา วาจา ท่าทางในการให้บริการ	อยู่ในระดับมากที่สุด	คิดเป็นร้อยละ ๙๓
๔. ความสามารถในการสื่อสารให้ประชาชนมีความเข้าใจ	อยู่ในระดับมากที่สุด	คิดเป็นร้อยละ ๙๓
๕. ความรวดเร็วในการติดต่อหน่วยงาน	อยู่ในระดับมากที่สุด	คิดเป็นร้อยละ ๘๖
๖. ความพึงพอใจในภาพรวม	อยู่ในระดับมากที่สุด	คิดเป็นร้อยละ ๙๓

ส่วนที่ ๓ ส่วนประเมินผลความพึงพอใจด้วยเกณฑ์คะแนนเฉลี่ยรวม

จากตารางที่ ๑๔ นำมาประเมินความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในภาพรวมด้วยค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจ ดังตารางที่ ๑๕ 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

- คะแนนเฉลี่ย ๑.๐๐ – ๑.๘๐ หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด
คะแนนเฉลี่ย ๑.๘๑ – ๒.๖๐ หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อย
คะแนนเฉลี่ย ๒.๖๑ – ๓.๔๐ หมายถึง ระดับความพึงพอใจปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย ๓.๔๑ – ๔.๒๐ หมายถึง ระดับความพึงพอใจมาก
คะแนนเฉลี่ย ๔.๒๑ – ๕.๐๐ หมายถึง ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

ตารางที่ ๑๕ ผลการประเมินแบบสำรวจระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการ
สำนักงานจังหวัดราชบุรี

ลำดับ	หัวข้อคำถาม	จำนวนผู้ตอบ แบบสอบถาม (N)	คะแนนเฉลี่ย ($\bar{x}$)	ระดับ ความพึงพอใจ
๑	การอำนวยความสะดวกในการติดต่อ	๑๔	๔.๘๖	มากที่สุด
๒	การให้คำปรึกษา คำแนะนำ	๑๔	๔.๘๖	มากที่สุด
๓	กิริยา วาจา ท่าทางในการให้บริการ	๑๔	๔.๙๓	มากที่สุด
๔	ความสามารถในการสื่อสารให้ประชาชนมีความเข้าใจ	๑๔	๔.๘๖	มากที่สุด
๕	ความรวดเร็วในการติดต่อหน่วยงาน	๑๔	๔.๘๖	มากที่สุด
๖	ความพึงพอใจในภาพรวม	๑๔	๔.๙๓	มากที่สุด
	คะแนนเฉลี่ยรวมความพึงพอใจทั้งหมด		๔.๘๘	มากที่สุด

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

สรุปผล

จากตารางที่ ๑๕ พบว่าค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้มารับบริการศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการ สำนักงานจังหวัดราชบุรี ครั้งนี้เป็น ๔.๘๘ อยู่ในเกณฑ์ของระดับความพึงพอใจ **ระดับมากที่สุด**

ส่วนที่ ๔ สรุปผลสถิติการให้บริการข้อมูลข่าวสารของราชการ

ตารางที่ ๑๖ จำนวนผู้รับบริการข้อมูลข่าวสาร

ประเภทการบริการข้อมูลข่าวสาร	จำนวน
- ทางโทรศัพท์	82 เรื่อง
- ผู้ใช้บริการมาติดต่อด้วยตนเอง	14 เรื่อง
- ทาง Social เช่น Facebook	23 เรื่อง
รวม	119 เรื่อง

ส่วนที่ ๕ ส่วนสรุปข้อคิดเห็น / ข้อเสนอแนะอื่น ๆ ของประชาชน

ไม่มีประชาชนแสดงความคิดเห็นในส่วนนี้

๓.๒ ศูนย์ข้อมูลข่าวสารอิเล็กทรอนิกส์ของราชการ สำนักงานจังหวัดราชบุรี

ในปีงบประมาณ ๒๕๖๐ มีผู้เข้าชมศูนย์ข้อมูลข่าวสารอิเล็กทรอนิกส์ของราชการ สำนักงานจังหวัดราชบุรี รวม ๔,๗๓๙ ครั้ง โดยสามารถจำแนกได้ ดังนี้

ตารางที่ ๑๗ จำนวนการเข้าชมเว็บไซต์ศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการ

เว็บไซต์ศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการ		จำนวน	
-	www.ratchaburi.go.th/centernews/index.htm (ข้อมูลถึงวันที่ ๑๓ กรกฎาคม ๒๕๖๐)	๓,๑๙๘	ครั้ง
-	www.oic.go.th/INFOCENTER๒๐/๒๐๑๓ (ข้อมูลตั้งแต่เดือนพฤษภาคม ๒๕๖๐)	๑,๕๔๑	ครั้ง
รวม		๔,๗๓๙	ครั้ง

โดยจากการสำรวจครั้งนี้ มีผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจต่อการใช้งานเว็บไซต์ศูนย์ข้อมูลข่าวสารอิเล็กทรอนิกส์ของราชการ สำนักงานจังหวัดราชบุรี ในปี พ.ศ. ๒๕๖๐ จำนวน ๑๒ ราย โดยสามารถจำแนกได้ ดังนี้

ตารางที่ ๑๘ ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการใช้งานเว็บไซต์ศูนย์ข้อมูลข่าวสารอิเล็กทรอนิกส์ของราชการ สำนักงานจังหวัดราชบุรี

	พึงพอใจมาก	พึงพอใจ	ควรปรับปรุง
พ.ศ. ๒๕๖๐ (๑๒ ราย)	๑๒ (๑๐๐%)	๐ (๐%)	๐ (๐%)

ส่วนที่ ๔ ส่วนสรุปข้อคิดเห็น / ข้อเสนอแนะอื่น ๆ ของประชาชน

ทั้งนี้ ส่วนสรุปข้อคิดเห็น / ข้อเสนอแนะอื่น ๆ ของประชาชนนั้น ไม่มีประชาชนแสดงความ
คิดเห็นในส่วนนี้

สรุปผลประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดราชบุรี
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๐

งานบริการ	จำนวน ผู้รับบริการ ทั้งหมด	จำนวนผู้ตอบ แบบสอบถาม	คิดเป็นร้อยละ ของ ผู้รับบริการ ทั้งหมด	ผลการประเมิน ระดับ ความพึงพอใจ ในภาพรวม
๑. ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดราชบุรี	๖๓๗ คน	๕๓๑ คน	๘๓.๓๖	มากที่สุด
๒. ส่วนงานบริการประชาชน One Stop Service ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดราชบุรี	๑๑,๖๖๓ คน	๙,๔๕๗ คน	๘๑.๐๙	มากที่สุด
๓. ศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการ สำนักงานจังหวัดราชบุรี	๑๔ คน	๑๔ คน	๑๐๐	มากที่สุด
๔. ศูนย์ข้อมูลข่าวสารอิเล็กทรอนิกส์ของ ราชการ สำนักงานจังหวัดราชบุรี	๔,๗๓๙ ครั้ง	๑๒ คน	๐.๒๕	มากที่สุด
รวม	๑๗,๐๕๓	๑๐,๐๑๔		

ภาคผนวก

แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดราชบุรี

ข้อชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในข้อที่ตรงกับความเป็นจริงและในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

งานที่ท่านรับบริการ

☐ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด

☐ One stop Service

☐ ศูนย์ข้อมูลข่าวสารสำนักงานจังหวัด

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

๑. เพศ

☐ ชาย

☐ หญิง

๒. อายุ

☐ ต่ำกว่า ๒๐ ปี

☐ ๒๐ – ๒๙ ปี

☐ ๓๐ – ๓๙ ปี

☐ ๔๐ – ๔๙ ปี

☐ ๕๐ – ๕๙ ปี

☐ ๖๐ ปีขึ้นไป

๓. ระดับการศึกษาสูงสุด

☐ ไม่ได้รับการศึกษา

☐ ประถมศึกษา

☐ มัธยมศึกษาตอนต้น

☐ มัธยมศึกษาตอนปลาย

☐ ปวช.

☐ ปวส. / ปวท. / อนุปริญญา

☐ปริญญาตรี

☐ สูงกว่าปริญญาตรี

☐ อื่น ๆ (ระบุ).....

๔. สถานภาพการทำงาน / อาชีพ

☐ ข้าราชการ

☐ พนักงานเอกชน

☐ ค้าขาย / ธุรกิจส่วนตัว

☐ เกษตรกร

☐ รับจ้างทั่วไป

☐ นักเรียน / นักศึกษา

☐ แม่บ้าน / พ่อบ้าน

☐ว่างงาน

☐ อื่น ๆ (ระบุ).....

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	ควรปรับปรุง (๑)
๑. การอำนวยความสะดวกในการติดต่อ					
๒. การให้คำปรึกษา คำแนะนำ					
๓. กิริยา วาจา ท่าทางในการให้บริการ					
๔. ความสามารถในการสื่อสารให้ประชาชนมีความเข้าใจ					
๕. ความรวดเร็วในการติดต่อหน่วยงาน					
๖. สรุปความพึงพอใจในภาพรวม					

ตอนที่ ๓ ข้อคิดเห็น / ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

จุดเด่นของการให้บริการ.....

จุดที่ควรปรับปรุง.....

ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุง.....

ขอขอบคุณในความร่วมมือที่ท่านได้เสียสละเวลาให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่ทางราชการในครั้งนี้

แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการศูนย์ข้อมูลข่าวสารอิเล็กทรอนิกส์ของราชการ สำนักงานจังหวัดราชบุรี

www.oic.go.th/INFOCENTER๒๐/๒๐๑๓

ศูนย์ข้อมูลข่าวสารอิเล็กทรอนิกส์ของราชการ
สำนักงานจังหวัดราชบุรี

โปรดเลือกการขอมูลที่ต้องการ

- ☐ ข้อมูลข่าวสารตามมาตรา 7
 - ☐ โครงสร้างองค์กร ม.7(1)
 - ☐ อำนาจหน้าที่ ม.7(2)
 - ☐ สถานที่ติดต่อ ม.7(3)
 - ☐ กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ม.7(4)
- ☐ ข้อมูลข่าวสารตามมาตรา 9
 - ☐ ผลการพิจารณา ม.9(1)
 - ☐ นโยบายหรือการตัดสินใจ ม.9(2)
 - ☐ แผนงาน โครงการ งบประมาณ ม.9(3)
 - ☐ คู่มือหรือคำสั่ง ม.9(4)
 - ☐ สิ่งพิมพ์ที่อ้างถึง ม. 7 บรรทัด ม.9(5)
 - ☐ สัญญาสัมปทาน สัญญา รวบรวม ม.9(6)
 - ☐ บัด หมาย หรือมติคณะกรรมการที่แต่งตั้งโดย กฤษฎา หรือ บัด หมาย ม.9(7)
 - ☐ ข้อมูลข่าวสารอื่นที่คณะกรรมการกำหนด ม.9(8)
- ☐ สัญญาสัมปทาน
- ☐ เอกสารอื่นๆ ที่ส่งมอบงาน
- ☐ ข้อมูลข่าวสารทั่วไป
- ☐ การประเมินผลการให้บริการศูนย์ฯ / ตาม-ตอบ
 - ☐ ความพึงพอใจต่อการให้บริการ
 - ☐ ความพึงพอใจต่อการให้บริการ
 - ☐ ความพึงพอใจต่อการให้บริการ
 - ☐ ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ท่านมีความพึงพอใจต่อการใช้งานเว็บไซต์
ศูนย์ข้อมูลข่าวสารอิเล็กทรอนิกส์
สำนักงานจังหวัดราชบุรี

☒ 1 = พึงพอใจมาก
☐ 2 = พึงพอใจ
☐ 3 = ควรปรับปรุง
โปรดแนำการปรับปรุง

0/5000

ส่งผลการสำรวจ