



สรุปแบบประเมินความพึงพอใจ
ของผู้รับบริการ
ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดราชบุรี
และศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการ
สำนักงานจังหวัดราชบุรี

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑

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 ๒๘๔๒ / ๒๕๖๑ ลงวันที่ ๑๔ สิงหาคม ๒๕๖๑ ยกเลิกคำสั่งและแต่งตั้งคณะกรรมการบริหารศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดราชบุรี และคณะทำงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดราชบุรี และมีคำสั่งที่ ๒๘๔๓ / ๒๕๖๑ ลงวันที่ ๑๔ สิงหาคม ๒๕๖๑ ยกเลิกคำสั่งแต่งตั้งข้าราชการและพนักงานรัฐวิสาหกิจ 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. ๒๕๖๑ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาประกอบการปรับปรุงการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดราชบุรีต่อไป

กลุ่มงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด
สำนักงานจังหวัดราชบุรี
มกราคม ๒๕๖๒

สารบัญ

หน้า

๑.	สรุปแบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดราชบุรี และศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการสำนักงานจังหวัดราชบุรี ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑	๑
๒.	ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดราชบุรี	๑
๓.	ส่วนงานบริการประชาชน One Stop Service ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดราชบุรี	๕
๔.	ศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการ สำนักงานจังหวัดราชบุรี	๗
	- ศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการ สำนักงานจังหวัดราชบุรี	๗
	- ศูนย์ข้อมูลข่าวสารอิเล็กทรอนิกส์ของราชการ สำนักงานจังหวัดราชบุรี	๑๑
๕.	สรุปผลประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดราชบุรี ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑	๑๒
๖.	ภาคผนวก	๑๓
	- แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดราชบุรี	๑๔
	- แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการศูนย์ข้อมูลข่าวสารอิเล็กทรอนิกส์ของราชการ สำนักงานจังหวัดราชบุรี	๑๕

สารบัญตาราง

หน้า

๑. ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดราชบุรี

ตารางที่ ๑ จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	๑
ตารางที่ ๒ จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	๑
ตารางที่ ๓ จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด	๒
ตารางที่ ๔ จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพการทำงาน / อาชีพ	๒
ตารางที่ ๕ สรุปจำนวนและร้อยละความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเด็นความพึงพอใจ	๓
ตารางที่ ๖ ผลการประเมินแบบสำรวจระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดราชบุรี	๔

๒. ส่วนงานบริการประชาชน One Stop Service ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดราชบุรี

ตารางที่ ๗ สรุปจำนวนและร้อยละของผู้รับบริการ จำแนกตามงานที่รับบริการ	๕
ตารางที่ ๘ สรุปจำนวนและร้อยละความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความพึงพอใจในภาพรวม	๕
ตารางที่ ๙ ผลการประเมินแบบสำรวจระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดราชบุรี	๖

๓. ศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการ สำนักงานจังหวัดราชบุรี

๓.๑ ศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการ สำนักงานจังหวัดราชบุรี

ตารางที่ ๑๐ จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	๗
ตารางที่ ๑๑ จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	๗
ตารางที่ ๑๒ จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด	๘
ตารางที่ ๑๓ จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพการทำงาน / อาชีพ	๘
ตารางที่ ๑๔ สรุปจำนวนและร้อยละความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเด็นความพึงพอใจ	๙
ตารางที่ ๑๕ ผลการประเมินแบบสำรวจระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการ สำนักงานจังหวัดราชบุรี	๑๐
ตารางที่ ๑๖ จำนวนผู้รับบริการข้อมูลข่าวสาร	๑๐

๓.๒ ศูนย์ข้อมูลข่าวสารอิเล็กทรอนิกส์ของราชการ สำนักงานจังหวัดราชบุรี

ตารางที่ ๑๗ ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการใช้งานเว็บไซต์ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร อิเล็กทรอนิกส์ของราชการสำนักงานจังหวัดราชบุรี	๑๑
--	----

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดราชบุรี
และศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการสำนักงานจังหวัดราชบุรี
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑

กลุ่มงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด สำนักงานจังหวัดราชบุรี ได้จัดทำแบบประเมินความพึงพอใจ
ของผู้รับบริการ ณ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดราชบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ ประกอบด้วย

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

โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาประกอบการปรับปรุงการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดราชบุรีต่อไป

๑. ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดราชบุรี

ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ มีผู้รับบริการศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดราชบุรี จำนวนทั้งสิ้น ๒,๔๓๕ คน
โดยมารับบริการด้วยตนเอง ณ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดราชบุรี ศาลากลางจังหวัดราชบุรี ชั้น ๒ จำนวน ๑,๒๕๖ คน
และจากการสำรวจครั้งนี้ มีผู้ตอบแบบสำรวจจำนวนทั้งสิ้น ๑,๐๖๘ ชุด คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๐๓ ของผู้ที่มารับ
บริการด้วยตนเองทั้งหมดและจังหวัดได้สรุปผลจากผู้ตอบแบบสำรวจทั้งหมด 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 ๑,๐๖๘ คน และสามารถสรุปข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามได้ ดังตาราง
ตารางที่ ๑ จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	๔๗๙	๔๔.๘๕
หญิง	๕๘๙	๕๕.๑๕
รวม	๑,๐๖๘	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๑ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีจำนวน ๕๘๙ คน คิดเป็น
ร้อยละ ๕๕.๑๕ ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่เป็นเพศชาย มีจำนวน ๔๗๙ คน และคิดเป็นร้อยละ ๔๔.๘๕

ตารางที่ ๒ จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๖	๐.๕๖
๒๐ – ๒๙ ปี	๒๗	๒.๕๓
๓๐ – ๓๙ ปี	๑๘๕	๑๗.๓๒
๔๐ – ๔๙ ปี	๒๓๙	๒๒.๓๘
๕๐ – ๕๙ ปี	๔๓๗	๔๐.๙๒
๖๐ ปีขึ้นไป	๑๗๔	๑๖.๒๙
รวม	๑,๐๖๘	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๒ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง ๕๐ – ๕๙ ปี จำนวน ๔๓๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๐.๙๒ รองลงมาคือมีอายุระหว่าง ๔๐ – ๔๙ ปี มีจำนวน ๒๓๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๓๘ ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่ำกว่า ๒๐ ปี มีจำนวนน้อยที่สุดคือ ๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๐.๕๖

ตารางที่ ๓ จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด

ระดับการศึกษาสูงสุด	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ไม่ได้รับการศึกษา	๒	๐.๑๙
ประถมศึกษา	๒๔๑	๒๒.๕๗
มัธยมศึกษาตอนต้น	๒๗๗	๒๕.๙๔
มัธยมศึกษาตอนปลาย	๑๐๔	๙.๗๔
ปวช.	๑๒๖	๑๑.๘๐
ปวส. / ปวท. / อนุปริญญา	๑๓๗	๑๒.๘๓
ปริญญาตรี	๑๕๙	๑๔.๘๙
สูงกว่าปริญญาตรี	๓	๐.๒๘
อื่น ๆ	๑๙	๑.๗๘
รวม	๑,๐๖๘	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๓ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาสูงสุดในระดับมัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน ๒๗๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๙๔ รองลงมาคือมีระดับการศึกษาสูงสุดในระดับประถมศึกษา จำนวน ๒๔๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๕๗ ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาสูงสุดในระดับสูงกว่าปริญญาตรี มีจำนวนน้อยที่สุดคือ ๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๐.๒๘

ตารางที่ ๔ จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพการทำงาน / อาชีพ

สถานภาพการทำงาน / อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ข้าราชการ	๗๔	๖.๙๓
พนักงานเอกชน	๕๓	๔.๙๖
ค้าขาย / ธุรกิจส่วนตัว	๑๔๖	๑๓.๖๗
เกษตรกร	๑๖๖	๑๕.๕๔
รับจ้างทั่วไป	๓๑๗	๒๙.๖๘
นักเรียน / นักศึกษา	๗	๐.๖๖
แม่บ้าน / พ่อบ้าน	๕๙	๕.๕๒
ว่างงาน	๙๕	๘.๙๐
อื่น ๆ	๑๕๑	๑๔.๑๔
รวม	๑,๐๖๘	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๔ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพการทำงาน / อาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน ๓๑๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๙.๖๘ รองลงมาคืออาชีพเกษตรกร จำนวน ๑๖๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๕๔ ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพการทำงาน / อาชีพนักเรียน / นักศึกษา มีจำนวนน้อยที่สุดคือ ๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๐.๖๖

ส่วนที่ ๒ สรุปความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเด็นความพึงพอใจ

ส่วนที่ ๒ เป็นการสรุปผลความพึงพอใจของผู้รับบริการศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดราชบุรี โดยจำแนกตามหัวข้อคำถามทั้งหมด ๖ ข้อคำถาม โดยมีผู้ตอบแบบสำรวจ ๑,๐๖๘ คน และสามารถสรุปผลความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามได้ ดังตาราง

ตารางที่ ๕ สรุปจำนวนและร้อยละความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเด็นความพึงพอใจ

หัวข้อคำถาม	จำนวนผู้ตอบแบบสำรวจ	ระดับความพึงพอใจ									
		มากที่สุด	ร้อยละ	มาก	ร้อยละ	ปานกลาง	ร้อยละ	น้อย	ร้อยละ	น้อยที่สุด	ร้อยละ
๑.การอำนวยความสะดวกในการติดต่อ	๑,๐๖๘	๑,๐๖๕	๙๙.๗๒	๓	๐.๒๘	-	-	-	-	-	-
๒.การให้คำปรึกษา คำแนะนำ	๑,๐๖๘	๑,๐๖๖	๙๙.๘๑	๒	๐.๑๙	-	-	-	-	-	-
๓.กิริยา วาจา ท่าทางในการให้บริการ	๑,๐๖๘	๑,๐๖๗	๙๙.๙๑	๑	๐.๐๙	-	-	-	-	-	-
๔.ความสามารถในการสื่อสารให้ประชาชนมีความเข้าใจ	๑,๐๖๘	๑,๐๖๖	๙๙.๘๑	๒	๐.๑๙	-	-	-	-	-	-
๕.ความรวดเร็วในการติดต่อหน่วยงาน	๑,๐๖๘	๑,๐๖๕	๙๙.๗๒	๒	๐.๑๙	๑	๐.๐๙	-	-	-	-
๖.ความพึงพอใจในภาพรวม	๑,๐๖๘	๑,๐๖๖	๙๙.๘๑	๑	๐.๐๙	๑	๐.๐๙	-	-	-	-

ผลความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเด็นความพึงพอใจของผู้รับบริการศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดราชบุรีในครั้งนี้พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดเป็นดังนี้

๑. การอำนวยความสะดวกในการติดต่อ	อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๗๒
๒. การให้คำปรึกษา คำแนะนำ	อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๘๑
๓. กิริยา วาจา ท่าทางในการให้บริการ	อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๙๑
๔. ความสามารถในการสื่อสารให้ประชาชนมีความเข้าใจ	อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๘๑
๕. ความรวดเร็วในการติดต่อหน่วยงาน	อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๗๒
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	๑,๐๖๘	๔.๙๙๗	มากที่สุด
๒	การให้คำปรึกษา คำแนะนำ	๑,๐๖๘	๔.๙๙๘	มากที่สุด
๓	กิริยา วาจา ท่าทางในการให้บริการ	๑,๐๖๘	๔.๙๙๙	มากที่สุด
๔	ความสามารถในการสื่อสารให้ประชาชนมีความเข้าใจ	๑,๐๖๘	๔.๙๙๘	มากที่สุด
๕	ความรวดเร็วในการติดต่อหน่วยงาน	๑,๐๖๘	๔.๙๙๖	มากที่สุด
๖	ความพึงพอใจในภาพรวม	๑,๐๖๘	๔.๙๙๗	มากที่สุด
	คะแนนเฉลี่ยรวมความพึงพอใจทั้งหมด		๔.๙๙๘	มากที่สุด

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

สรุปผล

จากตารางที่ ๖ พบว่าค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดราชบุรี ครั้งนี้เป็น ๔.๙๙๘ อยู่ในเกณฑ์ของระดับความพึงพอใจ ระดับมากที่สุด

ส่วนที่ ๔ ส่วนสรุปข้อคิดเห็น / ข้อเสนอแนะอื่น ๆ ของประชาชน

ไม่มีประชาชนแสดงความคิดเห็นในส่วนนี้

๒. ส่วนงานบริการประชาชน One Stop Service ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดราชบุรี

ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ มีผู้รับบริการส่วนงานบริการประชาชน One Stop Service ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดราชบุรี โดยมารับบริการด้วยตนเอง ณ ห้องบริการ One Stop Service ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดราชบุรี ศาลากลางจังหวัดราชบุรี ชั้น ๒ จำนวน ๑๒,๐๕๙ คน ดังตาราง

ตารางที่ ๗ สรุปจำนวนและร้อยละของผู้รับบริการ จำแนกตามงานที่รับบริการ

งานทะเบียน	งานต่อทะเบียนรถ	งานรับสมัคร / ชำระเงิน ผู้ประกันตน	ค่าประปา	ค่าไฟฟ้า	ค่าบัตรเครดิต / ค่าโทรศัพท์	ฝ่ายรับเรื่องส่งต่อ	รวม ส่วนงานบริการ
๕๐๑ (๔.๑๕ %)	๑๑,๑๙๙ (๙๒.๘๗ %)	๑๓๖ (๑.๑๓ %)	๗ (๐.๐๖ %)	๕๖ (๐.๔๖ %)	๑๕๓ (๑.๒๗ %)	๗ (๐.๐๖ %)	๑๒,๐๕๙ (๑๐๐ %)

โดยจากการสำรวจครั้งนี้ มีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนทั้งสิ้น ๙,๙๗๘ ชุด คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๗๔ 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 ๙,๙๗๘ คน และสามารถสรุปผลความพึงพอใจในภาพรวมของผู้ตอบแบบสอบถามได้ ดังตาราง

ตารางที่ ๘ สรุปจำนวนและร้อยละความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความพึงพอใจในภาพรวม

หัวข้อคำถาม	จำนวนผู้ตอบแบบสำรวจ	ระดับความพึงพอใจ									
		มากที่สุด	ร้อยละ	มาก	ร้อยละ	ปานกลาง	ร้อยละ	น้อย	ร้อยละ	น้อยที่สุด	ร้อยละ
ความพึงพอใจในภาพรวม	๙,๙๗๘	๙,๙๕๓	๙๙.๗๙	๒๑	๐.๒๑	-	-	-	-	-	-

ผลความพึงพอใจในภาพรวมของผู้ตอบแบบสอบถามผู้รับบริการส่วนงานบริการประชาชน One Stop Service ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดราชบุรี ในครั้งนี้พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๗๙ และมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๐.๒๑

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 ๓ ผลการประเมินแบบสำรวจระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดราชบุรี

หัวข้อคำถาม	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม (N)	คะแนนเฉลี่ย ($\bar{x}$)	ระดับความพึงพอใจ
คะแนนเฉลี่ยรวมความพึงพอใจทั้งหมด	๙,๙๗๘	๔.๙๙๘	มากที่สุด

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

สรุปผล

จากตารางที่ ๓ 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.oic.go.th/INFOCENTER20/2013

๓.๑ ศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการ สำนักงานจังหวัดราชบุรี

ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ มีผู้รับบริการศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการ สำนักงานจังหวัดราชบุรี โดยมารับบริการด้วยตนเอง ณ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดราชบุรี ศาลากลางจังหวัดราชบุรี ชั้น ๒ จำนวน ๒๗ ราย และโดยจากการสำรวจครั้งนี้ มีผู้ตอบแบบสำรวจจำนวนทั้งสิ้น ๒๗ ชุด คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ ของผู้ที่มารับบริการด้วยตนเองทั้งหมด 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 ๒๗ คน และสามารถสรุปข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามได้ดังตาราง

ตารางที่ ๑๐ จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	๑๘	๖๖.๖๗
หญิง	๙	๓๓.๓๓
รวม	๒๗	๑๐๐

จากตารางที่ ๑๐ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีจำนวน ๑๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๖.๖๗ ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่เป็นเพศหญิง มีจำนวน ๙ คน และคิดเป็นร้อยละ ๓๓.๓๓

ตารางที่ ๑๑ จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	-	-
๒๐ - ๒๙ ปี	๑	๓.๗๐
๓๐ - ๓๙ ปี	๔	๑๔.๘๒
๔๐ - ๔๙ ปี	๑๐	๓๗.๐๔
๕๐ - ๕๙ ปี	๙	๓๓.๓๓
๖๐ ปีขึ้นไป	๓	๑๑.๑๑
รวม	๒๗	๑๐๐

จากตารางที่ ๑๑ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง ๔๐ - ๔๙ ปี จำนวน ๑๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๗.๐๔ รองลงมาคือมีอายุระหว่าง ๕๐ - ๕๙ ปี มีจำนวน ๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๓๓ ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง ๒๐ - ๒๙ ปี มีจำนวนน้อยที่สุดคือ ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๓.๗๐

ตารางที่ ๑๒ จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด

ระดับการศึกษาสูงสุด	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ไม่ได้รับการศึกษา	-	-
ประถมศึกษา	-	-
มัธยมศึกษาตอนต้น	๑	๓.๗๐
มัธยมศึกษาตอนปลาย	-	-
ปวช.	๔	๑๔.๘๒
ปวส. / ปวท. / อนุปริญญา	๓	๑๑.๑๑
ปริญญาตรี	๑๗	๖๒.๙๖
สูงกว่าปริญญาตรี	๒	๗.๔๑
อื่น ๆ	-	-
รวม	๒๗	๑๐๐

จากตารางที่ ๑๒ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาสูงสุดในระดับปริญญาตรี จำนวน ๑๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๒.๙๖ รองลงมาคือมีระดับการศึกษาสูงสุดในระดับ ปวช. จำนวน ๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๘๒ และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาสูงสุดในระดับมัธยมศึกษาตอนต้น มีจำนวนน้อยที่สุดคือ ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๓.๗๐

ตารางที่ ๑๓ จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพการทำงาน / อาชีพ

สถานภาพการทำงาน / อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ข้าราชการ	๑๓	๔๘.๑๕
พนักงานเอกชน	๔	๑๔.๘๒
ค้าขาย / ธุรกิจส่วนตัว	๒	๗.๔๑
เกษตรกร	๕	๑๘.๕๒
รับจ้างทั่วไป	๓	๑๑.๑๑
นักเรียน / นักศึกษา	-	-
แม่บ้าน / พ่อบ้าน	-	-
ว่างงาน	-	-
อื่น ๆ	-	-
รวม	๒๗	๑๐๐

จากตารางที่ ๑๓ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพการทำงาน / อาชีพเป็น ข้าราชการ จำนวน ๑๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๘.๑๕ รองลงมาคือมีสถานภาพการทำงาน / อาชีพเป็นเกษตรกร จำนวน ๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๕๒ และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพการทำงาน / อาชีพค้าขาย / ธุรกิจส่วนตัว มีจำนวนน้อยที่สุดคือ ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๗.๔๑

ส่วนที่ ๒ สรุปความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเด็นความพึงพอใจ

ส่วนที่ ๒ เป็นการสรุปผลความพึงพอใจของผู้รับบริการศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการ สำนักงานจังหวัดราชบุรี โดยจำแนกตามหัวข้อคำถามทั้งหมด ๖ ข้อคำถาม โดยมีผู้ตอบแบบสำรวจ ๒๗ คน และสามารถสรุปผลความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามได้ ดังตาราง

ตารางที่ ๑๔ สรุปจำนวนและร้อยละความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเด็นความพึงพอใจ

หัวข้อคำถาม	จำนวนผู้ตอบแบบสำรวจ	ระดับความพึงพอใจ									
		มากที่สุด	ร้อยละ	มาก	ร้อยละ	ปานกลาง	ร้อยละ	น้อย	ร้อยละ	น้อยที่สุด	ร้อยละ
๑.การอำนวยความสะดวกในการติดต่อ	๑,๐๖๘	๒๖	๙๖.๓๐	๑	๓.๗๐	-	-	-	-	-	-
๒.การให้คำปรึกษา คำแนะนำ	๑,๐๖๘	๒๖	๙๖.๓๐	๑	๓.๗๐	-	-	-	-	-	-
๓.กิริยา วาจา ท่าทางในการให้บริการ	๑,๐๖๘	๒๕	๙๒.๕๙	๒	๗.๔๑	-	-	-	-	-	-
๔.ความสามารถในการสื่อสารให้ประชาชนมีความเข้าใจ	๑,๐๖๘	๒๖	๙๖.๓๐	๑	๓.๗๐	-	-	-	-	-	-
๕.ความรวดเร็วในการติดต่อหน่วยงาน	๑,๐๖๘	๒๔	๘๘.๘๙	๓	๑๑.๑๑	-	-	-	-	-	-
๖.ความพึงพอใจในภาพรวม	๑,๐๖๘	๒๖	๙๖.๓๐	๑	๓.๗๐	-	-	-	-	-	-

ผลความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเด็นความพึงพอใจของผู้รับบริการศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการสำนักงานจังหวัดราชบุรีในครั้งนี้พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เป็นดังนี้

๑. การอำนวยความสะดวกในการติดต่อ	อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๓๐
๒. การให้คำปรึกษา คำแนะนำ	อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๓๐
๓. กิริยา วาจา ท่าทางในการให้บริการ	อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๕๙
๔. ความสามารถในการสื่อสารให้ประชาชนมีความเข้าใจ	อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๓๐
๕. ความรวดเร็วในการติดต่อหน่วยงาน	อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๘๙
๖. ความพึงพอใจในภาพรวม	อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๓๐

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

- 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 ๑๕ ผลการประเมินแบบสำรวจระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการ สำนักงานจังหวัดราชบุรี

ลำดับ	หัวข้อคำถาม	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม (N)	คะแนนเฉลี่ย ($\bar{x}$)	ระดับความพึงพอใจ
๑	การอำนวยความสะดวกในการติดต่อ	๒๗	๔.๙๖๓	มากที่สุด
๒	การให้คำปรึกษา คำแนะนำ	๒๗	๔.๙๖๓	มากที่สุด
๓	กิริยา วาจา ท่าทางในการให้บริการ	๒๗	๔.๙๒๖	มากที่สุด
๔	ความสามารถในการสื่อสารให้ประชาชนมีความเข้าใจ	๒๗	๔.๙๖๓	มากที่สุด
๕	ความรวดเร็วในการติดต่อหน่วยงาน	๒๗	๔.๘๘๙	มากที่สุด
๖	ความพึงพอใจในภาพรวม	๒๗	๔.๙๖๓	มากที่สุด
	คะแนนเฉลี่ยรวมความพึงพอใจทั้งหมด		๔.๙๔๑	มากที่สุด

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

สรุปผล

จากตารางที่ ๑๕ พบว่าค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้มารับบริการศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการ สำนักงานจังหวัดราชบุรี ครั้งนี้เป็น ๔.๙๔๑ อยู่ในเกณฑ์ของระดับความพึงพอใจ **ระดับมากที่สุด**

ส่วนที่ ๔ สรุปผลสถิติการให้บริการข้อมูลข่าวสารของราชการ

ตารางที่ ๑๖ จำนวนผู้รับบริการข้อมูลข่าวสาร

ประเภทการบริการข้อมูลข่าวสาร	จำนวน
- ทางโทรศัพท์	34 เรื่อง
- ผู้ใช้บริการมาติดต่อด้วยตนเอง	27 เรื่อง
- ทาง Social เช่น Facebook	17 เรื่อง
รวม	78 เรื่อง

ส่วนที่ ๕ ส่วนสรุปข้อคิดเห็น / ข้อเสนอแนะอื่น ๆ ของประชาชน
ไม่มีประชาชนแสดงความคิดเห็นในส่วนนี้

๓.๒ ศูนย์ข้อมูลข่าวสารอิเล็กทรอนิกส์ของราชการ สำนักงานจังหวัดราชบุรี

ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ มีผู้เข้าชมศูนย์ข้อมูลข่าวสารอิเล็กทรอนิกส์ของราชการ สำนักงานจังหวัดราชบุรี www.oic.go.th/INFOCENTER20/2013 จำนวน ๑๐,๕๔๐ ครั้ง โดยจากการสำรวจครั้งนี้ มีผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจต่อการใช้งานเว็บไซต์ศูนย์ข้อมูลข่าวสารอิเล็กทรอนิกส์ของราชการ สำนักงานจังหวัดราชบุรี ในปี พ.ศ. ๒๕๖ จำนวน ๒๒ ราย โดยสามารถจำแนกได้ ดังนี้

ตารางที่ ๑๗ ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการใช้งานเว็บไซต์ศูนย์ข้อมูลข่าวสารอิเล็กทรอนิกส์ของราชการ สำนักงานจังหวัดราชบุรี

	พึงพอใจมาก	พึงพอใจ	ควรปรับปรุง
พ.ศ. ๒๕๖๑ (๒๒ ราย)	๑๙ (๘๖ %)	๓ (๑๔ %)	๐ (๐ %)

จากตารางที่ ๑๗ พบว่า การใช้งานเว็บไซต์ศูนย์ข้อมูลข่าวสารอิเล็กทรอนิกส์ของราชการ สำนักงานจังหวัดราชบุรี ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมาก จำนวน ๑๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๘๖ และมีความพึงพอใจ จำนวน ๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๔

สรุปผลประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดราชบุรี
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑

งานบริการ	จำนวน ผู้รับบริการ ทั้งหมด	จำนวนผู้ตอบ แบบสอบถาม	คิดเป็นร้อยละ ของ ผู้รับบริการ ทั้งหมด	ผลการประเมิน ระดับ ความพึงพอใจ ในภาพรวม
๑. ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดราชบุรี	๑,๒๕๖ คน	๑,๐๖๘ คน	๘๕.๐๓	มากที่สุด
๒. ส่วนงานบริการประชาชน One Stop Service ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดราชบุรี	๑๒,๐๕๙ คน	๙,๙๗๘ คน	๘๒.๗๔	มากที่สุด
๓. ศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการ สำนักงานจังหวัดราชบุรี	๒๗ คน	๒๗ คน	๑๐๐	มากที่สุด
๔. ศูนย์ข้อมูลข่าวสารอิเล็กทรอนิกส์ของ ราชการ สำนักงานจังหวัดราชบุรี	๑๐,๕๔๐ ครั้ง	๒๒ คน	๐.๒๑	มากที่สุด
รวม	๒๓,๘๘๒	๑๑,๐๙๕		

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		ระดับความพึงพอใจ				
ประเด็นความพึงพอใจ		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
		(๕)	(๔)	(๓)	(๒)	(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

แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ศูนย์ข้อมูลข่าวสารอิเล็กทรอนิกส์ของราชการ สำนักงานจังหวัดราชบุรี

www.oic.go.th/INFOCENTER20/2013

The screenshot shows a web browser window displaying a survey form on the OIC website. The browser's address bar shows the URL: www.oic.go.th/INFOCENTER20/2013/Infocenter. The page header features the OIC logo and the text "ศูนย์ข้อมูลข่าวสารอิเล็กทรอนิกส์ของราชการ สำนักงานจังหวัดราชบุรี". Below the header, there is a navigation bar with links: "เกี่ยวกับศูนย์ข้อมูลข่าวสาร", "ส่วนรับแจ้งข่าวสารราชการ", "ส่วนให้บริการ", "เชื่อมโยงศูนย์ข้อมูลข่าวสารอื่นๆ", and "เมนูอื่นๆ". The main content area is divided into two columns. The left column, titled "โปรดเลือกรายการข้อมูลที่ต้องการ", lists various types of information services. The right column, titled "ท่านมีความพึงพอใจต่อการใช้งานเว็บไซต์ ศูนย์ข้อมูลข่าวสารอิเล็กทรอนิกส์ของราชการ สำนักงานจังหวัดราชบุรี", contains a radio button selection for satisfaction level (1 = Very Satisfied, 2 = Satisfied, 3 = Dissatisfied) and a text input field for comments. A "ส่งผลการสำรวจ" button is located at the bottom of the right column.

ศูนย์ข้อมูลข่าวสารอิเล็กทรอนิกส์ของราชการ
สำนักงานจังหวัดราชบุรี

เกี่ยวกับศูนย์ข้อมูลข่าวสาร | ส่วนรับแจ้งข่าวสารราชการ | ส่วนให้บริการ | เชื่อมโยงศูนย์ข้อมูลข่าวสารอื่นๆ | เมนูอื่นๆ

โปรดเลือกรายการข้อมูลที่ต้องการ

- ข่าวประชาสัมพันธ์
- สิทธิประโยชน์ / ส่วนบริการพิเศษ
- ข้อมูลข่าวสารตามมาตรา 7
 - โครงสร้างองค์กร ม.7(1)
 - มาตรฐานอาชีพ ม.7(2)
 - สถานที่ยึดถือ ม.7(3)
 - กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ที่เกี่ยวข้อง ม.7(4)
- ข้อมูลข่าวสารตามมาตรา 9
 - ผลการพิจารณา ม.9(1)
 - นโยบายหรือการตัดสินใจ ม.9(2)
 - แผนงาน โครงการ งบประมาณ ม.9(3)
 - คู่มือหรือคำสั่ง ม.9(4)
 - มติของที่ประชุม ม. 7 บรรทัด ม.9(5)
 - สัญญาสัมปทาน สัญญา ราชการ ม.9(6)
 - มติ ค.ช. หรือมติคณะกรรมการที่แต่งตั้งโดย กฎหมาย หรือ มติ ค.ช. ม.9(7)
 - ข้อมูลข่าวสารอื่นที่เกี่ยวข้องกับการกำหนด ม.9(8)
- สัญญาอื่นๆ
- เอกสารอื่นๆ ที่ส่งรายงาน
- ข้อมูลข่าวสารที่หน่วยงานอื่น
- การประเมินผลการให้บริการศูนย์ฯ / ตาม-ตอบ**
 - แบบฟอร์มสำรวจความพึงพอใจ**
 - สรุปผลความพึงพอใจ
 - สถิติผู้เข้าใช้บริการ
 - กระดานถาม-ตอบ / ข้อคิดเห็น

ท่านมีความพึงพอใจต่อการใช้งานเว็บไซต์ ศูนย์ข้อมูลข่าวสารอิเล็กทรอนิกส์ของราชการ สำนักงานจังหวัดราชบุรี

☒ 1 = พึงพอใจมาก

☐ 2 = พึงพอใจ

☐ 3 = ควรปรับปรุง
โปรดแนบรายการปรับปรุง

0/5000

ส่งผลการสำรวจ