



สรุปแบบประเมินความพึงพอใจ
ของผู้รับบริการ
ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดราชบุรี
และศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการ
สำนักงานจังหวัดราชบุรี

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒

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 ๒๖๙๒ / ๒๕๖๒ ลงวันที่ ๑๘ กรกฎาคม ๒๕๖๒ ยกเลิกคำสั่งและแต่งตั้งคณะกรรมการบริหารศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดราชบุรี และคณะทำงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดราชบุรี และมีคำสั่งที่ ๒๖๙๓ / ๒๕๖๒ ลงวันที่ ๑๘ กรกฎาคม ๒๕๖๒ ยกเลิกคำสั่งและแต่งตั้งข้าราชการและพนักงานรัฐวิสาหกิจ 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. ๒๕๖๒ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาประกอบการปรับปรุงการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดราชบุรีต่อไป

กลุ่มงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด
สำนักงานจังหวัดราชบุรี

สารบัญ

หน้า

๑.	สรุปแบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดราชบุรี และศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการสำนักงานจังหวัดราชบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒	๑
๒.	ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดราชบุรี	๑
๓.	ส่วนงานบริการประชาชน One Stop Service ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดราชบุรี	๔
๔.	ศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการ สำนักงานจังหวัดราชบุรี	๖
	- ศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการ สำนักงานจังหวัดราชบุรี	๖
	- ศูนย์ข้อมูลข่าวสารอิเล็กทรอนิกส์ของราชการ สำนักงานจังหวัดราชบุรี	๙
๕.	สรุปผลประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดราชบุรี ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒	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
ตารางที่ ๘ จำนวนผู้รับบริการข้อมูลข่าวสาร	๘
๓.๒ <u>ศูนย์ข้อมูลข่าวสารอิเล็กทรอนิกส์ของราชการ สำนักงานจังหวัดราชบุรี</u>	
ตารางที่ ๙ ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการใช้งานเว็บไซต์ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร อิเล็กทรอนิกส์ของราชการสำนักงานจังหวัดราชบุรี	๙

**สรุปแบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดราชบุรี
และศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการสำนักงานจังหวัดราชบุรี
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒**

กลุ่มงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด สำนักงานจังหวัดราชบุรี ได้จัดทำแบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดราชบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ ประกอบด้วย

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

โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาประกอบการปรับปรุงการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดราชบุรีต่อไป

๑. ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดราชบุรี

ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ มีผู้รับบริการศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดราชบุรี จำนวนทั้งสิ้น ๑,๗๓๑ คน โดยมารับบริการด้วยตนเอง ณ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดราชบุรี ศาลากลางจังหวัดราชบุรี ชั้น ๒ จำนวน ๙๓๒ คน และจากการสำรวจครั้งนี้ มีผู้ตอบแบบสำรวจจำนวนทั้งสิ้น ๗๘๓ ชุด คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๐๑ ของผู้ที่มารับบริการด้วยตนเองทั้งหมดและจังหวัดได้สรุปผลจากผู้ตอบแบบสำรวจทั้งหมด เป็น ๓ ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ ๑ สรุปความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเด็นความพึงพอใจ

ส่วนที่ ๒ ส่วนประเมินผลความพึงพอใจด้วยเกณฑ์คะแนนเฉลี่ยรวม

ส่วนที่ ๓ ส่วนสรุปข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะอื่น ๆ ของประชาชน

ส่วนที่ ๑ สรุปความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเด็นความพึงพอใจ

ส่วนที่ ๑ เป็นการสรุปผลความพึงพอใจของผู้รับบริการศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดราชบุรี โดยจำแนกตามหัวข้อคำถามทั้งหมด ๖ ข้อคำถาม โดยมีผู้ตอบแบบสำรวจ ๗๘๓ คน และสามารถสรุปผลความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามได้ ดังตาราง

ตารางที่ ๑ สรุปจำนวนและร้อยละความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเด็นความพึงพอใจ

หัวข้อคำถาม	จำนวนผู้ตอบแบบสำรวจ	ระดับความพึงพอใจ									
		มากที่สุด	ร้อยละ	มาก	ร้อยละ	ปานกลาง	ร้อยละ	น้อย	ร้อยละ	น้อยที่สุด	ร้อยละ
๑.ประเพณีงานบริการ	๗๘๓	๗๗๙	๙๙.๔๙	๔	๐.๕๑	-	-	-	-	-	-
๒.วันและเวลาที่เปิดให้บริการ	๗๘๓	๗๘๐	๙๙.๖๒	๓	๐.๓๘	-	-	-	-	-	-
๓.สถานที่ให้บริการ	๗๘๓	๗๘๐	๙๙.๖๒	๓	๐.๓๘	-	-	-	-	-	-
๔.ความยาก-ง่ายในการเข้าถึงจุดบริการ	๗๘๓	๗๗๖	๙๙.๑๑	๕	๐.๖๔	๒	๐.๒๕	-	-	-	-
๕.สิ่งอำนวยความสะดวกที่สำคัญ	๗๘๓	๗๘๑	๙๙.๗๔	๒	๐.๒๖	-	-	-	-	-	-
๖.การรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการ	๗๘๓	๗๘๑	๙๙.๗๔	๒	๐.๒๖	-	-	-	-	-	-

ผลความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเด็นความพึงพอใจของผู้รับบริการ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดราชบุรีในครั้งนี้พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เป็นดังนี้

๑. ประสิทธิภาพบริการ	อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๔๙
๒. วันและเวลาที่เปิดให้บริการ	อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๖๒
๓. สถานที่ให้บริการ	อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๖๒
๔. ความยาก-ง่ายในการเข้าถึงจุดบริการ	อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๘๕
๕. สิ่งอำนวยความสะดวกที่สำคัญ	อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๗๔
๖. การรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการ	อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๗๔

ส่วนที่ ๒ ส่วนประเมินผลความพึงพอใจด้วยเกณฑ์คะแนนเฉลี่ยรวม

จากตารางที่ ๑ นำมาประเมินความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในภาพรวมด้วยค่าเฉลี่ย คะแนนความพึงพอใจ ดังตารางที่ ๒ โดยมีคิดคะแนนและเกณฑ์ระดับความพึงพอใจเป็นดังนี้

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

เมื่อนำคำตอบของผู้ตอบแบบสอบถามมาแจกแจงความถี่และหาค่าเฉลี่ย แล้วกำหนดระดับ ค่าเฉลี่ย 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	๗๘๓	๔.๙๙๕	มากที่สุด
๒	วันและเวลาที่เปิดให้บริการ	๗๘๓	๔.๙๙๖	มากที่สุด
๓	สถานที่ให้บริการ	๗๘๓	๔.๙๙๖	มากที่สุด
๔	ความยาก-ง่ายในการเข้าถึงจุดบริการ	๗๘๓	๔.๙๘๙	มากที่สุด
๕	สิ่งอำนวยความสะดวกที่สำคัญ	๗๘๓	๔.๙๙๗	มากที่สุด
๖	การรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการ	๗๘๓	๔.๙๙๗	มากที่สุด
	คะแนนเฉลี่ยรวมความพึงพอใจทั้งหมด		๔.๙๙๕	มากที่สุด

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

สรุปผล

จากตารางที่ ๒ พบว่าค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดราชบุรี ครั้งนี้เป็น ๔.๙๙๕ อยู่ในเกณฑ์ของระดับความพึงพอใจ **ระดับมากที่สุด**

ส่วนที่ ๓ ส่วนสรุปข้อคิดเห็น / ข้อเสนอแนะอื่น ๆ ของประชาชน

- ควรมีป้ายบอกทางให้ชัดเจนและมีจำนวนมากกว่าปัจจุบัน

๒. ส่วนงานบริการประชาชน One Stop Service ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดราชบุรี

ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ มีผู้รับบริการส่วนงานบริการประชาชน One Stop Service ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดราชบุรี โดยมารับบริการด้วยตนเอง ณ ห้องบริการ One Stop Service ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดราชบุรี ศาลากลางจังหวัดราชบุรี ชั้น ๒ จำนวน ๑๓,๔๓๒ คน ดังตาราง

ตารางที่ ๓ สรุปจำนวนและร้อยละของผู้รับบริการ จำแนกตามงานที่รับบริการ

งานทะเบียน	งานต่อทะเบียนรถ	งานรับสมัคร / ชำระเงิน ผู้ประกันตน	ค่าประปา	ค่าไฟฟ้า	ค่าบัตรเครดิต / ค่าโทรศัพท์	ฝ่ายรับเรื่องส่งต่อ	รวม ส่วนงานบริการ
๑๑๖ (๐.๘๖ %)	๑๓,๒๙๑ (๙๘.๙๕ %)	๐ (๐ %)	๐ (๐ %)	๐ (๐ %)	๐ (๐ %)	๒๕ (๐.๑๙ %)	๑๓,๔๓๒ (๑๐๐ %)

โดยจากการสำรวจครั้งนี้ มีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนทั้งสิ้น ๑๑,๑๕๗ ชุด คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๐๖ 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 ๑๑,๑๕๗ คน และสามารถสรุปผลความพึงพอใจในภาพรวมของผู้ตอบแบบสอบถามได้ ดังตาราง

ตารางที่ ๔ สรุปจำนวนและร้อยละความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความพึงพอใจในภาพรวม

หัวข้อคำถาม	จำนวนผู้ตอบแบบสำรวจ	ระดับความพึงพอใจ									
		มากที่สุด	ร้อยละ	มาก	ร้อยละ	ปานกลาง	ร้อยละ	น้อย	ร้อยละ	น้อยที่สุด	ร้อยละ
ความพึงพอใจในภาพรวม	๑๑,๑๕๗	๑๑,๑๐๘	๙๙.๕๖	๓๔	๐.๓๐	๑๕	๐.๑๓	-	-	-	-

ผลความพึงพอใจในภาพรวมของผู้ตอบแบบสอบถามผู้รับบริการส่วนงานบริการประชาชน One Stop Service ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดราชบุรี ในครั้งนี้พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๕๖ และมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๐.๓๐

ส่วนที่ ๒ ส่วนประเมินผลความพึงพอใจด้วยเกณฑ์คะแนนเฉลี่ยรวม

จากตารางที่ ๔ นำมาประเมินความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในภาพรวมด้วยค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจ ดังตารางที่ ๓ โดยมีขีดคะแนนและเกณฑ์ระดับความพึงพอใจเป็นดังนี้

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	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม (N)	คะแนนเฉลี่ย ($\bar{x}$)	ระดับความพึงพอใจ
คะแนนเฉลี่ยรวมความพึงพอใจทั้งหมด	๑๑,๑๕๗	๔.๙๙๔	มากที่สุด

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

สรุปผล

จากตารางที่ ๕ พบว่าค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการส่วนงานบริการประชาชน One Stop Service ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดราชบุรี ครั้งนี้เป็น ๔.๙๙๔ อยู่ในเกณฑ์ของระดับความพึงพอใจระดับมากที่สุด

ส่วนที่ ๓ ส่วนสรุปข้อคิดเห็น / ข้อเสนอแนะอื่น ๆ ของประชาชน

- ควรมีพัฒนบริเวณที่นั่งรอรับบริการ เนื่องจากในฤดูร้อน อากาศจะค่อนข้างร้อน

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. ๒๕๖๒ มีผู้รับบริการศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการ สำนักงานจังหวัดราชบุรี โดยมารับบริการด้วยตนเอง ณ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดราชบุรี ศาลากลางจังหวัดราชบุรี ชั้น ๒ จำนวน ๒๔ ราย และโดยจากการสำรวจครั้งนี้ มีผู้ตอบแบบสำรวจจำนวนทั้งสิ้น ๒๔ ชุด คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ ของผู้ที่มารับบริการด้วยตนเองทั้งหมด และจังหวัดได้สรุปผลจากผู้ตอบแบบสำรวจทั้งหมด เป็น ๔ ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ ๑ สรุปความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเด็นความพึงพอใจ

ส่วนที่ ๒ ส่วนประเมินผลความพึงพอใจด้วยเกณฑ์คะแนนเฉลี่ยรวม

ส่วนที่ ๓ สรุปผลสถิติการให้บริการข้อมูลข่าวสารของราชการ

ส่วนที่ ๔ ส่วนสรุปข้อคิดเห็น / ข้อเสนอแนะอื่น ๆ ของประชาชน

ส่วนที่ ๑ สรุปความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเด็นความพึงพอใจ

ส่วนที่ ๑ เป็นการสรุปผลความพึงพอใจของผู้รับบริการศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการ สำนักงานจังหวัดราชบุรี โดยจำแนกตามหัวข้อคำถามทั้งหมด ๖ ข้อคำถาม โดยมีผู้ตอบแบบสำรวจ ๒๔ คน และสามารถสรุปผลความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามได้ ดังตาราง

ตารางที่ ๖ สรุปจำนวนและร้อยละความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเด็นความพึงพอใจ

หัวข้อคำถาม	จำนวนผู้ตอบแบบสำรวจ	ระดับความพึงพอใจ									
		มากที่สุด	ร้อยละ	มาก	ร้อยละ	ปานกลาง	ร้อยละ	น้อย	ร้อยละ	น้อยที่สุด	ร้อยละ
๑. ประสิทธิภาพบริการ	๒๔	๒๔	๑๐๐.๐๐	-	-	-	-	-	-	-	-
๒. วันและเวลาที่เปิดให้บริการ	๒๔	๒๔	๑๐๐.๐๐	-	-	-	-	-	-	-	-
๓. สถานที่ให้บริการ	๒๔	๒๓	๙๕.๘๓	๑	๔.๑๗	-	-	-	-	-	-
๔. ความยาก-ง่ายในการเข้าถึงจุดบริการ	๒๔	๒๓	๙๕.๘๓	๑	๔.๑๗	-	-	-	-	-	-
๕. สิ่งอำนวยความสะดวกที่สำคัญ	๒๔	๒๔	๑๐๐.๐๐	-	-	-	-	-	-	-	-
๖. การรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการ	๒๔	๒๔	๑๐๐.๐๐	-	-	-	-	-	-	-	-

ผลความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเด็นความพึงพอใจของผู้รับบริการ ศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการสำนักงานจังหวัดราชบุรีในครั้งนี้พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เป็นดังนี้

๑. การอำนวยความสะดวกในการติดต่อ	อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐.๐๐
๒. การให้คำปรึกษา คำแนะนำ	อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐.๐๐
๓. กิริยา วาจา ท่าทางในการให้บริการ	อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๘๓
๔. ความสามารถในการสื่อสารให้ประชาชนมีความเข้าใจ	อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๘๓
๕. ความรวดเร็วในการติดต่อหน่วยงาน	อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐.๐๐
๖. ความพึงพอใจในภาพรวม	อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐.๐๐

ส่วนที่ ๒ ส่วนประเมินผลความพึงพอใจด้วยเกณฑ์คะแนนเฉลี่ยรวม

จากตารางที่ ๖ 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 ๗ ผลการประเมินแบบสำรวจระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการ
สำนักงานจังหวัดราชบุรี

ลำดับ	หัวข้อคำถาม	จำนวนผู้ตอบ แบบสอบถาม (N)	คะแนนเฉลี่ย ($\bar{x}$)	ระดับ ความพึงพอใจ
๑	ประเภทงานบริการ	๒๔	๕	มากที่สุด
๒	วันและเวลาที่เปิดให้บริการ	๒๔	๕	มากที่สุด
๓	สถานที่ให้บริการ	๒๔	๔.๙๕๘	มากที่สุด
๔	ความยาก-ง่ายในการเข้าถึงจุดบริการ	๒๔	๔.๙๕๘	มากที่สุด
๕	สิ่งอำนวยความสะดวกที่สำคัญ	๒๔	๕	มากที่สุด
๖	การรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการ	๒๔	๕	มากที่สุด
	คะแนนเฉลี่ยรวมความพึงพอใจทั้งหมด		๔.๙๘๖	มากที่สุด

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

สรุปผล

จากตารางที่ ๗ พบว่าค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้มารับบริการศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการ สำนักงานจังหวัดราชบุรี ครั้งนี้เป็น ๔.๙๘๖ อยู่ในเกณฑ์ของระดับความพึงพอใจ **ระดับมากที่สุด**

ส่วนที่ ๓ สรุปผลสถิติการให้บริการข้อมูลข่าวสารของราชการ

ตารางที่ ๘ จำนวนผู้รับบริการข้อมูลข่าวสาร

ประเภทการบริการข้อมูลข่าวสาร	จำนวน
- ทางโทรศัพท์	41 เรื่อง
- ผู้ใช้บริการมาติดต่อด้วยตนเอง	24 เรื่อง
- ทาง Social เช่น Facebook	12 เรื่อง
รวม	77 เรื่อง

ส่วนที่ ๔ ส่วนสรุปข้อคิดเห็น / ข้อเสนอแนะอื่น ๆ ของประชาชน

ไม่มีประชาชนแสดงความคิดเห็นในส่วนนี้

๓.๒ ศูนย์ข้อมูลข่าวสารอิเล็กทรอนิกส์ของราชการ สำนักงานจังหวัดราชบุรี

ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ มีผู้เข้าชมศูนย์ข้อมูลข่าวสารอิเล็กทรอนิกส์ของราชการ สำนักงานจังหวัดราชบุรี www.oic.go.th/INFOCENTER20/2013 จำนวน ๘,๖๙๙ ครั้ง โดยจากการสำรวจครั้งนี้ มีผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจต่อการใช้งานเว็บไซต์ศูนย์ข้อมูลข่าวสารอิเล็กทรอนิกส์ของราชการ สำนักงานจังหวัดราชบุรี ในปี พ.ศ. ๒๕๖ จำนวน ๒๒ ราย โดยสามารถจำแนกได้ ดังนี้

ตารางที่ ๙ ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการใช้งานเว็บไซต์ศูนย์ข้อมูลข่าวสารอิเล็กทรอนิกส์ของราชการ สำนักงานจังหวัดราชบุรี

	พึงพอใจมาก	พึงพอใจ	ควรปรับปรุง
พ.ศ. ๒๕๖๒ (๖ ราย)	๖ (๑๐๐ %)	๐ (๐ %)	๐ (๐ %)

จากตารางที่ ๑๗ พบว่า การใช้งานเว็บไซต์ศูนย์ข้อมูลข่าวสารอิเล็กทรอนิกส์ของราชการ สำนักงานจังหวัดราชบุรี ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมาก จำนวน ๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐

สรุปผลประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดราชบุรี
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒

งานบริการ	จำนวน ผู้รับบริการ ทั้งหมด	จำนวนผู้ตอบ แบบสอบถาม	คิดเป็นร้อยละ ของ ผู้รับบริการ ทั้งหมด	ผลการประเมิน ระดับ ความพึงพอใจ ในภาพรวม
๑. ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดราชบุรี	๙๓๒ คน	๗๘๓ คน	๘๔.๐๑	มากที่สุด
๒. ส่วนงานบริการประชาชน One Stop Service ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดราชบุรี	๑๓,๔๓๒ คน	๑๑,๑๕๗ คน	๘๓.๐๖	มากที่สุด
๓. ศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการ สำนักงานจังหวัดราชบุรี	๒๔ คน	๒๔ คน	๑๐๐	มากที่สุด
รวม	๑๔,๓๘๘ คน	๑๑,๙๖๔ คน	๘๓.๑๕	

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					

ตอนที่ ๒ ข้อคิดเห็น / ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

จุดเด่นของการให้บริการ.....

.....

.....

จุดที่ควรปรับปรุง.....

.....

.....

ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุง.....

.....

.....

ขอขอบคุณในความร่วมมือที่ท่านได้เสียสละเวลาให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่ทางราชการในครั้งนี้

แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ศูนย์ข้อมูลข่าวสารอิเล็กทรอนิกส์ของราชการ สำนักงานจังหวัดราชบุรี

www.oic.go.th/INFOCENTER20/2013

The screenshot displays the OIC website interface. At the top, there is a header with the OIC logo and the text 'ศูนย์ข้อมูลข่าวสารอิเล็กทรอนิกส์ของราชการ สำนักงานจังหวัดราชบุรี'. Below the header, there is a navigation bar with links to various sections. The main content area is divided into two columns. The left column contains a list of links to various services, including 'การขอข้อมูลข่าวสาร', 'การขอข้อมูลข่าวสาร', 'การขอข้อมูลข่าวสาร', and 'การขอข้อมูลข่าวสาร'. The right column contains a survey form titled 'แบบสำรวจความพึงพอใจ' (Satisfaction Survey). The form has three radio buttons for rating: '1 = พึงพอใจมาก' (Very Satisfied), '2 = พึงพอใจ' (Satisfied), and '3 = ควรปรับปรุง' (Needs Improvement). Below the radio buttons, there is a text input field for comments, with a placeholder text 'โปรดระบุข้อบกพร่องหรือข้อเสนอแนะ' (Please specify the shortcomings or suggestions). At the bottom of the form, there is a button labeled 'ส่งผลการสำรวจ' (Submit Survey Results).