สรุปแบบประเมินความพึงพอใจ
ของผู้รับบริการ
ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดราชบุรี
และศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการ
สำนักงานจังหวัดราชบุรี

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

กลุ่มงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด สำนักงานจังหวัดราชบุรี

คำนำ

ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด จัดตั้งขึ้นตามประกาศของคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ ๙๖/๒๕๕๗ ลงวันที่ ๑๘ กรกฎาคม ๒๕๕๗ เรื่อง การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรม เพื่อทำหน้าที่ในการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน และทำหน้าที่เป็นศูนย์บริการร่วม ตามมาตรา ๓๒ แห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖

จังหวัดราชบุรี ได้มีคำสั่งที่ ๓๔๗๔ / ๒๕๖๓ ลงวันที่ ๑๙ สิงหาคม ๒๕๖๓ เรื่อง ยกเลิกและแต่งตั้งคณะกรรมการบริหารศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดราชบุรีและคณะทำงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดราชบุรี และมีคำสั่งที่ ๓๔๗๕ / ๒๕๖๓ ลงวันที่ ๑๙ สิงหาคม ๒๕๖๓ เรื่อง ยกเลิกและแต่งตั้งข้าราชการและเจ้าหน้าที่ของรัฐปฏิบัติหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดราชบุรี 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. ๒๕๖๓ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาประกอบการปรับปรุงการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดราชบุรีต่อไป

กลุ่มงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด
สำนักงานจังหวัดราชบุรี
ตุลาคม ๒๕๖๓

สารบัญ

		หน้า
๑.	สรุปแบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดราชบุรี และศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการสำนักงานจังหวัดราชบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓	๑
๒.	ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดราชบุรี	๑
๓.	ส่วนงานบริการประชาชน One Stop Service ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดราชบุรี	๔
๔.	ศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการ สำนักงานจังหวัดราชบุรี	๗
	- ศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการ สำนักงานจังหวัดราชบุรี	๗
	- ศูนย์ข้อมูลข่าวสารอิเล็กทรอนิกส์ของราชการ สำนักงานจังหวัดราชบุรี	๑๐
๕.	สรุปผลประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดราชบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓	๑๑
๖.	ภาคผนวก	
	- แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดราชบุรี	๑๓
	- แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการศูนย์ข้อมูลข่าวสารอิเล็กทรอนิกส์ของราชการ สำนักงานจังหวัดราชบุรี	๑๔

สารบัญตาราง

หน้า

๑. ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดราชบุรี

ตารางที่ ๑ สรุปจำนวนและร้อยละความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเด็นความพึงพอใจ ๑

ตารางที่ ๒ ผลการประเมินแบบสำรวจระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดราชบุรี ๓

๒. ส่วนงานบริการประชาชน One Stop Service ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดราชบุรี

ตารางที่ ๓ สรุปจำนวนและร้อยละของผู้รับบริการ จำแนกตามงานที่รับบริการ ๔

ตารางที่ ๔ สรุปจำนวนและร้อยละความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความพึงพอใจในภาพรวม ๕

ตารางที่ ๕ ผลการประเมินแบบสำรวจระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดราชบุรี ๕

๓. ศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการ สำนักงานจังหวัดราชบุรี

๓.๑ ศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการ สำนักงานจังหวัดราชบุรี

ตารางที่ ๖ จำนวนผู้รับบริการข้อมูลข่าวสาร ๗

ตารางที่ ๗ สรุปจำนวนและร้อยละความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเด็นความพึงพอใจ ๘

ตารางที่ ๘ ผลการประเมินแบบสำรวจระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการ สำนักงานจังหวัดราชบุรี ๙

๓.๒ ศูนย์ข้อมูลข่าวสารอิเล็กทรอนิกส์ของราชการ สำนักงานจังหวัดราชบุรี

ตารางที่ ๙ ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการใช้งานเว็บไซต์ศูนย์ข้อมูลข่าวสารอิเล็กทรอนิกส์ของราชการสำนักงานจังหวัดราชบุรี ๑๐

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดราชบุรี
และศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการสำนักงานจังหวัดราชบุรี
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

กลุ่มงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด สำนักงานจังหวัดราชบุรี ได้จัดทำแบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดราชบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ ประกอบด้วย

๑. ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดราชบุรี

๒. ส่วนงานบริการประชาชน One Stop Service ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดราชบุรี

๓. ศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการ สำนักงานจังหวัดราชบุรี

โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาประกอบการปรับปรุงการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดราชบุรีต่อไป

๑. ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดราชบุรี

ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ มีผู้รับบริการศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดราชบุรี จำนวนทั้งสิ้น ๑,๘๗๖ คน โดยมารับบริการด้วยตนเอง ณ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดราชบุรี ศาลากลางจังหวัดราชบุรี ชั้น ๒ จำนวน ๗๕๖ และจากการสำรวจครั้งนี้ มีผู้ตอบแบบสำรวจจำนวนทั้งสิ้น ๖๐๘ ชุด คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๔๓ ของผู้ที่มารับบริการด้วยตนเองทั้งหมดและจังหวัดได้สรุปผลจากผู้ตอบแบบสำรวจทั้งหมด เป็น ๓ ส่วน ดังนี้

<u>ส่วนที่ ๑</u> สรุปความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเด็นความพึงพอใจ

<u>ส่วนที่ ๒</u> ส่วนประเมินผลความพึงพอใจด้วยเกณฑ์คะแนนเฉลี่ยรวม

<u>ส่วนที่ ๓</u> ส่วนสรุปข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะอื่น ๆ ของประชาชน

<u>ส่วนที่ ๑ สรุปความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเด็นความพึงพอใจ</u>

ส่วนที่ ๑ เป็นการสรุปผลความพึงพอใจของผู้รับบริการศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดราชบุรี โดยจำแนกตามหัวข้อคำถามทั้งหมด ๖ ข้อคำถาม โดยมีผู้ตอบแบบสำรวจ ๖๐๘ คน และสามารถสรุปผลความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามได้ ดังตาราง

ตารางที่ ๑ สรุปจำนวนและร้อยละความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเด็นความพึงพอใจ

หัวข้อคำถาม	จำนวนผู้ตอบแบบสำรวจ	ระดับความพึงพอใจ									
		มากที่สุด	ร้อยละ	มาก	ร้อยละ	ปานกลาง	ร้อยละ	น้อย	ร้อยละ	น้อยที่สุด	ร้อยละ
๑.ประเภทงานบริการ	๖๐๘	๖๐๔	๙๙.๓๔	๔	๐.๖๖	-	-	-	-	-	-
๒.วันและเวลาที่เปิดให้บริการ	๖๐๘	๖๐๔	๙๙.๓๔	๔	๐.๖๖	-	-	-	-	-	-
๓.สถานที่ให้บริการ	๖๐๘	๖๐๓	๙๙.๑๘	๕	๐.๘๒	-	-	-	-	-	-
๔.ความยาก-ง่ายในการเข้าถึงจุดบริการ	๖๐๘	๖๐๕	๙๙.๕๑	๓	๐.๔๙	-	-	-	-	-	-
๕.สิ่งอำนวยความสะดวกที่สำคัญ	๖๐๘	๖๐๕	๙๙.๕๑	๓	๐.๔๙	-	-	-	-	-	-
๖.การรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการ	๖๐๘	๖๐๔	๙๙.๓๔	๔	๐.๖๖	-	-	-	-	-	-
๗.การให้บริการของเจ้าหน้าที่	๖๐๘	๖๐๓	๙๙.๑๘	๕	๐.๘๒	-	-	-	-	-	-

จากตารางที่ ๑ พบว่า ผลความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเด็นความพึงพอใจของผู้รับบริการศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดราชบุรีในครั้งนี้พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เป็นดังนี้

๑. ประเภทงานบริการ	อยู่ในระดับมากที่สุด	คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๓๔
๒. วันและเวลาที่เปิดให้บริการ	อยู่ในระดับมากที่สุด	คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๓๔
๓. สถานที่ให้บริการ	อยู่ในระดับมากที่สุด	คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๑๘
๔. ความยาก-ง่ายในการเข้าถึงจุดบริการ	อยู่ในระดับมากที่สุด	คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๕๑
๕. สิ่งอำนวยความสะดวกที่สำคัญ	อยู่ในระดับมากที่สุด	คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๕๑
๖. การรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการ	อยู่ในระดับมากที่สุด	คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๓๔
๗. การให้บริการของเจ้าหน้าที่	อยู่ในระดับมากที่สุด	คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๑๘

<u>ส่วนที่ ๒ ส่วนประเมินผลความพึงพอใจด้วยเกณฑ์คะแนนเฉลี่ยรวม</u>

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

$$\text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} = \frac{(\text{คะแนนสูงสุด - คะแนนต่ำสุด})}{\text{จำนวนชั้น}} = \frac{(๕ - ๑)}{๕} = ๐.๘$$

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	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม (N)	คะแนนเฉลี่ย ($\bar{x}$)	ระดับความพึงพอใจ
๑	ประเภทงานบริการ	๖๐๘	๔.๙๙๓	มากที่สุด
๒	วันและเวลาที่เปิดให้บริการ	๖๐๘	๔.๙๙๓	มากที่สุด
๓	สถานที่ให้บริการ	๖๐๘	๔.๙๙๒	มากที่สุด
๔	ความยาก-ง่ายในการเข้าถึงจุดบริการ	๖๐๘	๔.๙๙๕	มากที่สุด
๕	สิ่งอำนวยความสะดวกที่สำคัญ	๖๐๘	๔.๙๙๕	มากที่สุด
๖	การรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการ	๖๐๘	๔.๙๙๓	มากที่สุด
๗	การให้บริการของเจ้าหน้าที่	๖๐๘	๔.๙๙๓	มากที่สุด
	คะแนนเฉลี่ยรวมความพึงพอใจทั้งหมด		๔.๙๙๓	**มากที่สุด**

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

สรุปผล

จากตารางที่ ๒ พบว่าค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดราชบุรี ครั้งนี้เป็น ๔.๙๙๓ อยู่ในเกณฑ์ของระดับความพึงพอใจ **ระดับมากที่สุด**

<u>ส่วนที่ ๓ ส่วนสรุปข้อคิดเห็น / ข้อเสนอแนะอื่น ๆ ของประชาชน</u>

- ควรมีป้ายบอกทางให้ชัดเจนและมีจำนวนมากกว่าปัจจุบัน

๒. ส่วนงานบริการประชาชน One Stop Service ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดราชบุรี

ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ มีผู้รับบริการส่วนงานบริการประชาชน One Stop Service ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดราชบุรี โดยมารับบริการด้วยตนเอง ณ ห้องบริการ One Stop Service ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดราชบุรี ศาลากลางจังหวัดราชบุรี ชั้น ๒ จำนวน ๙,๘๑๖ คน ดังตาราง

ตารางที่ ๓ สรุปจำนวนและร้อยละของผู้รับบริการ จำแนกตามงานที่รับบริการ (ราย)

งานทะเบียน	งานต่อทะเบียนรถ	งานรับสมัคร / ชำระเงินผู้ประกันตน	ค่าประปา	ค่าไฟฟ้า	ค่าบัตรเครดิต / ค่าโทรศัพท์	ฝ่ายรับเรื่องส่งต่อ	รวมส่วนงานบริการ
๕๗๓	๙,๒๑๗	๐	๐	๐	๐	๒๖	**๙,๘๑๖**
(๕.๘๔ %)	(๙๓.๙๐ %)	(๐.๐๐ %)	(๐.๐๐ %)	(๐.๐๐ %)	(๐.๐๐ %)	(๐.๒๖ %)	**(๑๐๐ %)**

จากตารางที่ ๓ พบว่า จำนวนผู้รับบริการ จำแนกตามงานที่รับบริการส่วนงานบริการประชาชน One Stop Service ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดราชบุรี ในครั้งนี้พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสำรวจมารับบริการด้านงานต่อทะเบียนรถ มีจำนวนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๙๐ รองลงมาคืองานทะเบียน คิดเป็นร้อยละ ๕.๘๔ และงานด้านงานรับสมัคร/ชำระเงินผู้ประกันตน งานชำระค่าประปา ค่าไฟฟ้า ค่าบัตรเครดิต/ค่าโทรศัพท์ ไม่มีผู้รับบริการ เนื่องจากปัจจุบัน ผู้รับบริการมักใช้ช่องทางการบริการอื่นที่สะดวกกว่า เช่น การชำระผ่านระบบการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ (Internet Banking) การชำระเงินผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิส (Counter Service) เป็นต้น

โดยจากการสำรวจครั้งนี้ มีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนทั้งสิ้น ๗,๙๑๔ ชุด คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๖๒ ของผู้ที่มารับบริการด้วยตนเองทั้งหมด และจังหวัดได้สรุปผลจากผู้ตอบแบบสำรวจทั้งหมด เป็น ๓ ส่วน ดังนี้

<u>ส่วนที่ ๑</u> สรุปความพึงพอใจในภาพรวมของผู้ตอบแบบสอบถาม

<u>ส่วนที่ ๒</u> ส่วนประเมินผลความพึงพอใจด้วยเกณฑ์คะแนนเฉลี่ยรวม

<u>ส่วนที่ ๓</u> ส่วนสรุปข้อคิดเห็น / ข้อเสนอแนะอื่น ๆ ของประชาชน

<u>ส่วนที่ ๑ สรุปความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ตามความพึงพอใจในภาพรวม</u>

ส่วนที่ ๑ เป็นการสรุปผลความพึงพอใจในภาพรวมของผู้รับบริการส่วนงานบริการประชาชน One Stop Service ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดราชบุรี โดยมีผู้ตอบแบบสำรวจ ๗,๙๑๔ คน และสามารถสรุปผลความพึงพอใจในภาพรวมของผู้ตอบแบบสอบถามได้ ดังตาราง

ตารางที่ ๔ สรุปจำนวนและร้อยละความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความพึงพอใจในภาพรวม

หัวข้อคำถาม	จำนวนผู้ตอบแบบสำรวจ	ระดับความพึงพอใจ									
		มากที่สุด	ร้อยละ	มาก	ร้อยละ	ปานกลาง	ร้อยละ	น้อย	ร้อยละ	น้อยที่สุด	ร้อยละ
ความพึงพอใจในภาพรวม	๗,๙๑๔	๗,๗๙๖	๙๘.๕๑	๘๗	๑.๑๐	๓๑	๐.๓๙	-	-	-	-

จากตางรางที่ ๔ พบว่า ผลความพึงพอใจในภาพรวมของผู้ตอบแบบสอบถามผู้รับบริการส่วนงานบริการประชาชน One Stop Service ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดราชบุรี ในครั้งนี้พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๕๑ มีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๑.๑๐ และมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๐.๓๙

<u>ส่วนที่ ๒ ส่วนประเมินผลความพึงพอใจด้วยเกณฑ์คะแนนเฉลี่ยรวม</u>

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

$$\text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} = \frac{(\text{คะแนนสูงสุด - คะแนนต่ำสุด})}{\text{จำนวนชั้น}} = \frac{(๕ - ๑)}{๕} = ๐.๘$$

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	**๗,๙๑๔**	**๔.๙๘๑**	**มากที่สุด**

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

สรุปผล

จากตารางที่ ๕ พบว่าค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการส่วนงานบริการประชาชน One Stop Service ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดราชบุรี ครั้งนี้เป็น ๔.๙๘๑ อยู่ในเกณฑ์ของระดับความพึงพอใจ **ระดับมากที่สุด**

<u>ส่วนที่ ๓ ส่วนสรุปข้อคิดเห็น / ข้อเสนอแนะอื่น ๆ ของประชาชน</u>

- ควรมีพัดลมบริเวณที่นั่งรอรับบริการ 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. ๒๕๖๓ มีผู้รับบริการศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการ สำนักงานจังหวัดราชบุรี โดยมารับบริการด้วยตนเอง ณ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดราชบุรี ศาลากลางจังหวัดราชบุรี ชั้น ๒ จำนวน ๑๓ ราย และโดยจากการสำรวจครั้งนี้ มีผู้ตอบแบบสำรวจจำนวนทั้งสิ้น ๑๑ ชุด คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๖๒ ของผู้ที่มารับบริการด้วยตนเองทั้งหมด และจังหวัดได้สรุปผลจากผู้ตอบแบบสำรวจทั้งหมด เป็น ๔ ส่วน ดังนี้

<u>ส่วนที่ ๑</u> สรุปผลสถิติการให้บริการข้อมูลข่าวสารของราชการ

<u>ส่วนที่ ๒</u> สรุปความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเด็นความพึงพอใจ

<u>ส่วนที่ ๓</u> ส่วนประเมินผลความพึงพอใจด้วยเกณฑ์คะแนนเฉลี่ยรวม

<u>ส่วนที่ ๔</u> ส่วนสรุปข้อคิดเห็น / ข้อเสนอแนะอื่น ๆ ของประชาชน

<u>ส่วนที่ ๑ สรุปผลสถิติการให้บริการข้อมูลข่าวสารของราชการ</u>

ตารางที่ ๖ จำนวนผู้รับบริการข้อมูลข่าวสารของราชการ (ครั้ง)

ทางโทรศัพท์	มาติดต่อด้วยตนเอง	ทาง Social เช่น Facebook LINE	รวม
๗๐๙ (๙๗.๑๒ %)	๑๓ (๑.๗๘ %)	๘ (๑.๑๐ %)	**๗๓๐ (๑๐๐ %)**

จากตางรางที่ ๖ พบว่า ผู้รับบริการข้อมูลข่าวสารของราชการสำนักงานจังหวัดราชบุรี ส่วนใหญ่รับบริการทางโทรศัพท์มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๑๒ รองลงมาคือมาติดต่อด้วยตนเอง คิดเป็นร้อยละ ๑.๗๘ และทาง Social น้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๑.๑๐

<u>ส่วนที่ ๒ สรุปความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเด็นความพึงพอใจ</u>

ส่วนที่ ๒ เป็นการสรุปผลความพึงพอใจของผู้รับบริการศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการ สำนักงานจังหวัดราชบุรี โดยจำแนกตามหัวข้อคำถามทั้งหมด ๖ ข้อคำถาม โดยมีผู้ตอบแบบสำรวจ ๑๑ คน และสามารถสรุปผลความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามได้ ดังตาราง

ตารางที่ ๗ สรุปจำนวนและร้อยละความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเด็นความพึงพอใจ

หัวข้อคำถาม	จำนวนผู้ตอบแบบสำรวจ	ระดับความพึงพอใจ									
		มากที่สุด	ร้อยละ	มาก	ร้อยละ	ปานกลาง	ร้อยละ	น้อย	ร้อยละ	น้อยที่สุด	ร้อยละ
๑.ประเภทงานบริการ	๑๑	๑๑	๑๐๐	๐	๐.๐๐	-	-	-	-	-	-
๒.วันและเวลาที่เปิดให้บริการ	๑๑	๑๑	๑๐๐	๐	๐.๐๐	-	-	-	-	-	-
๓.สถานที่ให้บริการ	๑๑	๑๐	๙๐.๙๑	๑	๙.๐๙	-	-	-	-	-	-
๔.ความยาก-ง่ายในการเข้าถึงจุดบริการ	๑๑	๑๑	๑๐๐	๐	๐.๐๐	-	-	-	-	-	-
๕.สิ่งอำนวยความสะดวกที่สำคัญ	๑๑	๑๐	๙๐.๙๑	๑	๙.๐๙	-	-	-	-	-	-
๖. การรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการ	๑๑	๑๑	๑๐๐	๐	๐.๐๐	-	-	-	-	-	-
๗.การให้บริการของเจ้าหน้าที่	๑๑	๑๑	๑๐๐	๐	๐.๐๐	-	-	-	-	-	-

จากตารางที่ ๗ พบว่า ผลความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเด็นความพึงพอใจของผู้รับบริการศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการสำนักงานจังหวัดราชบุรีในครั้งนี้พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เป็นดังนี้

๑. การอำนวยความสะดวกในการติดต่อ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐
๒. การให้คำปรึกษา คำแนะนำ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐
๓. กิริยา วาจา ท่าทางในการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๙๑
๔. ความสามารถในการสื่อสารให้ประชาชนมีความเข้าใจ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐
๕. ความรวดเร็วในการติดต่อหน่วยงาน อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๙๑
๖. ความพึงพอใจในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐
๗. การให้บริการของเจ้าหน้าที่ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐

<u>ส่วนที่ ๒ ส่วนประเมินผลความพึงพอใจด้วยเกณฑ์คะแนนเฉลี่ยรวม</u>

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

$$\text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} = \frac{(\text{คะแนนสูงสุด - คะแนนต่ำสุด})}{\text{จำนวนชั้น}} = \frac{(๕ - ๑)}{๕} = ๐.๘$$

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 ๘ ผลการประเมินแบบสำรวจระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการ สำนักงานจังหวัดราชบุรี

ลำดับ	หัวข้อคำถาม	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม (N)	คะแนนเฉลี่ย ($\bar{x}$)	ระดับความพึงพอใจ
๑	ประเภทงานบริการ	๑๑	๕.๐๐๐	มากที่สุด
๒	วันและเวลาที่เปิดให้บริการ	๑๑	๕.๐๐๐	มากที่สุด
๓	สถานที่ให้บริการ	๑๑	๔.๙๐๙	มากที่สุด
๔	ความยาก-ง่ายในการเข้าถึงจุดบริการ	๑๑	๕.๐๐๐	มากที่สุด
๕	สิ่งอำนวยความสะดวกที่สำคัญ	๑๑	๔.๙๐๙	มากที่สุด
๖	การรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการ	๑๑	๕.๐๐๐	มากที่สุด
๗	การให้บริการของเจ้าหน้าที่	๑๑	๕.๐๐๐	มากที่สุด
	คะแนนเฉลี่ยรวมความพึงพอใจทั้งหมด		**๔.๙๗๔**	**มากที่สุด**

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

สรุปผล

จากตารางที่ ๘ พบว่าค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้มารับบริการศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการ สำนักงานจังหวัดราชบุรี ครั้งนี้เป็น ๔.๙๗๔ อยู่ในเกณฑ์ของระดับความพึงพอใจ **ระดับมากที่สุด**

<u>ส่วนที่ ๔ ส่วนสรุปข้อคิดเห็น / ข้อเสนอแนะอื่น ๆ ของประชาชน</u>

ไม่มีประชาชนแสดงความคิดเห็นในส่วนนี้

๓.๒ ศูนย์ข้อมูลข่าวสารอิเล็กทรอนิกส์ของราชการ สำนักงานจังหวัดราชบุรี

ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ มีผู้เข้าชมศูนย์ข้อมูลข่าวสารอิเล็กทรอนิกส์ของราชการ สำนักงานจังหวัดราชบุรี www.oic.go.th/INFOCENTER20/2013 จำนวน ๗,๔๖๙ ครั้ง โดยจากการสำรวจครั้งนี้ มีผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจต่อการใช้งานเว็บไซต์ศูนย์ข้อมูลข่าวสารอิเล็กทรอนิกส์ของราชการ สำนักงานจังหวัดราชบุรี ในปี พ.ศ. ๒๕๖๓ จำนวน ๒๐ ราย โดยสามารถจำแนกได้ ดังนี้

ตารางที่ ๙ ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการใช้งานเว็บไซต์ศูนย์ข้อมูลข่าวสารอิเล็กทรอนิกส์ของราชการ สำนักงานจังหวัดราชบุรี

พึงพอใจมาก	พึงพอใจ	ควรปรับปรุง
๑๘ (๙๐ %)	๐ (๐ %)	๒ (๑๐ %)

จากตารางที่ ๑๗ พบว่า การใช้งานเว็บไซต์ศูนย์ข้อมูลข่าวสารอิเล็กทรอนิกส์ของราชการ สำนักงานจังหวัดราชบุรี ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมาก จำนวน ๑๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ และรองลงมาคือควรปรับปรุง คิดเป็นร้อยละ ๑๐

สรุปผลประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดราชบุรี
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

	งานบริการ	จำนวนผู้รับบริการด้วยตนเองทั้งหมด	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม	คิดเป็นร้อยละของผู้รับบริการทั้งหมด	ผลการประเมินระดับความพึงพอใจในภาพรวม
๑.	ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดราชบุรี	๗๕๖	๖๐๘	๘๐.๔๓	มากที่สุด
๒.	ส่วนงานบริการประชาชน One Stop Service ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดราชบุรี	๙,๘๑๖	๗,๙๑๔	๘๐.๖๒	มากที่สุด
๓.	ศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการ สำนักงานจังหวัดราชบุรี	๑๓	๑๑	๘๔.๖๒	มากที่สุด
	รวม	๑๐,๕๘๕	๘,๕๓๓	**๘๐.๖๑**	

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.					

ตอนที่ ๒ ข้อคิดเห็น / ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

จุดเด่นของการให้บริการ.....

.....

.....

จุดที่ควรปรับปรุง.....

.....

.....

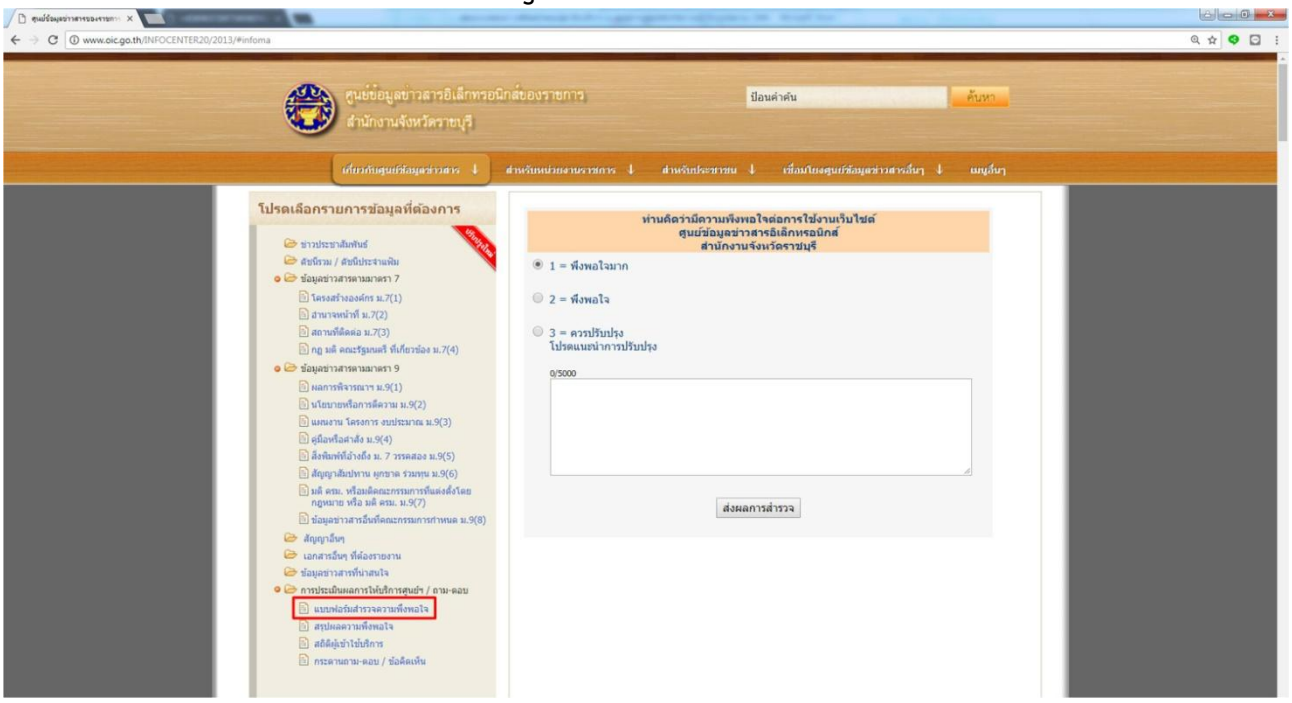
ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุง.....

.....

.....

ขอขอบคุณในความร่วมมือที่ท่านได้เสียสละเวลาให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่ทางราชการในครั้งนี้

แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ศูนย์ข้อมูลข่าวสารอิเล็กทรอนิกส์ของราชการ สำนักงานจังหวัดราชบุรี

www.oic.go.th/INFOCENTER20/2013