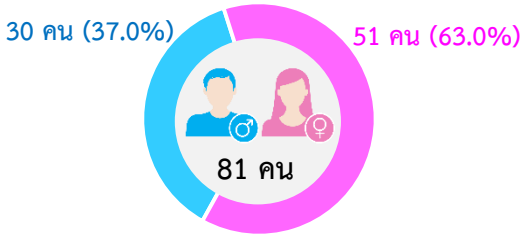
สำนักงานสถิติจังหวัดชัยนาท

สรุปผลการสำรวจ
ความพึงพอใจของผู้มารับบริการศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดชัยนาท
ไตรมาส 4 : ตุลาคม – ธันวาคม 2564

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1.1 เพศ

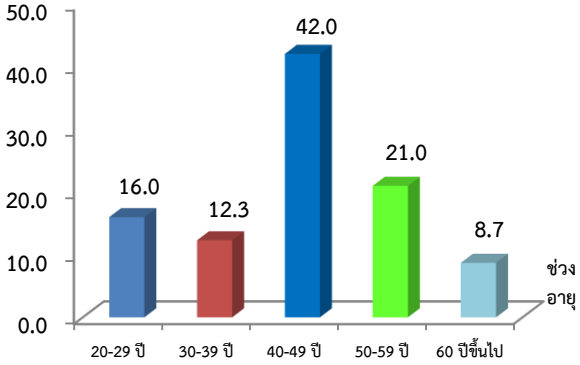
แผนภูมิ 1 จำนวน และร้อยละผู้ตอบแบบสำรวจ จำแนกตามเพศ



จากผู้ตอบแบบสำรวจจำนวนทั้งสิ้น 81 คน เป็นชาย จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 37.0 และหญิง จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 63.0

1.2 อายุ

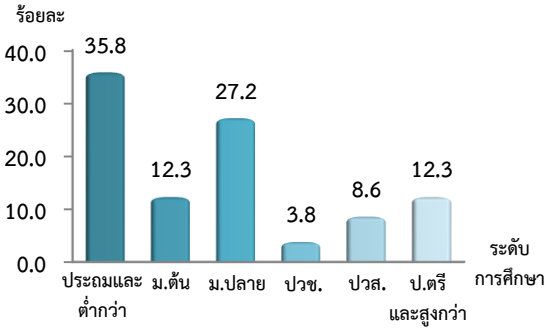
แผนภูมิ 2 ร้อยละผู้ตอบแบบสำรวจ จำแนกตามช่วงอายุ



ช่วงอายุของผู้ตอบแบบสำรวจ มีอายุระหว่าง 40 - 49 ปี ร้อยละ 42.0 รองลงมาคือ อายุ 50 - 59 ปี ร้อยละ 21.0 อายุ 20 - 29 ปี ร้อยละ 16.0 อายุ 30 - 39 ปี ร้อยละ 12.3 และอายุ 60 ปีขึ้นไป ร้อยละ 8.7

1.3 ระดับการศึกษาสูงสุด

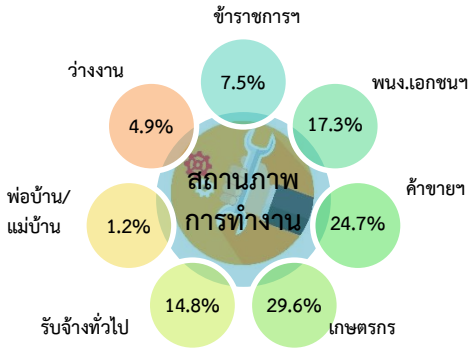
แผนภูมิ 3 ร้อยละผู้ตอบแบบสำรวจ จำแนกตามระดับการศึกษา



ระดับการศึกษาสูงสุดของผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่ อยู่ในระดับประถมศึกษาและต่ำกว่าประถมศึกษา ร้อยละ 35.8 รองลงมาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย ร้อยละ 27.2 ระดับปริญญาตรีและสูงกว่า ร้อยละ 12.3 ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น ร้อยละ 12.3 ระดับ ปวส. ร้อยละ 8.6 และระดับ ปวช. ร้อยละ 3.8

1.4 สถานภาพการทำงานในปัจจุบัน

แผนภูมิ 4 ร้อยละผู้ตอบแบบสำรวจ จำแนกตามสถานภาพการทำงานในปัจจุบัน

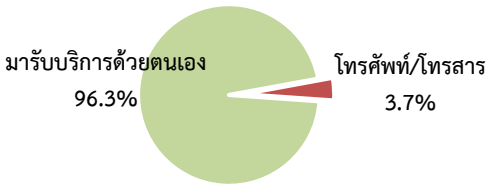


สถานภาพการทำงานในปัจจุบันของผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่ มีอาชีพเกษตรกร ร้อยละ 29.6 รองลงมาคือค้าขาย/ประกอบธุรกิจส่วนตัว ร้อยละ 24.7 พนักงาน/ลูกจ้างเอกชน ร้อยละ 17.3 รับจ้างทั่วไป ร้อยละ 14.8 และข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 7.5 เป็นต้น

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้มารับบริการ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดชัยนาท

2.1 ช่องทางการรับบริการ

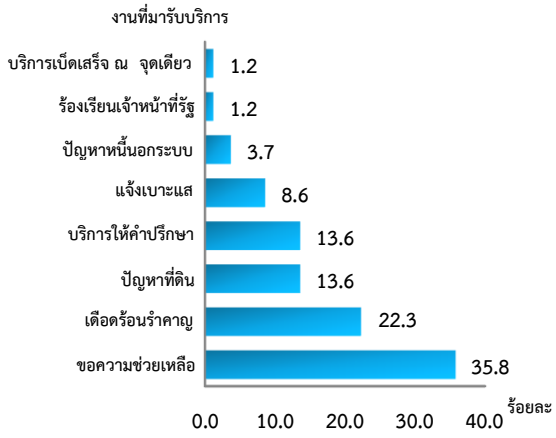
แผนภูมิ 5 ร้อยละผู้ตอบแบบสำรวจ จำแนกตามช่องทางการรับบริการ



สำหรับช่องทางการมารับบริการ ผู้มารับบริการมารับบริการด้วยตนเอง ร้อยละ 96.3 และรับบริการทางโทรศัพท์/โทรสาร ร้อยละ 3.7

2.2 งานที่มารับบริการ

แผนภูมิ 6 ร้อยละผู้ตอบแบบสำรวจ จำแนกตามงานที่มารับบริการ



งานที่มารับบริการของผู้ตอบแบบสำรวจ 5 ลำดับแรก ดังนี้ ขอความช่วยเหลือ ร้อยละ 35.8 รองลงมา คือ เดือดร้อนรำคาญ ร้อยละ 22.3 บริการให้คำปรึกษา และปัญหาที่ดิน มีสัดส่วนเท่ากันที่ ร้อยละ 13.6 ส่วนการแจ้งเบาะแส ร้อยละ 8.6

2.3 ความพึงพอใจของผู้มารับบริการ

1) ด้านบุคลากร

1.1) มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น ให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้เหมาะสม **พึงพอใจระดับมากที่สุด** โดยมีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ **4.58 คะแนน**

1.2) ให้การต้อนรับและให้บริการด้วยความเต็มใจ มีอัธยาศัยไมตรี **พึงพอใจระดับมากที่สุด** โดยมีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ **4.47 คะแนน**

1.3) ให้บริการด้วยความเสมอภาค เป็นธรรมอย่างเท่าเทียมและไม่เลือกปฏิบัติ **พึงพอใจระดับมากที่สุด** โดยมีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ **4.41 คะแนน**

1.4) มีความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน **พึงพอใจระดับมากที่สุด** โดยมีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ **4.44 คะแนน**

1.5) มีความกระตือรือร้นในการให้ความช่วยเหลือ/แก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน **พึงพอใจระดับมากที่สุด** โดยมีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ **4.47 คะแนน**

2) ด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการ

2.1) มีแผนผังขั้นตอน ระยะเวลาการที่ชัดเจน **พึงพอใจระดับมากที่สุด** โดยมีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ **4.48 คะแนน**

2.2) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน **พึงพอใจระดับมากที่สุด** โดยมีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ **4.43 คะแนน**

3) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

3.1) สถานที่ตั้งหน่วยงาน มีความสะดวกต่อการเดินทางมารับบริการ **พึงพอใจระดับมากที่สุด** โดยมีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ **4.65 คะแนน**

3.2) การอำนวยความสะดวก ห้องน้ำสะอาด มีที่นั่งพัก มีน้ำดื่มบริการ Wi-Fi **พึงพอใจระดับมากที่สุด** โดยมีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ **4.49 คะแนน**

3.3) ความพร้อมของวัสดุอุปกรณ์สำนักงาน เช่น คอมพิวเตอร์ เครื่องถ่ายเอกสาร โทรศัพท์ **พึงพอใจระดับมากที่สุด** โดยมีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ **4.57 คะแนน**

3.4) มีป้ายบอกจุดบริการ/ ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย **พึงพอใจระดับมากที่สุด** โดยมีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ **4.56 คะแนน**

3.5) มีช่องทางรับเรื่องร้องทุกข์ และการให้บริการหลายช่องทาง **พึงพอใจระดับมากที่สุด** โดยมีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ **4.56 คะแนน**

3.6) การประชาสัมพันธ์/คู่มือ เอกสารแนะนำให้ความรู้แก่ผู้มารับบริการ **พึงพอใจระดับมากที่สุด** โดยมีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ **4.53 คะแนน**

4) ด้านคุณภาพการให้บริการ

4.1) ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว **พึงพอใจระดับมากที่สุด** โดยมีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ **4.57 คะแนน**

4.2) ได้รับบริการตรงตามความต้องการ **พึงพอใจระดับมากที่สุด** โดยมีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ **4.53 คะแนน**

4.3) การให้บริการในภาพรวม **พึงพอใจระดับมากที่สุด** โดยมีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ **4.48 คะแนน**

ตาราง 1 ร้อยละของผู้ตอบแบบสำรวจ จำแนกตามระดับและคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ

ประเด็น/ด้าน	ร้อยละระดับความพึงพอใจ					คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
1. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ							
1) มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น ให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้เหมาะสม	64.2	30.9	3.7	1.2	-	4.58	มากที่สุด
2) ให้การต้อนรับและให้บริการด้วยความเต็มใจ มีอัธยาศัยไมตรี	53.1	40.7	6.2	-	-	4.47	มากที่สุด
3) ให้บริการด้วยความเสมอภาค เป็นธรรมอย่างเท่าเทียมและไม่เลือกปฏิบัติ	48.2	44.4	7.4	-	-	4.41	มากที่สุด
4) มีความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน	54.3	38.3	6.2	1.2	-	4.44	มากที่สุด
5) มีความกระตือรือร้นในการให้ความช่วยเหลือ/แก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน	51.9	43.2	4.9	-	-	4.47	มากที่สุด
2. ด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการ							
1) มีแผนผังขั้นตอน ระยะเวลาการที่ชัดเจน	54.3	39.5	6.2	-	-	4.48	มากที่สุด
2) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	46.9	49.4	3.7	-	-	4.43	มากที่สุด
3. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก							
1) สถานที่ตั้งหน่วยงาน มีความสะดวกต่อการเดินทางมารับบริการ	69.1	27.2	3.7	-	-	4.65	มากที่สุด
2) การอำนวยความสะดวก ห้องน้ำสะอาด มีที่นั่งพัก มีน้ำดื่มบริการ Wi-Fi	54.3	40.7	5.0	-	-	4.49	มากที่สุด
3) ความพร้อมของวัสดุอุปกรณ์สำนักงาน เช่น คอมพิวเตอร์ เครื่องถ่ายเอกสาร โทรศัพท์	61.7	33.3	5.0	-	-	4.57	มากที่สุด
4) มีป้ายบอกจุดบริการ/ ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	61.7	32.1	6.2	-	-	4.56	มากที่สุด
5) มีช่องทางรับเรื่องร้องทุกข์ และการให้บริการหลายช่องทาง	60.5	34.6	4.9	-	-	4.56	มากที่สุด
6) การประชาสัมพันธ์/คู่มือ เอกสารแนะนำให้ความรู้แก่ผู้มารับบริการ	59.3	34.6	6.1	-	-	4.53	มากที่สุด
4. ด้านคุณภาพการให้บริการ							
1) ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	61.7	33.3	5.0	-	-	4.57	มากที่สุด
2) ได้รับบริการตรงตามความต้องการ	58.0	37.0	5.0	-	-	4.53	มากที่สุด
3) ผลการให้บริการในภาพรวม	55.6	37.0	7.4	-	-	4.48	มากที่สุด

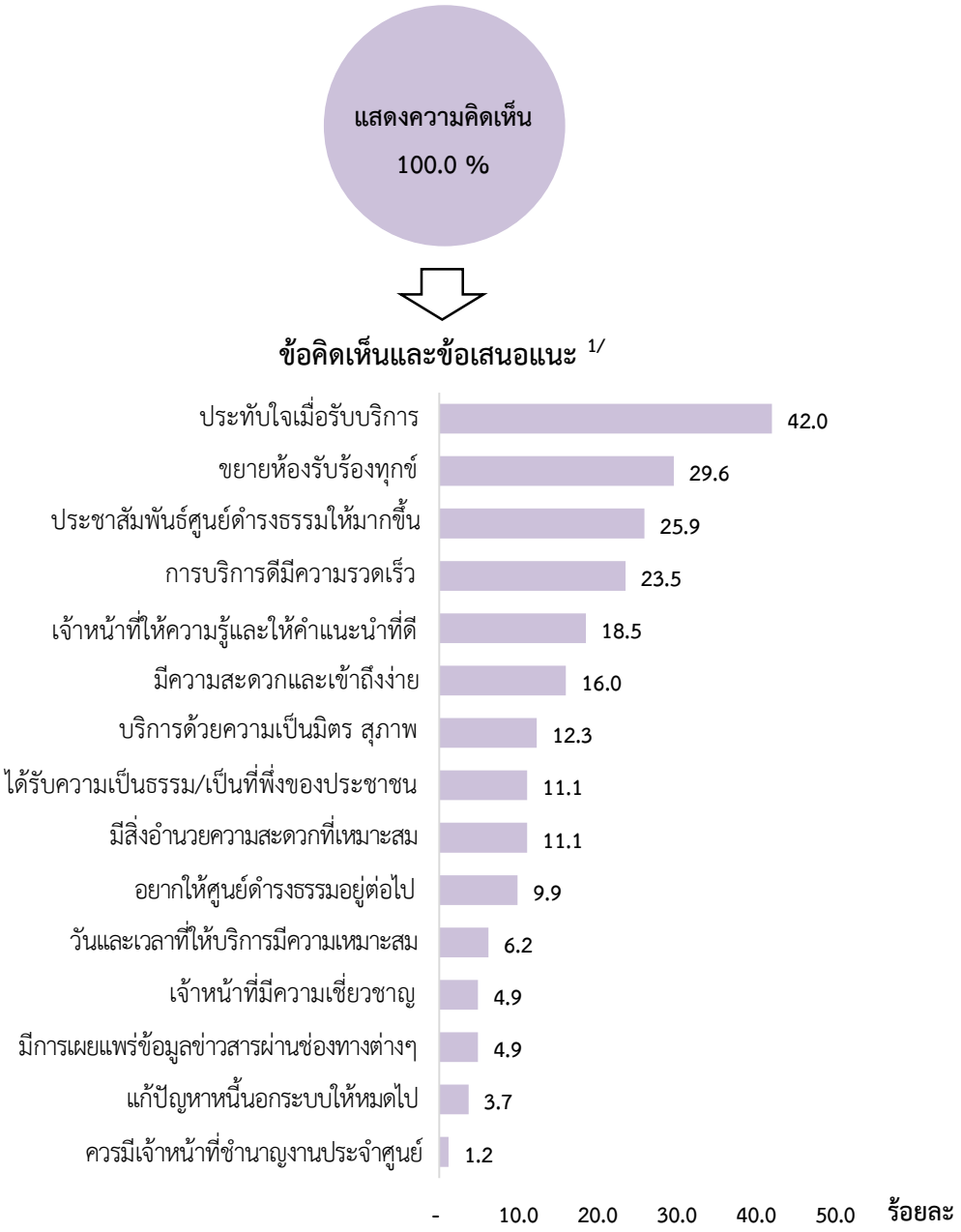
หมายเหตุ : การแปลความหมายค่าเฉลี่ย กำหนดช่วงคะแนน ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
4.21 – 5.00	มากที่สุด
3.41 – 4.20	มาก
2.61 – 3.40	ปานกลาง
1.81 – 2.60	น้อย
1.00 – 1.80	น้อยที่สุด

2.4 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการดำเนินงาน

ผู้รับบริการ แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดชัยนาท 5 อันดับแรก ดังนี้ **1)** ประทับใจเมื่อรับบริการ ร้อยละ 42.0 **2)** ขยายห้องรับร้องทุกข์ ร้อยละ 29.6 **3)** ประชาสัมพันธ์ศูนย์ดำรงธรรมให้มากขึ้น ร้อยละ 25.9 **4)** การบริการดีมีความรวดเร็ว ร้อยละ 23.5 และ **5)** เจ้าหน้าที่ให้ความรู้และให้คำแนะนำที่ดี ร้อยละ 18.5

แผนภูมิ 7 ร้อยละของผู้ตอบแบบสำรวจ จำแนกตามข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการดำเนินงาน



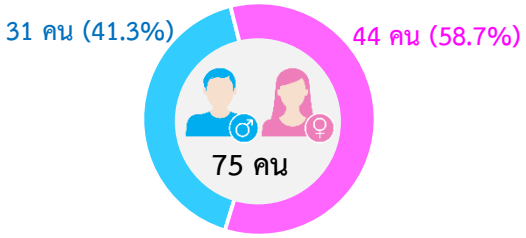
หมายเหตุ 1/ ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

สรุปผลการสำรวจ
ความพึงพอใจของผู้มารับบริการศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดชัยนาท
ไตรมาส 1 : มกราคม – มีนาคม 2565

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1.1 เพศ

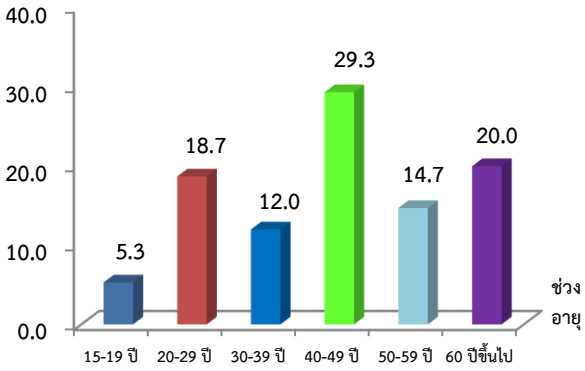
แผนภูมิ 1 จำนวน และร้อยละผู้ตอบแบบสำรวจ จำแนกตามเพศ



จากผู้ตอบแบบสำรวจจำนวนทั้งสิ้น 75 คน เป็นชาย จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 41.3 และหญิง จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 58.7

1.2 อายุ

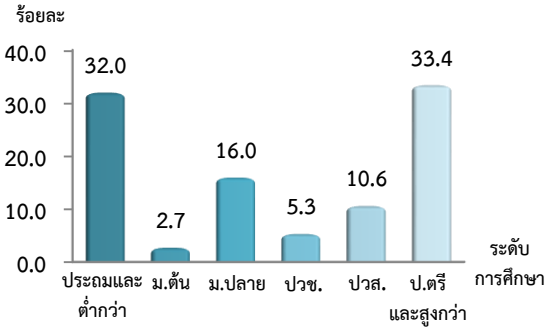
แผนภูมิ 2 ร้อยละผู้ตอบแบบสำรวจ จำแนกตามช่วงอายุ



ช่วงอายุของผู้ตอบแบบสำรวจ มีอายุระหว่าง 40 - 49 ปี ร้อยละ 29.3 รองลงมาคืออายุ 60 ปีขึ้นไป ร้อยละ 20.0 อายุ 20 – 29 ปี ร้อยละ 18.7 อายุ 50 - 59 ปี ร้อยละ 14.7 อายุ 30 -39 ปี ร้อยละ 12.0 และอายุ 15-19 ปี ร้อยละ 5.3

1.3 ระดับการศึกษาสูงสุด

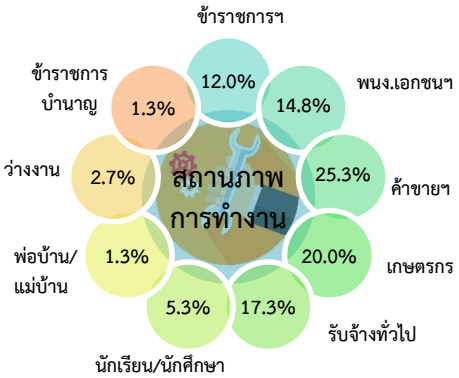
แผนภูมิ 3 ร้อยละผู้ตอบแบบสำรวจ จำแนกตามระดับการศึกษา



ระดับการศึกษาสูงสุดของผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่ อยู่ในระดับปริญญาตรีและสูงกว่า ร้อยละ 33.4 รองลงมา ระดับประถมศึกษาและต่ำกว่าประถมศึกษา ร้อยละ 32.0 ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย ร้อยละ 16.0 ระดับปวส. ร้อยละ 10.6 ระดับปวช.ร้อยละ 5.3 และระดับมัธยมศึกษาตอนต้น ร้อยละ 2.7

1.4 สถานภาพการทำงานในปัจจุบัน

แผนภูมิ 4 ร้อยละผู้ตอบแบบสำรวจ จำแนกตามสถานภาพการทำงานในปัจจุบัน

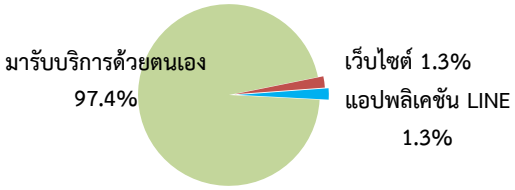


สถานภาพการทำงานในปัจจุบันของผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่ มีอาชีพค้าขาย/ประกอบธุรกิจส่วนตัว ร้อยละ 25.3 รองลงมาคือเกษตรกร ร้อยละ 20.0 รับจ้างทั่วไป ร้อยละ 17.3 และพนักงาน/ลูกจ้างเอกชน ร้อยละ 14.8 เป็นต้น

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้มารับบริการ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดชัยนาท

2.1 ช่องทางการรับบริการ

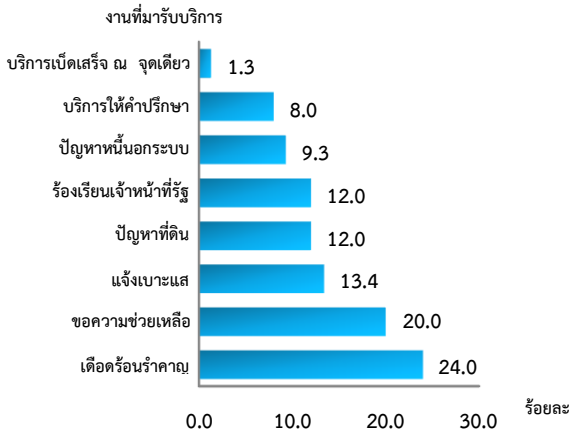
แผนภูมิ 5 ร้อยละผู้ตอบแบบสำรวจ จำแนกตามช่องทางการรับบริการ



สำหรับช่องทางการมารับบริการ ผู้มารับบริการมารับบริการด้วยตนเอง ร้อยละ 97.4 รองลงมารับบริการทางเว็บไซต์ และแอปพลิเคชัน LINE มีสัดส่วนเท่ากันที่ร้อยละ 1.3

2.2 งานที่มารับบริการ

แผนภูมิ 6 ร้อยละผู้ตอบแบบสำรวจ จำแนกตามงานที่มารับบริการ



งานที่มารับบริการของผู้ตอบแบบสำรวจ 5 ลำดับแรก ดังนี้ เดือดร้อนรำคาญ ร้อยละ 24.0 รองลงมาคือขอความช่วยเหลือ ร้อยละ 20.0 แจ้งเบาะแส ร้อยละ 13.4 ส่วนร้องเรียนเจ้าหน้าที่รัฐ และปัญหาที่ดิน มีสัดส่วนเท่ากันที่ ร้อยละ 12.0

2.3 ความพึงพอใจของผู้มารับบริการ

1) ด้านบุคลากร

1.1) มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น ให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้เหมาะสม **พึงพอใจระดับมากที่สุด** โดยมีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ **4.51 คะแนน**

1.2) ให้การต้อนรับและให้บริการด้วยความเต็มใจ มีอัธยาศัยไมตรี **พึงพอใจระดับมากที่สุด** โดยมีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ **4.56 คะแนน**

1.3) ให้บริการด้วยความเสมอภาค เป็นธรรมอย่างเท่าเทียมและไม่เลือกปฏิบัติ **พึงพอใจระดับมากที่สุด** โดยมีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ **4.53 คะแนน**

1.4) มีความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน **พึงพอใจระดับมากที่สุด** โดยมีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ **4.57 คะแนน**

1.5) มีความกระตือรือร้นในการให้ความช่วยเหลือ/แก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน **พึงพอใจระดับมากที่สุด** โดยมีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ **4.53 คะแนน**

2) ด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการ

2.1) มีแผนผังขั้นตอน ระยะเวลาการที่ชัดเจน **พึงพอใจระดับมากที่สุด** โดยมีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ **4.49 คะแนน**

2.2) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน **พึงพอใจระดับมาก** โดยมีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ **4.47 คะแนน**

3) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

3.1) สถานที่ตั้งหน่วยงาน มีความสะดวกต่อการเดินทางมารับบริการ **พึงพอใจระดับมากที่สุด** โดยมีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ **4.67 คะแนน**

3.2) การอำนวยความสะดวก ห้องน้ำสะอาด มีที่นั่งพัก มีน้ำดื่มบริการ Wi-Fi **พึงพอใจระดับมากที่สุด** โดยมีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ **4.52 คะแนน**

3.3) ความพร้อมของวัสดุอุปกรณ์สำนักงาน เช่น คอมพิวเตอร์ เครื่องถ่ายเอกสาร โทรศัพท์ **พึงพอใจระดับมากที่สุด** โดยมีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ **4.55 คะแนน**

3.4) มีป้ายบอกจุดบริการ/ ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย **พึงพอใจระดับมากที่สุด** โดยมีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ **4.52 คะแนน**

3.5) มีช่องทางรับเรื่องร้องทุกข์ และการให้บริการหลายช่องทาง **พึงพอใจระดับมากที่สุด** โดยมีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ **4.59 คะแนน**

3.6) การประชาสัมพันธ์/คู่มือ เอกสารแนะนำให้ความรู้แก่ผู้มารับบริการ **พึงพอใจระดับมากที่สุด** โดยมีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ **4.59 คะแนน**

4) ด้านคุณภาพการให้บริการ

4.1) ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว **พึงพอใจระดับมากที่สุด** โดยมีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ **4.56 คะแนน**

4.2) ได้รับบริการตรงตามความต้องการ **พึงพอใจระดับมากที่สุด** โดยมีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ **4.48 คะแนน**

4.3) การให้บริการในภาพรวม **พึงพอใจระดับมากที่สุด** โดยมีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ **4.56 คะแนน**

ตาราง 1 ร้อยละของผู้ตอบแบบสำรวจ จำแนกตามระดับและคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ

ประเด็น/ด้าน	ร้อยละระดับความพึงพอใจ					คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
1. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ							
1) มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น ให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้เหมาะสม	60.0	30.7	9.3	-	-	4.51	มากที่สุด
2) ให้การต้อนรับและให้บริการด้วยความเต็มใจ มีอัธยาศัยไมตรี	61.4	33.3	5.3	-	-	4.56	มากที่สุด
3) ให้บริการด้วยความเสมอภาค เป็นธรรมอย่างเท่าเทียมและไม่เลือกปฏิบัติ	60.0	33.3	6.7	-	-	4.53	มากที่สุด
4) มีความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน	65.3	26.7	8.0	-	-	4.57	มากที่สุด
5) มีความกระตือรือร้นในการให้ความช่วยเหลือ/แก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน	61.3	30.7	8.0	-	-	4.53	มากที่สุด
2. ด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการ							
1) มีแผนผังขั้นตอน ระยะเวลาการที่ชัดเจน	62.7	25.3	10.7	1.3	-	4.49	มากที่สุด
2) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	53.3	40.0	6.7	-	-	4.47	มากที่สุด
3. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก							
1) สถานที่ตั้งหน่วยงาน มีความสะดวกต่อการเดินทางมารับบริการ	70.7	25.3	4.0	-	-	4.67	มากที่สุด
2) การอำนวยความสะดวก ห้องน้ำสะอาด มีที่นั่งพัก มีน้ำดื่มบริการ Wi-Fi	57.4	37.3	5.3	-	-	4.52	มากที่สุด
3) ความพร้อมของวัสดุอุปกรณ์สำนักงาน เช่น คอมพิวเตอร์ เครื่องถ่ายเอกสาร โทรศัพท์	58.7	37.3	4.0	-	-	4.55	มากที่สุด
4) มีป้ายบอกจุดบริการ/ ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	60.0	32.0	8.0	-	-	4.52	มากที่สุด
5) มีช่องทางรับเรื่องร้องทุกข์ และการให้บริการหลายช่องทาง	62.7	33.3	4.0	-	-	4.59	มากที่สุด
6) การประชาสัมพันธ์/คู่มือ เอกสารแนะนำให้ความรู้แก่ผู้มารับบริการ	65.3	28.0	6.7	-	-	4.59	มากที่สุด
4. ด้านคุณภาพการให้บริการ							
1) ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	62.7	30.6	6.7	-	-	4.56	มากที่สุด
2) ได้รับบริการตรงตามความต้องการ	60.0	28.0	12.0	-	-	4.48	มากที่สุด
3) ผลการให้บริการในภาพรวม	62.7	32.0	4.0	1.3	-	4.56	มากที่สุด

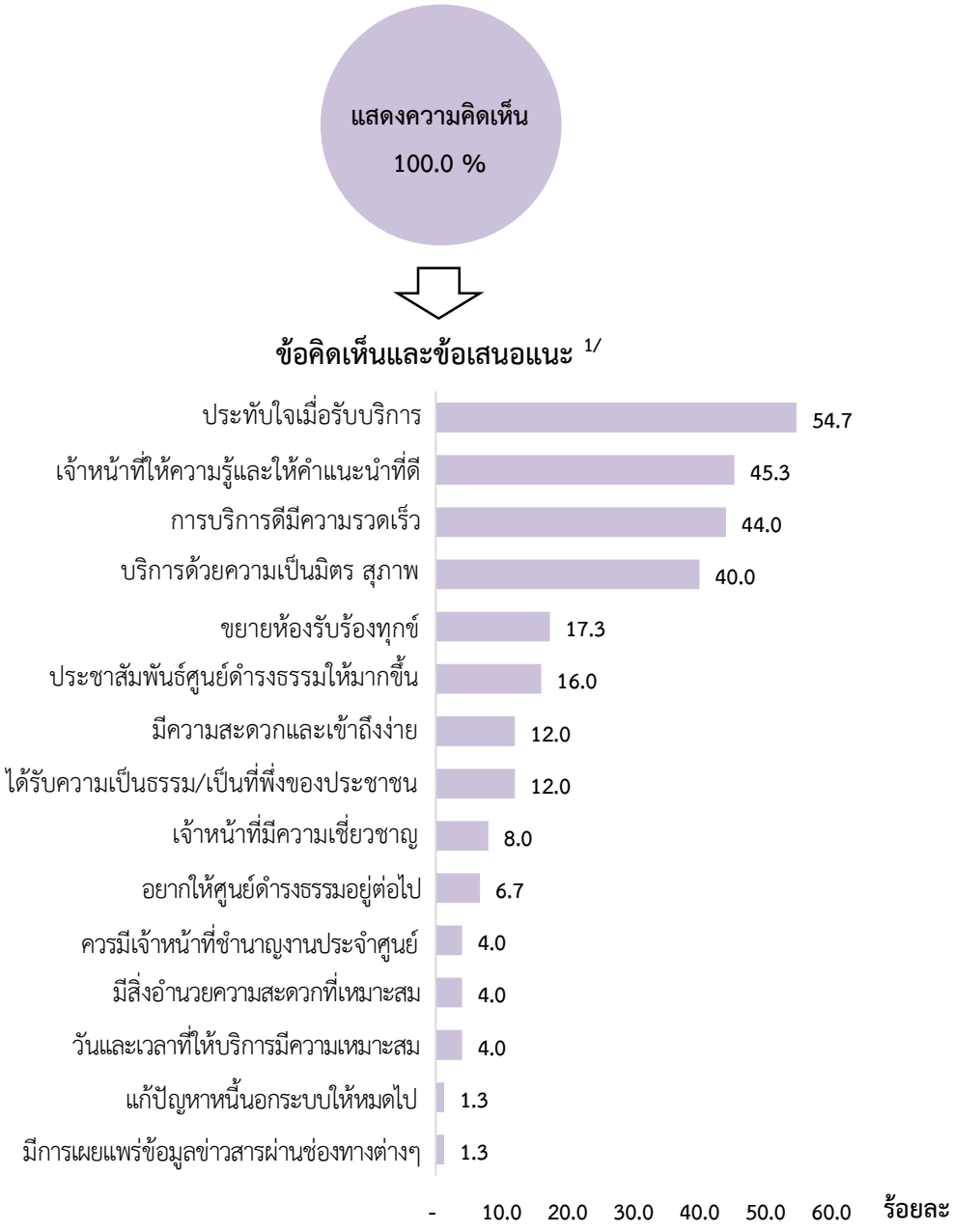
หมายเหตุ : การแปลความหมายค่าเฉลี่ย กำหนดช่วงคะแนน ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
4.21 – 5.00	มากที่สุด
3.41 – 4.20	มาก
2.61 – 3.40	ปานกลาง
1.81 – 2.60	น้อย
1.00 – 1.80	น้อยที่สุด

2.4 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการดำเนินงาน

ผู้รับบริการ แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดชัยนาท 5 อันดับแรก ดังนี้ **1)** ประทับใจเมื่อรับบริการ ร้อยละ 54.7 **2)** เจ้าหน้าที่ให้ความรู้และให้คำแนะนำที่ดี ร้อยละ 45.3 **3)** การบริการดีมีความรวดเร็ว ร้อยละ 44.0 **4)** บริการด้วยความเป็นมิตร สุภาพ ร้อยละ 40.0 และ **5)** ขยายห้องรับร้องทุกข์ ร้อยละ 17.3

แผนภูมิ 7 ร้อยละของผู้ตอบแบบสำรวจ จำแนกตามข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการดำเนินงาน



หมายเหตุ 1/ ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

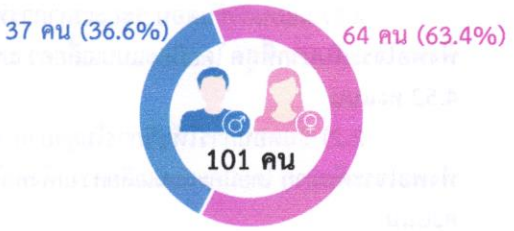
สำนักงานสถิติจังหวัดชัยนาท

สรุปผลการสำรวจ
ความพึงพอใจของผู้มารับบริการศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดชัยนาท
ไตรมาส 2 : เมษายน – มิถุนายน 2565

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1.1 เพศ

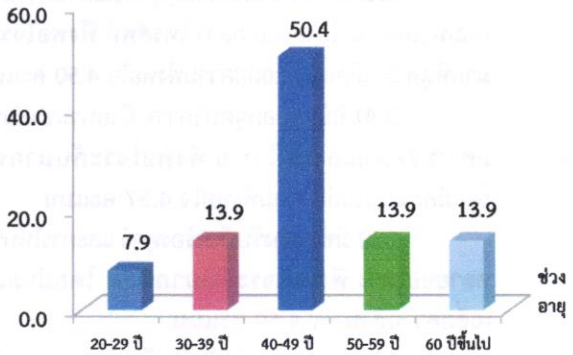
แผนภูมิ 1 จำนวน และร้อยละผู้ตอบแบบสำรวจ จำแนกตามเพศ



จากผู้ตอบแบบสำรวจจำนวนทั้งสิ้น 101 คน เป็นชาย จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 36.6 และหญิง จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 63.4

1.2 อายุ

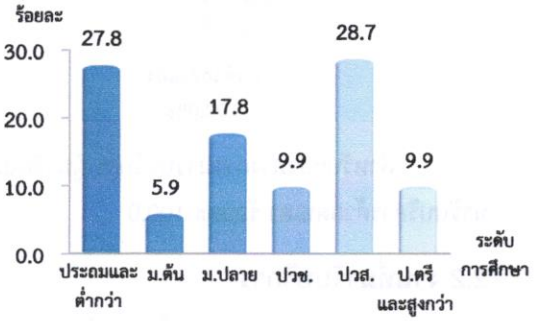
แผนภูมิ 2 ร้อยละผู้ตอบแบบสำรวจ จำแนกตามช่วงอายุ



ช่วงอายุของผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่ มีอายุระหว่าง 40 - 49 ปี ร้อยละ 50.4 รองลงมาคืออายุ 20 – 29 ปี อายุ 50 - 59 ปี และอายุ60 ปีขึ้นไป มีสัดส่วนเท่ากันที่ ร้อยละ 13.9 ส่วนอายุ 20 – 29 ปี ร้อยละ 7.9

1.3 ระดับการศึกษาสูงสุด

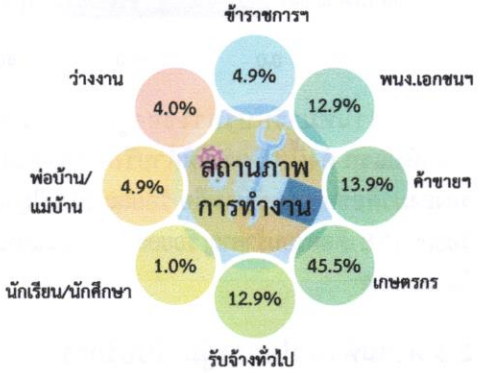
แผนภูมิ 3 ร้อยละผู้ตอบแบบสำรวจ จำแนกตามระดับการศึกษา



ระดับการศึกษาสูงสุดของผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่ อยู่ในระดับปวส. ร้อยละ 28.7 รองลงมา ระดับประถมศึกษาและต่ำกว่าประถมศึกษา ร้อยละ 27.8 ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย ร้อยละ 17.8 ระดับปวช. และระดับปริญญาตรีและสูงกว่า มีสัดส่วนเท่ากันที่ ร้อยละ 9.9 ส่วนระดับมัธยมศึกษาตอนต้น ร้อยละ 5.9

1.4 สถานภาพการทำงานในปัจจุบัน

แผนภูมิ 4 ร้อยละผู้ตอบแบบสำรวจ จำแนกตามสถานภาพการทำงานในปัจจุบัน



สถานภาพการทำงานในปัจจุบันของผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่ มีอาชีพเกษตรกร ร้อยละ 45.5 รองลงมาคือค้าขาย/ประกอบธุรกิจส่วนตัว ร้อยละ 13.9 รับจ้างทั่วไป และพนักงาน/ลูกจ้างเอกชน มีสัดส่วนเท่ากันที่ ร้อยละ 12.9 เป็นต้น

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้มารับบริการ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดชัยนาท

2.1 ช่องทางการรับบริการ

แผนภูมิ 5 ร้อยละผู้ตอบแบบสำรวจ จำแนกตามช่องทางการรับบริการ

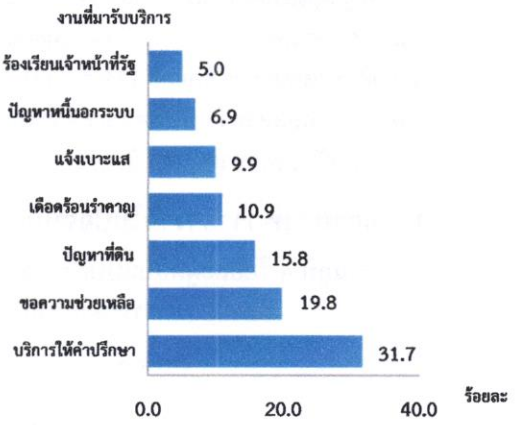


มาด้วยตนเอง
100.0%

สำหรับช่องทางการมารับบริการ ผู้มารับบริการมารับบริการด้วยตนเอง ร้อยละ 100.0

2.2 งานที่มารับบริการ

แผนภูมิ 6 ร้อยละผู้ตอบแบบสำรวจ จำแนกตามงานที่มารับบริการ



งานที่มารับบริการของผู้ตอบแบบสำรวจ 5 ลำดับแรก ดังนี้ บริการให้คำปรึกษา ร้อยละ 31.7 รองลงมาคือขอความช่วยเหลือ ร้อยละ 19.8 ปัญหาที่ดิน ร้อยละ 15.8 เดือดร้อนรำคาญ ร้อยละ 10.9 และแจ้งเบาะแส ร้อยละ 13.4

2.3 ความพึงพอใจของผู้มารับบริการ

1) ด้านบุคลากร

1.1) มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น ให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้เหมาะสม **พึงพอใจระดับมากที่สุด** โดยมีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ **4.66 คะแนน**

1.2) ให้การต้อนรับและให้บริการด้วยความเต็มใจ มีอัธยาศัยไมตรี **พึงพอใจระดับมากที่สุด** โดยมีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ **4.54 คะแนน**

1.3) ให้บริการด้วยความเสมอภาค เป็นธรรมอย่างเท่าเทียมและไม่เลือกปฏิบัติ **พึงพอใจระดับมากที่สุด** โดยมีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ **4.61 คะแนน**

1.4) มีความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน **พึงพอใจระดับมากที่สุด** โดยมีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ **4.50 คะแนน**

1.5) มีความกระตือรือร้นในการให้ความช่วยเหลือ/แก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน **พึงพอใจระดับมากที่สุด** โดยมีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ **4.52 คะแนน**

2) ด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการ

2.1) มีแผนผังขั้นตอน ระยะเวลาการที่ชัดเจน **พึงพอใจระดับมากที่สุด** โดยมีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ **4.52 คะแนน**

2.2) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน **พึงพอใจระดับมาก** โดยมีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ **4.50 คะแนน**

3) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

3.1) สถานที่ตั้งหน่วยงาน มีความสะดวกต่อการเดินทางมารับบริการ **พึงพอใจระดับมากที่สุด** โดยมีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ **4.54 คะแนน**

3.2) การอำนวยความสะดวก ห้องน้ำสะอาด มีที่นั่งพัก มีน้ำดื่มบริการ Wi-Fi **พึงพอใจระดับมากที่สุด** โดยมีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ **4.40 คะแนน**

3.3) ความพร้อมของวัสดุอุปกรณ์สำนักงาน เช่น คอมพิวเตอร์ เครื่องถ่ายเอกสาร โทรศัพท์ **พึงพอใจระดับมากที่สุด** โดยมีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ **4.50 คะแนน**

3.4) มีป้ายบอกจุดบริการ/ ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย **พึงพอใจระดับมากที่สุด** โดยมีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ **4.57 คะแนน**

3.5) มีช่องทางรับเรื่องร้องทุกข์ และการให้บริการหลายช่องทาง **พึงพอใจระดับมากที่สุด** โดยมีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ **4.59 คะแนน**

3.6) การประชาสัมพันธ์/คู่มือ เอกสารแนะนำให้ความรู้แก่ผู้มารับบริการ **พึงพอใจระดับมากที่สุด** โดยมีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ **4.56 คะแนน**

4) ด้านคุณภาพการให้บริการ

4.1) ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว **พึงพอใจระดับมากที่สุด** โดยมีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ **4.63 คะแนน**

4.2) ได้รับบริการตรงตามความต้องการ **พึงพอใจระดับมากที่สุด** โดยมีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ **4.55 คะแนน**

4.3) การให้บริการในภาพรวม **พึงพอใจระดับมากที่สุด** โดยมีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ **4.57 คะแนน**

ตาราง 1 ร้อยละของผู้ตอบแบบสำรวจ จำแนกตามระดับและคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ

ประเด็น/ด้าน	ร้อยละระดับความพึงพอใจ					คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
1. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ							
1) มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น ให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้เหมาะสม	66.3	33.7	-	-	-	4.66	มากที่สุด
2) ให้การต้อนรับและให้บริการด้วยความเต็มใจ มีอัธยาศัยไมตรี	54.5	45.5	-	-	-	4.54	มากที่สุด
3) ให้บริการด้วยความเสมอภาค เป็นธรรมอย่างเท่าเทียมและไม่เลือกปฏิบัติ	62.4	36.6	1.0	-	-	4.61	มากที่สุด
4) มีความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน	51.5	47.5	1.0	-	-	4.50	มากที่สุด
5) มีความกระตือรือร้นในการให้ความช่วยเหลือ/แก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน	53.5	45.5	1.0	-	-	4.52	มากที่สุด
2. ด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการ							
1) มีแผนผังขั้นตอน ระยะเวลาการที่ชัดเจน	53.5	45.5	1.0	-	-	4.52	มากที่สุด
2) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	49.5	50.5	-	-	-	4.50	มากที่สุด
3. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก							
1) สถานที่ตั้งหน่วยงาน มีความสะดวกต่อการเดินทางมารับบริการ	57.4	39.6	3.0	-	-	4.54	มากที่สุด
2) การอำนวยความสะดวก ห้องน้ำสะอาด มีที่นั่งพัก มีน้ำดื่มบริการ Wi-Fi	46.5	46.5	7.0	-	-	4.40	มากที่สุด
3) ความพร้อมของวัสดุอุปกรณ์สำนักงาน เช่น คอมพิวเตอร์ เครื่องถ่ายเอกสาร โทรศัพท์	53.5	43.5	3.0	-	-	4.50	มากที่สุด
4) มีป้ายบอกจุดบริการ/ ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	60.4	36.6	3.0	-	-	4.57	มากที่สุด
5) มีช่องทางรับเรื่องร้องทุกข์ และการให้บริการหลายช่องทาง	62.4	34.6	3.0	-	-	4.59	มากที่สุด
6) การประชาสัมพันธ์/คู่มือ เอกสารแนะนำให้ความรู้แก่ผู้มารับบริการ	60.4	35.6	4.0	-	-	4.56	มากที่สุด
4. ด้านคุณภาพการให้บริการ							
1) ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	64.4	42.6	1.0	-	-	4.63	มากที่สุด
2) ได้รับบริการตรงตามความต้องการ	56.4	42.6	1.0	-	-	4.55	มากที่สุด
3) ผลการให้บริการในภาพรวม	58.4	40.6	1.0	-	-	4.57	มากที่สุด

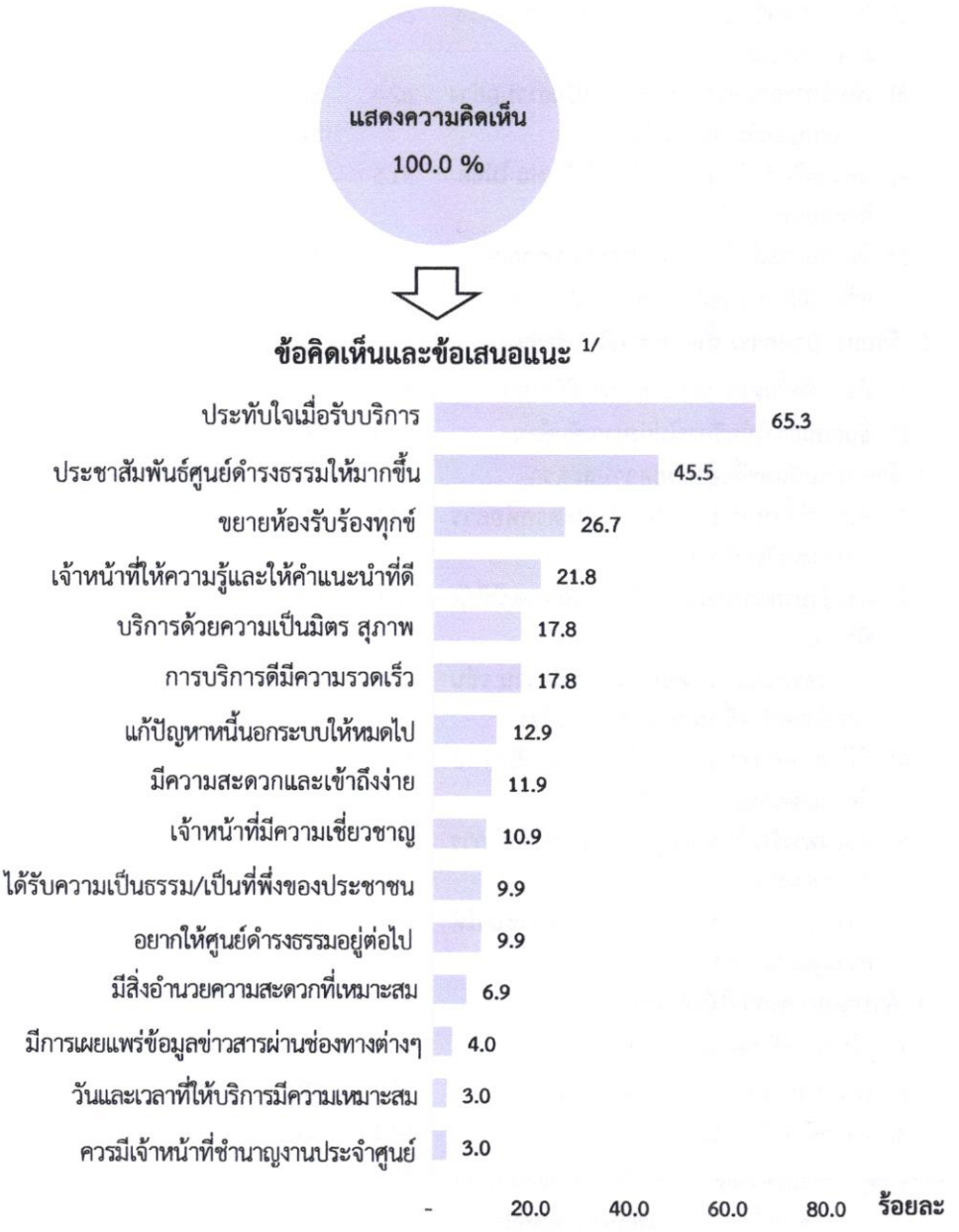
หมายเหตุ : การแปลความหมายค่าเฉลี่ย กำหนดช่วงคะแนน ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
4.21 – 5.00	มากที่สุด
3.41 – 4.20	มาก
2.61 – 3.40	ปานกลาง
1.81 – 2.60	น้อย
1.00 – 1.80	น้อยที่สุด

2.4 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการดำเนินงาน

ผู้รับบริการ แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดชัยนาท 5 อันดับแรก ดังนี้ **1)** ประทับใจเมื่อรับบริการ ร้อยละ 65.3 **2)** ประชาสัมพันธ์ศูนย์ดำรงธรรมให้มากขึ้น ร้อยละ 45.5 **3)** ขยายห้องรับร้องทุกข์ ร้อยละ 26.7 **4)** เจ้าหน้าที่ให้ความรู้และให้คำแนะนำที่ดี ร้อยละ 45.3 และ **5)** บริการด้วยความเป็นมิตร สุภาพ และการบริการดีมีความรวดเร็ว มีสัดส่วนเท่ากันที่ร้อยละ 17.8

แผนภูมิ 7 ร้อยละของผู้ตอบแบบสำรวจ จำแนกตามข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการดำเนินงาน



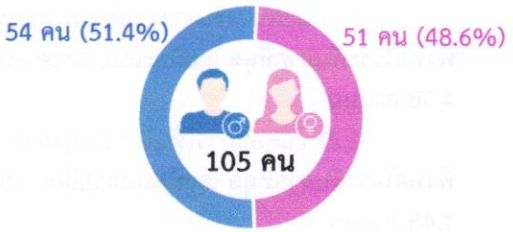
หมายเหตุ 1/ ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

สรุปผลการสำรวจ
ความพึงพอใจของผู้มารับบริการศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดชัยนาท
ไตรมาส 3 : กรกฎาคม – กันยายน 2565

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1.1 เพศ

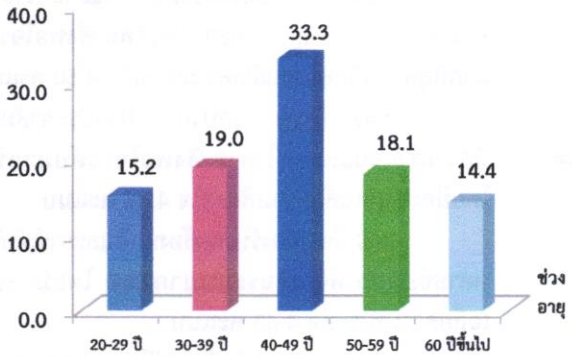
แผนภูมิ 1 จำนวน และร้อยละผู้ตอบแบบสำรวจ จำแนกตามเพศ



จากผู้ตอบแบบสำรวจจำนวนทั้งสิ้น 105 คน เป็นชาย จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 51.4 และหญิง จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 48.6

1.2 อายุ

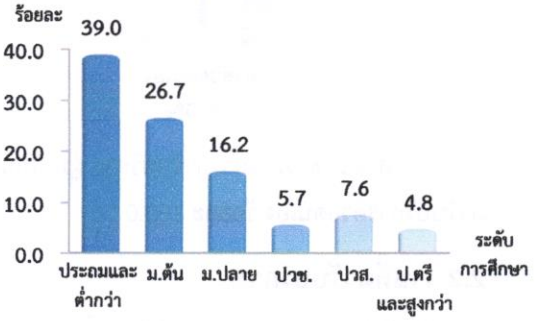
แผนภูมิ 2 ร้อยละผู้ตอบแบบสำรวจ จำแนกตามช่วงอายุ



ช่วงอายุของผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่ มีอายุระหว่าง 40 - 49 ปี ร้อยละ 33.3 รองลงมาคืออายุ 30 - 39 ปี ร้อยละ 19.0 อายุ 50 - 59 ปี ร้อยละ 18.1 อายุ 20 – 29 ปี ร้อยละ 15.2 และอายุ 60 ปีขึ้นไป ร้อยละ 14.4

1.3 ระดับการศึกษาสูงสุด

แผนภูมิ 3 ร้อยละผู้ตอบแบบสำรวจ จำแนกตามระดับการศึกษา



ระดับการศึกษาสูงสุดของผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่ อยู่ในระดับประถมศึกษาและต่ำกว่าประถมศึกษา ร้อยละ 39.0 รองลงมาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น ร้อยละ 26.7 ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย ร้อยละ 16.2 ระดับปวส. ร้อยละ 7.6 ระดับปวช. ร้อยละ 5.7 ส่วนระดับปริญญาตรีและสูงกว่า ร้อยละ 4.8

1.4 สถานภาพการทำงานในปัจจุบัน

แผนภูมิ 4 ร้อยละผู้ตอบแบบสำรวจ จำแนกตามสถานภาพการทำงานในปัจจุบัน



สถานภาพการทำงานในปัจจุบันของผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่ มีอาชีพรับจ้างทั่วไป ร้อยละ 32.4 รองลงมาคือค้าขาย/ประกอบธุรกิจส่วนตัว ร้อยละ 25.7 เกษตรกร ร้อยละ 24.8 และพนักงาน/ลูกจ้างเอกชน ร้อยละ 8.6 เป็นต้น

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้มารับบริการ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดชัยนาท

2.1 ช่องทางการรับบริการ

แผนภูมิ 5 ร้อยละผู้ตอบแบบสำรวจ จำแนกตามช่องทางการรับบริการ

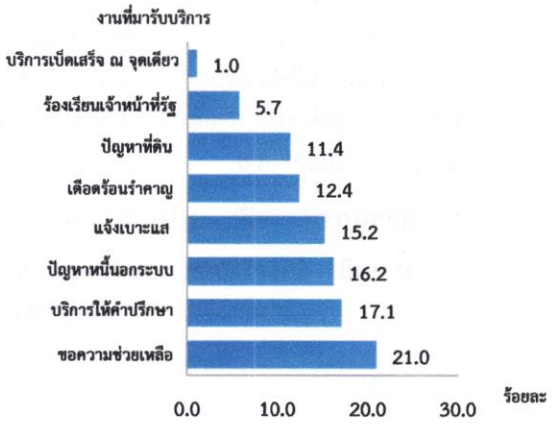


มาด้วยตนเอง
100.0%

สำหรับช่องทางการมารับบริการ ผู้มารับบริการมารับบริการด้วยตนเอง ร้อยละ 100.0

2.2 งานที่มารับบริการ

แผนภูมิ 6 ร้อยละผู้ตอบแบบสำรวจ จำแนกตามงานที่มารับบริการ



งานที่มารับบริการของผู้ตอบแบบสำรวจ 5 ลำดับแรก ดังนี้ ขอความช่วยเหลือ ร้อยละ 21.0 รองลงมาคือบริการให้คำปรึกษา ร้อยละ 17.1 ปัญหาหนี้นอกระบบ ร้อยละ 16.2 แจ้งเบาะแส ร้อยละ 15.2 และเดือดร้อนรำคาญ ร้อยละ 12.4

2.3 ความพึงพอใจของผู้มารับบริการ

1) ด้านบุคลากร

1.1) มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น ให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้เหมาะสม **พึงพอใจระดับมากที่สุด** โดยมีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ **4.75 คะแนน**

1.2) ให้การต้อนรับและให้บริการด้วยความเต็มใจ มีอัธยาศัยไมตรี **พึงพอใจระดับมากที่สุด** โดยมีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ **4.43 คะแนน**

1.3) ให้บริการด้วยความเสมอภาค เป็นธรรมอย่างเท่าเทียมและไม่เลือกปฏิบัติ **พึงพอใจระดับมากที่สุด** โดยมีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ **4.66 คะแนน**

1.4) มีความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน **พึงพอใจระดับมากที่สุด** โดยมีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ **4.30 คะแนน**

1.5) มีความกระตือรือร้นในการให้ความช่วยเหลือ/แก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน **พึงพอใจระดับมากที่สุด** โดยมีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ **4.65 คะแนน**

2) ด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการ

2.1) มีแผนผังขั้นตอน ระยะเวลาการที่ชัดเจน **พึงพอใจระดับมากที่สุด** โดยมีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ **4.38 คะแนน**

2.2) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน **พึงพอใจระดับมากที่สุด** โดยมีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ **4.48 คะแนน**

3) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

3.1) สถานที่ตั้งหน่วยงาน มีความสะดวกต่อการเดินทางมารับบริการ **พึงพอใจระดับมากที่สุด** โดยมีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ **4.62 คะแนน**

3.2) การอำนวยความสะดวก ห้องน้ำสะอาด มีที่นั่งพัก มีน้ำดื่มบริการ Wi-Fi **พึงพอใจระดับมากที่สุด** โดยมีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ **4.34 คะแนน**

3.3) ความพร้อมของวัสดุอุปกรณ์สำนักงาน เช่น คอมพิวเตอร์ เครื่องถ่ายเอกสาร โทรศัพท์ **พึงพอใจระดับมากที่สุด** โดยมีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ **4.50 คะแนน**

3.4) มีป้ายบอกจุดบริการ/ ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย **พึงพอใจระดับมากที่สุด** โดยมีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ **4.48 คะแนน**

3.5) มีช่องทางรับเรื่องร้องทุกข์ และการให้บริการหลายช่องทาง **พึงพอใจระดับมากที่สุด** โดยมีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ **4.63 คะแนน**

3.6) การประชาสัมพันธ์/คู่มือ เอกสารแนะนำให้ความรู้แก่ผู้มารับบริการ **พึงพอใจระดับมากที่สุด** โดยมีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ **4.50 คะแนน**

4) ด้านคุณภาพการให้บริการ

4.1) ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว **พึงพอใจระดับมากที่สุด** โดยมีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ **4.65 คะแนน**

4.2) ได้รับบริการตรงตามความต้องการ **พึงพอใจระดับมากที่สุด** โดยมีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ **4.54 คะแนน**

4.3) การให้บริการในภาพรวม **พึงพอใจระดับมากที่สุด** โดยมีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ **4.53 คะแนน**

2.4 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการดำเนินงาน

ผู้รับบริการ แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดชัยนาท 5 อันดับแรก ดังนี้ **1)** เจ้าหน้าที่ให้ความรู้และให้คำแนะนำที่ดี ร้อยละ 55.2 **2)** ประทับใจเมื่อรับบริการ ร้อยละ 50.5 **3)** การบริการดีมีความรวดเร็ว ร้อยละ 22.9 **4)** บริการด้วยความเป็นมิตร สุภาพ และมีความสะดวกและเข้าถึงง่าย มีสัดส่วนเท่ากันที่ ร้อยละ 21.9 และ **5)** ได้รับความเป็นธรรม/เป็นที่พึ่งของประชาชน ร้อยละ 17.1

แผนภูมิ 7 ร้อยละของผู้ตอบแบบสำรวจ จำแนกตามข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการดำเนินงาน



หมายเหตุ 1/ ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

ตาราง 1 ร้อยละของผู้ตอบแบบสำรวจ จำแนกตามระดับและคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ

ประเด็น/ด้าน	ร้อยละระดับความพึงพอใจ					คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
1. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ							
1) มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น ให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้เหมาะสม	76.2	22.8	1.0	-	-	4.75	มากที่สุด
2) ให้การต้อนรับและให้บริการด้วยความเต็มใจ มีอัธยาศัยไมตรี	42.9	57.1	-	-	-	4.43	มากที่สุด
3) ให้บริการด้วยความเสมอภาค เป็นธรรมอย่างเท่าเทียมและไม่เลือกปฏิบัติ	67.6	30.5	1.9	-	-	4.66	มากที่สุด
4) มีความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน	32.4	65.7	1.9	-	-	4.30	มากที่สุด
5) มีความกระตือรือร้นในการให้ความช่วยเหลือ/แก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน	66.7	31.4	1.9	-	-	4.65	มากที่สุด
2. ด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการ							
1) มีแผนผังขั้นตอน ระยะเวลาการที่ชัดเจน	39.0	60.0	1.0	-	-	4.38	มากที่สุด
2) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	49.5	48.6	1.9	-	-	4.48	มากที่สุด
3. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก							
1) สถานที่ตั้งหน่วยงาน มีความสะดวกต่อการเดินทางมารับบริการ	62.9	36.1	1.0	-	-	4.62	มากที่สุด
2) การอำนวยความสะดวก ห้องน้ำสะอาด มีที่นั่งพัก มีน้ำดื่มบริการ Wi-Fi	36.2	61.9	1.9	-	-	4.34	มากที่สุด
3) ความพร้อมของวัสดุอุปกรณ์สำนักงาน เช่น คอมพิวเตอร์ เครื่องถ่ายเอกสาร โทรศัพท์	50.5	48.5	1.0	-	-	4.50	มากที่สุด
4) มีป้ายบอกจุดบริการ/ ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	52.4	44.7	1.9	1.0	-	4.48	มากที่สุด
5) มีช่องทางรับเรื่องร้องทุกข์ และการให้บริการหลายช่องทาง	63.8	35.2	1.0	-	-	4.63	มากที่สุด
6) การประชาสัมพันธ์/คู่มือ เอกสารแนะนำให้ความรู้แก่ผู้มารับบริการ	51.4	47.6	1.0	-	-	4.50	มากที่สุด
4. ด้านคุณภาพการให้บริการ							
1) ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	64.8	35.2	-	-	-	4.65	มากที่สุด
2) ได้รับบริการตรงตามความต้องการ	54.3	45.7	-	-	-	4.54	มากที่สุด
3) ผลการให้บริการในภาพรวม	53.3	46.7	-	-	-	4.53	มากที่สุด

หมายเหตุ : การแปลความหมายค่าเฉลี่ย กำหนดช่วงคะแนน ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
4.21 – 5.00	มากที่สุด
3.41 – 4.20	มาก
2.61 – 3.40	ปานกลาง
1.81 – 2.60	น้อย
1.00 – 1.80	น้อยที่สุด

สรุปผลการสำรวจ

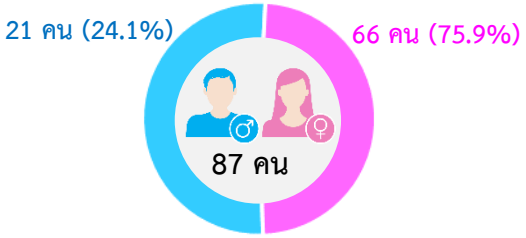
ความพึงพอใจของผู้มารับบริการศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดชัยนาท

ไตรมาส 4 : ตุลาคม – ธันวาคม 2565

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1.1 เพศ

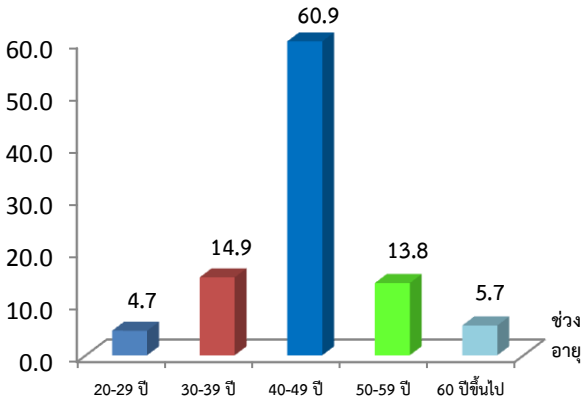
แผนภูมิ 1 จำนวน และร้อยละผู้ตอบแบบสำรวจ จำแนกตามเพศ



จากผู้ตอบแบบสำรวจจำนวนทั้งสิ้น 87 คน เป็นชาย จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 24.1 และหญิง จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 75.9

1.2 อายุ

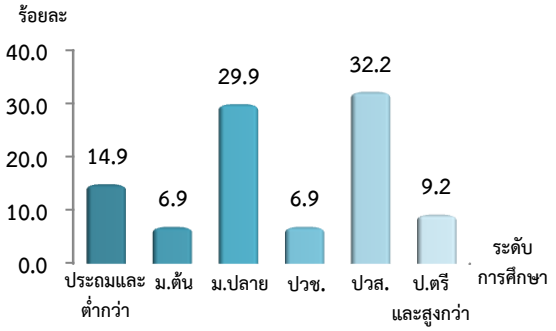
แผนภูมิ 2 ร้อยละผู้ตอบแบบสำรวจ จำแนกตามช่วงอายุ



ช่วงอายุของผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่ มีอายุระหว่าง 40 - 49 ปี ร้อยละ 60.9 รองลงมาคืออายุ 30 - 39 ปี ร้อยละ 14.9 อายุ 50 - 59 ปี ร้อยละ 13.8 อายุ 60 ปีขึ้นไป ร้อยละ 5.7 และอายุ 20 – 29 ปี ร้อยละ 5.7

1.3 ระดับการศึกษาสูงสุด

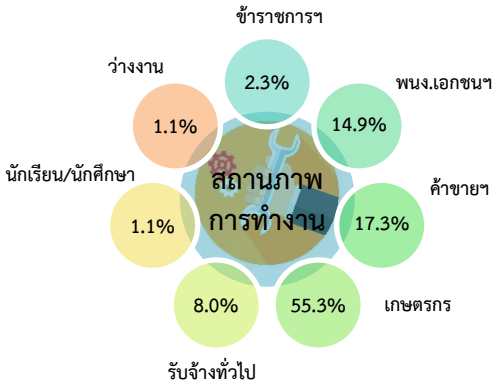
แผนภูมิ 3 ร้อยละผู้ตอบแบบสำรวจ จำแนกตามระดับการศึกษา



ระดับการศึกษาสูงสุดของผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่ อยู่ในระดับระดับปวส. ร้อยละ 32.2 รองลงมาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย ร้อยละ 29.9 ระดับประถมศึกษาและต่ำกว่า ร้อยละ 14.9 ระดับปริญญาตรีและสูงกว่า ร้อยละ 9.2 ส่วนระดับมัธยมศึกษาตอนต้นและระดับปวช. มีสัดส่วนเท่ากันที่ ร้อยละ 6.9

1.4 สถานภาพการทำงานในปัจจุบัน

แผนภูมิ 4 ร้อยละผู้ตอบแบบสำรวจ จำแนกตามสถานภาพการทำงานในปัจจุบัน

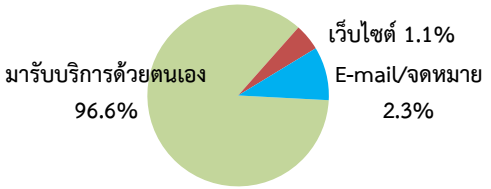


สถานภาพการทำงานในปัจจุบันของผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่ มีอาชีพเกษตรกร ร้อยละ 55.3 รองลงมาคือค้าขาย/ประกอบธุรกิจส่วนตัว ร้อยละ 17.3 พนักงาน/ลูกจ้างเอกชน ร้อยละ 14.9 และรับจ้างทั่วไป ร้อยละ 8.0 เป็นต้น

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้มารับบริการศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดชัยนาท

2.1 ช่องทางการรับบริการ

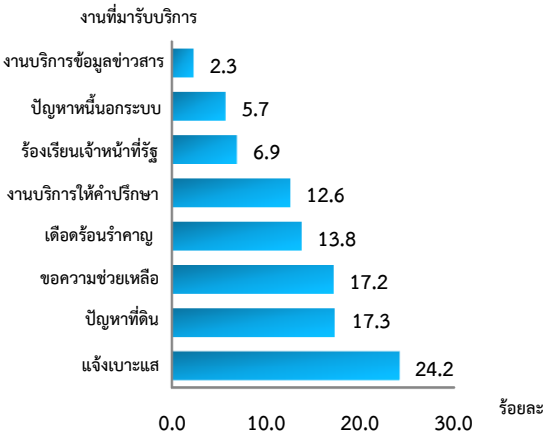
แผนภูมิ 5 ร้อยละผู้ตอบแบบสำรวจ จำแนกตามช่องทางการรับบริการ



สำหรับช่องทางการมารับบริการ ผู้มารับบริการมารับบริการด้วยตนเอง ร้อยละ 96.6 รองลงมารับบริการทาง E-mail/จดหมาย ร้อยละ 2.3 และรับบริการทางเว็บไซต์ ร้อยละ 1.1

2.2 งานที่มารับบริการ

แผนภูมิ 6 ร้อยละผู้ตอบแบบสำรวจ จำแนกตามงานที่มารับบริการ



งานที่มารับบริการของผู้ตอบแบบสำรวจ 5 ลำดับแรก ดังนี้ แจ้งเบาะแส ร้อยละ 24.2 รองลงมาคือ ปัญหาที่ดิน ร้อยละ 17.3 ขอความช่วยเหลือ ร้อยละ 17.2 เดือดร้อนรำคาญ ร้อยละ 13.8 และงานบริการให้คำปรึกษา ร้อยละ 12.6

2.3 ความพึงพอใจของผู้มารับบริการ

1) ด้านบุคลากร

1.1) มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น ให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้เหมาะสม **พึงพอใจระดับมากที่สุด** โดยมีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ **4.64 คะแนน**

1.2) ให้การต้อนรับและให้บริการด้วยความเต็มใจ มีอัธยาศัยไมตรี **พึงพอใจระดับมากที่สุด** โดยมีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ **4.62 คะแนน**

1.3) ให้บริการด้วยความเสมอภาค เป็นธรรมอย่างเท่าเทียมและไม่เลือกปฏิบัติ **พึงพอใจระดับมากที่สุด** โดยมีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ **4.62 คะแนน**

1.4) มีความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน **พึงพอใจระดับมากที่สุด** โดยมีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ **4.56 คะแนน**

1.5) มีความกระตือรือร้นในการให้ความช่วยเหลือ/แก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน **พึงพอใจระดับมากที่สุด** โดยมีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ **4.56 คะแนน**

2) ด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการ

2.1) มีแผนผังขั้นตอน ระยะเวลาการที่ชัดเจน **พึงพอใจระดับมากที่สุด** โดยมีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ **4.44 คะแนน**

2.2) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน **พึงพอใจระดับมากที่สุด** โดยมีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ **4.46 คะแนน**

3) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

3.1) สถานที่ตั้งหน่วยงาน มีความสะดวกต่อการเดินทางมารับบริการ **พึงพอใจระดับมากที่สุด** โดยมีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ **4.63 คะแนน**

3.2) การอำนวยความสะดวก ห้องน้ำสะอาด มีที่นั่งพัก มีน้ำดื่มบริการ Wi-Fi **พึงพอใจระดับมากที่สุด** โดยมีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ **4.61 คะแนน**

3.3) ความพร้อมของวัสดุอุปกรณ์สำนักงาน เช่น คอมพิวเตอร์ เครื่องถ่ายเอกสาร โทรศัพท์ **พึงพอใจระดับมากที่สุด** โดยมีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ **4.66 คะแนน**

3.4) มีป้ายบอกจุดบริการ/ ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย **พึงพอใจระดับมากที่สุด** โดยมีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ **4.66 คะแนน**

3.5) มีช่องทางรับเรื่องร้องทุกข์ และการให้บริการหลายช่องทาง **พึงพอใจระดับมากที่สุด** โดยมีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ **4.66 คะแนน**

3.6) การประชาสัมพันธ์/คู่มือ เอกสารแนะนำให้ความรู้แก่ผู้มารับบริการ **พึงพอใจระดับมากที่สุด** โดยมีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ **4.63 คะแนน**

4) ด้านคุณภาพการให้บริการ

4.1) ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว **พึงพอใจระดับมากที่สุด** โดยมีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ **4.69 คะแนน**

4.2) ได้รับบริการตรงตามความต้องการ **พึงพอใจระดับมากที่สุด** โดยมีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ **4.69 คะแนน**

4.3) การให้บริการในภาพรวม **พึงพอใจระดับมากที่สุด** โดยมีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ **4.60 คะแนน**

ตาราง 1 ร้อยละของผู้ตอบแบบสำรวจ จำแนกตามระดับและคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ

ประเด็น/ด้าน	ร้อยละระดับความพึงพอใจ					คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
1. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ							
1) มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น ให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้เหมาะสม	69.0	28.7	1.2	-	1.1	4.64	มากที่สุด
2) ให้การต้อนรับและให้บริการด้วยความเต็มใจ มีอัธยาศัยไมตรี	63.3	35.6	1.2	-	-	4.62	มากที่สุด
3) ให้บริการด้วยความเสมอภาค เป็นธรรมอย่างเท่าเทียมและไม่เลือกปฏิบัติ	64.4	33.3	2.3	-	-	4.62	มากที่สุด
4) มีความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน	57.5	41.4	1.1	-	-	4.56	มากที่สุด
5) มีความกระตือรือร้นในการให้ความช่วยเหลือ/แก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน	57.5	41.4	1.1	-	-	4.56	มากที่สุด
2. ด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการ							
1) มีแผนผังขั้นตอน ระยะเวลาการที่ชัดเจน	50.6	43.7	4.6	1.1	-	4.44	มากที่สุด
2) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	50.6	46.0	2.3	1.1	-	4.46	มากที่สุด
3. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก							
1) สถานที่ตั้งหน่วยงาน มีความสะดวกต่อการเดินทางมารับบริการ	67.8	27.6	4.6	-	-	4.63	มากที่สุด
2) การอำนวยความสะดวก ห้องน้ำสะอาด มีที่นั่งพัก มีน้ำดื่มบริการ Wi-Fi	65.5	29.9	4.6	-	-	4.61	มากที่สุด
3) ความพร้อมของวัสดุอุปกรณ์สำนักงาน เช่น คอมพิวเตอร์ เครื่องถ่ายเอกสาร โทรศัพท์	70.1	25.3	4.6	-	-	4.66	มากที่สุด
4) มีป้ายบอกจุดบริการ/ ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	70.1	25.3	4.6	-	-	4.66	มากที่สุด
5) มีช่องทางรับเรื่องร้องทุกข์ และการให้บริการหลายช่องทาง	70.1	25.3	4.6	-	-	4.66	มากที่สุด
6) การประชาสัมพันธ์/คู่มือ เอกสารแนะนำให้ความรู้แก่ผู้มารับบริการ	67.8	27.6	4.6	-	-	4.63	มากที่สุด
4. ด้านคุณภาพการให้บริการ							
1) ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	74.7	19.6	5.7	-	-	4.69	มากที่สุด
2) ได้รับบริการตรงตามความต้องการ	74.7	19.6	5.7	-	-	4.69	มากที่สุด
3) ผลการให้บริการในภาพรวม	69.0	23.0	6.9	1.1	-	4.60	มากที่สุด

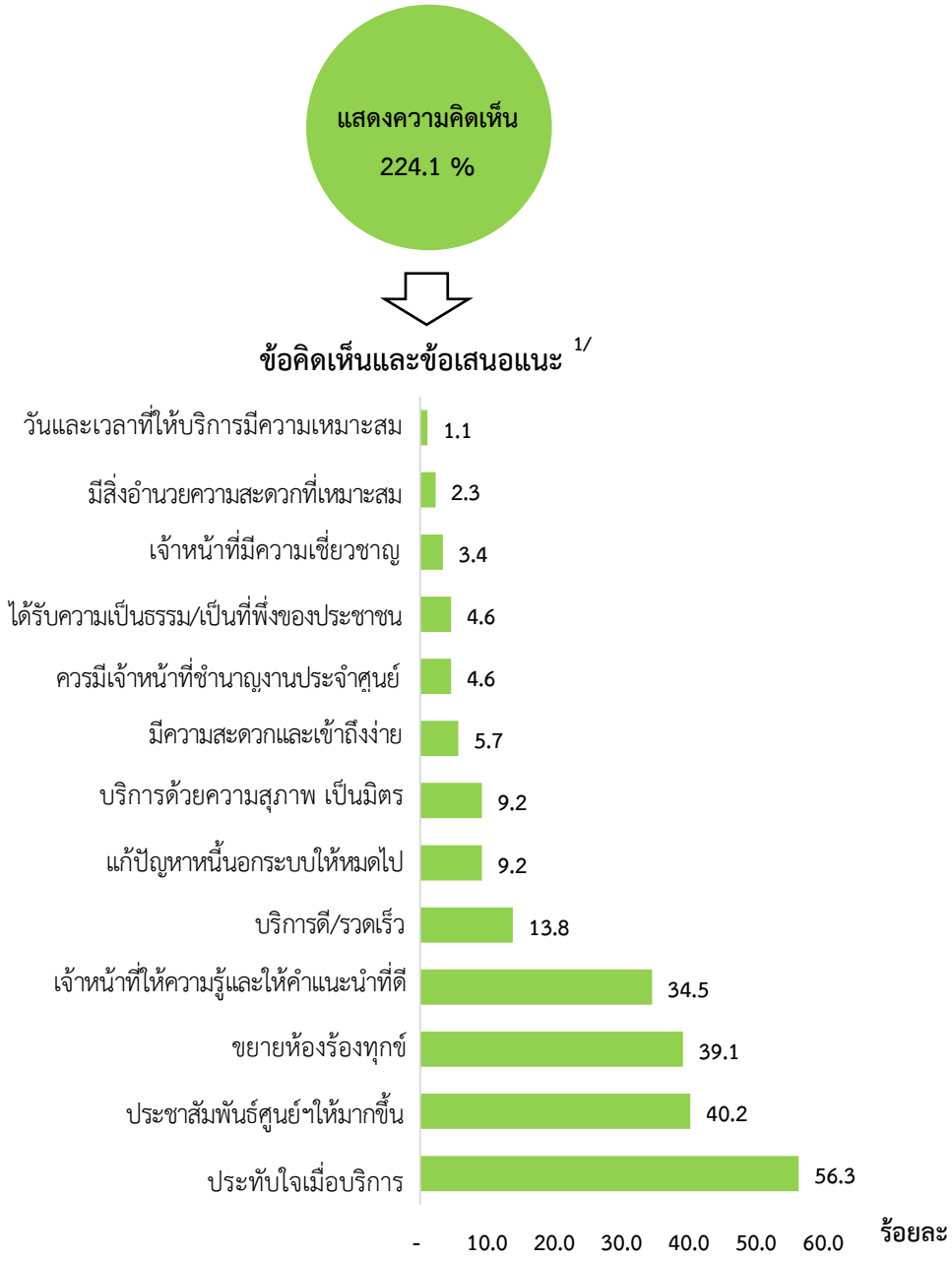
หมายเหตุ : การแปลความหมายค่าเฉลี่ย กำหนดช่วงคะแนน ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
4.21 – 5.00	มากที่สุด
3.41 – 4.20	มาก
2.61 – 3.40	ปานกลาง
1.81 – 2.60	น้อย
1.00 – 1.80	น้อยที่สุด

2.4 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการดำเนินงาน

ผู้รับบริการ แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดชัยนาท 5 อันดับแรก ดังนี้ **1)** ประทับใจเมื่อรับบริการ ร้อยละ 56.3 **2)** ประชาสัมพันธ์ศูนย์ให้มากขึ้น ร้อยละ 40.2 **3)** ขยายห้องร้องทุกข์ ร้อยละ 39.1 **4)** เจ้าหน้าที่ให้ความรู้และให้คำแนะนำที่ดี ร้อยละ 34.5 และ **5)** การบริการดี/รวดเร็ว ร้อยละ 13.8

แผนภูมิ 7 ร้อยละของผู้ตอบแบบสำรวจ จำแนกตามข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการดำเนินงาน



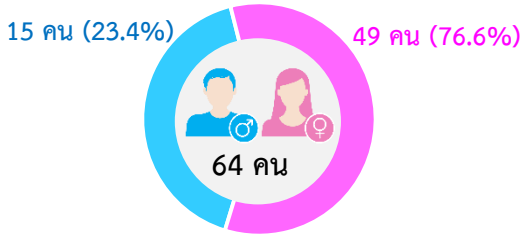
หมายเหตุ 1/ ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

สรุปผลการสำรวจ
ความพึงพอใจของผู้มารับบริการศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดชัยนาท
ไตรมาส 1 : มกราคม – มีนาคม 2566

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1.1 เพศ

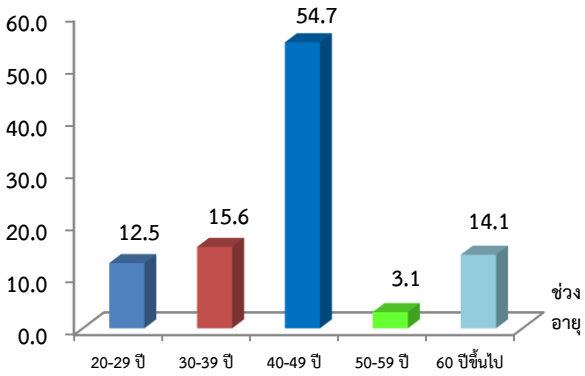
แผนภูมิ 1 จำนวน และร้อยละผู้ตอบแบบสำรวจ จำแนกตามเพศ



จากผู้ตอบแบบสำรวจจำนวนทั้งสิ้น 64 คน เป็นชาย จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 23.4 และหญิง จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 76.6

1.2 อายุ

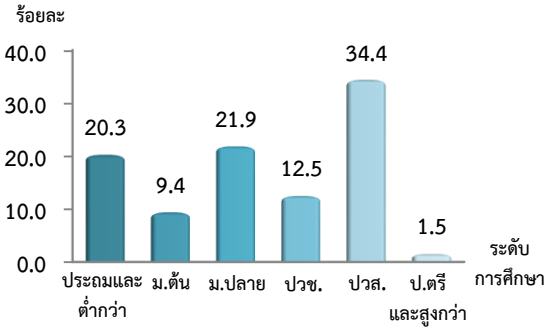
แผนภูมิ 2 ร้อยละผู้ตอบแบบสำรวจ จำแนกตามช่วงอายุ



ช่วงอายุของผู้ตอบแบบสำรวจ มีอายุระหว่าง 40 - 49 ปี ร้อยละ 54.7 รองลงมาคืออายุ 30 -39 ปี ร้อยละ 15.6 อายุ 60 ปีขึ้นไป ร้อยละ 14.1 อายุ 20 - 29 ปี ร้อยละ 12.5 อายุ 50 -59 ปี ร้อยละ 3.1

1.3 ระดับการศึกษาสูงสุด

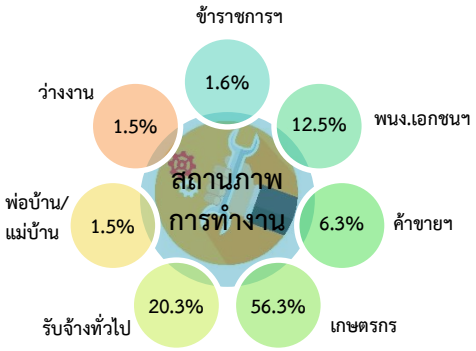
แผนภูมิ 3 ร้อยละผู้ตอบแบบสำรวจ จำแนกตามระดับการศึกษา



ระดับการศึกษาสูงสุดของผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่ อยู่ในระดับปวส. ร้อยละ 34.4 รองลงมา ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย ร้อยละ 21.9 ระดับประถมศึกษาและต่ำกว่าประถมศึกษา ร้อยละ 20.3 ระดับปวช. ร้อยละ 12.5 ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น ร้อยละ 9.4 และระดับปริญญาตรีและสูงกว่า ร้อยละ 1.5

1.4 สถานภาพการทำงานในปัจจุบัน

แผนภูมิ 4 ร้อยละผู้ตอบแบบสำรวจ จำแนกตามสถานภาพการทำงานในปัจจุบัน



สถานภาพการทำงานในปัจจุบันของผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่ ประกอบอาชีพเกษตรกร ร้อยละ 56.3 รองลงมาคือรับจ้างทั่วไป ร้อยละ 20.3 พนักงาน/ลูกจ้างเอกชน ร้อยละ 12.5 และค้าขาย/ประกอบธุรกิจส่วนตัว ร้อยละ 6.3 เป็นต้น

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้มารับบริการ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดชัยนาท

2.1 ช่องทางการรับบริการ

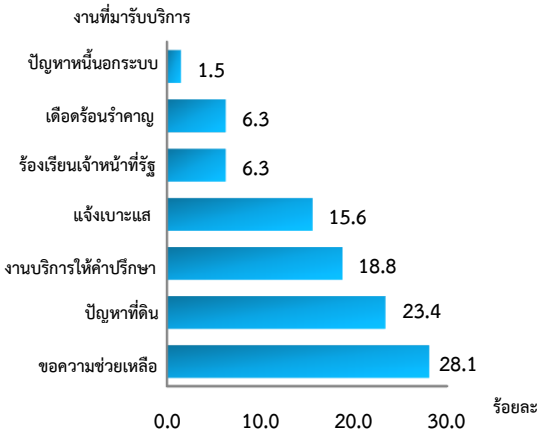
แผนภูมิ 5 ร้อยละผู้ตอบแบบสำรวจ จำแนกตามช่องทางการรับบริการ



สำหรับช่องทางการมารับบริการ ผู้มารับบริการมารับบริการด้วยตนเอง ร้อยละ 100.0

2.2 งานที่มารับบริการ

แผนภูมิ 6 ร้อยละผู้ตอบแบบสำรวจ จำแนกตามงานที่มารับบริการ



งานที่มารับบริการของผู้ตอบแบบสำรวจ 5 ลำดับแรก ดังนี้ ขอความช่วยเหลือ ร้อยละ 28.1 รองลงมาคือ ปัญหาที่ดิน ร้อยละ 23.4 งานบริการให้คำปรึกษา ร้อยละ 18.8 แจ้งเบาะแส ร้อยละ 15.6 ร้องเรียนเจ้าหน้าที่รัฐและเดือดร้อนรำคาญ มีสัดส่วนเท่ากันที่ร้อยละ 6.3 เป็นต้น

2.3 ความพึงพอใจของผู้มารับบริการ

1) ด้านบุคลากร

1.1) มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น ให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้เหมาะสม **พึงพอใจระดับมากที่สุด** โดยมีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ **4.88 คะแนน**

1.2) ให้การต้อนรับและให้บริการด้วยความเต็มใจ มีอัธยาศัยไมตรี **พึงพอใจระดับมากที่สุด** โดยมีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ **4.78 คะแนน**

1.3) ให้บริการด้วยความเสมอภาค เป็นธรรมอย่างเท่าเทียมและไม่เลือกปฏิบัติ **พึงพอใจระดับมากที่สุด** โดยมีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ **4.83 คะแนน**

1.4) มีความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน **พึงพอใจระดับมากที่สุด** โดยมีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ **4.81 คะแนน**

1.5) มีความกระตือรือร้นในการให้ความช่วยเหลือ/แก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน **พึงพอใจระดับมากที่สุด** โดยมีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ **4.81 คะแนน**

2) ด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการ

2.1) มีแผนผังขั้นตอน ระยะเวลาการที่ชัดเจน **พึงพอใจระดับมากที่สุด** โดยมีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ **4.38 คะแนน**

2.2) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน **พึงพอใจระดับมากที่สุด** โดยมีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ **4.31 คะแนน**

3) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

3.1) สถานที่ตั้งหน่วยงาน มีความสะดวกต่อการเดินทางมารับบริการ **พึงพอใจระดับมากที่สุด** โดยมีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ **4.69 คะแนน**

3.2) การอำนวยความสะดวก ห้องน้ำสะอาด มีที่นั่งพัก มีน้ำดื่มบริการ Wi-Fi **พึงพอใจระดับมากที่สุด** โดยมีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ **4.63 คะแนน**

3.3) ความพร้อมของวัสดุอุปกรณ์สำนักงาน เช่น คอมพิวเตอร์ เครื่องถ่ายเอกสาร โทรศัพท์ **พึงพอใจระดับมากที่สุด** โดยมีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ **4.63 คะแนน**

3.4) มีป้ายบอกจุดบริการ/ ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย **พึงพอใจระดับมากที่สุด** โดยมีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ **4.66 คะแนน**

3.5) มีช่องทางรับเรื่องร้องทุกข์ และการให้บริการหลายช่องทาง **พึงพอใจระดับมากที่สุด** โดยมีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ **4.70 คะแนน**

3.6) การประชาสัมพันธ์/คู่มือ เอกสารแนะนำให้ความรู้แก่ผู้มารับบริการ **พึงพอใจระดับมากที่สุด** โดยมีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ **4.63 คะแนน**

4) ด้านคุณภาพการให้บริการ

4.1) ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว **พึงพอใจระดับมากที่สุด** โดยมีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ **4.48 คะแนน**

4.2) ได้รับบริการตรงตามความต้องการ **พึงพอใจระดับมากที่สุด** โดยมีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ **4.47 คะแนน**

4.3) การให้บริการในภาพรวม **พึงพอใจระดับมากที่สุด** โดยมีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ **4.48 คะแนน**

ตาราง 1 ร้อยละของผู้ตอบแบบสำรวจ จำแนกตามระดับและคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ

ประเด็น/ด้าน	ร้อยละระดับความพึงพอใจ					คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
1. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ							
1) มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น ให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้เหมาะสม	87.5	12.5	-	-	-	4.88	มากที่สุด
2) ให้การต้อนรับและให้บริการด้วยความเต็มใจ มีอัธยาศัยไมตรี	78.1	21.9	-	-	-	4.78	มากที่สุด
3) ให้บริการด้วยความเสมอภาค เป็นธรรมอย่างเท่าเทียมและไม่เลือกปฏิบัติ	82.8	17.2	-	-	-	4.83	มากที่สุด
4) มีความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน	81.2	18.8	-	-	-	4.81	มากที่สุด
5) มีความกระตือรือร้นในการให้ความช่วยเหลือ/แก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน	81.2	18.8	-	-	-	4.81	มากที่สุด
2. ด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการ							
1) มีแผนผังขั้นตอน ระยะเวลาการที่ชัดเจน	39.0	59.4	1.6	-	-	4.38	มากที่สุด
2) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	32.8	65.6	1.6	-	-	4.31	มากที่สุด
3. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก							
1) สถานที่ตั้งหน่วยงาน มีความสะดวกต่อการเดินทางมารับบริการ	70.3	28.1	1.6	-	-	4.69	มากที่สุด
2) การอำนวยความสะดวก ห้องน้ำสะอาด มีที่นั่งพัก มีน้ำดื่มบริการ Wi-Fi	64.0	34.4	1.6	-	-	4.63	มากที่สุด
3) ความพร้อมของวัสดุอุปกรณ์สำนักงาน เช่น คอมพิวเตอร์ เครื่องถ่ายเอกสาร โทรศัพท์	64.0	34.4	1.6	-	-	4.63	มากที่สุด
4) มีป้ายบอกจุดบริการ/ ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	65.6	34.4	-	-	-	4.66	มากที่สุด
5) มีช่องทางรับเรื่องร้องทุกข์ และการให้บริการหลายช่องทาง	70.3	29.7	-	-	-	4.70	มากที่สุด
6) การประชาสัมพันธ์/คู่มือ เอกสารแนะนำให้ความรู้แก่ผู้มารับบริการ	62.5	37.5	-	-	-	4.63	มากที่สุด
4. ด้านคุณภาพการให้บริการ							
1) ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	48.4	51.6	-	-	-	4.48	มากที่สุด
2) ได้รับบริการตรงตามความต้องการ	46.9	53.1	-	-	-	4.47	มากที่สุด
3) ผลการให้บริการในภาพรวม	48.4	51.6	-	-	-	4.48	มากที่สุด

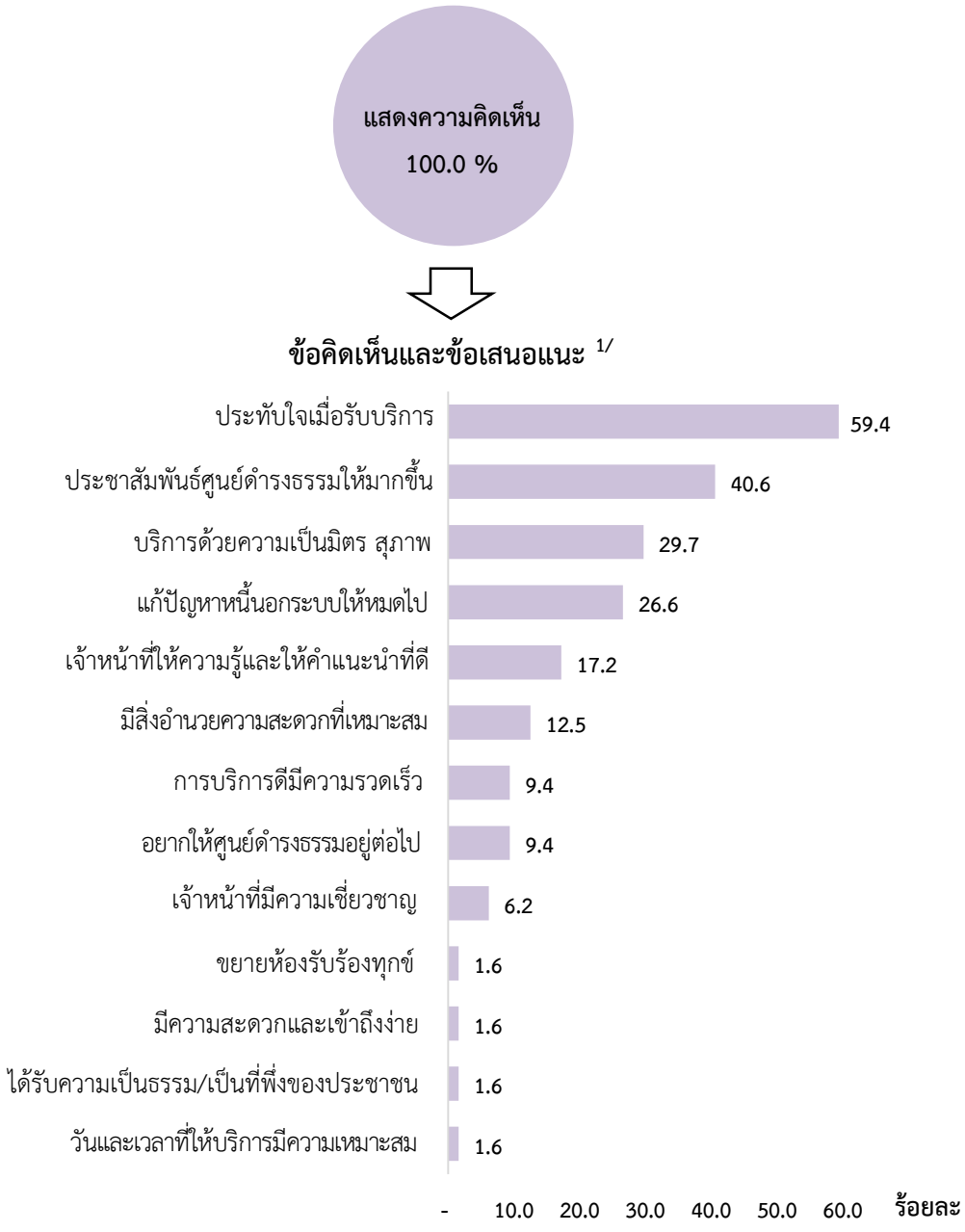
หมายเหตุ : การแปลความหมายค่าเฉลี่ย กำหนดช่วงคะแนน ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
4.21 – 5.00	มากที่สุด
3.41 – 4.20	มาก
2.61 – 3.40	ปานกลาง
1.81 – 2.60	น้อย
1.00 – 1.80	น้อยที่สุด

2.4 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการดำเนินงาน

ผู้รับบริการ แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดชัยนาท 5 อันดับแรก ดังนี้ **1)** ประทับใจเมื่อรับบริการ ร้อยละ 59.4 **2)** ประชาสัมพันธ์ศูนย์ดำรงธรรมให้มากขึ้น ร้อยละ 40.6 **3)** บริการด้วยความเป็นมิตร สุภาพ ร้อยละ 29.7 **4)** แก้ไขปัญหาหนี้นอกระบบให้หมดไป ร้อยละ 26.6 และ **5)** เจ้าหน้าที่ให้ความรู้และให้คำแนะนำที่ดี ร้อยละ 17.2

แผนภูมิ 7 ร้อยละของผู้ตอบแบบสำรวจ จำแนกตามข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการดำเนินงาน



หมายเหตุ 1/ ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ