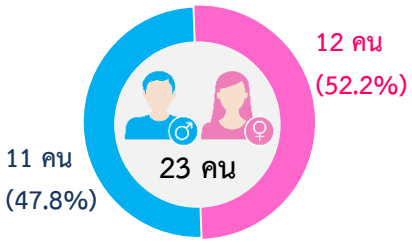
สรุปผลการสำรวจ
ความพึงพอใจของผู้มารับบริการศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดชัยนาท
ไตรมาส 1 : มกราคม – มีนาคม 2568

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1.1 เพศ

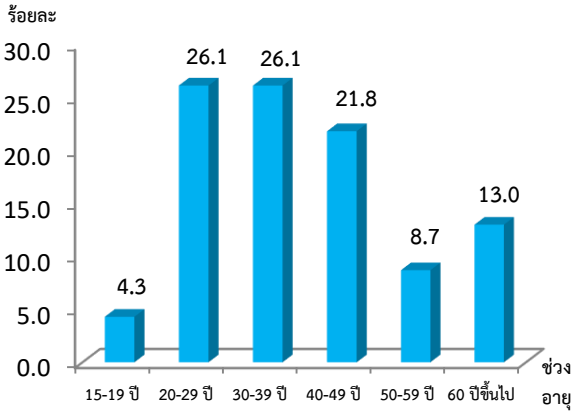
แผนภูมิ 1 จำนวน และร้อยละผู้ตอบแบบสำรวจ จำแนกตามเพศ



จากผู้ตอบแบบสำรวจจำนวนทั้งสิ้น 23 คน เป็นชาย จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 47.8 และหญิง จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 52.2

1.2 อายุ

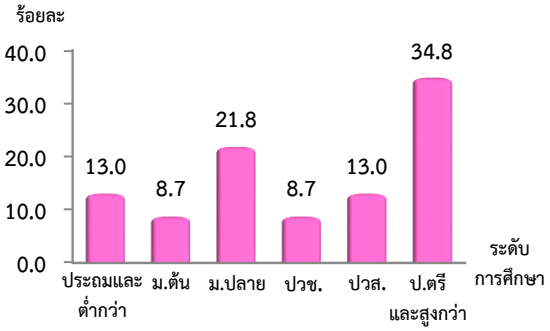
แผนภูมิ 2 ร้อยละผู้ตอบแบบสำรวจ จำแนกตามช่วงอายุ



ช่วงอายุของผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่ มีอายุ 20 – 29 ปี และอายุ 30 – 39 ปี มีสัดส่วนเท่ากันที่ ร้อยละ 26.1 รองลงมาคืออายุ 40 – 49 ปี ร้อยละ 21.8 อายุ 60 ปีขึ้นไป ร้อยละ 13.0 อายุ 50 – 59 ปี ร้อยละ 8.7 และอายุ 15 – 19 ปี ร้อยละ 4.3

1.3 ระดับการศึกษาสูงสุด

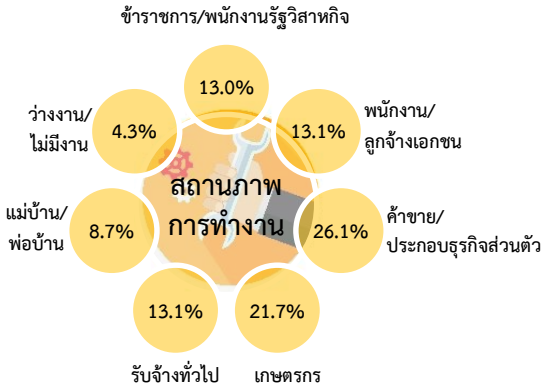
แผนภูมิ 3 ร้อยละผู้ตอบแบบสำรวจ จำแนกตามระดับการศึกษา



ระดับการศึกษาสูงสุดของผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่ อยู่ในระดับปริญญาตรีและสูงกว่า ร้อยละ 34.8 รองลงมาคือระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย ร้อยละ 21.8 ระดับประถมศึกษาและต่ำกว่า และระดับ ปวส. มีสัดส่วนเท่ากันที่ ร้อยละ 13.0 ระดับ ปวช. และระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย มีสัดส่วนเท่ากันที่ ร้อยละ 8.7

1.4 สถานภาพการทำงานในปัจจุบัน

แผนภูมิ 4 ร้อยละผู้ตอบแบบสำรวจ จำแนกตามสถานภาพการทำงานในปัจจุบัน



สถานภาพการทำงานในปัจจุบันของผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่ มีอาชีพค้าขาย/ประกอบธุรกิจส่วนตัว ร้อยละ 26.1 รองลงมาคือเกษตรกร ร้อยละ 21.7 พนักงาน/ลูกจ้างเอกชน และรับจ้างทั่วไป มีสัดส่วนเท่ากันที่ ร้อยละ 13.1 ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 13.0 แม่บ้าน/พ่อบ้าน ร้อยละ 8.7 และว่างงาน/ไม่มีงานทำ ร้อยละ 4.3

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้มารับบริการ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดชัยนาท

2.1 ช่องทางการรับบริการ

แผนภูมิ 5 ร้อยละผู้ตอบแบบสำรวจ จำแนกตามช่องทางการรับบริการ



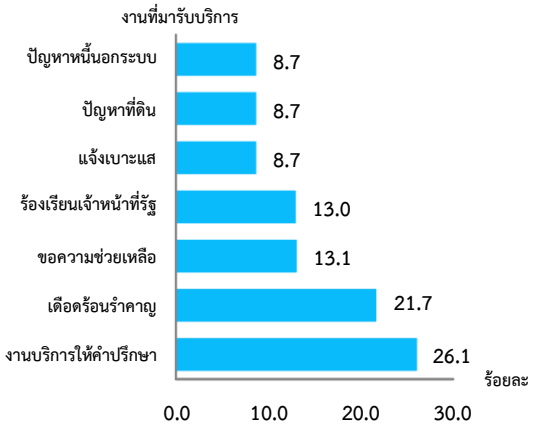
มาด้วยตนเอง

100.0%

สำหรับช่องทางการมารับบริการ ผู้มารับบริการมารับบริการด้วยตนเอง ร้อยละ 100.0

2.2 งานที่มารับบริการ

แผนภูมิ 6 ร้อยละผู้ตอบแบบสำรวจ จำแนกตามงานที่มารับบริการ



งานที่มารับบริการของผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่คือ งานบริการให้คำปรึกษา ร้อยละ 26.1 รองลงมาคือเดือดร้อนรำคาญ ร้อยละ 21.7 ขอความช่วยเหลือ ร้อยละ 13.1 ร้องเรียนเจ้าหน้าที่รัฐ ร้อยละ 13.0 แจ้งเบาะแส ปัญหาที่ดิน และปัญหาหนี้นอกระบบ มีสัดส่วนเท่ากันที่ ร้อยละ 8.7

2.3 ความพึงพอใจของผู้มารับบริการ

1) ด้านบุคลากร

1.1) มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น ให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้เหมาะสม **พึงพอใจระดับมากที่สุด** โดยมีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ **4.74 คะแนน**

1.2) ให้การต้อนรับและให้บริการด้วยความเต็มใจ มีอัธยาศัยไมตรี **พึงพอใจระดับมากที่สุด** โดยมีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ **4.61 คะแนน**

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

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

1.5) มีความกระตือรือร้นในการให้ความช่วยเหลือ/แก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน **พึงพอใจระดับมากที่สุด** โดยมีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ **4.57 คะแนน**

2) ด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการ

2.1) มีแผนผังขั้นตอน ระยะเวลาการที่ชัดเจน **พึงพอใจระดับมากที่สุด** โดยมีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ **4.74 คะแนน**

2.2) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน **พึงพอใจระดับมากที่สุด** โดยมีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ **4.61 คะแนน**

3) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

3.1) สถานที่ตั้งหน่วยงาน มีความสะดวกต่อการเดินทางมารับบริการ **พึงพอใจระดับมากที่สุด** โดยมีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ **4.78 คะแนน**

3.2) การอำนวยความสะดวก ห้องน้ำสะอาด มีที่นั่งพัก มีน้ำดื่มบริการ Wi-Fi **พึงพอใจระดับมากที่สุด** โดยมีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ **4.57 คะแนน**

3.3) ความพร้อมของวัสดุอุปกรณ์สำนักงาน เช่น คอมพิวเตอร์ เครื่องถ่ายเอกสาร โทรศัพท์ **พึงพอใจระดับมากที่สุด** โดยมีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ **4.78 คะแนน**

3.4) มีป้ายบอกจุดบริการ/ ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย **พึงพอใจระดับมากที่สุด** โดยมีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ **4.65 คะแนน**

3.5) มีช่องทางรับเรื่องร้องทุกข์ และการให้บริการหลายช่องทาง **พึงพอใจระดับมากที่สุด** โดยมีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ **4.65 คะแนน**

3.6) การประชาสัมพันธ์/คู่มือ เอกสารแนะนำให้ความรู้แก่ผู้มารับบริการ **พึงพอใจระดับมากที่สุด** โดยมีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ **4.61 คะแนน**

4) ด้านคุณภาพการให้บริการ

4.1) ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว **พึงพอใจระดับมากที่สุด** โดยมีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ **4.70 คะแนน**

4.2) ได้รับบริการตรงตามความต้องการ **พึงพอใจระดับมากที่สุด** โดยมีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ **4.74 คะแนน**

4.3) การให้บริการในภาพรวม **พึงพอใจระดับมากที่สุด** โดยมีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ **4.70 คะแนน**

ตาราง 1 ร้อยละของผู้ตอบแบบสำรวจ จำแนกตามระดับและคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ

ประเด็น/ด้าน	ร้อยละระดับความพึงพอใจ					คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
1. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ							
1) มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น ให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้เหมาะสม	73.9	26.1	-	-	-	4.74	มากที่สุด
2) ให้การต้อนรับและให้บริการด้วยความเต็มใจ มีอัธยาศัยไมตรี	65.2	30.5	4.3	-	-	4.61	มากที่สุด
3) ให้บริการด้วยความเสมอภาค เป็นธรรมอย่างเท่าเทียมและไม่เลือกปฏิบัติ	60.9	39.1	-	-	-	4.61	มากที่สุด
4) มีความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน	60.9	34.8	4.3	-	-	4.57	มากที่สุด
5) มีความกระตือรือร้นในการให้ความช่วยเหลือ/แก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน	56.5	43.5	-	-	-	4.57	มากที่สุด
2. ด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการ							
1) มีแผนผังขั้นตอน ระยะเวลาการที่ชัดเจน	73.9	26.1	-	-	-	4.74	มากที่สุด
2) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	60.9	39.1	-	-	-	4.61	มากที่สุด
3. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก							
1) สถานที่ตั้งหน่วยงาน มีความสะดวกต่อการเดินทางมารับบริการ	78.3	21.7	-	-	-	4.78	มากที่สุด
2) การอำนวยความสะดวก ห้องน้ำสะอาด มีที่นั่งพัก มีน้ำดื่มบริการ Wi-Fi	56.5	43.5	-	-	-	4.57	มากที่สุด
3) ความพร้อมของวัสดุอุปกรณ์สำนักงาน เช่น คอมพิวเตอร์ เครื่องถ่ายเอกสาร โทรศัพท์	78.3	21.7	-	-	-	4.78	มากที่สุด
4) มีป้ายบอกจุดบริการ/ ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	65.2	34.8	-	-	-	4.65	มากที่สุด
5) มีช่องทางรับเรื่องร้องทุกข์ และการให้บริการหลายช่องทาง	69.6	26.1	4.3	-	-	4.65	มากที่สุด
6) การประชาสัมพันธ์/คู่มือ เอกสารแนะนำให้ความรู้แก่ผู้มารับบริการ	65.3	30.4	4.3	-	-	4.61	มากที่สุด
4. ด้านคุณภาพการให้บริการ							
1) ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	69.6	30.4	-	-	-	4.70	มากที่สุด
2) ได้รับบริการตรงตามความต้องการ	73.9	26.1	-	-	-	4.74	มากที่สุด
3) ผลการให้บริการในภาพรวม	69.6	30.4	-	-	-	4.70	มากที่สุด

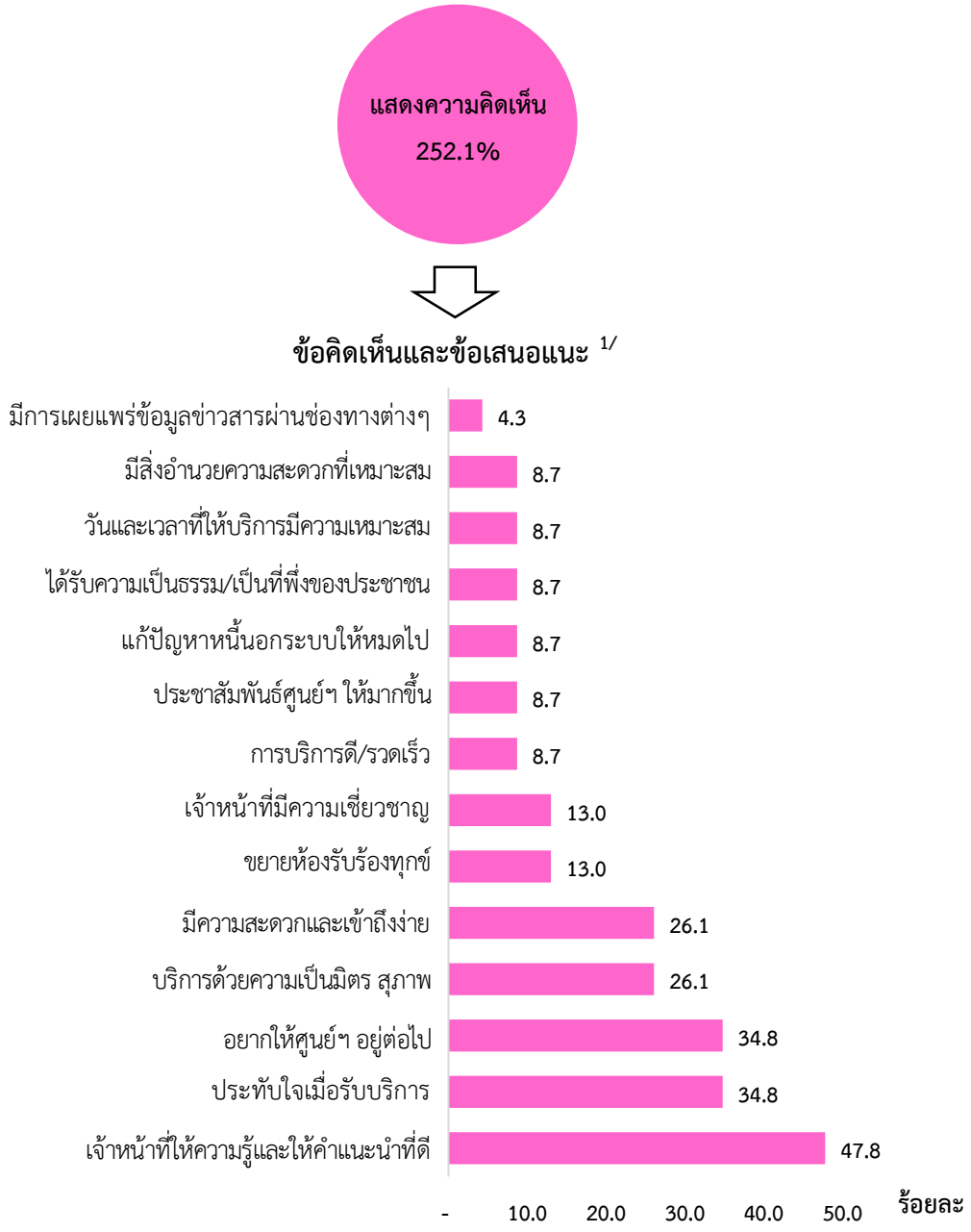
หมายเหตุ : การแปลความหมายค่าเฉลี่ย กำหนดช่วงคะแนน ดังนี้

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)** เจ้าหน้าที่ให้ความรู้และให้คำแนะนำที่ดี ร้อยละ 47.8 **2)** ประทับใจเมื่อรับบริการ และอยากให้ศูนย์ดำรงธรรมอยู่ต่อไป มีสัดส่วนเท่ากันที่ ร้อยละ 34.8 **3)** บริการด้วยความเป็นมิตร สุภาพ และมีความสะดวกและเข้าถึงง่าย มีสัดส่วนเท่ากันที่ ร้อยละ 26.1 **4)** ขยายห้องรับร้องทุกข์และเจ้าหน้าที่มีความเชี่ยวชาญ มีสัดส่วนเท่ากันที่ ร้อยละ 13.0 **5)** การบริการดี/รวดเร็ว ประชาสัมพันธ์ศูนย์ดำรงธรรมให้มากขึ้น แก้ปัญหาหนี้นอกระบบให้หมดไป ได้รับความเป็นธรรม/เป็นที่พึ่งของประชาชน วันและเวลาที่ให้บริการมีความเหมาะสม และมีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสม ซึ่งมีสัดส่วนเท่ากันที่ ร้อยละ 12.5

แผนภูมิ 7 ร้อยละของผู้ตอบแบบสำรวจ จำแนกตามข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการดำเนินงาน



หมายเหตุ 1/ ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ