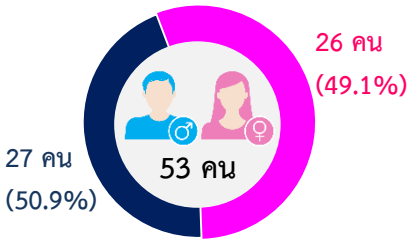
สรุปผลการสำรวจ
ความพึงพอใจของผู้มารับบริการศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดชัยนาท
ไตรมาส 4 : ตุลาคม – ธันวาคม 2568

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1.1 เพศ

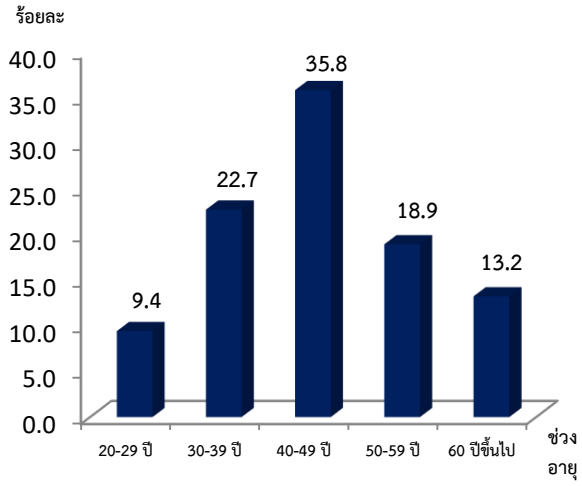
แผนภูมิ 1 จำนวน และร้อยละผู้ตอบแบบสำรวจ จำแนกตามเพศ



จากผู้ตอบแบบสำรวจจำนวนทั้งสิ้น 53 คน เป็นชาย จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 50.9 และหญิง จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 49.1

1.2 อายุ

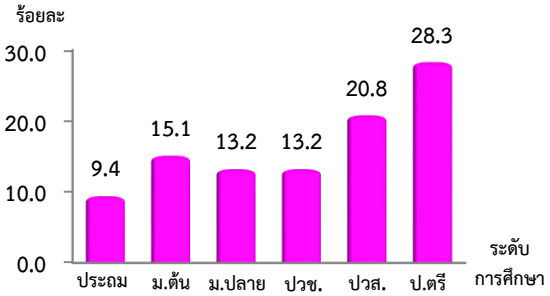
แผนภูมิ 2 ร้อยละผู้ตอบแบบสำรวจ จำแนกตามช่วงอายุ



ช่วงอายุของผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่ มีอายุ 40 – 49 ปี ร้อยละ 35.8 รองลงมาคืออายุ 30 – 39 ปี ร้อยละ 22.7 อายุ 50 - 59 ปี ร้อยละ 18.9 อายุ 60 ปีขึ้นไป ร้อยละ 13.2 อายุ 20 – 29 ปี ร้อยละ 9.4

1.3 ระดับการศึกษาสูงสุด

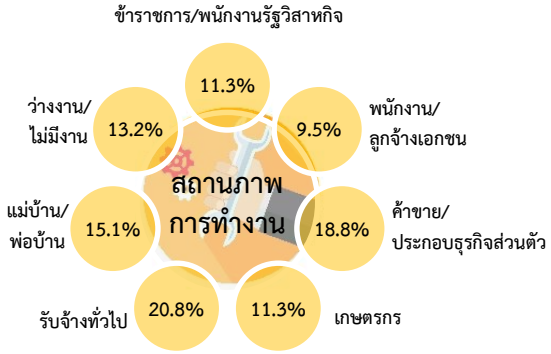
แผนภูมิ 3 ร้อยละผู้ตอบแบบสำรวจ จำแนกตามระดับการศึกษา



ระดับการศึกษาสูงสุดของผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่ อยู่ในระดับปริญญาตรี ร้อยละ 28.3 รองลงมาคือระดับ ปวส. ร้อยละ 20.8 ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น ร้อยละ 15.1 ระดับ ปวช. และระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย มีสัดส่วนเท่ากันที่ ร้อยละ 13.2 และระดับประถมศึกษา ร้อยละ 9.4

1.4 สถานภาพการทำงานในปัจจุบัน

แผนภูมิ 4 ร้อยละผู้ตอบแบบสำรวจ จำแนกตามสถานภาพการทำงานในปัจจุบัน



สถานภาพการทำงานในปัจจุบันของผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่ มีอาชีพรับจ้างทั่วไป ร้อยละ 20.8 รองลงมาคือค้าขาย/ประกอบธุรกิจส่วนตัว ร้อยละ 18.8 แม่บ้าน/พ่อบ้าน ร้อยละ 15.1 ว่างงาน/ไม่มีงาน ร้อยละ 13.2 ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจและเกษตรกร มีสัดส่วนเท่ากันที่ ร้อยละ 11.3 และพนักงาน/ลูกจ้างเอกชน ร้อยละ 9.5

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้มารับบริการ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดชัยนาท

2.1 ช่องทางการรับบริการ

แผนภูมิ 5 ร้อยละผู้ตอบแบบสำรวจ จำแนกตามช่องทางการรับบริการ



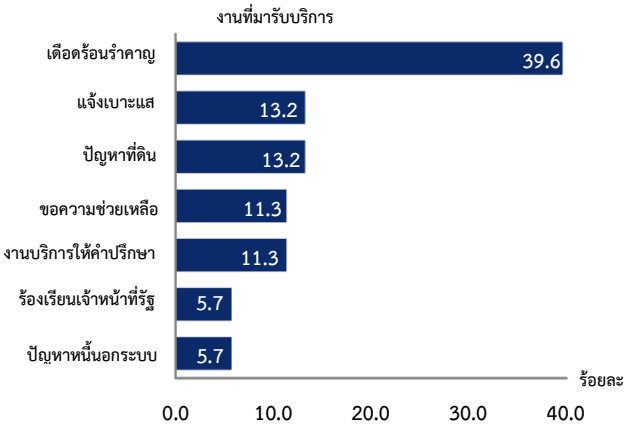
มาด้วยตนเอง

100.0%

สำหรับช่องทางการมารับบริการ ผู้มารับบริการมารับบริการด้วยตนเอง ร้อยละ 100.0

2.2 งานที่มารับบริการ

แผนภูมิ 6 ร้อยละผู้ตอบแบบสำรวจ จำแนกตามงานที่มารับบริการ



งานที่มารับบริการของผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่คือ เดือดร้อนรำคาญ ร้อยละ 39.6 รองลงมาคือ แจ้งเบาะแสและปัญหาที่ดิน มีสัดส่วนเท่ากันที่ ร้อยละ 13.2 ขอความช่วยเหลือและงานบริการให้คำปรึกษา มีสัดส่วนเท่ากันที่ ร้อยละ 11.3 ร้องเรียนเจ้าหน้าที่รัฐและปัญหาหนี้นอกระบบ มีสัดส่วนเท่ากันที่ ร้อยละ 5.7

2.3 ความพึงพอใจของผู้มารับบริการ

1) ด้านบุคลากร

1.1) มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น ให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้เหมาะสม **พึงพอใจระดับมากที่สุด** โดยมีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ **4.83 คะแนน**

1.2) ให้การต้อนรับและให้บริการด้วยความเต็มใจ มีอัธยาศัยไมตรี **พึงพอใจระดับมากที่สุด** โดยมีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ **4.36 คะแนน**

1.3) ให้บริการด้วยความเสมอภาค เป็นธรรมอย่างเท่าเทียมและไม่เลือกปฏิบัติ **พึงพอใจระดับมากที่สุด** โดยมีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ **4.68 คะแนน**

1.4) มีความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน **พึงพอใจระดับมากที่สุด** โดยมีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ **4.51 คะแนน**

1.5) มีความกระตือรือร้นในการให้ความช่วยเหลือ/แก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน **พึงพอใจระดับมากที่สุด** โดยมีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ **4.66 คะแนน**

2) ด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการ

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

2.2) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน **พึงพอใจระดับมากที่สุด** โดยมีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ **4.45 คะแนน**

3) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

3.1) สถานที่ตั้งหน่วยงาน มีความสะดวกต่อการเดินทางมารับบริการ **พึงพอใจระดับมากที่สุด** โดยมีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ **4.92 คะแนน**

3.2) การอำนวยความสะดวก ห้องน้ำสะอาด มีที่นั่งพัก มีน้ำดื่มบริการ Wi-Fi **พึงพอใจระดับมากที่สุด** โดยมีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ **4.62 คะแนน**

3.3) ความพร้อมของวัสดุอุปกรณ์สำนักงาน เช่น คอมพิวเตอร์ เครื่องถ่ายเอกสาร โทรศัพท์ **พึงพอใจระดับมากที่สุด** โดยมีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ **4.58 คะแนน**

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

3.5) มีช่องทางรับเรื่องร้องทุกข์ และการให้บริการหลายช่องทาง **พึงพอใจระดับมากที่สุด** โดยมีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ **4.49 คะแนน**

3.6) การประชาสัมพันธ์/คู่มือ เอกสารแนะนำให้ความรู้แก่ผู้มารับบริการ **พึงพอใจระดับมากที่สุด** โดยมีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ **4.49 คะแนน**

4) ด้านคุณภาพการให้บริการ

4.1) ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว **พึงพอใจระดับมากที่สุด** โดยมีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ **4.79 คะแนน**

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

4.3) การให้บริการในภาพรวม **พึงพอใจระดับมากที่สุด** โดยมีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ **4.66 คะแนน**

ตาราง 1 ร้อยละของผู้ตอบแบบสำรวจ จำแนกตามระดับและคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ

ประเด็น/ด้าน	ร้อยละระดับความพึงพอใจ					คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
1. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ							
1) มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น ให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้เหมาะสม	83.0	17.0	-	-	-	4.83	มากที่สุด
2) ให้การต้อนรับและให้บริการด้วยความเต็มใจ มีอัธยาศัยไมตรี	35.8	64.2	-	-	-	4.36	มากที่สุด
3) ให้บริการด้วยความเสมอภาค เป็นธรรมอย่างเท่าเทียมและไม่เลือกปฏิบัติ	67.9	32.1	-	-	-	4.68	มากที่สุด
4) มีความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน	50.9	49.1	-	-	-	4.51	มากที่สุด
5) มีความกระตือรือร้นในการให้ความช่วยเหลือ/แก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน	66.0	34.0	-	-	-	4.66	มากที่สุด
2. ด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการ							
1) มีแผนผังขั้นตอน ระยะเวลาการที่ชัดเจน	73.6	26.4	-	-	-	4.74	มากที่สุด
2) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	45.3	54.7	-	-	-	4.45	มากที่สุด
3. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก							
1) สถานที่ตั้งหน่วยงาน มีความสะดวกต่อการเดินทางมารับบริการ	92.5	7.5	-	-	-	4.92	มากที่สุด
2) การอำนวยความสะดวก ห้องน้ำสะอาด มีที่นั่งพัก มีน้ำดื่มบริการ Wi-Fi	62.3	37.7	-	-	-	4.62	มากที่สุด
3) ความพร้อมของวัสดุอุปกรณ์สำนักงาน เช่น คอมพิวเตอร์ เครื่องถ่ายเอกสาร โทรศัพท์	62.3	35.8	-	1.9	-	4.58	มากที่สุด
4) มีป้ายบอกจุดบริการ/ ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	56.6	43.4	-	-	-	4.57	มากที่สุด
5) มีช่องทางรับเรื่องร้องทุกข์ และการให้บริการหลายช่องทาง	49.1	50.9	-	-	-	4.49	มากที่สุด
6) การประชาสัมพันธ์/คู่มือ เอกสารแนะนำให้ความรู้แก่ผู้มารับบริการ	49.1	50.9	-	-	-	4.49	มากที่สุด
4. ด้านคุณภาพการให้บริการ							
1) ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	79.2	20.8	-	-	-	4.79	มากที่สุด
2) ได้รับบริการตรงตามความต้องการ	54.7	45.3	-	-	-	4.55	มากที่สุด
3) ผลการให้บริการในภาพรวม	66.0	34.0	-	-	-	4.66	มากที่สุด

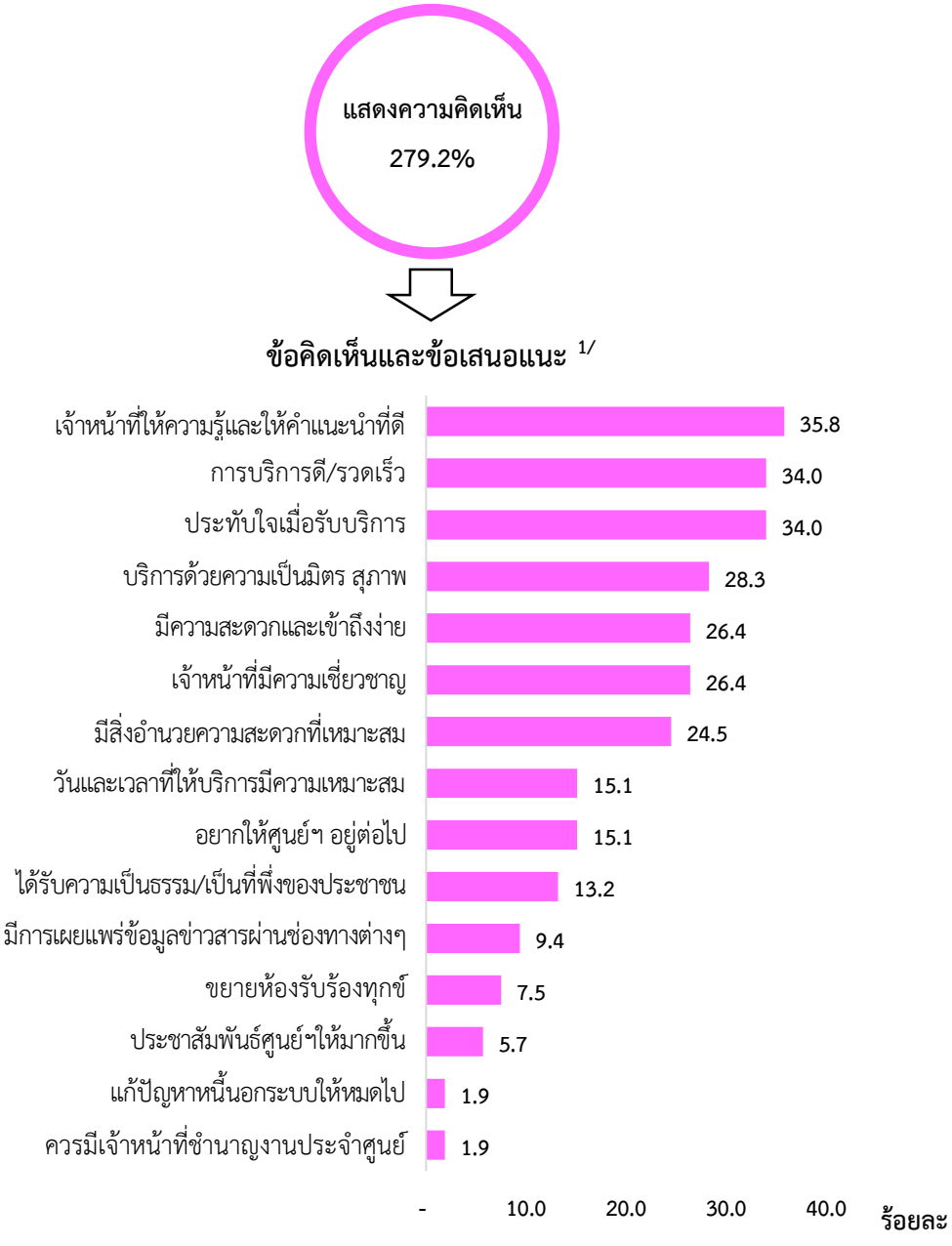
หมายเหตุ : การแปลความหมายค่าเฉลี่ย กำหนดช่วงคะแนน ดังนี้

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 35.8 **2)** การบริการดี/รวดเร็วและประทับใจเมื่อรับบริการ มีสัดส่วนเท่ากันที่ ร้อยละ 34.0 **3)** บริการด้วยความเป็นมิตร สุภาพ ร้อยละ 28.3 **4)** มีความสะดวกและเข้าถึงง่ายและเจ้าหน้าที่มีความเชี่ยวชาญ มีสัดส่วนเท่ากันที่ ร้อยละ 26.4 **5)** มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสม ร้อยละ 24.5

แผนภูมิ 7 ร้อยละของผู้ตอบแบบสำรวจ จำแนกตามข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการดำเนินงาน



หมายเหตุ 1/ ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ