

รูปแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้มาใช้งานบริการข้อมูลข่าวสาร และให้คำปรึกษา
ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุโขทัย

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

รายการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ผู้ตอบแบบสำรวจฯ	๑,๖๖๙	๖๐.๐๐
ผู้ไม่ได้ตอบแบบสำรวจฯ	๑,๑๑๓	๔๐.๐๐
ผู้มาใช้งานบริการข้อมูลข่าวสาร และให้คำปรึกษา ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๑ ถึง วันที่ ๓๑ กันยายน ๒๕๖๒	๒,๗๘๒	๑๐๐.๐๐

อภิปรายผล มีจำนวนผู้มาใช้งานบริการข้อมูลข่าวสาร และให้คำปรึกษา ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๑ ถึงวันที่ ๓๑ กันยายน ๒๕๖๒ จำนวน ๒,๗๘๒ คน โดยมีตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ ๑,๖๖๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๐.๐๐ และมีผู้ไม่ได้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน ๑,๑๑๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๐.๐๐

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	๗๔๘	๔๕
หญิง	๙๒๑	๕๕
รวมผู้ตอบ	๑,๖๖๙	๑๐๐.๐๐

อภิปรายผล มีจำนวนผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจงานบริการข้อมูลข่าวสาร และให้คำปรึกษา จำนวน ๑,๖๖๙ คน เป็นเพศชาย ๗๔๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๕.๐๐ และเป็นเพศหญิง ๙๒๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๕

อายุ (ปี)	จำนวน (คน)	ร้อยละ
๑๕ - ๑๙	๒	๐.๑๒
๒๐ - ๒๙	๗๓	๔.๓๗
๓๐ - ๓๙	๒๔๕	๑๔.๖๘
๔๐ - ๔๙	๒๔๕	๑๔.๖๘
๕๐ - ๕๙	๒๔๕	๑๔.๖๘
๖๐ ขึ้นไป	๔๓๕	๒๖.๐๖
รวมผู้ตอบ	๑,๖๖๙	๑๐๐.๐๐

อภิปรายผล จำนวนผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจงานบริการข้อมูลข่าวสาร และให้คำปรึกษา ส่วนใหญ่มีอายุตั้งแต่ ๖๐ ปีขึ้นไป ๔๓๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๐๖ รองลงมาคือ อายุระหว่าง ๓๐-๓๙ ปี , ๔๐-๔๙ ปี และ ๕๐-๕๙ ปี ซึ่งมีจำนวน ๒๔๕ คน เท่ากันหมด คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๖๘ ช่วงอายุระหว่าง ๒๐-๒๙ ปี จำนวน ๗๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๔.๓๗ และช่วงอายุระหว่าง ๑๕-๑๙ ปี จำนวน ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๐.๑๒

การศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ประถมศึกษา	๖๕๘	๓๙.๔๒
มัธยมศึกษา	๔๕๓	๒๗.๑๔
ปวช.	๔	๐.๑๒
ปวส./อนุปริญญา	๑๐	๐.๖๐
ปริญญาตรี	๑๓	๐.๗๘
สูงกว่าปริญญาตรี	๕	๐.๓๐
อื่นๆ	๕๒๘	๓๑.๖๔
รวมผู้ตอบ	๑,๖๖๙	๑๐๐.๐๐

อภิปรายผล ผู้ตอบแบบสำรวจไม่ได้ระบุระดับการศึกษา คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๖๔ รองลงมาคือ ประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ ๓๙.๔๒ และ มัธยมศึกษา ร้อยละ ๒๗.๑๕

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
รับจ้างทั่วไป	๕๑๑	๓๐.๖๑
นักเรียน/นักศึกษา	๒	๐.๑๒
เกษตรกร	๘๕๘	๕๑.๔๐
แม่บ้าน	๒๐	๑.๒๐
ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	๒	๐.๑๒
ค้าขาย/ประกอบธุรกิจส่วนตัว	๒๐๐	๑๒.๐๐
พนักงาน/ลูกจ้างเอกชน	๑๕	๐.๙๐
ว่างงาน/ไม่มีงานทำ	๓๖	๒.๑๕
อื่นๆ	๒๕	๑.๕๐
รวมผู้ตอบ	๑,๖๖๙	๑๐๐.๐๐

อภิปรายผล อาชีพของผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจงานบริการข้อมูลข่าวสาร และให้คำปรึกษา ส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ ๕๔.๔๐ รองลงมาคือ รับจ้างทั่วไป และ ค้าขาย/ประกอบธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๖๑ และ ๑๒.๐๐ ตามลำดับ

ส่วนที่ ๒ ข้อมูลการรับบริการ

ช่องทางการรับบริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
มารับบริการด้วยตนเอง	๖๒๓	๓๓.๓๓
โทรศัพท์/สายด่วน ๑๕๖๗	๒๖๕	๑๕.๘๘
หนังสือ/จดหมาย	๒๑๔	๑๒.๘๒
E-mail	๔๔	๒.๖๔
Web site ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุโขทัย	๐	๐
facebook ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุโขทัย	๑๖	๐.๙๖
ระบบร้องเรียนสำนักนายกรัฐมนตรี ๑๑๑๑	๔๔๕	๒๖.๖
http://www.damrongdhama.moi.go.th	๕๖	๓.๓๕
อื่นๆ	๖	๐.๓๖
รวมผู้ตอบ	๑,๖๖๙	๑๐๐.๐๐

อภิปรายผล ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจงานบริการข้อมูลข่าวสาร และให้คำปรึกษา ส่วนใหญ่มาติดต่อขอรับบริการด้วยตนเอง ณ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด (ศาลากลางจังหวัดสุโขทัย) คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๓๓ รองลงมาคือ รับบริการผ่านระบบร้องเรียนสำนักนายกรัฐมนตรี ๑๑๑๑ คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๖ , โทรศัพท์/สายด่วน ๑๕๖๗ คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๘๘ และ หนังสือ/จดหมาย คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๘๒

ส่วนที่ ๓ ความพึงพอใจในการใช้บริการ

รายการ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง
ช่องทางการให้บริการ	๔๕.๗๑	๔๔.๙๔	๙.๓๕
สถานที่ให้บริการ	๕๕.๙๗	๔๔.๐๓	-
การให้บริการของเจ้าหน้าที่	๙๕.๓๓	๔.๖๗	

อภิปรายผล ผลความพึงพอใจงานบริการข้อมูลข่าวสาร และให้คำปรึกษา แบ่งเป็น ๓ รายการ ดังนี้

๑. ระดับความพึงพอใจต่อช่องทางการใช้บริการศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๔๕.๗๑ ระดับความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๔๔.๙๔ และระดับความพึงพอใจปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๙.๓๕

๒. ระดับความพึงพอใจจากการติดต่อใช้บริการ ณ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๕๕.๙๗ และรองลงมา ระดับความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๔๔.๐๓

๓. ระดับความพึงพอใจจากการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ณ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๓๓ ระดับความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๔.๖๗

๔. ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ

-ไม่มี-

สรุปอภิปรายผล

จากการประเมินความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการข้อมูลข่าวสาร และให้คำปรึกษาของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดถือว่าอยู่ในเกณฑ์ที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ยังไม่มีข้อเสนอแนะในการปรับปรุงแต่อย่างใด

สรุปข้อมูล ณ วันที่ ๓๑ กันยายน ๒๕๖๒

ผู้รายงานข้อมูล นางสาววันนิสา เทียมดี

ตำแหน่งนิติกร ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด