ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุโขทัย

**สรุปแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้มาใช้งานบริการข้อมูลข่าวสาร และให้คำปรึกษา ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุโขทัย**

**ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป**

| รายการ | จำนวน(คน) | ร้อยละ |
|---|---|---|
| ผู้ตอบแบบสำรวจฯ | ๑๘๖ | ๒๒.๔๑ |
| ผู้ไม่ตอบแบบสำรวจฯ | ๖๔๔ | ๗๗.๕๙ |
| ผู้มาใช้งานบริการข้อมูลข่าวสาร และให้คำปรึกษา ตั้งแต่วันที่ วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๒ ถึง ๓๑ กันยายน ๒๕๖๓ | ๘๓๐ | ๑๐๐ |

อภิปรายผล มีจำนวนผู้มาใช้งานบริการข้อมูลข่าวสาร และให้คำปรึกษา ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๓ ถึงวันที่ ๓๑มีนาคม ๒๕๖๔ จำนวน ๘๓๐ คน โดยมีตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ ๑๘๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๔๑และมีผู้ไม่ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน ๖๔๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๗.๕๙

| เพศ | จำนวน(คน) | ร้อยละ |
|---|---|---|
| ชาย | ๗๘ | ๔๑.๙๔ |
| หญิง | ๑๐๘ | ๕๘.๐๖ |
| รวมผู้ตอบ | ๑๘๖ | ๑๐๐ |

อภิปรายผล มีจำนวนผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจงานบริการข้อมูลข่าวสาร และให้คำปรึกษา จำนวน ๑๘๖ คน เป็นเพศชาย ๗๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๑.๙๔ และ เป็นเพศหญิง ๑๐๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๘.๐๖

| อายุ(ปี) | จำนวน(คน) | ร้อยละ |
|---|---|---|
| ๑๕-๑๙ | ๔ | ๒.๑๕ |
| ๒๐-๒๙ | ๒๐ | ๑๐.๗๕ |
| ๓๐-๓๙ | ๔๙ | ๒๖.๓๔ |
| ๔๐-๔๙ | ๕๐ | ๒๖.๘๘ |
| ๕๐-๕๙ | ๓๗ | ๑๙.๙๐ |
| ๖๐ ขึ้นไป | ๒๖ | ๑๓.๙๘ |
| รวมผู้ตอบ | ๑๘๖ | ๑๐๐ |

อภิปรายผล จำนวนผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจงานบริการข้อมูลข่าวสาร และให้คำปรึกษา ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง ๔๐- ๔๙ ปี จำนวน ๕๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๘๘ รองลงมา คือ อายุระหว่าง ๓๐-๓๙ ปี จำนวน ๔๙ คนคิดเป็นร้อยละ ๒๖.๓๔ ช่วงอายุระหว่าง ๕๐- ๕๙ ปี จำนวน ๓๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๙.๙๐ อายุตั้งแต่ ๖๐ ปีขึ้นไปจำนวน ๒๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๙๘ ช่วงอายุระหว่าง ๒๐-๒๙ ปี จำนวน ๒๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๗๕ และช่วงอายุระหว่าง ๑๕-๑๙ ปี จำนวน ๔ คน คิดเป็นร้อยละ๒.๑๕

| การศึกษา | จำนวน(คน) | ร้อยละ |
|---|---|---|
| ประถมศึกษา | ๔๓ | ๒๓.๑๒ |
| มัธยมศึกษา | ๖๑ | ๓๒.๗๙ |
| ปวช. | ๑๒ | ๖.๔๕ |
| ปวส./อนุปริญญา | ๒๖ | ๑๓.๙๘ |
| ปริญญาตรี | ๓๔ | ๑๘.๒๘ |
| สูงกว่าปริญญาตรี | ๑๐๐ | ๕.๓๘ |
| อื่นๆ | ๐ | ๐ |
| รวมผู้ตอบ | ๑๘๖ | ๑๐๐ |

อภิปรายผล ผู้ตอบแบบสำรวจระดับการศึกษาส่วนใหญ่อยู่ระดับมัธยมศึกษาคิดเป็นร้อยละ ๓๒.๗๙ รองลงมาคือประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ ๒๓.๑๒ และปริญญาตรี

| อาชีพ | จำนวน(คน) | ร้อยละ |
|---|---|---|
| รับจ้างทั่วไป | ๒๑ | ๑๑.๒๙ |
| นักเรียน/นักศึกษา | ๘ | ๔.๓๐ |
| เกษตรกร | ๓๖ | ๑๙.๓๖ |
| แม่บ้าน | ๗ | ๓.๗๖ |
| ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ | ๒๓ | ๑๒.๓๗ |
| ค้าขาย/ประกอบธุรกิจส่วนตัว | ๔๕ | ๒๔.๑๙ |
| พนักงาน/ลูกจ้างเอกชน | ๑๘ | ๙.๖๘ |
| ว่างงาน/ไม่มีงานทำ | ๒๘ | ๑๕.๐๕ |
| อื่นๆ | ๐ | ๐ |
| รวมผู้ตอบ | ๑๘๖ | ๑๐๐ |

อภิปรายผลอาชีพของผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจงานบริการ ข้อมูลข่าวสารและให้คำปรึกษา ส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ ๑๙.๓๖ รองลงมาคือ ว่างงาน/ไม่มีงานทำ และข้าราชการ/ประกอบธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๐๕ และ ๑๒.๓๗ ตามลำดับ

**ส่วนที่ ๒ ข้อมูลการรับบริการ**

| ช่องทางการรับบริการ | จำนวน(คน) | ร้อยละ |
|---|---|---|
| มารับบริการด้วยตนเอง | ๗๔ | ๓๙.๗๙ |
| โทรศัพท์/สายด่วน ๑๕๖๗ | ๘๘ | ๔๗.๓๑ |
| หนังสือ/จดหมาย | ๑๒ | ๖.๔๕ |
| E-mail | ๒ | ๑.๐๗ |
| Web site ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุโขทัย | ๕ | ๒.๖๙ |
| Facebook ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุโขทัย | ๕ | ๒.๖๙ |
| ระบบร้องเรียนสำนักนายกรัฐมนตรี ๑๑๑๑ | ๐ | ๐ |
| http://www.damrongdhama.mon.go.th | ๐ | ๐ |
| อื่นๆ | ๐ | ๐ |
| รวมผู้ตอบ | ๑๘๖ | ๑๐๐ |

อภิปรายผล ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจงานบริการข้อมูลข่าวสาร และให้คำปรึกษา ส่วนใหญ่มาติดต่อขอรับบริการผ่านโทรศัพท์สายด่วน ๑๕๖๗ คิดเป็นร้อยละ ๔๗.๓๑ รองลงมาคือมาติดต่อขอรับบริการด้วยตนเอง ณ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุโขทัย (ศาลากลางจังหวัดสุโขทัย) คิดเป็นร้อยละ ๓๙.๗๙ , หนังสือ/จดหมาย คิดเป็นร้อยละ ๖.๔๕ , Website ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุโขทัย และFacebook ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุโขทัย มีจำนวนเท่ากันคิดเป็นร้อยละ ๒.๖๙

**ส่วนที่ ๓ ความพึงพอใจในการใช้บริการ**

| รายการ | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง |
|---|---|---|---|
| ช่องทางการให้บริการ | ๗๐.๙๗ | ๒๗.๙๖ | ๑.๐๗ |
| สถานที่ให้บริการ | ๖๗.๒๐ | ๒๙.๐๓ | ๓.๗๗ |
| การให้บริการของเจ้าหน้าที่ | ๗๒.๕๘ | ๒๗.๔๒ | ๐ |

<u>อภิปรายผล</u> ผลความพึงพอใจงานบริการข้อมูลข่าวสาร และให้คำปรึกษา แบ่งเป็น ๓ รายการ ดังนี้

๑. ระดับความพึงพอใจต่อช่องทางการใช้บริการศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๗๐.๙๗ ระดับความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๒๗.๙๖ และระดับความพึงพอใจปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๑.๐๗

๒. ระดับความพึงพอใจจากการติดต่อใช้บริการ ณ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๖๗.๒๐ ระดับความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๒๙.๒๓๙๖ และระดับความพึงพอใจปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๓.๗๗

๓. ระดับความพึงพอใจจากการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ณ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๗๒.๕๘และรองลงมาระดับความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๒๗.๔๒

**๔. ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ**

-ไม่มี

**สรุปอภิปรายผล**

จากการประเมินความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการข้อมูลข่าวสาร และให้คำปรึกษาของศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดถือว่าอยู่ในเกณฑ์ที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ยังไม่มีข้อเสนอแนะในการปรับปรุงแต่อย่างใด

สรุปข้อมูล ณ วันที่ ๒๑ เมษายน ๒๕๖๔ ผู้รายงานข้อมูล นางสาววันนิสา เทียมดี
ตำแหน่งนิติกร ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุโขทัย