

รายงานผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุราษฎร์ธานี
ประจำปี 2565

(ระหว่างวันที่ 1 ตุลาคม 2564 ถึง วันที่ 30 กันยายน 2565)

.....

ส่วนที่ 1 สรุปผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ประชาชนผู้เข้ารับบริการ ตอบแบบสอบถาม จำนวน 50 คน พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 82.00 โดยมีช่วงอายุระหว่าง 41-50 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 67.00 ซึ่งส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. คิดเป็นร้อยละ 66.00 กลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเป็นเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 54.00

ส่วนที่ 2 ตรวจสอบผลสำรวจความพึงพอใจของผู้มารับบริการ ในช่องทางการมารับบริการด้วยตนเอง คิดเป็นร้อยละ 93.67 โดยงานที่มาขอรับบริการส่วนมากเป็นเรื่องขอข้อมูล ค่าปรึกษาคิดเป็นร้อยละ 66.83 รองลงมาประเด็นปัญหาความเดือดร้อน คิดเป็นร้อยละ 10.72 ปัญหากล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐคิดเป็นร้อยละ 6.43 ปัญหาการแจ้งเบาะแสการกระทำผิดคิดเป็นร้อยละ 4.95 ปัญหาขอความช่วยเหลือคิดเป็นร้อยละ 4.95 ปัญหาที่ดินทำกินคิดเป็นร้อยละ 2.31 ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้มารับบริการ ต่องานการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรม ในภาพรวม ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.33$) คิดเป็นร้อยละ 86.60

ผลสำรวจเป็นรายด้านพบว่า ความพึงพอใจในด้านคุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับสูงสุด มีค่าอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.33$) คิดเป็นร้อยละ 86.60 รองลงมาด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.30$) คิดเป็นร้อยละ 86.00 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีค่าอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.30$) คิดเป็นร้อยละ 86.20 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีค่าอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.07$) คิดเป็นร้อยละ 81.40

ผลการประเมินความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการจำแนกแต่ละด้านมีรายละเอียดดังนี้

1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีการประเมินความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ มีกรอบงานที่ประเมิน 6 ด้าน มีรายละเอียดแต่ละด้านสรุปได้ดังนี้

1.1 ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้วยความสุภาพ อภัยยาศัยดี เป็นมิตร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.28$) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 85.60

1.2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.44$) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 88.40

1.3 ความพึงพอใจต่อการให้คำแนะนำ ตอบกลับซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.30$) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 86.86

1.4 ความพึงพอใจต่อการสามารถแก้ไขปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.28$) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 85.60

1.5 ความพึงพอใจต่อการการแต่งกาย สุภาพเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.22$) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 84.40

1.6 ความพึงพอใจต่อการมีเจ้าหน้าที่ให้บริการในหน่วยงานทุกช่วงเวลาที่ท่าน มาติดต่อขอรับบริการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.28$) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 85.60

2. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีการประเมินความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการมีกรอบงานที่ประเมิน 3 ด้าน มีรายละเอียดแต่ละด้านสรุปได้ดังนี้

2.1 มีการให้บริการตามลำดับก่อน - หลัง มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.30$) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 86.00

2.2 มีแผนผังขั้นตอน ระยะเวลาดำเนินการชัดเจน ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.31$) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 86.20

2.3 ขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.30$) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 86.00

3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีการประเมินความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ มีกรอบงานที่ประเมิน 6 ด้าน มีรายละเอียดแต่ละด้านสรุปได้ดังนี้

3.1 สถานที่ตั้งหน่วยงาน มีความสะดวกในการเดินทาง การรับบริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.29$) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 85.80

3.2 การอำนวยความสะดวก ห้องน้ำสะอาด มีที่นั่งพัก มีน้ำดื่ม บริการ Wi-fi มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.00$) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 80.00

3.3 ความพร้อมของวัสดุอุปกรณ์สำนักงาน เช่น คอมพิวเตอร์ เครื่องถ่ายเอกสาร โทรศัพท์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.24$) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 84.80

3.4 มีป้ายบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.91$) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 78.20

3.5 มีช่องทางรับเรื่องร้องทุกข์ และการให้บริการหลายช่องทาง มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.03$) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 80.60

3.6 การประชาสัมพันธ์/คู่มือ เอกสารแนะนำให้ความรู้แก่ผู้มารับบริการชัดเจนและเข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.97$) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 79.40

4. ด้านคุณภาพการให้บริการ มีการประเมินความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ มีกรอบงานที่ประเมิน 3 ด้าน มีรายละเอียดแต่ละด้านสรุปได้ดังนี้

4.1 ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.34$) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 86.60

4.2 ได้รับบริการตรงตามความต้องการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.30$) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 86.00

4.3 ผลการให้บริการในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.48$) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 86.60

ส่วนที่ 4 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะมีการประเมินข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้มารับบริการจำนวน 16 ข้อ ประกอบด้วย

4.1 เจ้าหน้าที่ให้ความรู้และให้คำแนะนำที่ดี ผู้มารับบริการให้ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ร้อยละ 30.55

4.2 ประทับใจเมื่อรับบริการ ผู้มารับบริการให้ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ร้อยละ 20.32

4.3 การบริการดี/รวดเร็ว ผู้มารับบริการให้ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ร้อยละ 40.06

4.4 มีประชาสัมพันธ์ศูนย์ฯ ให้มากขึ้น ผู้มารับบริการให้ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ร้อยละ 5.7

4.5 ควรมีเจ้าหน้าที่ชำนาญงานประจำศูนย์ ผู้มารับบริการให้ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ร้อยละ 0.00

4.6 ขยายห้องรับรองทุกซ์ ผู้มารับบริการให้ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ร้อยละ 7.3

4.7 เจ้าหน้าที่มีความเชี่ยวชาญ ผู้มารับบริการให้ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ร้อยละ 0.00

4.8 บริการด้วยความเป็นมิตร สุภาพ ผู้มารับบริการให้ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ร้อยละ 18.56

4.9 มีความสะดวกและเข้าถึงง่าย ผู้มารับบริการให้ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ร้อยละ 8.1

4.10 แก้ไขปัญหาที่นอกระบบให้หมดไป ผู้มารับบริการให้ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ร้อยละ 4.5

4.11 ได้รับความเป็นธรรม/เป็นที่พึงของประชาชน ผู้มารับบริการให้ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ร้อยละ 24.5

4.12 อยากให้ศูนย์ฯ อยู่ต่อไป ผู้มารับบริการให้ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ร้อยละ 8.78

4.13 วันและเวลาที่ให้บริการมีความเหมาะสม ผู้มารับบริการให้ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ร้อยละ 7.54

4.14 มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสม ผู้มารับบริการให้ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ร้อยละ 5.32

4.15 มีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางต่างๆ ผู้มารับบริการให้ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ร้อยละ 3.20

4.16 อื่นๆ (ระบุ)..... ผู้มารับบริการให้ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ร้อยละ 0.00

.....

แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ

(กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในข้อที่ตรงกับความเป็นจริงและในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านที่สุด)

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑.๑. เพศ

๑) ชาย

๒) หญิง

A๑

๑.๒. อายุ

๑) ต่ำกว่า ๒๐ ปี

๒) ๒๐-๔๐ ปี

๓) ๔๑-๖๐ ปี

๔) ๖๐ ปี ขึ้นไป

A๒

๑.๓. การศึกษา

๑) ต่ำกว่าปริญญาตรี

๒) ปริญญาตรี

๓) สูงกว่าปริญญาตรี

A๓

๑.๔. อาชีพในปัจจุบัน

๑) ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ/เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานของรัฐ

A๔

๒) ผู้บริหาร/พนักงาน/สมาชิกขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

๓) กำนัน/ผู้ใหญ่บ้าน/ผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้าน ฯลฯ

๔) ผู้ประกอบการเอกชน/พนักงานบริษัท

๕) ข้าราชการบำนาญ

๖) แม่บ้าน/ไม่ได้ประกอบอาชีพ

๗) เกษตรกรรม/ทำสวน

๘) นักเรียน/นิสิต/นักศึกษา

๙) อื่นๆ ระบุ.....

ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้วยตนเอง

๒.๑. งานที่มารับบริการ

๑) งานบริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา

๒) งานบริการรับเรื่องส่งต่อ

๓) หน่วยปฏิบัติการเคลื่อนที่เร็ว

๔) งานบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว A๕

๕) งานคุ้มครองผู้บริโภค

๖) อื่นๆ (ระบุ).....

๒.๒. ประเภทงานที่มารับบริการ (งานรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์)

๑) แจ้งเบาะแส

๒) เตือนร้องรำคาญ

A๖

๓) กล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐ

๔) ปัญหาที่ดิน

๕) ขอความช่วยเหลือ

๖) อื่นๆ ขอข้อมูล ให้คำปรึกษา

ส่วนที่ ๓ ระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการ

รายการประเมินผล	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	ควรปรับปรุง (๑)	
ด้านที่ ๑ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
๑.๑ ให้บริการด้วยความสุภาพ อธิบายดี เป็นมิตร						A๑ <input type="checkbox"/>
๑.๒ ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่						A๑๑ <input type="checkbox"/>
๑.๓ ให้คำแนะนำ ตอบกลับข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง						A๑๑ <input type="checkbox"/>
๑.๔ สามารถแก้ไขปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม						A๑๐ <input type="checkbox"/>
๑.๕ การแต่งกาย สุภาพเหมาะสม						A๑๑ <input type="checkbox"/>
๑.๖ มีเจ้าหน้าที่ให้บริการในหน่วยงานทุกช่วงเวลาที่ท่าน มาติดต่อ ขอรับบริการ						A๑๒ <input type="checkbox"/>
ด้านที่ ๒ กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ						
๒.๑ มีการให้บริการตามลำดับก่อน - หลัง						A๑๓ <input type="checkbox"/>
๒.๒ มีแผนผังขั้นตอน ระยะเวลาดำเนินการชัดเจน ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน						A๑๔ <input type="checkbox"/>
๒.๓ ขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสม						A๑๕ <input type="checkbox"/>
ด้านที่ ๓ สิ่งอำนวยความสะดวก						
๓.๑ สถานที่ตั้งหน่วยงาน มีความสะดวกในการเดินทาง การรับบริการ						A๑๖ <input type="checkbox"/>
๓.๒ การอำนวยความสะดวก ห้องน้ำสะอาด มีที่นั่งพัก มีน้ำดื่มบริการ Wi-fi						A๑๗ <input type="checkbox"/>
๓.๓ ความพร้อมของวัสดุอุปกรณ์สำนักงาน เช่น คอมพิวเตอร์ เครื่องถ่ายเอกสาร โทรศัพท์						A๑๘ <input type="checkbox"/>
๓.๔ มีป้ายบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย						A๑๙ <input type="checkbox"/>
๓.๕ มีช่องทางรับเรื่องร้องทุกข์ และการให้บริการหลายช่องทาง						A๒๐ <input type="checkbox"/>
๓.๖ การประชาสัมพันธ์/คู่มือ เอกสารแนะนำให้ความรู้แก่ผู้มารับบริการชัดเจนและเข้าใจง่าย						A๒๑ <input type="checkbox"/>
ด้านที่ ๔ คุณภาพการให้บริการ						
๔.๑ ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว						A๒๒ <input type="checkbox"/>
๔.๒ ได้รับการตรงตามความต้องการ						A๒๓ <input type="checkbox"/>
๔.๓ ผลการให้บริการในภาพรวม						A๒๔ <input type="checkbox"/>

ส่วนที่ ๔ ข้อคิดเห็นแลข้อเสนอแนะ (ตอบไม่เกิน ๓ ข้อ)

- | | | |
|--|---|-------------------------------|
| <input type="checkbox"/> ๑) เจ้าหน้าที่ให้ความรู้และให้คำแนะนำที่ดี | <input type="checkbox"/> ๒) ประทับใจเมื่อรับบริการ | Al๒๕ <input type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/> ๓) การบริการดี/รวดเร็ว | <input type="checkbox"/> ๔) ประชาสัมพันธ์ศูนย์ฯ ให้มากขึ้น | Al๒๖ <input type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/> ๕) ควรมีเจ้าหน้าที่ชำนาญงานประจำศูนย์ | <input type="checkbox"/> ๖) ขยายห้องรับร้องทุกข์ | Al๒๗ <input type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/> ๗) เจ้าหน้าที่มีความเชี่ยวชาญ | <input type="checkbox"/> ๘) บริการด้วยความเป็นมิตร สุภาพ | |
| <input type="checkbox"/> ๘) มีความสะดวกและเข้าถึงง่าย | <input type="checkbox"/> ๑๐) แก้ไขปัญหาที่นอกกรอบให้หมดไป | |
| <input type="checkbox"/> ๑๑) ได้รับความเป็นธรรม/เป็นที่พึ่งของประชาชน | <input type="checkbox"/> ๑๒) อยากให้ศูนย์ฯ อยู่ต่อไป | |
| <input type="checkbox"/> ๑๓) วันและเวลาที่ให้บริการมีความเหมาะสม | <input type="checkbox"/> ๑๔) มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสม | |
| <input type="checkbox"/> ๑๕) มีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางต่างๆ | <input type="checkbox"/> ๑๖) อื่นๆ (ระบุ)..... | |
-