

รายงานผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุราษฎร์ธานี
ประจำปี ๒๕๖๒

ส่วนที่ ๑ สรุปผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ประชาชนผู้เข้ารับบริการ ตอบแบบสอบถามจำนวน ๓๐ คน พบร่วมกันว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุเฉลี่ย ๔๖.๐๐ โดยมีช่วงอายุระหว่าง ๔๑-๕๐ ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๓๔.๐๐ ซึ่งส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ ๕๒.๐๐ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเป็นผู้ประกอบการเกษตร/พนักงานบริษัท คิดเป็นร้อยละ ๓๔.๐๐

ส่วนที่ ๒ ตรวจสอบผลสำรวจความพึงพอใจของผู้มา_rับบริการ ในช่องทางการรับบริการส่วนใหญ่มา_rับบริการด้วยตนเอง คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๐๐ โดยงานที่มา_rับบริการส่วนใหญ่เป็นมากของความช่วยเหลือ คิดเป็นร้อยละ ๔๔.๐๐ รองลงมาเป็นงานบริการให้คำปรึกษา คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๐๐ ปัญหาที่ดินคิดเป็นร้อยละ ๑๒.๐๐ เดือดร้อนรำคาญ คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๐๐ แจ้งเบาะแสคิดเป็นร้อยละ ๔.๐๐ ร้องเรียนเจ้าหน้าที่คิดเป็นร้อยละ ๔.๐๐ งานบริการข้อมูลข่าวสารคิดเป็นร้อยละ ๔.๐๐ และปัญหานี้ในระบบ คิดเป็นร้อยละ ๒.๐๐ ตามลำดับ

ส่วนที่ ๓ ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้มา_rับบริการ ต่องานการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรม ในภาพรวมผู้มา_rับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = ๔.๒๕$) คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๐๐

ผลสำรวจเป็นรายด้านพบว่า ความพึงพอใจในด้านคุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับสูงสุด มีค่าอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = ๔.๔๙$) คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๘๐ รองลงมาด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = ๔.๒๖$) คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๒๐ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีค่าอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = ๔.๑๙$) คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๖ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = ๔.๐๖$) คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๒๐

ผลการประเมินความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการจำแนกแต่ละด้านมีรายละเอียดดังนี้

๑. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีการประเมินความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ มีกรอบงานที่ประเมิน๖ ด้าน มีรายละเอียดแต่ละด้านสรุปได้ดังนี้

๑.๑ ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้วยความสุภาพ อธิบายศ้ยดี เป็นมิตร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = ๔.๔๖$) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ ๘๗.๒๐

๑.๒ ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = ๔.๒๙$) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ ๘๕.๖๐

๑.๓ ความพึงพอใจต่อการให้คำแนะนำ ตอบกลับซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = ๔.๑๙$) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ ๘๓.๖๐

๑.๔ ความพึงพอใจต่อความสามารถแก้ไขปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = ๔.๐๐$) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ ๘๐.๐๐

๑.๕ ความพึงพอใจต่อการการแต่งกาย สุภาพเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = ๔.๓๔$) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ ๘๓.๖๐

๑.๖ ความพึงพอใจต่อการมีเจ้าหน้าที่ให้บริการในหน่วยงานทุกช่วงเวลาที่ท่าน มาติดต่อขอรับบริการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = ๔.๓๒$) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ ๘๖.๔๐

๒. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีการประเมินความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการมีกรอบงานที่ประเมิน ๓ ด้าน มีรายละเอียดแต่ละด้านสรุปได้ดังนี้

๒.๑ มีการให้บริการตามลำดับก่อน – หลัง มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = ๔.๑๖$) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ ๘๓.๒๐

๒.๒ มีแผนผังขั้นตอน ระยะเวลาดำเนินการชัดเจน ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = ๔.๑๐$) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ ๘๒.๐๐

๒.๓ ขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = ๔.๓๐$) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ ๘๖.๐๐

๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประเมินความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ มีกรอบงานที่ประเมิน ๖ ด้าน มีรายละเอียดแต่ละด้านสรุปได้ดังนี้

๓.๑ สถานที่ที่ตั้งหน่วยงาน มีความสะอาดในการเดินทาง การรับบริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = ๔.๒๙$) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ ๘๕.๖๐

๓.๒ การอำนวยความสะดวก ห้องน้ำสะอาด มีที่นั่งพัก มีน้ำดื่ม บริการ Wi-Fi มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = ๔.๐๒$) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ ๘๐.๔๐

๓.๓ ความพร้อมของวัสดุอุปกรณ์สำนักงาน เช่น คอมพิวเตอร์ เครื่องถ่ายเอกสาร โทรศัพท์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = ๔.๒๒$) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ ๘๔.๔๐

๓.๔ มีป้ายบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = ๓.๘๐$) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ ๗๘.๐๐

๓.๕ มีช่องทางรับเรื่องร้องทุกข์ และการให้บริการหลายช่องทาง มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = ๔.๐๐$) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ ๘๐.๐๐

๓.๖ การประชาสัมพันธ์/คู่มือ เอกสารแนะนำให้ความรู้แก่ผู้มารับบริการชัดเจนและเข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = ๓.๘๙$) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ ๘๐.๐๐

๔. ด้านคุณภาพการให้บริการ มีการประเมินความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ มีกรอบงานที่ประเมิน ๓ ด้าน มีรายละเอียดแต่ละด้านสรุปได้ดังนี้

๔.๑ ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = ๔.๕๔$) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ ๘๐.๔๐

๔.๒ ได้รับบริการตรงตามความต้องการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = ๔.๔๙$) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ ๘๙.๐๖

๔.๓ ผลการให้บริการในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = ๔.๔๖$) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ ๘๙.๒๐

ส่วนที่ ๔ ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะมีการประเมินข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้มารับบริการจำนวน ๑๖ ข้อ ประกอบด้วย

๔.๑ เจ้าหน้าที่ให้ความรู้และให้คำแนะนำที่ดี มีผู้มารับบริการให้ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะร้อยละ ๒๔.๑

- ๔.๒ ประทับใจเมื่อรับบริการ ผู้มารับบริการให้ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ร้อยละ ๑๔.๙
- ๔.๓ การบริการดี/รวดเร็ว ผู้มารับบริการให้ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ร้อยละ ๑๐.๖
- ๔.๔ มีประชาสัมพันธ์ศูนย์ฯ ให้มากขึ้น ผู้มารับบริการให้ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ร้อยละ ๗.๘
- ๔.๕ ความมีเจ้าหน้าที่ชำนาญงานประจำศูนย์ฯ ผู้มารับบริการให้ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ร้อยละ ๕.๐
- ๔.๖ ขยายห้องรับรองทุกชั้นผู้มารับบริการให้ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ร้อยละ ๗.๑
- ๔.๗ เจ้าหน้าที่มีความเชี่ยวชาญ ผู้มารับบริการให้ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ร้อยละ ๓.๕
- ๔.๘ บริการด้วยความเป็นมิตร สุภาพ ผู้มารับบริการให้ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ร้อยละ ๒.๙
- ๔.๙ มีความสะดวกและเข้าถึงง่าย ผู้มารับบริการให้ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ร้อยละ ๗.๘
- ๔.๑๐ แก้ไขปัญหาหนึ่นอกระบบให้หมดไป ผู้มารับบริการให้ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ร้อยละ ๕.๐
- ๔.๑๑ ได้รับความเป็นธรรม/เป็นที่พึงของประชาชน ผู้มารับบริการให้ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ร้อยละ ๒๔.๑
- ๔.๑๒ อย่างให้ศูนย์ฯ อยู่ต่อไป ผู้มารับบริการให้ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ร้อยละ ๓.๕
- ๔.๑๓ วันและเวลาที่ให้บริการมีความเหมาะสม ผู้มารับบริการให้ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ร้อยละ ๔.๓
- ๔.๑๔ มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสม ผู้มารับบริการให้ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ร้อยละ ๑.๔
- ๔.๑๕ มีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางต่างๆ ผู้มารับบริการให้ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ร้อยละ ๐.๗
- ๔.๑๖ อื่นๆ (ระบุ)..... ผู้มารับบริการให้ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ร้อยละ ๐.๐๐

แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ

(กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในข้อที่ตรงกับความเป็นจริงและในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านที่สุด)

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑.๑. เพศ

๑) ชาย

๒) หญิง

A๑

๑.๒. อายุ

๑) ต่ำกว่า ๒๑ ปี

๒) ๒๑-๓๐ ปี

๓) ๓๑-๔๐ ปี

๔) ๔๑-๕๐ ปี

๕) ๕๑-๖๐ ปี

๖) ๖๐ ปีขึ้นไป

A๒

๑.๓. การศึกษาสูงสุด

๑) ต่ำกว่าประถมศึกษา

๒) ประถมศึกษา

๓) มัธยมศึกษาตอนต้น

๔) มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.

A๓

๕) ปวส./ปวท./อนุปริญญา

๖) ปริญญาตรี

๗) ปริญญาโท

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) เกษตรกร

๘) นักเรียน/นิสิต/นักศึกษา

๙) อื่นๆ ระบุ.....

ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้มารับบริการ

๒.๑. ช่องทางการรับบริการ

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> ๑) มารับบริการด้วยตนเอง | <input type="checkbox"/> ๒) โทรศัพท์/โทรสาร |
| <input type="checkbox"/> ๓) E-mail/จดหมาย | <input type="checkbox"/> ๔) เว็บไซต์ |
| <input type="checkbox"/> ๕) Application line | <input type="checkbox"/> ๖) อื่นๆ (ระบุ)..... |

A๔

๒.๒. งานที่มารับบริการ (งานรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ ข้อ ๑)-ข้อ ๕)

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> ๑) เดือดร้อนรำคาญ | <input type="checkbox"/> ๒) ขอความช่วยเหลือ |
| <input type="checkbox"/> ๓) แจ้งเบาะแส | <input type="checkbox"/> ๔) ปัญหาที่ดิน |
| <input type="checkbox"/> ๕) ร้องเรียนเจ้าหน้าที่ | <input type="checkbox"/> ๖) งานบริการข้อมูลข่าวสาร |
| <input type="checkbox"/> ๗) งานบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว | <input type="checkbox"/> ๘) งานบริการรับเรื่อง-ส่งต่อ |
| <input type="checkbox"/> ๙) งานบริการให้คำปรึกษา | <input type="checkbox"/> ๑๐) หน่วยปฏิบัติการเคลื่อนที่เร็ว |
| <input type="checkbox"/> ๑๑) ปัญหานี้น่าจะระบบ | <input type="checkbox"/> ๑๒) อื่นๆ (ระบุ) |

A๕

ส่วนที่ ๓ ระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการ

รายการประเมินผล	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	ควรปรับปรุง (๑)
ด้านที่ ๑ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
๑.๑ ให้บริการด้วยความสุภาพ อธิบายดี เป็นมิตร					<input type="checkbox"/> A๘
๑.๒ ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่					<input type="checkbox"/> A๙
๑.๓ ให้คำแนะนำ ตอบกลับซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง					<input type="checkbox"/> A๑๐
๑.๔ สามารถแก้ไขปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่าง เหมาะสม					<input type="checkbox"/> A๑๑
๑.๕ การแต่งกาย สุภาพเหมาะสม					<input type="checkbox"/> A๑๒
๑.๖ มีเจ้าหน้าที่ให้บริการในหน่วยงานทุกช่วงเวลาที่ ทำงาน มาติดต่อ ขอรับบริการ					<input type="checkbox"/> A๑๓
ด้านที่ ๒ กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ					
๒.๑ มีการให้บริการตามลำดับก่อน - หลัง					<input type="checkbox"/> A๑๔
๒.๒ มีแผนผังขั้นตอน ระยะเวลาดำเนินการชัดเจน ไม่ยุ่งยาก ชัดชื่อ					<input type="checkbox"/> A๑๕
๒.๓ ขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสม					<input type="checkbox"/> A๑๖
ด้านที่ ๓ สิ่งอำนวยความสะดวก					
๓.๑ สถานที่ตั้งหน่วยงาน มีความสะอาดในการเดินทาง การรับบริการ					<input type="checkbox"/> A๑๗
๓.๒ การอำนวยความสะดวก ห้องน้ำสะอาด มีที่นั่งพัก มีน้ำดื่มบริการ Wi-fi					<input type="checkbox"/> A๑๘

รายการประเมินผล	มากที่สุด (๔)	มาก (๓)	ปานกลาง (๒)	น้อย (๑)	ควรปรับปรุง (๐)
๓.๓ ความพร้อมของวัสดุอุปกรณ์สำนักงาน เช่น คอมพิวเตอร์ เครื่องถ่ายเอกสาร โทรศัพท์					
๓.๔ มีป้ายบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย					
๓.๕ มีช่องทางรับเรื่องร้องทุกข์ และการให้บริการหลายช่องทาง					
๓.๖ การประชาสัมพันธ์/คู่มือ เอกสารแนะนำให้ความรู้แก่ผู้มาใช้บริการชัดเจนและเข้าใจง่าย					
ด้านที่ ๔ คุณภาพการให้บริการ					
๔.๑ ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว					
๔.๒ ได้รับบริการตรงตามความต้องการ					
๔.๓ ผลการให้บริการในภาพรวม					

ส่วนที่ ๔ ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ (ตอบไม่เกิน ๓ ข้อ)

- ๑) เจ้าหน้าที่ให้ความรู้และให้คำแนะนำที่ดี
- ๒) ประทับใจเมื่อรับบริการ
- A๑๔
- ๓) การบริการดี/รวดเร็ว
- ๔) ประชาสัมพันธ์ศูนย์ฯ ให้มากขึ้น
- A๑๖
- ๕) ความมีเจ้าหน้าที่ทำงานอย่างประจักษ์
- ๖) ขยายห้องรับรองทุกชั้น
- A๑๗
- ๗) เจ้าหน้าที่มีความเชี่ยวชาญ
- ๘) บริการด้วยความเป็นมิตร สุภาพ
- ๙) มีความสะดวกและเข้าถึงง่าย
- ๑๐) แก้ไขปัญหาหนี้นอกระบบให้หมดไป
- ๑๑) ได้รับความเป็นธรรม/เป็นที่พึงของประชาชน
- ๑๒) อย่างให้ศูนย์ฯ อยู่ต่อไป
- ๑๓) วันและเวลาที่ให้บริการมีความเหมาะสม
- ๑๔) มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสม
- ๑๕) มีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางต่างๆ
- ๑๖) อื่นๆ (ระบุ).....