

รายงานผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุราษฎร์ธานี ประจำปี 2564
(ระหว่างวันที่ 1 ตุลาคม 2563 ถึง วันที่ 30 กันยายน 2564)

.....

ส่วนที่ 1สรุปผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ประชาชนผู้เข้ารับบริการ ตอบแบบสอบถามจำนวน 50 คนพบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงร้อยละ 52.00โดยมีช่วงอายุระหว่าง 41-50 ปีมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ42.00 ซึ่งส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. คิดเป็นร้อยละ39.00 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเป็นเกษตรกรคิดเป็นร้อยละ38.00

ส่วนที่ 2ตรวจสอบผลสำรวจความพึงพอใจของผู้มารับบริการในช่องทางการมารับบริการด้วยตนเอง โดยงานที่มาขอรับบริการส่วนมากเป็นการขอข้อมูลและขอคำปรึกษา คิดเป็นร้อยละ 66.48 เรื่องปัญหาความเดือดร้อนคิดเป็นร้อยละ12.85ขอความช่วยเหลือคิดเป็นร้อยละ9.79ปัญหาที่ดินคิดเป็นร้อยละ5.44 กล่าวโทษเจ้าหน้าที่คิดเป็นร้อยละ1.09และงานคุ้มครองผู้บริโภคคิดเป็นร้อยละ4.35

ส่วนที่ 3ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้มารับบริการ ต่องานการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมในภาพรวมผู้มารับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก($\bar{x}$ = 4.27) คิดเป็นร้อยละ 85.40

ผลสำรวจเป็นรายด้านพบว่าความพึงพอใจในด้านคุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับสูงสุด มีค่าอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$ = 4.51) คิดเป็นร้อยละ90.20รองลงมาด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$ = 4.31) คิดเป็นร้อยละ86.20 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีค่าอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$ = 4.31) คิดเป็นร้อยละ 84.20และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีค่าอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$ = 4.08) คิดเป็นร้อยละ81.60

ผลการประเมินความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการจำแนกแต่ละด้านมีรายละเอียดดังนี้

1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีการประเมินความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการมีกรอบงานที่ประเมิน 6ด้านมีรายละเอียดแต่ละด้านสรุปได้ดังนี้

1.1 ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้วยความสุภาพ อธิบายดี เป็นมิตรมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$ = 4.29) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ85.80

1.2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก($\bar{x}$ = 4.42) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ88.40

1.3 ความพึงพอใจต่อการให้คำแนะนำ ตอบกลับซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้องมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$ = 4.31)มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ86.20

1.4 ความพึงพอใจต่อการสามารถแก้ไขปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก($\bar{x}$ = 4.26) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ85.20

1.5 ความพึงพอใจต่อการการแต่งกาย สุภาพเหมาะสมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$ = 4.22) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ84.40

1.6 ความพึงพอใจต่อการมีเจ้าหน้าที่ให้บริการในหน่วยงานทุกช่วงเวลาที่ทำน มาติดต่อขอรับบริการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก($\bar{x}$ = 4.32) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ86.40

2. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีการประเมินความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการมีกรอบงานที่ประเมิน 3 ด้านมีรายละเอียดแต่ละด้านสรุปได้ดังนี้

2.1 มีการให้บริการตามลำดับก่อน – หลังมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$ = 4.29) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 85.50

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

2.3 ขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$ = 4.32) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 86.40

3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีการประเมินความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการมีกรอบงานที่ประเมิน 6 ด้านมีรายละเอียดแต่ละด้านสรุปได้ดังนี้

3.1 สถานที่ตั้งหน่วยงาน มีความสะดวกในการเดินทาง การรับบริการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$ = 4.29) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ85.80

3.2 การอำนวยความสะดวก ห้องน้ำสะอาด มีที่นั่งพัก มีน้ำดื่ม บริการ Wi-fiมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก($\bar{x}$ = 4.00) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ85.00

3.3 ความพร้อมของวัสดุอุปกรณ์สำนักงาน เช่น คอมพิวเตอร์ เครื่องถ่ายเอกสาร โทรศัพท์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$ = 4.24) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ84.80

3.4 มีป้ายบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x}$ = 3.91) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ81.20

3.5 มีช่องทางรับเรื่องร้องทุกข์ และการให้บริการหลายช่องทางมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$ = 4.03) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ85.60

3.6 การประชาสัมพันธ์/คู่มือ เอกสารแนะนำให้ความรู้แก่ผู้มารับบริการชัดเจนและเข้าใจง่ายมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x}$ = 3.97) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ82.40

4. ด้านคุณภาพการให้บริการมีการประเมินความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการมีรอบงานที่ประเมิน 3 ด้านมีรายละเอียดแต่ละด้านสรุปได้ดังนี้

4.1 ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็วมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.55$) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 91.00

4.2 ได้รับบริการตรงตามความต้องการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.49$) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 89.80

4.3 ผลการให้บริการในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.48$) มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 89.60

ส่วนที่ 4 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะมีการประเมินข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้มารับบริการจำนวน 16 ข้อประกอบด้วย

- 4.1 เจ้าหน้าที่ให้ความรู้และให้คำแนะนำที่ดีผู้มารับบริการให้ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ร้อยละ 25.2
- 4.2 ประทับใจเมื่อรับบริการผู้มารับบริการให้ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ร้อยละ 14.8
- 4.3 การบริการดี/รวดเร็ว ผู้มารับบริการให้ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ร้อยละ 10.9
- 4.4 มีประชาสัมพันธ์ศูนย์ฯ ให้มากขึ้นผู้มารับบริการให้ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ร้อยละ 7.7
- 4.5 ควรมีเจ้าหน้าที่ชำนาญงานประจำศูนย์ ผู้มารับบริการให้ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ร้อยละ 5.3
- 4.6 ขยายห้องรับเรื่องร้องทุกข์ผู้มารับบริการให้ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ร้อยละ 3.3
- 4.7 เจ้าหน้าที่มีความเชี่ยวชาญผู้มารับบริการให้ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ร้อยละ 3.8
- 4.8 บริการด้วยความเป็นมิตร สุภาพผู้มารับบริการให้ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ร้อยละ 3.1
- 4.9 มีความสะดวกและเข้าถึงง่ายผู้มารับบริการให้ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ร้อยละ 8.1
- 4.10 แก้ไขปัญหาที่นอกกรอบให้หมดไปผู้มารับบริการให้ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ร้อยละ 4.5
- 4.11 ได้รับความเป็นธรรม/เป็นที่พึงของประชาชน ผู้มารับบริการให้ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ร้อยละ 24.4
- 4.12 อยากให้ศูนย์ฯ อยู่ต่อไป ผู้มารับบริการให้ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ร้อยละ 4.2
- 4.13 วันและเวลาที่ให้บริการมีความเหมาะสม ผู้มารับบริการให้ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ร้อยละ 4.8
- 4.14 มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสมผู้มารับบริการให้ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ร้อยละ 1.3
- 4.15 มีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางต่างๆผู้มารับบริการให้ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ร้อยละ 0.6
- 4.16 อื่นๆ (ระบุ)..... ผู้มารับบริการให้ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ร้อยละ 0.00

.....