

สรุปผลการวิเคราะห์แบบสำรวจความพึงพอใจ
ต่อการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดปราจีนบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดปราจีนบุรี ขอสรุปผลการวิเคราะห์สำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดปราจีนบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ โดยมีผู้ทำแบบสอบถามจำนวน ๒๗๕ คน เพื่อวิเคราะห์ข้อมูล สรุปผล เพื่อนำมาพัฒนาและปรับปรุงการบริหารงานและการให้บริการแก่ประชาชนให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

๑. กลุ่มประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่มารับบริการ ณ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดปราจีนบุรี จำนวน ๒๗๕ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดปราจีนบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

๔. เครื่องมือที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการให้บริการ คือ การใช้ค่าร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ ๑ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ ๑ แสดงจำนวนร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๑๘๙	๖๘.๗๒
หญิง	๘๖	๓๑.๒๘
รวม	๒๗๕	
๒. อายุ		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๐	๐
๒๑ – ๔๐ ปี	๖๕	๒๓.๖๓
๔๑ – ๖๐ ปี	๑๓๐	๔๗.๒๗
๖๐ ปี ขึ้นไป	๘๐	๒๙.๑๐
รวม	๒๗๕	

๓. การศึกษา

ประถมศึกษา	๕๔	๑๙.๖๔
มัธยมศึกษา ปวช. /ปวส./อนุปริญญา	๑๕๔	๕๖
ปริญญาตรี	๖๒	๒๒.๕๕
สูงกว่าปริญญาตรี	๕	๑.๘๑
รวม	๒๗๕	

๔. อาชีพ

รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	๑๒	๔.๓๖
เจ้าของธุรกิจ/ค้าขาย	๗๗	๒๘
เกษตรกร	๑๐๑	๓๖.๗๓
รับจ้าง/ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	๘๕	๓๐.๙๑
อื่นๆ	๐	
รวม	๒๗๕	

๕. งานบริการที่ต้องการแสดงความคิดเห็น

ร้องเรียนร้องทุกข์	๑๘๑	๖๕.๘๒
ขอความช่วยเหลือ	๓๒	๑๑.๖๓
ขอคำปรึกษา	๔๑	๑๔.๙๑
ขอรับบริการ	๒๑	๗.๖๔
อื่นๆ	๐	
รวม	๒๗๕	

จากตารางที่ ๑ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากเป็นเพศชาย โดยคิดเป็นร้อยละ ๖๘.๗๒ อายุของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากมีอายุ ๔๑ - ๖๐ ปี โดยคิดเป็นร้อยละ ๔๗.๒๗ การศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากระดับมัธยมศึกษา ปวช./ปวส./อนุปริญญา โดยคิดเป็นร้อยละ ๕๖ อาชีพของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมาก คือ เกษตรกรรม โดยคิดเป็นร้อยละ ๓๖.๗๓ งานบริการที่ต้องการแสดงความคิดเห็น ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากมารับบริการงานร้องเรียนร้องทุกข์ โดยคิดเป็นร้อยละ ๖๕.๘๒

ตอนที่ ๒ แบบสอบถามความพึงพอใจในด้านต่างๆ

ตารางที่ ๒ แสดงจำนวนร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ลำดับ ที่	ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ	
		พึงพอใจ	ไม่พึงพอใจ
๑	การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่มีความเป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ	๒๗๕ (๑๐๐)	๐
๒	เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ ให้คำแนะนำ แก้ไขปัญหา ตอบข้อชี้แจง ข้อสงสัยได้อย่างชัดเจน	๒๗๕ (๑๐๐)	๐
๓	การบริการแต่ละขั้นตอนมีความรวดเร็ว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน ระยะเวลาการให้บริการเหมาะสม	๒๖๗ (๙๗.๑๐)	๘ (๒.๙๐)
๔	สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกต่อการเดินทางมารับบริการ	๒๗๕ (๑๐๐)	๐
๕	มีช่องทางรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์การให้บริการหลายช่องทาง	๒๗๕ (๑๐๐)	๐
๖	ประชาสัมพันธ์/คู่มือ เอกสารแนะนำให้ความรู้แก่ผู้มารับบริการ	๒๗๕ (๑๐๐)	๐
๗	ผลการดำเนินการให้คำปรึกษาหรือการดำเนินการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์	๒๖๑ (๙๔.๙๐)	๑๔ (๕.๑๐)
รวม		๑,๙๐๓ (๙๘.๘๕)	๒๒ (๑.๑๕)

จากตารางที่ ๒ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด
ปราจีนบุรี โดยคิดเป็นร้อยละ ๙๘.๘๕ ของผู้ตอบแบบสอบถาม

๖. สรุปผลการวิเคราะห์

จากการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดปราจีนบุรี ประจำปีงบประมาณ
พ.ศ. ๒๕๖๕ พบว่า ประชาชนที่มารับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ โดยคิดเป็นร้อยละ ๙๘.๘๕

๗. ข้อเสนอแนะอื่นๆ

ควรมีการจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดปราจีนบุรี เพื่อช่วยเหลือประชาชนต่อไป