



รายงานผลแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน
ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

ผลการประเมิน

1. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนผู้มารับบริการ และผู้ประสานงาน ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร โดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน 250 คน

2. ระยะเวลาดำเนินการ

ประจำปีงบประมาณ 2565

3. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร ประจำปีงบประมาณ 2565

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ

5. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร ประจำปีงบประมาณ 2565 มีผลการประเมินดังต่อไปนี้

ตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	95	38.00
หญิง	155	62.00
รวม	250	100.00
2. อายุ		
ต่ำกว่า 20 ปี	15	6.00
21 – 40 ปี	97	38.80
41 – 60 ปี	102	40.80
มากกว่า 60 ปี	36	14.40
รวม	250	100.00



ศูนย์ดำรงธรรม



จังหวัดน่าน

3. ระดับการศึกษา

ประถมศึกษา	26	10.40
มัธยมศึกษาตอนต้น หรือเทียบเท่า	38	15.20
มัธยมศึกษาตอนปลาย หรือเทียบเท่า	48	19.20
ปริญญาตรี	123	49.20
สูงกว่าปริญญาตรี	15	6.00
รวม	250	100.00

4. อาชีพ

เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร	70	28.00
ผู้ประกอบการ	47	18.80
ประชาชนผู้รับบริการ	93	37.20
องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน	15	6.00
อื่น ๆ	25	10.00
รวม	200	100.00

ตารางที่ 2 ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ โดยแสดงอัตราร้อยละ

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	พอใจน้อย	น้อยที่สุด
1. ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ						
1	ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (เป็นมิตร / มีรอยยิ้ม/อัธยาศัยดี)	193/ 77.20%	47/ 18.80%	10/ 4.00%		
2	ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย)	150/ 60.00%	92/ 36.80%	8/ 3.20%		
3	ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	188/ 75.20%	62/ 24.80%			
4	เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี	210/ 84.00%	40/ 16.00%			
5	เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	247/ 98.80%	3/ 1.20%			



ศูนย์ดำรงธรรม



จังหวัดสกลนคร

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	พอใจน้อย	น้อยที่สุด
6	ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	239/ 95.60%	11/ 4.40%			
2. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
7	สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	111/ 44.40%	109/ 43.60%	23/ 9.20%	7/ 2.80%	
8	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	183/ 73.20%	67/ 26.80%			
9	ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	210/ 84.00%	25/ 10.00%	15/ 6.00%		
10	“ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ	236/ 94.40%	14/ 5.60%			
11	คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ	241/ 96.40%	9/ 3.60%			
12	การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	234/ 93.60%	16/ 6.40%			
13	มีป้าย ข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	217/ 86.80%	33/ 13.20%			
14	ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสารให้ความรู้	198/ 79.20%	50/ 20.00%	2/ 0.80%		
3. ด้านความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ						
15	ได้รับบริการตรงตามความต้องการ	227/ 90.80%	23/ 9.20%			
16	ได้รับบริการที่คุ้มค่า คำนึงประโยชน์	142/ 56.80%	108/ 43.20%			
17	ความพึงพอใจโดยภาพรวมของท่านที่ได้รับจากการบริการของหน่วยงาน	239/ 95.60%	11/ 4.40%			



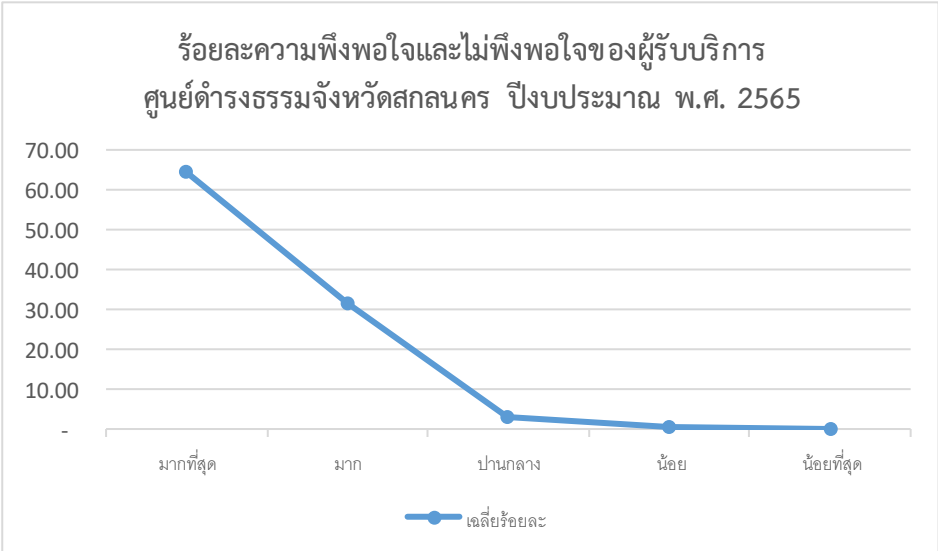
จากตารางที่ 2 สรุปร้อยละระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ดังนี้

1. ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ	
ระดับความพึงพอใจมากที่สุด	คิดเป็นร้อยละ 81.80
ระดับความพึงพอใจมาก	คิดเป็นร้อยละ 17.00
ระดับความพึงพอใจปานกลาง	คิดเป็นร้อยละ 1.20
ระดับความพึงพอใจน้อย	คิดเป็นร้อยละ 0.00
ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด	คิดเป็นร้อยละ 0.00
2. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	
ระดับความพึงพอใจมากที่สุด	คิดเป็นร้อยละ 81.50
ระดับความพึงพอใจมาก	คิดเป็นร้อยละ 16.15
ระดับความพึงพอใจปานกลาง	คิดเป็นร้อยละ 2.00
ระดับความพึงพอใจน้อย	คิดเป็นร้อยละ 0.35
ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด	คิดเป็นร้อยละ 0.00
3. ด้านความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ	
ระดับความพึงพอใจมากที่สุด	คิดเป็นร้อยละ 81.07
ระดับความพึงพอใจมาก	คิดเป็นร้อยละ 18.93
ระดับความพึงพอใจปานกลาง	คิดเป็นร้อยละ 0.00
ระดับความพึงพอใจน้อย	คิดเป็นร้อยละ 0.00
ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด	คิดเป็นร้อยละ 0.00

6. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการให้บริการ ดังนี้

ระดับความพึงพอใจมากที่สุด	คิดเป็นร้อยละ 64.76
ระดับความพึงพอใจมาก	คิดเป็นร้อยละ 31.70
ระดับความพึงพอใจปานกลาง	คิดเป็นร้อยละ 3.10
ระดับความพึงพอใจน้อย	คิดเป็นร้อยละ 0.44
ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด	คิดเป็นร้อยละ 0.00



7. ข้อเสนอแนะ

- 7.1 สถานที่รับเรื่องราวร้องทุกข์ ควรแยกเป็นสัดส่วน และควรเพิ่มอุปกรณ์อำนวยความสะดวกในการทำงาน ให้เพียงพอต่อการให้บริการมากขึ้น และมีความเป็นส่วนตัว
- 7.2 การดำเนินการเรื่องร้องเรียนควรสร้างความรับรู้และเข้าใจต่อผู้รับบริการ และมีความชัดเจนในเรื่องแนวทางปฏิบัติในเรื่องต่างๆ เพื่อมีความเข้าใจในทิศทางอันหนึ่งอันเดียวกัน
- 7.3 ต้องการให้มีการลงพื้นที่ตรวจสอบข้อเท็จจริงทุกกรณี เพื่อความรวดเร็วในการแก้ไขปัญหา ร้องเรียน/ร้องทุกข์ของประชาชน อย่างทันที่
