

รายงานสรุป แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ

กรองข้อมูล

จังหวัด : **หนองคาย** ▼ ตั้งแต่วันที่ 01-10-2558

ถึง 30-09-2559



สรุปผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของ
สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดหนองคาย
ตั้งแต่วันที่ 01-10-2558 - 30-09-2559

ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานส่วนบุคคล

ข้อมูลพื้นฐานของประชาชน	จำนวน (N=690)	ร้อยละ
1. เพศ		
- หญิง	382	55.36
- ชาย	308	44.64
2. อายุ		
- 1-20	16	2.32
- 21-40	159	23.04
- 41-60	376	54.49
- มากกว่า 60	139	20.14
3. การศึกษา		
- ประถมศึกษา	478	69.28
- มัธยมศึกษา	127	18.41
- ปวช. / ปวส.	20	2.90
- ปริญญาตรี	40	5.80
- สูงกว่าปริญญาตรี	8	1.16
- อื่นๆ	17	2.46
4.อาชีพ		
- เกษตรกร	361	52.32
- รับจ้าง	139	20.14

- ค้าขาย	61	8.84
- รับราชการ	19	2.75
- ลูกจ้างบริษัท	15	2.17
- นักเรียน / นักศึกษา	12	1.74
- แม่บ้าน	26	3.77
- อื่น ๆ	57	8.26

5. บริการที่มาขอรับ

- เด็กและเยาวชน	13	1.88
- สตรี	11	1.59
- คนพิการ	499	72.32
- ผู้สูงอายุ	104	15.07
- ครอบครัวยากจน	28	4.06
- คนไร้ที่พึ่ง	0	0.00
- ภูมิคุ้มกันบกพร่อง	0	0.00
- ขอข้อมูล / ค่าปรึกษา	3	0.43
- การค้ำหนุน	0	0.00
- อื่น ๆ	32	4.64

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ประเด็นคำถาม	ระดับความพึงพอใจ						$\bar{X}$	แปลผล
	มากที่สุด(5)	มาก(4)	ปานกลาง(3)	น้อย(2)	น้อยที่สุด(1)	ไม่ระบุ		
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่								
1) เจ้าหน้าที่ที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการอย่างเต็มที่	N = 378 (ร้อยละ 54.78)	N = 280 (ร้อยละ 40.58)	N = 31 (ร้อยละ 4.49)	N = 1 (ร้อยละ 0.14)	N = 0 (ร้อยละ 0.00)	N = 0 (ร้อยละ 0.00)	N = 4.50 (ร้อยละ 90)	มากที่สุด
2) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ	N = 379 (ร้อยละ 54.86)	N = 284 (ร้อยละ 40.69)	N = 27 (ร้อยละ 3.88)	N = 0 (ร้อยละ 0.00)	N = 0 (ร้อยละ 0.00)	N = 0 (ร้อยละ 0.00)	N = 4.51 (ร้อยละ 90.27)	มากที่สุด

	ละ 54.93)	ละ 41.16)	ละ 3.91)	ละ 0.00)	ละ 0.00)	ละ 0.00)	(ร้อยละ 90.2)	
3) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว สามารถให้คำแนะนำ / ตอบข้อซักถามได้ชัดเจน	N = 379 (ร้อยละ ละ 54.93)	N = 279 (ร้อยละ ละ 40.43)	N = 32 (ร้อยละ ละ 4.64)	N = 0 (ร้อยละ ละ 0.00)	N = 0 (ร้อยละ ละ 0.00)	N = 0 (ร้อยละ ละ 0.00)	N = 4.50 (ร้อยละ 90)	มากที่สุด
รวมค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในด้านนี้							4.50 (90.07)	มากที่สุด

ด้านสถานที่ให้บริการ (ในกรณีที่ให้บริการนอกสถานที่ ไม่ต้องกรอกข้อมูลในส่วนนี้)

1) สถานที่มีความสะอาดและเป็นระเบียบ	N = 362 (ร้อยละ ละ 52.46)	N = 265 (ร้อยละ ละ 38.41)	N = 62 (ร้อยละ ละ 8.99)	N = 1 (ร้อยละ ละ 0.14)	N = 0 (ร้อยละ ละ 0.00)	N = 0 (ร้อยละ ละ 0.00)	N = 4.43 (ร้อยละ 88.6)	มากที่สุด
2) สถานที่ตั้งหาง่ายและเดินทางมาติดต่อได้สะดวก	N = 344 (ร้อยละ ละ 49.86)	N = 269 (ร้อยละ ละ 38.99)	N = 71 (ร้อยละ ละ 10.29)	N = 5 (ร้อยละ ละ 0.72)	N = 1 (ร้อยละ ละ 0.14)	N = 0 (ร้อยละ ละ 0.00)	N = 4.38 (ร้อยละ 87.6)	มากที่สุด
3) ภายในสถานที่ให้บริการ มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้มาติดต่อ เช่น เก้าอี้ / ที่พักน้ำดื่ม เป็นต้น	N = 373 (ร้อยละ ละ 54.06)	N = 260 (ร้อยละ ละ 37.68)	N = 56 (ร้อยละ ละ 8.12)	N = 1 (ร้อยละ ละ 0.14)	N = 0 (ร้อยละ ละ 0.00)	N = 0 (ร้อยละ ละ 0.00)	N = 4.46 (ร้อยละ 89.2)	มากที่สุด
4) มีห้องน้ำสะอาดและเพียงพอแก่ผู้มาติดต่อ	N = 349 (ร้อยละ ละ 50.58)	N = 285 (ร้อยละ ละ 41.30)	N = 53 (ร้อยละ ละ 7.68)	N = 3 (ร้อยละ ละ 0.43)	N = 0 (ร้อยละ ละ 0.00)	N = 0 (ร้อยละ ละ 0.00)	N = 4.42 (ร้อยละ 88.4)	มากที่สุด
รวมค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในด้านนี้							4.42 (88.45)	มากที่สุด

ด้านกระบวนการให้บริการ

1) มีการให้บริการตามลำดับก่อน - หลัง อย่างยุติธรรม	N = 355 (ร้อยละ ละ 51.45)	N = 280 (ร้อยละ ละ 40.58)	N = 53 (ร้อยละ ละ 7.68)	N = 1 (ร้อยละ ละ 0.14)	N = 0 (ร้อยละ ละ 0.00)	N = 1 (ร้อยละ ละ 0.14)	N = 4.43 (ร้อยละ 88.6)	มากที่สุด
2) ระยะเวลาในการรอคอยการให้บริการมีความเหมาะสม	N = 334 (ร้อยละ ละ 48.41)	N = 288 (ร้อยละ ละ 41.74)	N = 67 (ร้อยละ ละ 9.71)	N = 0 (ร้อยละ ละ 0.00)	N = 1 (ร้อยละ ละ 0.14)	N = 0 (ร้อยละ ละ 0.00)	N = 4.38 (ร้อยละ 87.6)	มากที่สุด

3) ขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจนและรวดเร็ว	N = 320 (ร้อยละ 46.38)	N = 299 (ร้อยละ 43.33)	N = 70 (ร้อยละ 10.14)	N = 0 (ร้อยละ 0.00)	N = 1 (ร้อยละ 0.14)	N = 0 (ร้อยละ 0.00)	N = 4.36 (ร้อยละ 87.2)	มากที่สุด
4) ท่านได้รับความช่วยเหลือตรงตามความต้องการอย่างครบถ้วน	N = 344 (ร้อยละ 49.86)	N = 246 (ร้อยละ 35.65)	N = 95 (ร้อยละ 13.77)	N = 5 (ร้อยละ 0.72)	N = 0 (ร้อยละ 0.00)	N = 0 (ร้อยละ 0.00)	N = 4.35 (ร้อยละ 87)	มากที่สุด
รวมค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในด้านนี้							4.38 (87.60)	มากที่สุด
ด้านการประชาสัมพันธ์								
1) มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการ / การช่วยเหลือต่าง ๆ อย่างต่อเนื่องและทั่วถึง	N = 248 (ร้อยละ 35.94)	N = 291 (ร้อยละ 42.17)	N = 141 (ร้อยละ 20.43)	N = 10 (ร้อยละ 1.45)	N = 0 (ร้อยละ 0.00)	N = 0 (ร้อยละ 0.00)	N = 4.13 (ร้อยละ 82.6)	มาก
2) การประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น โปสเตอร์แผ่นพับ ป้ายประกาศ ฯลฯ มีความเหมาะสม ชัดเจน และเข้าใจง่าย	N = 248 (ร้อยละ 35.94)	N = 271 (ร้อยละ 39.28)	N = 152 (ร้อยละ 22.03)	N = 19 (ร้อยละ 2.75)	N = 0 (ร้อยละ 0.00)	N = 0 (ร้อยละ 0.00)	N = 4.08 (ร้อยละ 81.6)	มาก
รวมค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในด้านนี้							4.11 (82.10)	มาก
รวมค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ							4.35 (87.06)	มากที่สุด

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

1. การบริการดีมาก แนะนำเอกสารต่างๆที่ไม่มีการพูดสุภาพและเป็นกันเอง (ชัดเจนและพูดถูกต้องมาก)

หมายเหตุ

1. การแปลผล

- ค่าเฉลี่ย 1.00 - 2.33 หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับน้อย
- ค่าเฉลี่ย 2.34 - 3.66 หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง
- ค่าเฉลี่ย 3.67 - 5.00 หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับมาก