

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดเพชรบุรี

ประจำเดือน ธันวาคม 2559

วัตถุประสงค์

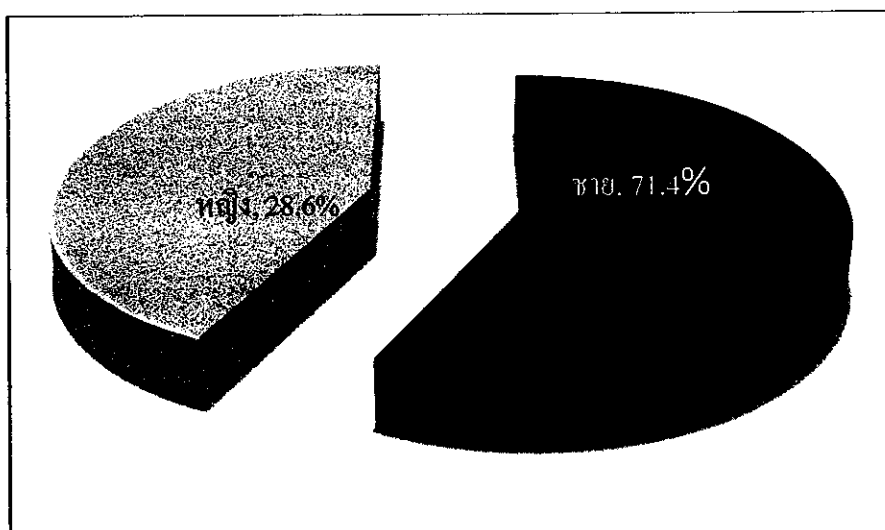
1. เพื่อวัดระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดเพชรบุรี
2. เพื่อนำผลการสำรวจ รวมทั้งข้อเสนอแนะ ที่เป็นประโยชน์จากผู้รับบริการ มาพิจารณาทบทวน และวิเคราะห์ เพื่อกำหนดแนวทางในการพัฒนา ปรับปรุง และแก้ไขการปฏิบัติงานของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดเพชรบุรี ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ผลการสำรวจ

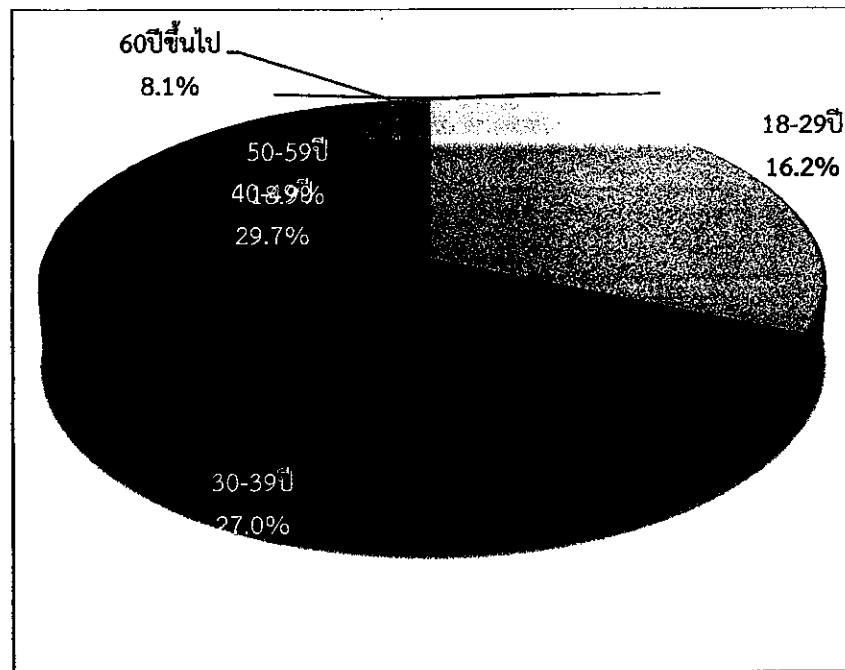
ส่วนที่ 1 : ข้อมูลของผู้ตอบแบบสำรวจ

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ เป็นเพศชาย ร้อยละ 71.4 และเป็นเพศหญิง ร้อยละ 28.6 ส่วนใหญ่เป็นผู้มีอายุอยู่ระหว่าง 50 – 59 ปี ร้อยละ 57.1 รองลงมา ได้แก่ อายุระหว่าง 40 – 49 ปี และ อายุระหว่าง 18 - 29 ปี ร้อยละ 28.6 และ 14.3 ตามลำดับสำหรับด้านการประกอบอาชีพนั้น ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่อยู่ในกลุ่มอาชีพข้าราชการ/พนักงานราชการ/ลูกจ้างราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ/ลูกจ้างรัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 28.6 รองลงมาเป็นกลุ่มอาชีพทนายความ ร้อยละ 21.4 เกษตรกร และรับจ้างทั่วไป/กรรมกร มีเปอร์เซ็นต์เท่ากันร้อยละ 14.3 พนักงาน/ลูกจ้างเอกชน และค้าขาย/ประกอบธุรกิจส่วนตัว มีเปอร์เซ็นต์เท่ากันร้อยละ 7.1

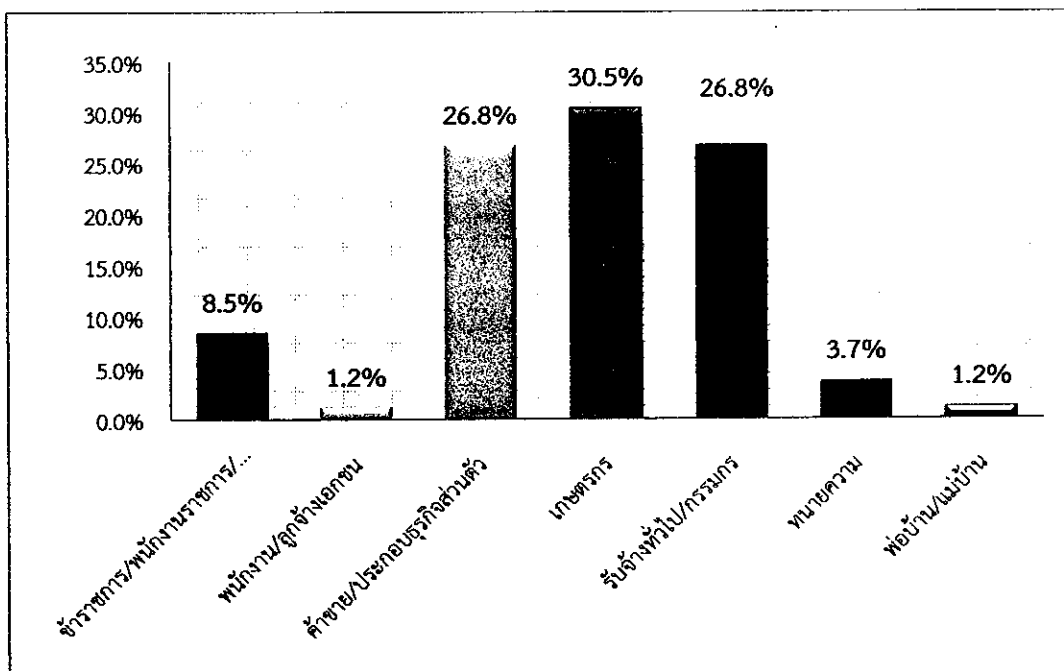
แผนภูมิที่ 1 ร้อยละของผู้ตอบแบบสำรวจจำแนกตามเพศ



แผนภูมิที่ 2 ร้อยละของผู้ตอบแบบสำรวจจำแนกตามอายุ



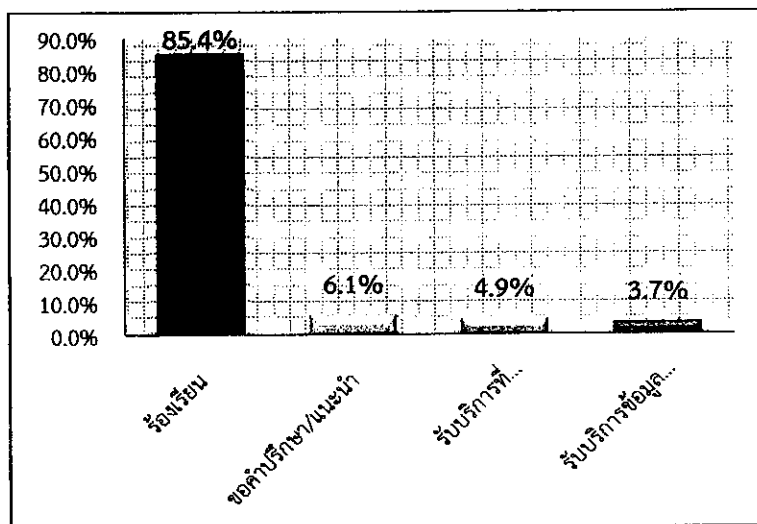
แผนภูมิที่ 3 ร้อยละของผู้ตอบแบบสำรวจจำแนกตามอาชีพ



ส่วนที่ 2 : ช่องทางการมารับบริการ

ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสำรวจมารับบริการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนและรับบริการที่ศูนย์บริการร่วม มีเปอร์เซ็นต์เท่ากันร้อยละ 28.6 รองลงมา ได้แก่ ขอคำปรึกษา/แนะนำ และรับบริการข้อมูลข่าวสาร มีเปอร์เซ็นต์เท่ากันร้อยละ 21.4

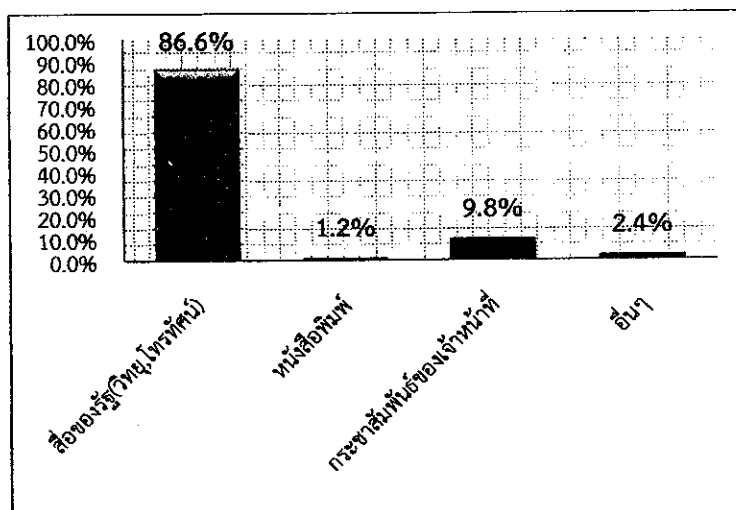
แผนภูมิที่ 4 ร้อยละประเภทของการมารับบริการ



ส่วนที่ 3 : ช่องทางสื่อที่ทำให้ผู้ตอบแบบสำรวจทราบข่าวการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรม

พบว่า ผู้มารับบริการส่วนใหญ่รับทราบข่าวจากการประชาสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ ร้อยละ 50.0 รองลงมา ได้แก่ สื่อของรัฐ (วิทยุ , โทรทัศน์) และทางช่องอื่นๆ ร้อยละ 35.7 และ 14.3 ตามลำดับ

แผนภูมิที่ 5 ร้อยละของการทราบข่าวให้บริการของศูนย์ดำรงธรรม



ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นของผู้เข้ารับบริการที่ศูนย์ดำรงธรรม

4.1 ความคิดเห็นด้านการต้อนรับและการอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้ที่มาเข้ารับบริการมีความพอใจอยู่ในเกณฑ์ดี ร้อยละ 100.0

4.2 ความคิดเห็นด้านสถานที่ให้การต้อนรับ/ให้บริการอื่นๆ พบว่า ผู้ที่มาเข้ารับบริการมีความพอใจอยู่ในเกณฑ์ดี ร้อยละ 92.9 และเกณฑ์พอใช้ ร้อยละ 7.1

4.3 ความคิดเห็นด้านสถานที่ในการไต่ถาม พบว่า ผู้ที่มาเข้ารับบริการมีความพอใจอยู่ในเกณฑ์ดี ร้อยละ 92.9 และเกณฑ์พอใช้ ร้อยละ 7.1

4.4 ความคิดเห็นด้านสิ่งแวดล้อม/บรรยากาศภายในห้องรับเรื่องร้องเรียน พบว่า ผู้ที่มาเข้ารับบริการมีความพอใจอยู่ในเกณฑ์ดี ร้อยละ 100.0

4.5 ความคิดเห็นด้านสิ่งแวดล้อม/บรรยากาศในห้องไต่ถาม พบว่า ผู้ที่มาเข้ารับบริการมีความพอใจอยู่ในเกณฑ์ดี ร้อยละ 85.7 และเกณฑ์พอใช้ ร้อยละ 14.3

4.6 ความคิดเห็นด้านการให้บริการของทีมไต่ถาม พบว่า ผู้ที่มาเข้ารับบริการมีความพอใจอยู่ในเกณฑ์ดี ร้อยละ 92.9 และเกณฑ์พอใช้ ร้อยละ 7.1

4.7 ความคิดเห็นด้านการให้บริการของศูนย์บริการร่วม พบว่า ผู้ที่มาเข้ารับบริการมีความพอใจอยู่ในเกณฑ์ดี ร้อยละ 92.9 และเกณฑ์พอใช้ ร้อยละ 7.1

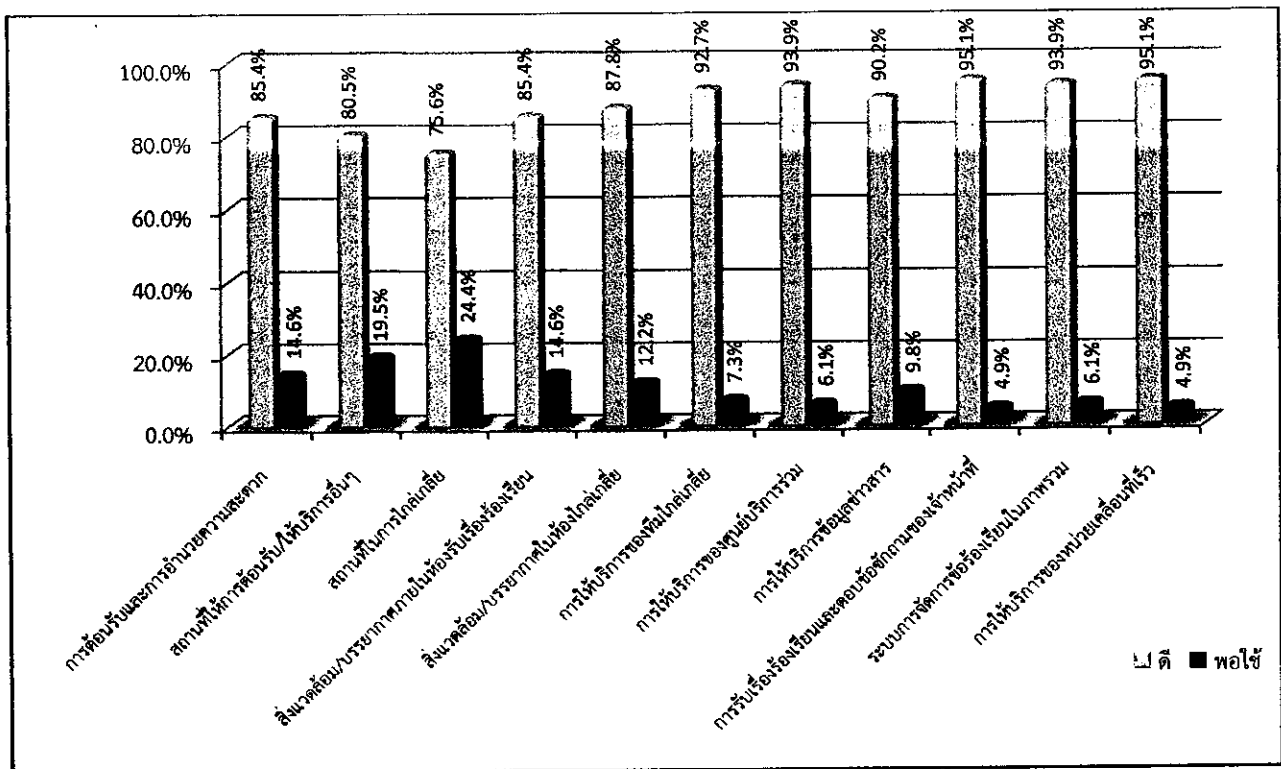
4.8 ความคิดเห็นด้านการให้บริการข้อมูลข่าวสาร พบว่า ผู้ที่มาเข้ารับบริการมีความพอใจอยู่ในเกณฑ์ดี ร้อยละ 85.7 และเกณฑ์พอใช้ ร้อยละ 14.3

4.9 ความคิดเห็นด้านการรับเรื่องร้องเรียนและตอบข้อซักถามของเจ้าหน้าที่ พบว่า ผู้ที่มาเข้ารับบริการมีความพอใจอยู่ในเกณฑ์ดี ร้อยละ 85.7 และเกณฑ์พอใช้ ร้อยละ 14.3

4.10 ความคิดเห็นด้านระบบการจัดการข้อร้องเรียนในภาพรวม พบว่า ผู้ที่มาเข้ารับบริการมีความพอใจอยู่ในเกณฑ์ดี ร้อยละ 85.7 และเกณฑ์พอใช้ ร้อยละ 14.3

4.11 ความคิดเห็นด้านการให้บริการของหน่วยเคลื่อนที่เร็ว พบว่า ผู้ที่มาเข้ารับบริการมีความพอใจอยู่ในเกณฑ์ดี ร้อยละ 85.7 และเกณฑ์พอใช้ ร้อยละ 14.3

แผนภูมิที่ 6 ร้อยละของความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่ศูนย์ดำรงธรรม



ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะ/ข้อควรปรับปรุง

1. สถานที่ให้บริการคับแคบ หากมีผู้มาร้องเรียนเป็นจำนวนมาก อาจมีปัญหาในการให้บริการได้
2. ควรมีโต๊ะไว้สำหรับนั่งเขียนของผู้ที่มาร้องเรียน
3. มีการประชาสัมพันธ์น้อย ควรให้มีการออกเสียงตามสายของหมู่บ้านทุกหมู่บ้าน