

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการรับเรื่องราวร้องทุกข์
ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดอ่างทอง
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดอ่างทองได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดอ่างทอง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ตามหลักสถิติเพื่อให้ทราบความต้องการของผู้รับบริการกลุ่มเป้าหมาย ในพื้นที่ให้บริการ ตามแนวทางการดำเนินงานของศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ซึ่งครอบคลุมประเด็น ๕ ประเด็น ได้แก่ ๑) ประสิทธิภาพบริการ ๒) สถานที่ให้บริการ ๓) ความง่ายในการเข้าถึงจุดบริการ ๔) สิ่งอำนวยความสะดวกที่สำคัญ และ ๕) การรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการซึ่งมีการวิเคราะห์ผลการสำรวจเพื่อนำไปใช้ในการออกแบบระบบการให้บริการ โดยมีรายละเอียดดังนี้

๑) แบบสำรวจความพึงพอใจที่มีต่อการบริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดอ่างทองประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ ๒ ข้อมูลความพึงพอใจในการให้บริการ

ส่วนที่ ๓ สิ่งที่ท่านไม่พึงพอใจในการมาติดต่อ/ดำเนินการ กรุณาระบุสิ่งที่ต้องการให้ปรับปรุง

ส่วนที่ ๔ ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

เกณฑ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ/ผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งมีลักษณะข้อคำถาม เป็นแบบเลือกตอบ ได้มีการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

๑. แจกแจงความถี่ของแต่ละตัวเลือกในข้อคำถาม

๒. คำนวณค่าร้อยละ

๓. นำเสนอข้อมูลในรูปตารางประกอบความเรียง

ส่วนที่ ๒ ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ข้อคำถามมีลักษณะเป็นแบบประมาณค่า ๕ ระดับ โดยมีการให้คะแนนของข้อคำถามในแต่ละข้อและได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

ระดับความพึงพอใจ	ระดับคะแนน
มากที่สุด	๕
มาก	๔
ปานกลาง	๓
น้อย	๒
น้อยที่สุด	๑

การแปลความหมายของระดับความพึงพอใจ

ระดับคะแนน	คะแนนเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
๑	๑.๐๐ - ๑.๘๐	๒๐.๐๐ - ๓๖.๐๐	น้อยที่สุด
๒	๑.๘๑ - ๒.๖๐	๓๖.๐๑ - ๕๒.๐๐	น้อย
๓	๒.๖๑ - ๓.๔๐	๕๒.๐๑ - ๖๘.๐๐	ปานกลาง
๔	๓.๔๑ - ๔.๒๐	๖๘.๐๑ - ๘๔.๐๐	มาก
๕	๔.๒๑ - ๕.๐๐	๘๔.๐๑ - ๑๐๐.๐๐	มากที่สุด

ส่วนที่ ๓ ข้อมูลความเชื่อมั่นคุณภาพการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดอ่างทอง แบบสำรวจความพึงพอใจที่มีต่อการบริการ เป็นคำถามแบบปลายเปิด เพื่อให้ผู้ขอรับบริการแสดงความคิดเห็น ซึ่งจะได้ดำเนินการตีความและวิเคราะห์เนื้อหาจากความคิดเห็นแล้วสรุปใจความสำคัญ โดยนำเสนอในรูปแบบความเรียง

ส่วนที่ ๔ ข้อมูลแบบสำรวจความพึงพอใจที่มีต่อการบริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดอ่างทอง เป็นคำถาม แบบปลายเปิด เพื่อให้ผู้ขอรับบริการ แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความต้องการและความคาดหวังที่ต้องการให้มีการพัฒนาหรือปรับปรุงแก้ไข หรือข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ซึ่งจะได้ดำเนินการตีความและวิเคราะห์เนื้อหาจากความคิดเห็นแล้ว สรุปใจความสำคัญ โดยนำเสนอในรูปแบบของความเรียง

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

๑) แบบสำรวจความพึงพอใจที่มีต่อการบริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดอ่างทอง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้มารับบริการ

ตารางที่ ๑ แสดงจำนวนร้อยละ เพศของผู้รับบริการตอบแบบสำรวจ

เพศ	จำนวนผู้ตอบ (คน)	ร้อยละ
ชาย	๑๒๓	๖๑.๕
หญิง	๗๗	๓๘.๕

ตารางที่ ๒ แสดงจำนวนร้อยละ ช่วงอายุของผู้รับบริการตอบแบบสำรวจ

ช่วงอายุ	จำนวนผู้ตอบ (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	-	-
อายุ ๒๑ - ๔๐ ปี	๘๐	๔๐
อายุ ๔๑ - ๖๐ ปี	๑๐๒	๕๑
อายุ ๖๐ ปี ขึ้นไป	๑๘	๙

ตารางที่ ๓ แสดงจำนวนร้อยละ ระดับการศึกษาสูงสุดของผู้รับบริการ

ระดับการศึกษา	จำนวนผู้ตอบ (คน)	ร้อยละ
ประถมศึกษา	๑๐๖	๕๔
มัธยมศึกษา/ปวช./ปวส	๗๒	๓๖
ปริญญาตรี	๒๒	๑๑
สูงกว่าปริญญาตรี	-	-

ตารางที่ ๔ แสดงจำนวนร้อยละ ประเภทเรื่องราวที่มาร้องทุกข์

ประเภท	จำนวนผู้ตอบ (คน)	ร้อยละ
ขอความช่วยเหลือ	๗๖	๓๘
ร้องเรียนเจ้าหน้าที่ของรัฐ	๘	๔
แจ้งเบาะแสการกระทำความผิด	๘๒	๔๑
ข้อร้องเรียน/ข้อพิพาทระหว่างบุคคล	๑๗	๘.๕
อื่นๆ	๑๗	๘.๕

ตารางข้อมูลความพึงพอใจในการให้บริการ – ผลสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรม
จังหวัดอ่างทอง

ความพึงพอใจ	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ระดับคะแนนความพึงพอใจ
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	(๑๐๐)	(๕)	
๑.มีการจัดลำดับขั้นตอนการบริการที่เข้าใจง่าย ไม่ยุ่งยาก	๙๓.๐๐	๕	มากที่สุด
๒. มีการติดประกาศ ชี้แจง และอธิบายขั้นตอนการให้บริการได้ชัดเจน	๙๔.๗๕	๕	มากที่สุด
๓.มีความสะดวก รวดเร็ว และเป็นไปตามกำหนดเวลา	๙๓.๐๐	๕	มากที่สุด
๔. ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน – หลัง	๙๘.๐๐	๕	มากที่สุด

ตารางข้อมูล ค่าเฉลี่ย ร้อยละและระดับคะแนนความพึงพอใจ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจ	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ระดับคะแนนความพึงพอใจ
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	(๑๐๐)	(๕)	
๑. จนท. มีความสุภาพเป็นกันเอง และมีความเป็นมิตร	๙๘.๕๐	๕	มากที่สุด
๒. จนท. มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และมีความพร้อมในการให้บริการ	๙๘.๕๐	๕	มากที่สุด
๓.จนท.มีความรู้ ความสามารถ และทักษะในการบริการ	๙๘.๕๐	๕	มากที่สุด
๔. จนท. ให้บริการเท่าเทียมกันทุกราย ไม่เลือกปฏิบัติ	๙๘.๕๐	๕	มากที่สุด
๕. จนท. มีความซื่อสัตย์สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่ขอล้างตอแบน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ	๙๘.๗๕	๕	มากที่สุด

ตารางข้อมูล ค่าเฉลี่ย ร้อยละและระดับคะแนนความพึงพอใจ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจ	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ระดับคะแนนความพึงพอใจ
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	(๑๐๐)	(๕)	
๑. สถานที่ตั้งของหน่วยงานมีความเหมาะสม สะดวกต่อการเดินทาง	๙๒.๐๐	๕	มากที่สุด
๒. สถานที่มีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย	๙๒.๐๐	๕	มากที่สุด
๓. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก ของผู้รับบริการ	๙๒.๐๐	๕	มากที่สุด
๔. เครื่องมือและอุปกรณ์มีความทันสมัย	๙๐.๐๐	๕	มากที่สุด
๕. มีช่องทางให้เลือกใช้บริการได้หลากหลายรูปแบบ	๙๕.๐๐	๕	มากที่สุด

ตารางข้อมูล ค่าเฉลี่ย ร้อยละและระดับคะแนนความพึงพอใจ ด้านคุณภาพการบริการ

ความพึงพอใจ	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ระดับคะแนนความพึงพอใจ
ด้านคุณภาพการบริการ	(๑๐๐)	(๕)	
๑. ให้บริการตรงความต้องการ เอกสารที่ได้รับ ถูกต้องครบถ้วน	๙๘.๗๕	๕	มากที่สุด
๒. การดำเนินการมีมาตรฐานตรวจสอบได้	๙๘.๗๕	๕	มากที่สุด
๓. มีช่องทางรับฟังความคิดเห็น และข้อเสนอแนะต่อการให้บริการ	๙๘.๗๕	๕	มากที่สุด

จากตารางสถิติ ที่กล่าวมา พบว่า ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดอ่างทอง มีผู้มารับบริการ เป็นเพศชาย จำนวน ๑๒๓ คน เพศ หญิง จำนวน ๗๗ คน โดยช่วงอายุของผู้รับบริการ มากที่สุด อยู่ในช่วง ๔๑-๖๐ ปี มีผู้มารับบริการมีระดับการศึกษา มากสุด คือ ระดับ มัธยมศึกษา/ปวช/ปวส ซึ่งประเภทเรื่องราวที่มาร้องทุกข์มากที่สุด คือ แจ้งเบาะแสการกระทำความผิด และในส่วนของความพึงพอใจในการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดอ่างทอง อยู่ในระดับ มากที่สุด ทั้ง ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านคุณภาพการบริการ