

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการการรับเรื่องราวร้องทุกข์
ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดพิษณุโลก
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดพิษณุโลกได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดพิษณุโลก ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ตามหลักสถิติเพื่อให้ทราบความต้องการของผู้รับบริการกลุ่มเป้าหมาย ในพื้นที่ให้บริการ ตามแนวทางการดำเนินงานของศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ซึ่งครอบคลุมประเด็น ๕ ประเด็น ได้แก่

- ๑) ประเภทงานบริการ
- ๒) สถานที่ให้บริการ
- ๓) ความยากง่ายในการเข้าถึงจุดบริการ
- ๔) สิ่งอำนวยความสะดวกที่สำคัญ
- ๕) การรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการ

ซึ่งมีการวิเคราะห์ผลสำรวจเพื่อนำไปใช้ในการออกแบบระบบการให้บริการ โดยมีรายละเอียดดังนี้
แบบสำรวจความพึงพอใจที่มีต่อการบริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดพิษณุโลก ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

- ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ส่วนที่ ๒ ข้อมูลความพึงพอใจในการให้บริการ
- ส่วนที่ ๓ สิ่งที่ท่านไม่พึงพอใจในการมาติดต่อ/ดำเนินการ
- ส่วนที่ ๔ ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

การวิเคราะห์ผลสำรวจเพื่อนำไปใช้ในการออกแบบระบบการให้บริการ โดยมีรายละเอียดดังนี้

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ/ผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งมีลักษณะข้อคำถามเป็นแบบเลือกคำตอบ มีข้อมูล ดังนี้

รายการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ผู้ตอบแบบสำรวจ	๑๑๗	๑๐.๓
ผู้ไม่ตอบแบบสำรวจ	๑,๐๒๒	๘๙.๗
ผู้มาใช้งานบริการข้อมูลข่าวสาร และให้คำปรึกษา	๑,๑๓๙	๑๐๐

อภิปรายผล มีจำนวนผู้มาใช้งานบริการข้อมูลข่าวสาร และให้คำปรึกษา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ จำนวน ๑,๑๓๙ คน โดยมีผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ ๑๑๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๒๗ และมีผู้ไม่ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน ๑,๐๒๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๗๒

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	๕๓	๕๔.๓
หญิง	๖๔	๕๔.๗
รวมผู้ตอบ	๑๑๗	๑๐๐

อภิปรายผล มีจำนวนผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจงานบริการข้อมูลข่าวสาร และให้คำปรึกษา จำนวน ๑๑๗ คน เป็นเพศชาย ๕๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๔.๓ และ เป็นเพศหญิง ๖๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๔.๗

อายุ (ปี)	จำนวน (คน)	ร้อยละ
๕๖ - ๖๐ ปี	๑๐	๘.๕
๔๖ - ๕๕ ปี	๒๙	๒๔.๘
๓๖ - ๔๕ ปี	๓๐	๒๕.๖
๒๖ - ๓๕ ปี	๑๕	๑๒.๘
๑๘ - ๒๕ ปี	๓๐	๒๕.๖
ต่ำกว่า ๑๘ ปี	๓	๒.๖
รวมผู้ตอบ	๑๑๗	๑๐๐

อภิปรายผล จำนวนผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจงานบริการข้อมูลข่าวสาร และให้คำปรึกษา ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง ๑๘ - ๒๕ คน จำนวน ๓๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๖๔ และอายุระหว่าง ๓๖ - ๔๕ ปี จำนวน ๓๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๖๔ รองลงมา คือ ระหว่างอายุระหว่าง ๔๖ - ๕๕ ปี จำนวน ๒๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๔.๗๘ ช่วงอายุระหว่าง ๒๖ - ๓๕ ปี คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๘๒ ช่วงอายุ ๕๖ - ๖๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๘.๕๔ ต่ำกว่า ๑๘ ปี จำนวน ๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๒.๕๖

ผู้ตอบแบบสอบถาม (นาม)	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ประชาชนทั่วไป	๑๑๒	๙๕.๗
ชุมชน	๓	๒.๖
องค์กรเอกชน	๑	๐.๙
หน่วยงานภาครัฐ	๑	๐.๙

อภิปรายผล จำนวนผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจงานบริการข้อมูลข่าวสาร และให้คำปรึกษาส่วนใหญ่อยู่ในระดับประชาชนทั่วไป จำนวน ๑๑๒ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๗

ส่วนที่ ๒ ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

รายการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เหตุเดือดร้อนรำคาญ	๔๕	๓๘.๕%
ร้องเรียนเจ้าหน้าที่	๑๑	๙.๔%
ขอความช่วยเหลือ	๔๙	๔๑.๙%
แจ้งเบาะแสการกระทำความผิด	๘	๖.๘%
ปัญหาที่ดิน	๑๖	๑๓.๗%
ร้องเรียนเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค	๕	๔.๓%

อภิปรายผล จำนวนผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจงานบริการข้อมูลข่าวสาร และให้คำปรึกษาส่วนใหญ่ร้องเรียนในปัญหาเรื่อง ขอความช่วยเหลือ จำนวน ๔๙ คนคิดเป็นร้อยละ ๔๑.๙ รองลงมาเรื่องเหตุเดือดร้อนรำคาญ จำนวน ๔๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๘.๕ ตามลำดับ

ส่วนที่ ๓ สิ่งที่ท่านไม่พึงพอใจในการมาติดต่อ/ดำเนินการ

รายการ	จำนวน (คน)				
	พอใจ	ค่อนข้างพอใจ	เฉยๆ	ไม่ค่อยพอใจ	ไม่พอใจ
ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนการให้บริการ	๑๑๑	๖	-	-	-
ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัวและไม่ยุ่งยาก	๙๓	๒๔	-	-	-
มีความสะดวกรวดเร็วทันตามกำหนดเวลา	๗๙	๓๘	-	-	-
ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับ ก่อน-หลัง	๑๐๔	๑๓	-	-	-

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการบริการข้อมูลข่าวสาร และให้คำปรึกษา

รายการ	จำนวน (คน)				
	พอใจ	ค่อนข้างพอใจ	เฉยๆ	ไม่ค่อยพอใจ	ไม่พอใจ
สถานที่ตั้งของหน่วยงานมีความเหมาะสมในการเดินทางมารับบริการ	๑๐๕	๑๒	-	-	-
ความพึงพอใจของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องรับเรื่อง ห้องน้ำ ที่จอดรถ	๑๐๑	๑๖	-	-	-
คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ	๘๓	๓๔	-	-	-
ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	๘๓	๓๔	-	-	-
ความสะอาดของสถานที่โดยรวม	๑๐๑	๑๖			
ความปลอดภัยของสถานที่โดยรวม	๑๐๒	๑๕			

ความพึงพอใจด้านต่างๆ ต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ

รายการ	จำนวน (คน)				
	พอใจ	ค่อนข้างพอใจ	เฉยๆ	ไม่ค่อยพอใจ	ไม่พอใจ
ได้รับบริการตรงตามความต้องการ	๑๐๔	๑๓	-	-	-
ได้รับบริการที่คุ้มค่า	๘๒	๓๕	-	-	-
ผลการให้บริการในภาพรวม	๘๕	๓๒	-	-	-

ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

- การเกิดประโยชน์สุขของผู้รับบริการ

รายการ	จำนวน (คน)				
	พอใจ	ค่อนข้างพอใจ	เฉยๆ	ไม่ค่อยพอใจ	ไม่พอใจ
เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการอย่างเหมาะสม	๘๕	๓๒	-	-	-
เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริตและโปร่งใส	๘๕	๓๒	-	-	-
หน่วยงานมีการรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ	๑๐๓	๑๔	-	-	-

การเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ

รายการ	จำนวน (คน)				
	เชื่อมั่นมาก	ค่อนข้างเชื่อมั่น	เฉยๆ	ไม่เชื่อมั่น	ไม่เชื่อมั่น
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่เป็นอย่างดี	๑๐๕	๑๒	-	-	-
เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถ และความชำนาญเหมาะสมเกี่ยวกับงานที่รับผิดชอบ	๑๐๑	๑๖	-	-	-
เจ้าหน้าที่มีความมุ่งมั่น ยินดี และเต็มใจให้บริการ	๘๘	๒๙	-	-	-

การมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ

รายการ	จำนวน (คน)				
	เชื่อมั่นมาก	ค่อนข้างเชื่อมั่น	เฉยๆ	ไม่เชื่อมั่น	ไม่เชื่อมั่น
หน่วยงานมีการใช้เทคโนโลยี และอุปกรณ์ต่างๆ ที่ทันสมัย เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ	๘๕	๓๒	-	-	-
สถานที่หน่วยงานมีความเหมาะสมกับผู้มาขอรับบริการ	๑๐๔	๑๓	-	-	-

ส่วนที่ ๔ ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ

- ไม่มี

สรุปอภิปรายผล

การวิเคราะห์ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดพิษณุโลก ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๕ พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๘๗ และยังไม่มีการเสนอแนะในการปรับปรุงแต่อย่างใด

คำตอบ 117 ข้อ

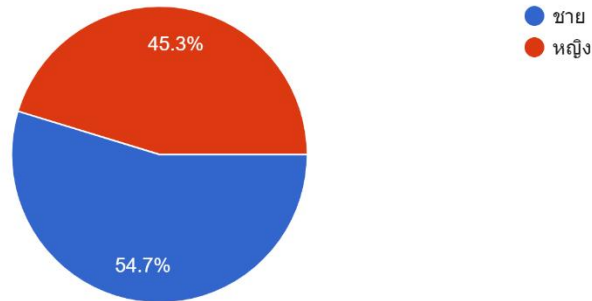
ดูในชีต

เปิดรับคำตอบ

ข้อมูลสรุป คำถาม แยกรายการ

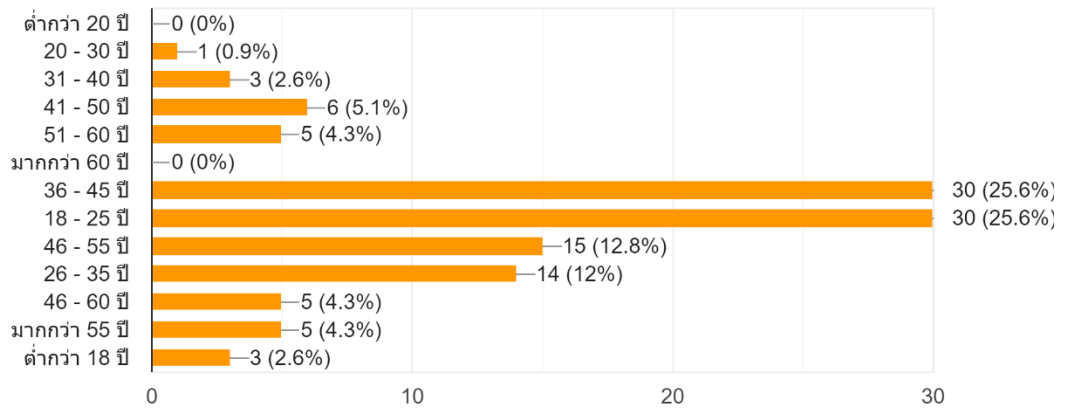
ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำตอบ 117 ข้อ



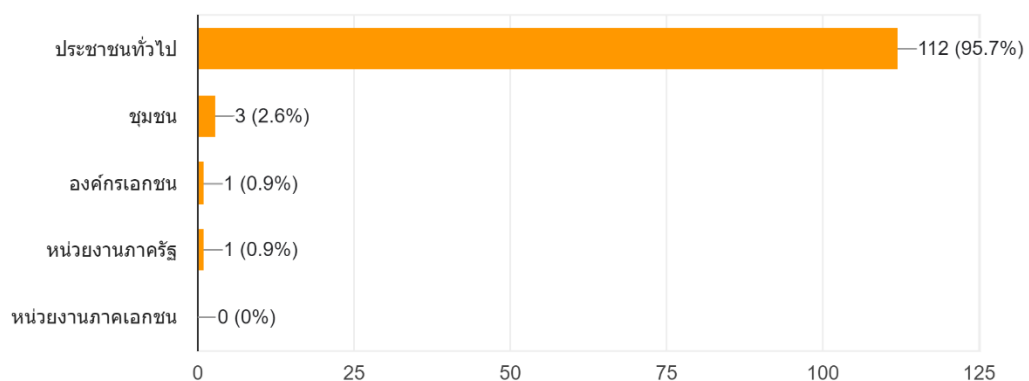
อายุ

คำตอบ 117 ข้อ



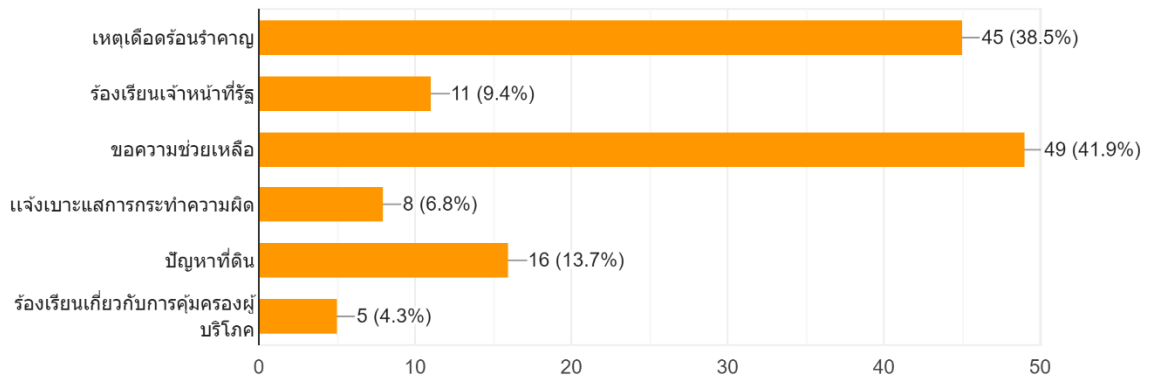
ตอบแบบสอบถามนี้ในนามของ

คำตอบ 117 ข้อ



การเข้าใช้สถานที่ของหน่วยงานนี้เพื่อ

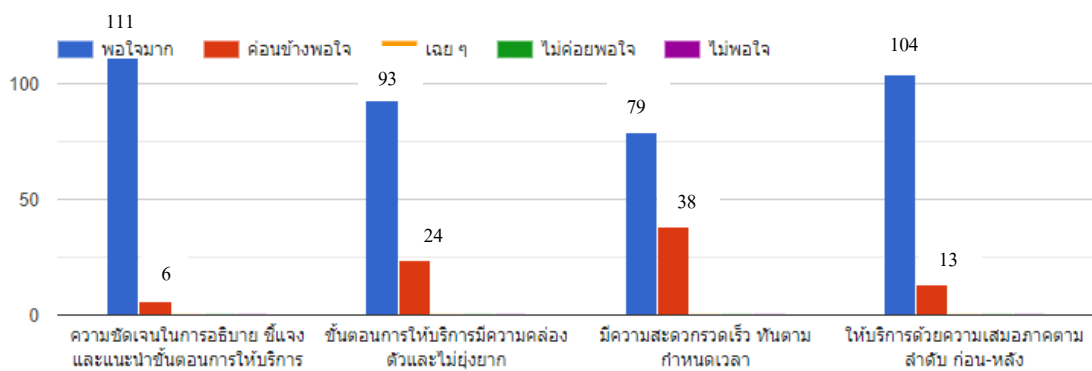
คำตอบ 117 ข้อ



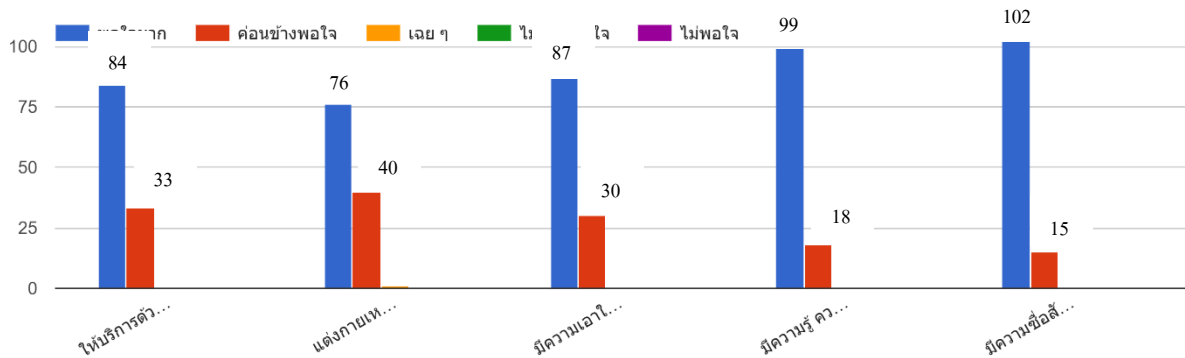
ความพึงพอใจต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

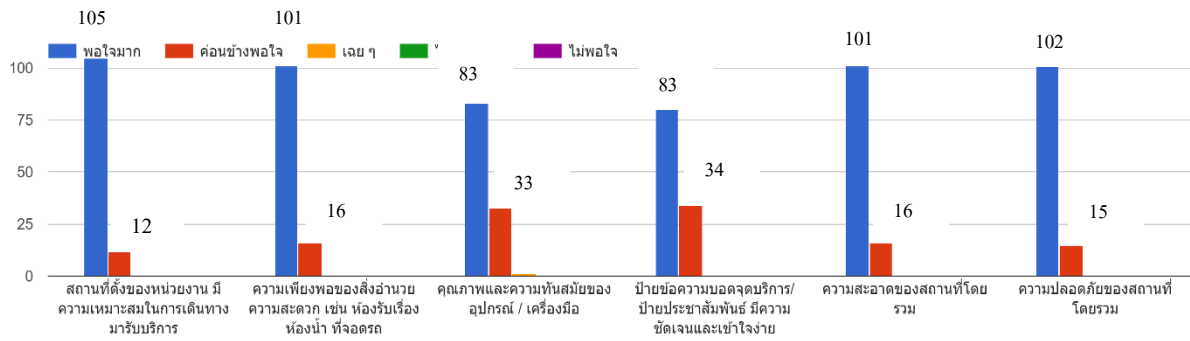
คัดลอก



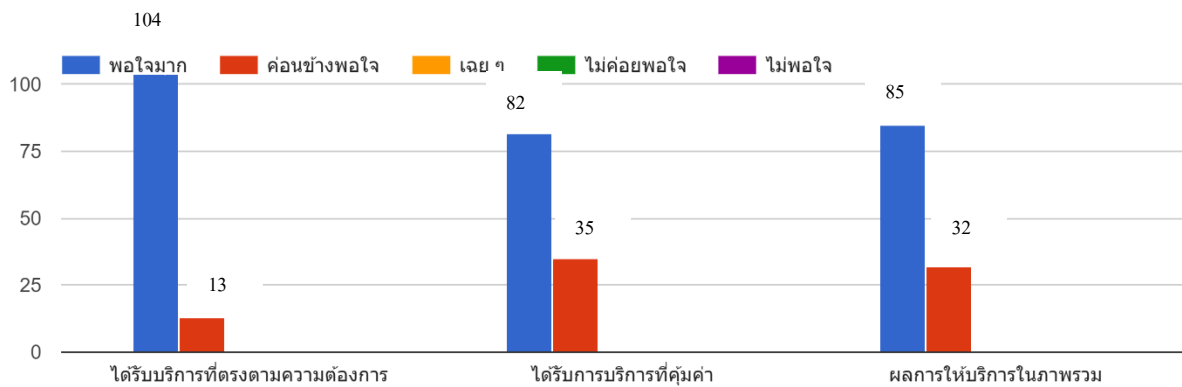
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ



ด้านสิ่งแวดล้อมความสะดวก

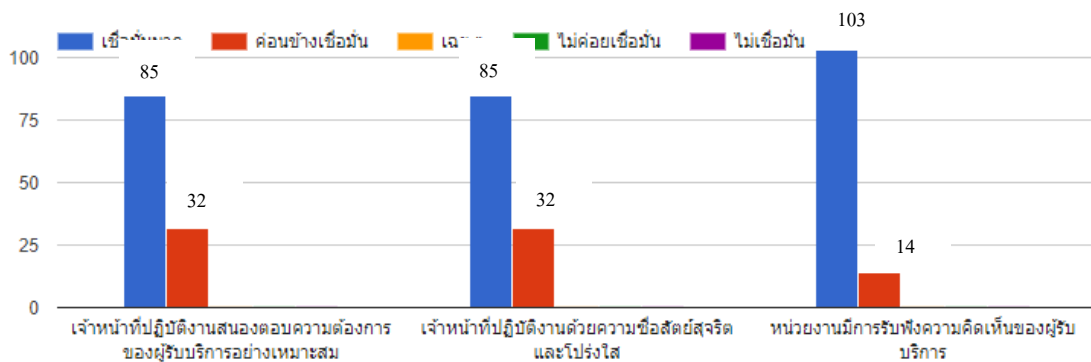


ความพึงพอใจด้านต่าง ๆ ต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ

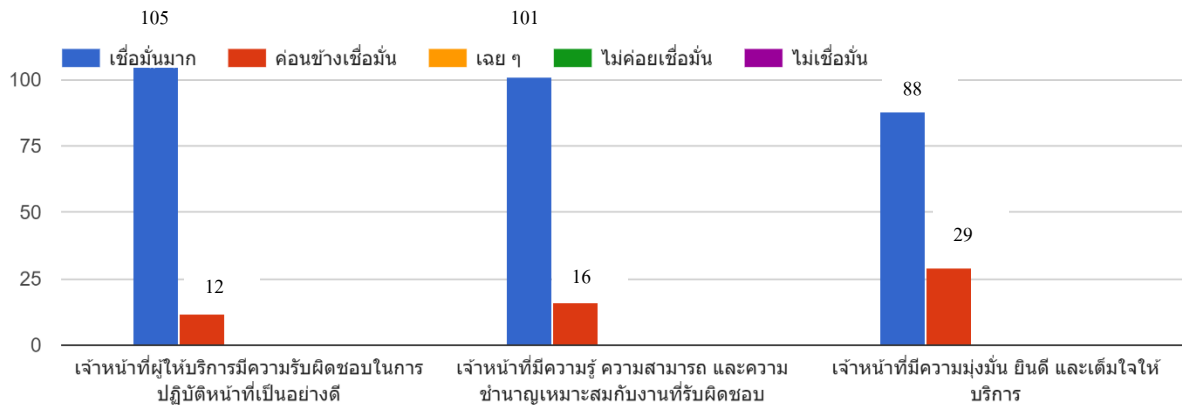


ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

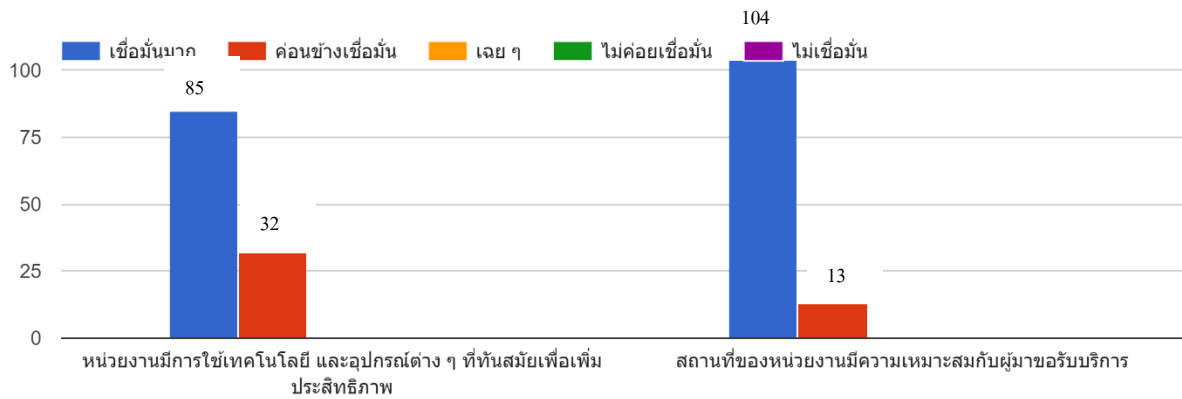
การเกิดประโยชน์สุขของผู้รับบริการ



การเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ



การมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ



สรุป การวิเคราะห์ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดพิษณุโลก ประจำปี พ.ศ.๒๕๖๕ พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๘๗