



รายงานผลแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน
ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

ผลการประเมิน

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนผู้มารับบริการ และผู้ประสานงาน ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร โดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๒๐๐ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ มีผลการประเมินดังต่อไปนี้

ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๗๐	๓๕.๐๐
หญิง	๑๓๐	๖๕.๐๐
รวม	๒๐๐	๑๐๐.๐๐
๒. อายุ		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๒๐	๑๐.๐๐
๒๑ - ๔๐ ปี	๖๕	๓๒.๕๐
๔๑ - ๖๐ ปี	๗๐	๓๕.๐๐
มากกว่า ๖๐ ปี	๔๕	๒๒.๕๐
รวม	๒๐๐	๑๐๐.๐๐



ศูนย์ดำรงธรรม



จังหวัดสกลนคร

๓. ระดับการศึกษา

ประถมศึกษา	๒๓	๑๑.๕๐
มัธยมศึกษาตอนต้น หรือเทียบเท่า	๓๕	๑๗.๕๐
มัธยมศึกษาตอนปลาย หรือเทียบเท่า	๓๐	๑๕.๐๐
ปริญญาตรี	๙๗	๔๘.๕๐
สูงกว่าปริญญาตรี	๑๕	๗.๕๐
รวม	๒๐๐	๑๐๐.๐๐

๔. อาชีพ

เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร	๗๐	๓๕.๐๐
ผู้ประกอบการ	๑๒	๖.๐๐
ประชาชนผู้รับบริการ	๗๘	๓๙.๐๐
องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน	๑๕	๗.๕๐
อื่น ๆ	๒๕	๑๒.๕๐
รวม	๒๐๐	๑๐๐.๐๐

ตารางที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยแสดงอัตราร้อยละ

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	พอใจน้อย	น้อยที่สุด
๑. ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ						
๑	ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (เป็นมิตร / มีรอยยิ้ม/ อภัยยศยดี)	๙๗/ ๔๘.๕๐%	๘๘/ ๔๔.๐๐%	๑๕/ ๗.๕๐%		
๒	ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย)	๑๒๗/ ๖๓.๕๐%	๗๐/ ๓๕.๐๐%	๓/ ๑.๕๐%		
๓	ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๑๕๗/ ๗๘.๕๐%	๔๓/ ๒๑.๕๐%			
๔	เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี	๑๘๐/ ๙๐.๐๐%	๒๐/ ๑๐.๐๐%			
๕	เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	๑๙๒/ ๙๖.๐๐%	๘/ ๔.๐๐%			



ศูนย์ดำรงธรรม



จังหวัดสกลนคร

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	พอใจน้อย	น้อยที่สุด
๖	ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	๑๙๗/ ๙๘.๕๐%	๓/ ๑.๕๐%			
๒. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
๗	สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	๗๐/ ๓๕.๐๐%	๑๐๐/ ๕๐.๐๐%	๑๘/ ๙.๐๐%	๑๒/ ๖.๐๐%	
๘	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	๙๗/ ๔๘.๕๐%	๑๐๓/ ๕๑.๕๐%			
๙	ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	๑๘๓/ ๙๑.๕๐%	๑๗/ ๘.๕๐%			
๑๐	“ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ	๑๘๗/ ๙๓.๕๐%	๑๓/ ๖.๕๐%			
๑๑	คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ	๑๓๗/ ๖๘.๕๐%	๕๕/ ๒๗.๕๐%	๘/ ๔.๐๐%		
๑๒	การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	๗๕/ ๓๕.๕๐%	๑๐๓/ ๕๑.๕๐%	๒๒/ ๑๑.๐๐%		
๑๓	มีป้าย ข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	๑๖๙/ ๘๔.๕๐%	๓๑/ ๑๕.๕๐%			
๑๔	ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสารให้ความรู้	๘๑/ ๔๐.๕๐%	๙๗/ ๔๘.๕๐%	๑๓/ ๖.๕๐%	๙/ ๔.๕๐%	
๓. ด้านความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ						
๑๕	ได้รับบริการตรงตามความต้องการ	๑๐๓/ ๕๑.๕๐%	๘๐/ ๔๐.๐๐%	๑๗/ ๘.๕๐%		
๑๖	ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ่มประโยชน์	๕๓/ ๒๖.๕๐%	๑๔๐/ ๗๐.๐๐%	๗/ ๓.๕๐%		
๑๗	ความพึงพอใจโดยภาพรวมของท่านที่ได้รับจากการบริการของหน่วยงาน	๑๖๐/ ๘๐.๐๐%	๔๐/ ๒๐.๐๐%			



ศูนย์ดำรงธรรม



จังหวัดสกลนคร

จากตารางที่ ๒ สรุปร้อยละระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ดังนี้

๑. ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ		
๕	ระดับความพึงพอใจมากที่สุด	คิดเป็นร้อยละ ๗๙.๑๗
๔	ระดับความพึงพอใจมาก	คิดเป็นร้อยละ ๑๙.๓๓
๓	ระดับความพึงพอใจปานกลาง	คิดเป็นร้อยละ ๑.๕๐
๑	ระดับความพึงพอใจน้อย	คิดเป็นร้อยละ ๐.๐๐
๑	ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด	คิดเป็นร้อยละ ๐.๐๐
๒. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก		
๕	ระดับความพึงพอใจมากที่สุด	คิดเป็นร้อยละ ๖๒.๔๔
๔	ระดับความพึงพอใจมาก	คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๔๔
๓	ระดับความพึงพอใจปานกลาง	คิดเป็นร้อยละ ๓.๘๑
๑	ระดับความพึงพอใจน้อย	คิดเป็นร้อยละ ๑.๓๑
๑	ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด	คิดเป็นร้อยละ ๐.๐๐
๓. ด้านความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ		
๕	ระดับความพึงพอใจมากที่สุด	คิดเป็นร้อยละ ๕๒.๖๗
๔	ระดับความพึงพอใจมาก	คิดเป็นร้อยละ ๔๓.๓๓
๓	ระดับความพึงพอใจปานกลาง	คิดเป็นร้อยละ ๔.๐๐
๑	ระดับความพึงพอใจน้อย	คิดเป็นร้อยละ ๐.๐๐
๑	ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด	คิดเป็นร้อยละ ๐.๐๐

๖. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการให้บริการ ดังนี้

- ๖.๑ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๖๙
- ๖.๒ ความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร คิดเป็นร้อยละ ๑.๓๑

๗. ข้อเสนอแนะ

- ๗.๑ ควรเพิ่มอุปกรณ์อำนวยความสะดวกในการทำงาน ให้เพียงพอต่อการให้บริการมากขึ้น
- ๗.๒ การดำเนินการเรื่องร้องเรียนควรสร้างความเข้าใจต่อผู้รับบริการ และมีความชัดเจนในเรื่องแนวทางปฏิบัติในเรื่องต่างๆ เพื่อมีความเข้าใจในทิศทางอันหนึ่งอันเดียวกัน
- ๗.๓ ต้องการให้มีการลงพื้นที่ตรวจสอบข้อเท็จจริงทุกกรณี เพื่อความรวดเร็วในการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ของประชาชน
