



รายงานผลแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒

ผลการประเมิน

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนผู้มารับบริการ และผู้ประสานงาน ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร โดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๑๕๐ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒ มีผลการประเมินดังต่อไปนี้

ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๘๒	๕๔.๖๗
หญิง	๖๘	๔๕.๓๓
รวม	๑๕๐	๑๐๐.๐๐
๒. อายุ		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๑๔	๙.๓๓
๒๑ - ๔๐ ปี	๖๒	๔๑.๓๓
๔๑ - ๖๐ ปี	๕๔	๓๖.๐๐
มากกว่า ๖๐ ปี	๒๐	๑๓.๓๓
รวม	๑๕๐	๑๐๐.๐๐



ศูนย์ดำรงธรรม



จังหวัดสกลนคร

๓. ระดับการศึกษา

ประถมศึกษา	๑๕	๑๐.๐๐
มัธยมศึกษาตอนต้น หรือเทียบเท่า	๒๐	๑๓.๓๓
มัธยมศึกษาตอนปลาย หรือเทียบเท่า	๒๑	๑๔.๐๐
ปริญญาตรี	๗๙	๕๒.๖๗
สูงกว่าปริญญาตรี	๑๕	๑๐.๐๐
รวม	๑๕๐	๑๐๐.๐๐

๔. อาชีพ

เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร	๗๐	๔๖.๖๗
ผู้ประกอบการ	๙	๖.๐๐
ประชาชนผู้รับบริการ	๖๐	๔๐.๐๐
องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน	๓	๒.๐๐
อื่น ๆ	๘	๕.๓๓
รวม	๑๕๐	๑๐๐.๐๐

ตารางที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยแสดงอัตราร้อยละ

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	พอใจน้อย	น้อยที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ						
๑	ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (เป็นมิตร / มีรอยยิ้ม/อัธยาศัยดี)	๕๘/ ๓๘.๖๗%	๖๖/ ๔๔.๐๐%	๒๖/ ๑๗.๓๓%		
๒	ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย)	๘๐/ ๕๓.๓๔%	๕๐/ ๓๓.๓๓%	๒๐/ ๑๓.๓๓%		
๓	ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๙๗/ ๖๔.๖๗%	๔๘/ ๓๒.๐๐%	๕/ ๓.๓๓%		
๔	เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี	๑๐๒/ ๖๘.๐๐%	๓๙/ ๒๖.๐๐%	๙/ ๖.๐๐%		
๕	เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	๑๔๑/ ๙๔.๐๐%	๙/ ๖.๐๐%			



ศูนย์ดำรงธรรม



จังหวัดสกลนคร

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	พอใจน้อย	น้อยที่สุด
๖	ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	๑๓๘/ ๙๒.๐๐%	๑๐/ ๖.๖๗%	๒/ ๑.๓๓%		
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
๗	สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	๒๕/ ๑๖.๖๗%	๘๐/ ๕๓.๓๓%	๒๘/ ๑๘.๖๗%	๑๐/ ๖.๖๗%	๗/ ๔.๖๖%
๘	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	๓๖/ ๒๔.๐๐%	๙๔/ ๖๒.๖๖%	๒๐/ ๑๓.๓๓%		
๙	ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	๕๕/ ๓๖.๖๖%	๖๗/ ๔๔.๖๖%	๒๘/ ๑๘.๖๖%		
๑๐	“ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ	๓๒/ ๔๘.๐๐%	๓๐/ ๔๖.๖๗%	๘/ ๕.๓๓%		
๑๑	คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ	๔๕/ ๓๐.๐๐%	๘๗/ ๕๘.๐๐%	๑๘/ ๑๒.๐๐%		
๑๒	การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	๔๐/ ๒๖.๖๗%	๙๔/ ๖๒.๖๗%	๑๖/ ๑๐.๖๖%		
๑๓	มีป้าย ข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	๕๕/ ๓๖.๖๖%	๓๒/ ๔๘.๐๐%	๒๓/ ๑๕.๓๓%		
๑๔	ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสารให้ความรู้	๑๔/ ๙.๓๓%	๓๗/ ๕๑.๓๓%	๓๔/ ๒๒.๖๗%	๒๐/ ๑๓.๓๓%	๕/ ๓.๓๓%
ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ						
๑๕	ได้รับบริการตรงตามความต้องการ	๙๘/ ๖๕.๓๓%	๔๑/ ๒๗.๓๓%	๑๑/ ๗.๓๓%		
๑๖	ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ่มประโยชน์	๓๔/ ๔๙.๓๓%	๖๘/ ๔๕.๓๓%	๘/ ๕.๓๓%		
๑๗	ความพึงพอใจโดยภาพรวมของท่านที่ได้รับจากการบริการของหน่วยงาน	๘๕/ ๕๖.๖๗%	๖๐/ ๔๐.๐๐%	๕/ ๓.๓๓%		



ศูนย์ดำรงธรรม



จังหวัดสกลนคร

จากตารางที่ ๒ สรุปร้อยละระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

- ๕ ระดับความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๔๗.๖๕
- ๔ ระดับความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๔๐.๔๗
- ๓ ระดับความพึงพอใจปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๒๔
- ๑ ระดับความพึงพอใจน้อย คิดเป็นร้อยละ ๑.๑๘
- ๑ ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๐.๔๗

๖. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการให้บริการ ดังนี้

- ๖.๑ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๓๕
- ๖.๒ ความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสกลนคร คิดเป็นร้อยละ ๑.๖๕

๗. ข้อเสนอแนะ

- ๗.๑ ควรเพิ่มอุปกรณ์อำนวยความสะดวกในการทำงานมากขึ้น
- ๗.๒ การดำเนินติดตามเรื่องร้องเรียนควรมีความรวดเร็วมากขึ้นกว่าเดิม
- ๗.๓ สถานที่รับเรื่องร้องเรียน ควรมีความเป็นหน่วยงานเฉพาะ ที่แยกห้องรับเรื่องร้องเรียนออกจากห้องทำงานของเจ้าหน้าที่ เพื่อให้ผู้ร้องมีความกล้าที่จะพูดในเรื่องที่ร้องเรียนมากขึ้นกว่าเดิม
- ๗.๔ ต้องการให้มีการลงพื้นที่ตรวจสอบข้อเท็จจริงทุกกรณี เพื่อความรวดเร็วในการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ของประชาชน
