

**สรุปผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของ
สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดศรีสะเกษ
ตั้งแต่วันที่ 01-10-2562 - 31-03-2563**

ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานส่วนบุคคล		
ข้อมูลพื้นฐานของประชาชน	จำนวน (N=221)	ร้อยละ
1. เพศ		
- ชาย	69	31.22
- หญิง	148	66.97
- อื่นๆ	4	1.81
- ไม่ระบุ	0	0.00
2. อายุ		
- 1-20	6	2.71
- 21-40	129	58.37
- 41-60	63	28.51
- 61-99	23	10.41
3. การศึกษา		
- ประถมศึกษา	42	19.00
- มัธยมศึกษา	63	28.51
- ปวช. / ปวส.	25	11.31
- ปริญญาตรี	72	32.58
- สูงกว่าปริญญาตรี	17	7.69
- อื่นๆ	2	0.90
4. อาชีพ		
- เกษตรกร	51	23.08
- รับจ้าง	54	24.43
- ค้าขาย	19	8.60
- รับราชการ	30	13.57
- ลูกจ้างบริษัท	14	6.33
- นักเรียน / นักศึกษา	2	0.90
- แม่บ้าน	25	11.31
- อื่นๆ	26	11.76
5. บริการที่มาขอรับ		
- เด็กและเยาวชน	45	20.36
- สตรี	16	7.24
- คนพิการ	116	52.49

ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานส่วนบุคคล		
ข้อมูลพื้นฐานของประชาชน	จำนวน (N=221)	ร้อยละ
- ผู้สูงอายุ	16	7.24
- ครอบครัวยากจน	8	3.62
- คนไร้ที่พึ่ง	1	0.45
- ภูมิคุ้มกันบกพร่อง	0	0.00
- ขอข้อมูล / ค่าปรึกษา	2	0.90
- การค้ามนุษย์	0	0.00
- เครือข่าย	17	7.69
- อื่นๆ	0	0.00

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการ								
ประเด็นคำถาม	ระดับความพึงพอใจ						\bar{x}	แปลผล
	มากที่สุด(5)	มาก(4)	ปานกลาง(3)	น้อย(2)	น้อยที่สุด(1)	ไม่ระบุ		
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่								
1) เจ้าหน้าที่ที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการอย่างเต็มใจ เอาใจใส่ และรวดเร็ว	N = 159 (ร้อยละ 71.95)	N = 60 (ร้อยละ 27.15)	N = 2 (ร้อยละ 0.90)	N = 0 (ร้อยละ 0.00)	N = 0 (ร้อยละ 0.00)	N = 0 (ร้อยละ 0.00)	N = 4.71 (ร้อยละ 94.2)	มากที่สุด
2) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม มีอัธยาศัยดี	N = 159 (ร้อยละ 71.95)	N = 60 (ร้อยละ 27.15)	N = 2 (ร้อยละ 0.90)	N = 0 (ร้อยละ 0.00)	N = 0 (ร้อยละ 0.00)	N = 0 (ร้อยละ 0.00)	N = 4.71 (ร้อยละ 94.2)	มากที่สุด
3) เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำ/ตอบข้อซักถามได้ชัดเจน น่าเชื่อถือ	N = 159 (ร้อยละ 71.95)	N = 58 (ร้อยละ 26.24)	N = 4 (ร้อยละ 1.81)	N = 0 (ร้อยละ 0.00)	N = 0 (ร้อยละ 0.00)	N = 0 (ร้อยละ 0.00)	N = 4.70 (ร้อยละ 94)	มากที่สุด
รวมค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในด้านนี้							4.71 (94.13)	ไม่ระบุ
ด้านสถานที่ให้บริการ								
1) สถานที่มีความสะอาดและเป็นระเบียบ	N = 136 (ร้อยละ 61.54)	N = 72 (ร้อยละ 32.58)	N = 13 (ร้อยละ 5.88)	N = 0 (ร้อยละ 0.00)	N = 0 (ร้อยละ 0.00)	N = 0 (ร้อยละ 0.00)	N = 4.56 (ร้อยละ 91.2)	มากที่สุด
2) สถานที่ตั้งหาง่ายและเดินทางมาติดต่อได้สะดวก	N = 122 (ร้อยละ 55.20)	N = 84 (ร้อยละ 38.01)	N = 13 (ร้อยละ 5.88)	N = 1 (ร้อยละ 0.45)	N = 1 (ร้อยละ 0.45)	N = 0 (ร้อยละ 0.00)	N = 4.47 (ร้อยละ 89.4)	มากที่สุด
3) ภายในสถานที่ให้บริการ มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้มาติดต่อ เช่น เก้าอี้ / ที่พัก น้ำดื่ม เป็นต้น	N = 132 (ร้อยละ 59.73)	N = 78 (ร้อยละ 35.29)	N = 10 (ร้อยละ 4.52)	N = 0 (ร้อยละ 0.00)	N = 1 (ร้อยละ 0.45)	N = 0 (ร้อยละ 0.00)	N = 4.54 (ร้อยละ 90.8)	มากที่สุด

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการ								
ประเด็นคำถาม	ระดับความพึงพอใจ						\bar{x}	แปลผล
	มากที่สุด(5)	มาก(4)	ปานกลาง(3)	น้อย(2)	น้อยที่สุด(1)	ไม่ระบุ		
4) มีห้องน้ำสะอาดและเพียงพอแก่ผู้มาติดต่อ	N = 122 (ร้อยละ 55.20)	N = 84 (ร้อยละ 38.01)	N = 14 (ร้อยละ 6.33)	N = 1 (ร้อยละ 0.45)	N = 0 (ร้อยละ 0.00)	N = 0 (ร้อยละ 0.00)	N = 4.48 (ร้อยละ 89.6)	มากที่สุด
รวมค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในด้านนี้							4.51 (90.25)	ไม่ระบุ
ด้านกระบวนการให้บริการ								
1) มีการให้บริการตามลำดับก่อน - หลัง อย่างยุติธรรม	N = 149 (ร้อยละ 67.42)	N = 67 (ร้อยละ 30.32)	N = 4 (ร้อยละ 1.81)	N = 1 (ร้อยละ 0.45)	N = 0 (ร้อยละ 0.00)	N = 0 (ร้อยละ 0.00)	N = 4.65 (ร้อยละ 93)	มากที่สุด
2) ระยะเวลาในการรอคอยการให้บริการมีความเหมาะสม	N = 149 (ร้อยละ 67.42)	N = 67 (ร้อยละ 30.32)	N = 5 (ร้อยละ 2.26)	N = 0 (ร้อยละ 0.00)	N = 0 (ร้อยละ 0.00)	N = 0 (ร้อยละ 0.00)	N = 4.65 (ร้อยละ 93)	มากที่สุด
3) ขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน รวดเร็ว ไม่ซับซ้อน	N = 152 (ร้อยละ 68.78)	N = 62 (ร้อยละ 28.05)	N = 7 (ร้อยละ 3.17)	N = 0 (ร้อยละ 0.00)	N = 0 (ร้อยละ 0.00)	N = 0 (ร้อยละ 0.00)	N = 4.66 (ร้อยละ 93.2)	มากที่สุด
4) ท่านได้รับการ/ความช่วยเหลือตรงตามความต้องการ	N = 158 (ร้อยละ 71.49)	N = 59 (ร้อยละ 26.70)	N = 4 (ร้อยละ 1.81)	N = 0 (ร้อยละ 0.00)	N = 0 (ร้อยละ 0.00)	N = 0 (ร้อยละ 0.00)	N = 4.70 (ร้อยละ 94)	มากที่สุด
รวมค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในด้านนี้							4.67 (93.30)	ไม่ระบุ
ด้านการบริการข้อมูลข่าวสาร								
1) มีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการ /สิทธิประโยชน์/การช่วยเหลือต่าง ๆ อย่างต่อเนื่องและทั่วถึง	N = 120 (ร้อยละ 54.30)	N = 90 (ร้อยละ 40.72)	N = 11 (ร้อยละ 4.98)	N = 0 (ร้อยละ 0.00)	N = 0 (ร้อยละ 0.00)	N = 0 (ร้อยละ 0.00)	N = 4.49 (ร้อยละ 89.8)	มากที่สุด
2) ช่องทาง/วิธีการการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารมีความหลากหลายและเหมาะสมต่อการเข้าถึง	N = 126 (ร้อยละ 57.01)	N = 81 (ร้อยละ 36.65)	N = 14 (ร้อยละ 6.33)	N = 0 (ร้อยละ 0.00)	N = 0 (ร้อยละ 0.00)	N = 0 (ร้อยละ 0.00)	N = 4.51 (ร้อยละ 90.2)	มากที่สุด
รวมค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในด้านนี้							4.50 (90.00)	ไม่ระบุ

ส่วนที่ 3 ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการให้บริการของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัด								
ประเด็นคำถาม	ระดับความพึงพอใจ						\bar{x}	แปลผล
	มากที่สุด(5)	มาก(4)	ปานกลาง(3)	น้อย(2)	น้อยที่สุด(1)	ไม่ระบุ		
1) ท่านมีความสบายใจและประทับใจกับการให้บริการของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัด	N = 148 (ร้อยละ 66.97)	N = 71 (ร้อยละ 32.13)	N = 2 (ร้อยละ 0.90)	N = 0 (ร้อยละ 0.00)	N = 0 (ร้อยละ 0.00)	N = 0 (ร้อยละ 0.00)	N = 4.66 (ร้อยละ 93.2)	มากที่สุด

ส่วนที่ 3 ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการให้บริการของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัด								
ประเด็นคำถาม	ระดับความพึงพอใจ						x̄	แปลผล
	มากที่สุด(5)	มาก(4)	ปานกลาง(3)	น้อย(2)	น้อยที่สุด(1)	ไม่ระบุ		
2) เมื่อท่านต้องประสาน/ขอรับความช่วยเหลือกับสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัด ท่านรู้สึกยินดีและทุ่มเทเพื่อให้เกิดผลสำเร็จตามต้องการ	N = 136 (ร้อยละ 61.54)	N = 83 (ร้อยละ 37.56)	N = 2 (ร้อยละ 0.90)	N = 0 (ร้อยละ 0.00)	N = 0 (ร้อยละ 0.00)	N = 0 (ร้อยละ 0.00)	N = 4.61 (ร้อยละ 92.2)	มากที่สุด
3) ท่านจะชักชวนให้ญาติพี่น้อง เพื่อนๆ และคนรู้จักมาขอคำแนะนำในเรื่องต่างๆกับสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัด	N = 132 (ร้อยละ 59.73)	N = 84 (ร้อยละ 38.01)	N = 5 (ร้อยละ 2.26)	N = 0 (ร้อยละ 0.00)	N = 0 (ร้อยละ 0.00)	N = 0 (ร้อยละ 0.00)	N = 4.57 (ร้อยละ 91.4)	มากที่สุด
รวมค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในด้านนี้							4.61 (92.27)	ไม่ระบุ

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะต่อการพัฒนา/ปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดด้านต่างๆ	
หัวข้อ	ข้อเสนอแนะ
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	6. ดีมาก 10. ให้บริการ แนะนำดีมาก ประทับใจ 19. ดีมาก 26. ดีมากคะ 32. ดีมาก 52. มีสัมพันธ์ไมตรีดีต่อประชาชน 53. ดี 121. ดีมากครับ 167. ควรมีการแจกบัตรคิว สำหรับผู้มารับบริการเพื่อความสะดวกรวดเร็ว 181. บริการดี
ด้านการให้บริการข้อมูลข่าวสารประชาชน	6. ดีมาก 19. ดี 32. ดี 38. การประชาสัมพันธ์ถึงวิธีการให้บริการ 190. ให้เข้าถึงหมู่บ้านด้วย
ด้านสถานที่การให้บริการแก่ประชาชน	6. ดีมาก 11. ควรจัดห้องแยกเพื่อรองรับประชาชนที่มากกว่า 1 ราย 19. ดี 32. ดี 38. มีความคับแคบไม่สะดวกในการให้บริการ 48. ควรเพิ่มพื้นที่เพื่อรองรับผู้ติดต่อมากขึ้น 52. ดีมากคะในการต้อนรับประชาชน 130. ใต้ดีมาก 181. สะดวก
ด้านส่งเสริมการมีส่วนร่วมในการจัดสวัสดิการสำหรับประชาชน	6. ดีมาก 19. ดีมาก 32. ดี 52. บริการเป็นกันเองมากๆ ค่ะ
อื่นๆ	20. ควรมีบัตรคิวคะ 28. อยู่ในระดับดีแล้วคะ 40. บริการดีมากคะ ประทับใจมากคะ 50. ขอชมเชยเจ้าหน้าที่ทำบัตรครับ 55. ไม่มีอะไรต้องปรับปรุงคะ 117. อยากให้ขยายสถานที่บริการ แออัดไปนิดหนึ่ง 219. ทุกอย่างที่บริการดีมากทุกประการคะ

หมายเหตุ

1. การแปลผล

- ค่าเฉลี่ย 1.00 - 2.33 หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับน้อย
- ค่าเฉลี่ย 2.34 - 3.66 หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง
- ค่าเฉลี่ย 3.67 - 5.00 หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับมาก