แบบรายงาน

แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้มารับบริการศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดพิจิตร

ตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2564 ถึงวันที่ 30 กันยายน 2565

****

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดพิจิตร เป็นการศึกษา พร้อมกับประเมินประสิทธิภาพ และประสิทธิผลการปฏิบัติราชการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดพิจิตร โดยมีวัตถุประสงค์ของการศึกษา เพื่อประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงาน และศึกษาความพึงพอใจ ความต้องการ และความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับการให้บริการ เพื่อนำผลการศึกษามาเป็นแนวทางในการพัฒนาจุดบกพร่อง และแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริง

ประชากรสำหรับการศึกษาในครั้งนี้ ได้แก่ ผู้รับบริการ ทั้งเจ้าหน้าที่ภาครัฐ ภาคเอกชน และประชาชนทั่วไป ที่มารับบริการจากศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดพิจิตร โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญหรือตามความเหมาะสม (Convenience Sampling) ทั้งหมด 416 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา เป็นแบบสอบถาม โดยแบ่งออกเป็น 2 ตอน คือ

ตอนที่ 1 **ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ** เป็นแบบคำถามปลายปิด (Close Ended Question)

ตอนที่ 2 **ความพึงพอใจของผู้รับบริการ** โดยมีลักษณะเป็นคำถามแบบให้น้ำหนัก (Rating Scale) มี 5 ระดับ คือ พึงพอใจมากที่สุด พึงพอใจมาก พึงพอใจปานกลาง พึงพอใจน้อย และพึงพอใจควรปรับปรุง โดยจัดเก็บใน 6 ประเด็น ได้แก่

1) การอำนวยความสะดวกในการติดต่อ
2) การให้คำปรึกษา คำแนะนำ
3) กิริยา วาจา ท่าทางในการให้บริการ
4) ความสามารถในการสื่อสารให้ประชาชนมีความเข้าใจ
5) ความรวดเร็วในการติดต่อหน่วยงาน
6) สรุปความพึงพอใจในภาพรวม

ซึ่งปรากฏข้อมูลตามแบบรายงานแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้มารับบริการศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดพิจิตร ตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2564 ถึงวันที่ 30 กันยายน 2565 ดังนี้

<u>ตอนที่ 1</u> ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

1.1 เพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	162	38.94
หญิง	254	61.06
รวม	**416**	**100.00**

/1.2 อายุ...

1.2 อายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20 ปี	0	0.00
20-29 ปี	2	0.48
30-39 ปี	26	6.25
40-49 ปี	88	21.15
50-59 ปี	122	29.33
60 ปีขึ้นไป	178	42.79
รวม	**416**	**100.00**

1.3 ระดับการศึกษา

การศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ไม่ได้รับการศึกษา	0	0.00
ประถมศึกษา	185	44.47
มัธยมศึกษาตอนต้น	54	12.98
มัธยมศึกษาตอนปลาย	38	9.14
ปวช.	14	3.37
ปวส./ปวท./อนุปริญญา	36	8.65
ปริญญาตรี	84	20.19
สูงกว่าปริญญาตรี	5	1.20
อื่นๆ (ระบุ).....	0	0.00
รวม	**416**	**100.00**

/1.4 สถานภาพ...

1.4 สถานภาพการทำงาน/อาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
ข้าราชการ	14	3.37
พนักงานเอกชน	28	6.73
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	86	20.67
เกษตรกร	110	26.44
รับจ้างทั่วไป	132	31.73
นักเรียน/นักศึกษา	4	0.96
แม่บ้าน/พ่อบ้าน	42	10.10
ว่างงาน	0	0.00
อื่นๆ (ระบุ)	0	0.00
รวม	**416**	**100.00**

<u>ตอนที่ 2</u> ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (ร้อยละ)	**มาก** (ร้อยละ)	**ปานกลาง** (ร้อยละ)	**น้อย** (ร้อยละ)	**ควรปรับปรุง** (ร้อยละ)
1.การอำนวยความสะดวกในการติดต่อ	55.77	43.27	0.96	0.00	0.00
2.การให้คำปรึกษา คำแนะนำ	75.00	25.00	0.00	0.00	0.00
3.กิริยา วาจา ท่าทางในการให้บริการ	68.27	31.73	0.00	0.00	0.00
4.ความสามารถในการสื่อสารให้ประชาชนมีความเข้าใจ	69.71	29.81	0.48	0.00	0.00
5.ความรวดเร็วในการติดต่อหน่วยงาน	63.46	36.54	0.00	0.00	0.00
6.สรุปความพึงพอใจในภาพรวม	75.48	24.52	0.00	0.00	0.00

<u>ตอนที่ 3</u> ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะอื่นๆ

จุดเด่นของการให้บริการ เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดพิจิตร มีความรู้ ความสามารถและให้แนะนำแก่ประชาชนได้เป็นอย่างดี

จุดที่ควรปรับปรุง ควรมีการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service)

ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุง ขอให้หน่วยงานของจังหวัด ลงพื้นที่เพื่อรับฟังปัญหาของประชาชน