

สรุปผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของ
สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดชุมพร
ตั้งแต่วันที่ 01-10-2563 - 30-09-2564

ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานส่วนบุคคล		
ข้อมูลพื้นฐานของประชาชน	จำนวน (N=1257)	ร้อยละ
1. เพศ		
- ชาย	488	38.82
- หญิง	769	61.18
- อื่นๆ	0	0.00
- ไม่ระบุ	0	0.00
2. อายุ		
- 1-20	7	0.56
- 21-40	345	27.45
- 41-60	534	42.48
- 61-99	371	29.51
3. การศึกษา		
- ประถมศึกษา	453	36.04
- มัธยมศึกษา	418	33.25
- ปวช. / ปวส.	234	18.62
- ปริญญาตรี	148	11.77
- สูงกว่าปริญญาตรี	4	0.32
- อื่นๆ	0	0.00
4. อาชีพ		
- เกษตรกร	426	33.89
- รับจ้าง	296	23.55
- ค้าขาย	270	21.48
- รับราชการ	119	9.47
- ลูกจ้างบริษัท	115	9.15
- นักเรียน / นักศึกษา	2	0.16
- แม่บ้าน	15	1.19
- อื่นๆ	14	1.11
5. บริการที่มาขอรับ		
- เด็กและเยาวชน	203	16.15
- สตรี	9	0.72
- คนพิการ	316	25.14

ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานส่วนบุคคล		
ข้อมูลพื้นฐานของประชาชน	จำนวน (N=1257)	ร้อยละ
- ผู้สูงอายุ	483	38.42
- ครอบครัวยากจน	68	5.41
- คนไร้ที่พึ่ง	0	0.00
- ภูมิคุ้มกันบกพร่อง	0	0.00
- ขอข้อมูล / ค่าปรึกษา	125	9.94
- การค้ามนุษย์	1	0.08
- เครือข่าย	15	1.19
- อื่นๆ	37	2.94

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการ								
ประเด็นคำถาม	ระดับความพึงพอใจ						$\bar{x}$	แปลผล
	มากที่สุด(5)	มาก(4)	ปานกลาง(3)	น้อย(2)	น้อยที่สุด(1)	ไม่ระบุ		
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่								
1) เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการอย่างเต็มใจ เอาใจใส่ และรวดเร็ว	N = 980 (ร้อยละ 77.96)	N = 272 (ร้อยละ 21.64)	N = 5 (ร้อยละ 0.40)	N = 0 (ร้อยละ 0.00)	N = 0 (ร้อยละ 0.00)	N = 0 (ร้อยละ 0.00)	N = 4.78 (ร้อยละ 95.6)	มากที่สุด
2) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม มีอัธยาศัยดี	N = 992 (ร้อยละ 78.92)	N = 264 (ร้อยละ 21.00)	N = 1 (ร้อยละ 0.08)	N = 0 (ร้อยละ 0.00)	N = 0 (ร้อยละ 0.00)	N = 0 (ร้อยละ 0.00)	N = 4.79 (ร้อยละ 95.8)	มากที่สุด
3) เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำ/ตอบข้อซักถามได้ชัดเจน น่าเชื่อถือ	N = 992 (ร้อยละ 78.92)	N = 264 (ร้อยละ 21.00)	N = 1 (ร้อยละ 0.08)	N = 0 (ร้อยละ 0.00)	N = 0 (ร้อยละ 0.00)	N = 0 (ร้อยละ 0.00)	N = 4.79 (ร้อยละ 95.8)	มากที่สุด
รวมค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในด้านนี้							4.79 (95.73)	ไม่ระบุ
ด้านสถานที่ให้บริการ								
1) สถานที่มีความสะอาดและเป็นระเบียบ	N = 948 (ร้อยละ 75.42)	N = 306 (ร้อยละ 24.34)	N = 3 (ร้อยละ 0.24)	N = 0 (ร้อยละ 0.00)	N = 0 (ร้อยละ 0.00)	N = 0 (ร้อยละ 0.00)	N = 4.75 (ร้อยละ 95)	มากที่สุด
2) สถานที่ตั้งหาง่ายและเดินทางมาติดต่อได้สะดวก	N = 927 (ร้อยละ 73.75)	N = 326 (ร้อยละ 25.93)	N = 4 (ร้อยละ 0.32)	N = 0 (ร้อยละ 0.00)	N = 0 (ร้อยละ 0.00)	N = 0 (ร้อยละ 0.00)	N = 4.73 (ร้อยละ 94.6)	มากที่สุด
3) ภายในสถานที่ให้บริการ มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้มาติดต่อ เช่น เก้าอี้ / ที่พัก น้ำดื่ม เป็นต้น	N = 940 (ร้อยละ 74.78)	N = 311 (ร้อยละ 24.74)	N = 6 (ร้อยละ 0.48)	N = 0 (ร้อยละ 0.00)	N = 0 (ร้อยละ 0.00)	N = 0 (ร้อยละ 0.00)	N = 4.74 (ร้อยละ 94.8)	มากที่สุด

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการ								
ประเด็นคำถาม	ระดับความพึงพอใจ						$\bar{x}$	แปลผล
	มากที่สุด(5)	มาก(4)	ปานกลาง(3)	น้อย(2)	น้อยที่สุด(1)	ไม่ระบุ		
4) มีห้องน้ำสะอาดและเพียงพอแก่ผู้มาติดต่อ	N = 773 (ร้อยละ 61.50)	N = 472 (ร้อยละ 37.55)	N = 12 (ร้อยละ 0.95)	N = 0 (ร้อยละ 0.00)	N = 0 (ร้อยละ 0.00)	N = 0 (ร้อยละ 0.00)	N = 4.61 (ร้อยละ 92.2)	มากที่สุด
รวมค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในด้านนี้							4.71 (94.15)	ไม่ระบุ
ด้านกระบวนการให้บริการ								
1) มีการให้บริการตามลำดับก่อน - หลัง อย่างยุติธรรม	N = 876 (ร้อยละ 69.69)	N = 379 (ร้อยละ 30.15)	N = 2 (ร้อยละ 0.16)	N = 0 (ร้อยละ 0.00)	N = 0 (ร้อยละ 0.00)	N = 0 (ร้อยละ 0.00)	N = 4.70 (ร้อยละ 94)	มากที่สุด
2) ระยะเวลาในการรอคอยการให้บริการมีความเหมาะสม	N = 909 (ร้อยละ 72.32)	N = 345 (ร้อยละ 27.45)	N = 3 (ร้อยละ 0.24)	N = 0 (ร้อยละ 0.00)	N = 0 (ร้อยละ 0.00)	N = 0 (ร้อยละ 0.00)	N = 4.72 (ร้อยละ 94.4)	มากที่สุด
3) ขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน รวดเร็ว ไม่ซับซ้อน	N = 907 (ร้อยละ 72.16)	N = 349 (ร้อยละ 27.76)	N = 1 (ร้อยละ 0.08)	N = 0 (ร้อยละ 0.00)	N = 0 (ร้อยละ 0.00)	N = 0 (ร้อยละ 0.00)	N = 4.72 (ร้อยละ 94.4)	มากที่สุด
4) ท่านได้รับการ/ความช่วยเหลือตรงตามความต้องการ	N = 915 (ร้อยละ 72.79)	N = 340 (ร้อยละ 27.05)	N = 2 (ร้อยละ 0.16)	N = 0 (ร้อยละ 0.00)	N = 0 (ร้อยละ 0.00)	N = 0 (ร้อยละ 0.00)	N = 4.73 (ร้อยละ 94.6)	มากที่สุด
รวมค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในด้านนี้							4.72 (94.35)	ไม่ระบุ
ด้านการบริการข้อมูลข่าวสาร								
1) มีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการ /สิทธิประโยชน์/การช่วยเหลือต่าง ๆ อย่างต่อเนื่องและทั่วถึง	N = 852 (ร้อยละ 67.78)	N = 396 (ร้อยละ 31.50)	N = 9 (ร้อยละ 0.72)	N = 0 (ร้อยละ 0.00)	N = 0 (ร้อยละ 0.00)	N = 0 (ร้อยละ 0.00)	N = 4.67 (ร้อยละ 93.4)	มากที่สุด
2) ช่องทาง/วิธีการการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารมีความหลากหลายและ เหมาะสมต่อการเข้าถึง	N = 866 (ร้อยละ 68.89)	N = 382 (ร้อยละ 30.39)	N = 9 (ร้อยละ 0.72)	N = 0 (ร้อยละ 0.00)	N = 0 (ร้อยละ 0.00)	N = 0 (ร้อยละ 0.00)	N = 4.68 (ร้อยละ 93.6)	มากที่สุด
รวมค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในด้านนี้							4.68 (93.50)	ไม่ระบุ

ส่วนที่ 3 ข้อมูลความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการให้บริการของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัด								
ประเด็นคำถาม	ระดับความพึงพอใจ						$\bar{x}$	แปลผล
	มากที่สุด(5)	มาก(4)	ปานกลาง(3)	น้อย(2)	น้อยที่สุด(1)	ไม่ระบุ		
1) ท่านมีความสนใจและประทับใจกับการให้บริการของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัด	N = 846 (ร้อยละ 67.30)	N = 408 (ร้อยละ 32.46)	N = 3 (ร้อยละ 0.24)	N = 0 (ร้อยละ 0.00)	N = 0 (ร้อยละ 0.00)	N = 0 (ร้อยละ 0.00)	N = 4.67 (ร้อยละ 93.4)	มากที่สุด

ส่วนที่ 3 ข้อมูลความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการให้บริการของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัด

ประเด็นคำถาม	ระดับความพึงพอใจ						$\bar{x}$	แปลผล
	มากที่สุด(5)	มาก(4)	ปานกลาง(3)	น้อย(2)	น้อยที่สุด(1)	ไม่ระบุ		
2) เมื่อท่านต้องประสาน/ขอรับความช่วยเหลือกับสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัด ท่านรู้สึกยินดีและทุ่มเทเพื่อให้เกิดผลสำเร็จตามต้องการ	N = 822 (ร้อยละ 65.39)	N = 432 (ร้อยละ 34.37)	N = 3 (ร้อยละ 0.24)	N = 0 (ร้อยละ 0.00)	N = 0 (ร้อยละ 0.00)	N = 0 (ร้อยละ 0.00)	N = 4.65 (ร้อยละ 93)	มากที่สุด
3) ท่านจะชักชวนให้ญาติพี่น้อง เพื่อนๆ และคนรู้จักมาขอคำแนะนำในเรื่องต่างๆกับสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัด	N = 800 (ร้อยละ 63.64)	N = 449 (ร้อยละ 35.72)	N = 8 (ร้อยละ 0.64)	N = 0 (ร้อยละ 0.00)	N = 0 (ร้อยละ 0.00)	N = 0 (ร้อยละ 0.00)	N = 4.63 (ร้อยละ 92.6)	มากที่สุด
รวมค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในด้านนี้							4.65 (93.00)	ไม่ระบุ

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะต่อการพัฒนา/ปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดด้านต่างๆ

หัวข้อ	ข้อเสนอแนะ
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	
ด้านการให้บริการข้อมูลข่าวสารประชาชน	
ด้านสถานที่การให้บริการแก่ประชาชน	
ด้านส่งเสริมการมีส่วนร่วมในการจัดสวัสดิการสำหรับประชาชน	
อื่นๆ	

หมายเหตุ

1. การแปลผล

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