

**สรุปผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของ
สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดตราด
ตั้งแต่วันที่ 01-10-2562 - 30-09-2563**

| ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานส่วนบุคคล | | |
|---|---------------|--------|
| ข้อมูลพื้นฐานของประชาชน | จำนวน (N=802) | ร้อยละ |
| 1. เพศ | | |
| - ชาย | 341 | 42.52 |
| - หญิง | 461 | 57.48 |
| - อื่นๆ | 0 | 0.00 |
| - ไม่ระบุ | 0 | 0.00 |
| 2. อายุ | | |
| - 1-20 | 87 | 10.85 |
| - 21-40 | 277 | 34.54 |
| - 41-60 | 324 | 40.40 |
| - 61-99 | 114 | 14.21 |
| 3. การศึกษา | | |
| - ประถมศึกษา | 268 | 33.42 |
| - มัธยมศึกษา | 299 | 37.28 |
| - ปวช. / ปวส. | 101 | 12.59 |
| - ปริญญาตรี | 132 | 16.46 |
| - สูงกว่าปริญญาตรี | 1 | 0.12 |
| - อื่นๆ | 1 | 0.12 |
| 4. อาชีพ | | |
| - เกษตรกร | 130 | 16.21 |
| - รับจ้าง | 249 | 31.05 |
| - ค้าขาย | 208 | 25.94 |
| - รับราชการ | 56 | 6.98 |
| - ลูกจ้างบริษัท | 15 | 1.87 |
| - นักเรียน / นักศึกษา | 40 | 4.99 |
| - แม่บ้าน | 95 | 11.85 |
| - อื่นๆ | 9 | 1.12 |
| 5. บริการที่มาขอรับ | | |
| - เด็กและเยาวชน | 47 | 5.86 |
| - สตรี | 17 | 2.12 |
| - คนพิการ | 146 | 18.20 |

| ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานส่วนบุคคล | | |
|----------------------------------|---------------|--------|
| ข้อมูลพื้นฐานของประชาชน | จำนวน (N=802) | ร้อยละ |
| - ผู้สูงอายุ | 116 | 14.46 |
| - ครอบครัวยากจน | 55 | 6.86 |
| - คนไร้ที่พึ่ง | 3 | 0.37 |
| - ภูมิคุ้มกันบกพร่อง | 0 | 0.00 |
| - ขอข้อมูล / ค่าปรึกษา | 141 | 17.58 |
| - การค้ามนุษย์ | 0 | 0.00 |
| - เครือข่าย | 116 | 14.46 |
| - อื่นๆ | 161 | 20.07 |

| ส่วนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการ | | | | | | | | |
|--|---------------------------|---------------------------|-------------------------|------------------------|------------------------|------------------------|---------------------------|-----------|
| ประเด็นคำถาม | ระดับความพึงพอใจ | | | | | | \bar{x} | แปลผล |
| | มากที่สุด(5) | มาก(4) | ปานกลาง(3) | น้อย(2) | น้อยที่สุด(1) | ไม่ระบุ | | |
| ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ | | | | | | | | |
| 1) เจ้าหน้าที่ที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการอย่างเต็มที่ เอาใจใส่ และรวดเร็ว | N = 519 (ร้อยละ 64.71) | N = 283 (ร้อยละ 35.29) | N = 0 (ร้อยละ 0.00) | N = 0 (ร้อยละ 0.00) | N = 0 (ร้อยละ 0.00) | N = 0 (ร้อยละ 0.00) | N = 4.65 (ร้อยละ 93) | มากที่สุด |
| 2) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม มีอัธยาศัยดี | N = 432 (ร้อยละ 53.87) | N = 358 (ร้อยละ 44.64) | N = 12 (ร้อยละ 1.50) | N = 0 (ร้อยละ 0.00) | N = 0 (ร้อยละ 0.00) | N = 0 (ร้อยละ 0.00) | N = 4.52 (ร้อยละ 90.4) | มากที่สุด |
| 3) เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำ/ตอบข้อซักถามได้ชัดเจน น่าเชื่อถือ | N = 513 (ร้อยละ 63.97) | N = 288 (ร้อยละ 35.91) | N = 1 (ร้อยละ 0.12) | N = 0 (ร้อยละ 0.00) | N = 0 (ร้อยละ 0.00) | N = 0 (ร้อยละ 0.00) | N = 4.64 (ร้อยละ 92.8) | มากที่สุด |
| รวมค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในด้านนี้ | | | | | | | 4.60 (92.07) | ไม่ระบุ |
| ด้านสถานที่ให้บริการ | | | | | | | | |
| 1) สถานที่มีความสะอาดและเป็นระเบียบ | N = 356 (ร้อยละ 44.39) | N = 421 (ร้อยละ 52.49) | N = 25 (ร้อยละ 3.12) | N = 0 (ร้อยละ 0.00) | N = 0 (ร้อยละ 0.00) | N = 0 (ร้อยละ 0.00) | N = 4.41 (ร้อยละ 88.2) | มาก |
| 2) สถานที่ตั้งหาง่ายและเดินทางมาติดต่อได้สะดวก | N = 496 (ร้อยละ 61.85) | N = 253 (ร้อยละ 31.55) | N = 53 (ร้อยละ 6.61) | N = 0 (ร้อยละ 0.00) | N = 0 (ร้อยละ 0.00) | N = 0 (ร้อยละ 0.00) | N = 4.55 (ร้อยละ 91) | มากที่สุด |
| 3) ภายในสถานที่ให้บริการ มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้มาติดต่อ เช่น เก้าอี้ / ที่พัก น้ำดื่ม เป็นต้น | N = 345 (ร้อยละ 43.02) | N = 456 (ร้อยละ 56.86) | N = 1 (ร้อยละ 0.12) | N = 0 (ร้อยละ 0.00) | N = 0 (ร้อยละ 0.00) | N = 0 (ร้อยละ 0.00) | N = 4.43 (ร้อยละ 88.6) | มาก |

| ส่วนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการ | | | | | | | | |
|--|---------------------------|---------------------------|---------------------------|------------------------|------------------------|------------------------|---------------------------|------------|
| ประเด็นคำถาม | ระดับความพึงพอใจ | | | | | | \bar{x} | แปลผล |
| | มากที่สุด(5) | มาก(4) | ปานกลาง(3) | น้อย(2) | น้อยที่สุด(1) | ไม่ระบุ | | |
| 4) มีห้องน้ำสะอาดและเพียงพอแก่ผู้มาติดต่อ | N = 452 (ร้อยละ 56.36) | N = 245 (ร้อยละ 30.55) | N = 105 (ร้อยละ 13.09) | N = 0 (ร้อยละ 0.00) | N = 0 (ร้อยละ 0.00) | N = 0 (ร้อยละ 0.00) | N = 4.43 (ร้อยละ 88.6) | มากที่สุด |
| รวมค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในด้านนี้ | | | | | | | 4.46 (89.10) | น้อยที่สุด |
| ด้านกระบวนการให้บริการ | | | | | | | | |
| 1) มีการให้บริการตามลำดับก่อน - หลัง อย่างยุติธรรม | N = 371 (ร้อยละ 46.26) | N = 431 (ร้อยละ 53.74) | N = 0 (ร้อยละ 0.00) | N = 0 (ร้อยละ 0.00) | N = 0 (ร้อยละ 0.00) | N = 0 (ร้อยละ 0.00) | N = 4.46 (ร้อยละ 89.2) | มาก |
| 2) ระยะเวลาในการรอคอยการให้บริการมีความเหมาะสม | N = 408 (ร้อยละ 50.87) | N = 330 (ร้อยละ 41.15) | N = 64 (ร้อยละ 7.98) | N = 0 (ร้อยละ 0.00) | N = 0 (ร้อยละ 0.00) | N = 0 (ร้อยละ 0.00) | N = 4.43 (ร้อยละ 88.6) | มากที่สุด |
| 3) ขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน รวดเร็ว ไม่ซับซ้อน | N = 495 (ร้อยละ 61.72) | N = 282 (ร้อยละ 35.16) | N = 25 (ร้อยละ 3.12) | N = 0 (ร้อยละ 0.00) | N = 0 (ร้อยละ 0.00) | N = 0 (ร้อยละ 0.00) | N = 4.59 (ร้อยละ 91.8) | มากที่สุด |
| 4) ท่านได้รับการ/ความช่วยเหลือตรงตามความต้องการ | N = 556 (ร้อยละ 69.33) | N = 246 (ร้อยละ 30.67) | N = 0 (ร้อยละ 0.00) | N = 0 (ร้อยละ 0.00) | N = 0 (ร้อยละ 0.00) | N = 0 (ร้อยละ 0.00) | N = 4.69 (ร้อยละ 93.8) | มากที่สุด |
| รวมค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในด้านนี้ | | | | | | | 4.54 (90.85) | น้อยที่สุด |
| ด้านการบริการข้อมูลข่าวสาร | | | | | | | | |
| 1) มีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการ /สิทธิประโยชน์/การช่วยเหลือต่าง ๆ อย่างต่อเนื่องและทั่วถึง | N = 382 (ร้อยละ 47.63) | N = 395 (ร้อยละ 49.25) | N = 25 (ร้อยละ 3.12) | N = 0 (ร้อยละ 0.00) | N = 0 (ร้อยละ 0.00) | N = 0 (ร้อยละ 0.00) | N = 4.45 (ร้อยละ 89) | มาก |
| 2) ช่องทาง/วิธีการการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารมีความหลากหลายและเหมาะสมต่อการเข้าถึง | N = 395 (ร้อยละ 49.25) | N = 406 (ร้อยละ 50.62) | N = 1 (ร้อยละ 0.12) | N = 0 (ร้อยละ 0.00) | N = 0 (ร้อยละ 0.00) | N = 0 (ร้อยละ 0.00) | N = 4.49 (ร้อยละ 89.8) | มาก |
| รวมค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในด้านนี้ | | | | | | | 4.47 (89.40) | ไม่ระบุ |

| ส่วนที่ 3 ข้อมูลความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการให้บริการของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัด | | | | | | | | |
|--|---------------------------|---------------------------|-------------------------|------------------------|------------------------|------------------------|-------------------------|-----------|
| ประเด็นคำถาม | ระดับความพึงพอใจ | | | | | | \bar{x} | แปลผล |
| | มากที่สุด(5) | มาก(4) | ปานกลาง(3) | น้อย(2) | น้อยที่สุด(1) | ไม่ระบุ | | |
| 1) ท่านมีความสบายใจและประทับใจกับการให้บริการของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัด | N = 394 (ร้อยละ 49.13) | N = 331 (ร้อยละ 41.27) | N = 77 (ร้อยละ 9.60) | N = 0 (ร้อยละ 0.00) | N = 0 (ร้อยละ 0.00) | N = 0 (ร้อยละ 0.00) | N = 4.40 (ร้อยละ 88) | 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 = 413 (ร้อยละ 51.50) | N = 389 (ร้อยละ 48.50) | N = 0 (ร้อยละ 0.00) | N = 0 (ร้อยละ 0.00) | N = 0 (ร้อยละ 0.00) | N = 0 (ร้อยละ 0.00) | N = 4.51 (ร้อยละ 90.2) | มากที่สุด |
| 3) ท่านจะชักชวนให้ญาติพี่น้อง เพื่อนๆ และคนรู้จักมาขอคำแนะนำในเรื่องต่างๆกับสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัด | N = 358 (ร้อยละ 44.64) | N = 444 (ร้อยละ 55.36) | N = 0 (ร้อยละ 0.00) | N = 0 (ร้อยละ 0.00) | N = 0 (ร้อยละ 0.00) | N = 0 (ร้อยละ 0.00) | N = 4.45 (ร้อยละ 89) | มาก |
| รวมค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในด้านนี้ | | | | | | | 4.45 (89.07) | ไม่ระบุ |

| ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะต่อการพัฒนา/ปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดด้านต่างๆ | |
|--|------------|
| หัวข้อ | ข้อเสนอแนะ |
| | |

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะต่อการพัฒนา/ปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดด้านต่างๆ

| หัวข้อ | ข้อเสนอแนะ |
|--------------------------------|---|
| ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ | <ol style="list-style-type: none"> 1. เจ้าหน้าที่พูดจาไม่ดี ทำหน้าตาไม่พอใจ 2. เจ้าหน้าที่พูดจาไม่ดี ทำหน้าตาไม่พอใจ 3. เจ้าหน้าที่พูดจาไม่ดี ทำหน้าตาไม่พอใจ 4. ดีมาก 5. ดีมาก 6. ดีมาก 7. ดีมาก 8. ดีมาก 9. ดีมาก 10. ดีมาก 11. ดีมาก 12. ดีมาก 13. ดีมาก 14. ดีมาก 15. ดีมาก 16. ดีมาก 17. ดีมาก 18. ดีมาก 19. ดีมาก 20. ดีมาก 21. ดีมาก 22. ดีมาก 23. ดีมาก 24. ดีมาก 25. ดีมาก 26. ดีมาก 27. ดีมาก 28. ดีมาก 29. ดีมาก 30. ดีมาก 31. ดีมาก 32. ดีมาก 33. ดีมาก 34. ดีมาก 35. ดีมาก 36. ดีมาก 37. ดีมาก 38. ดีมาก 39. ดีมาก 40. ดีมาก 41. ดีมาก 42. ดีมาก 43. ดีมาก 44. ดีมาก 45. ดีมาก 46. ดีมาก |

| ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะต่อการพัฒนา/ปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดด้านต่างๆ | |
|---|---|
| หัวข้อ | ข้อเสนอแนะ |
| ด้านการให้บริการข้อมูลข่าวสารประชาชน | 1. ชัดเจน 2. ชัดเจน 3. ชัดเจน 4. ชัดเจน 5. ชัดเจน 6. ชัดเจน 7. ชัดเจน 8. ชัดเจน 9. ชัดเจน 10. ชัดเจน 11. ชัดเจน 12. ชัดเจน 13. ชัดเจน 14. ชัดเจน 15. ชัดเจน 16. ชัดเจน 17. ชัดเจน 18. ชัดเจน 19. ชัดเจน 20. ชัดเจน 21. ชัดเจน 22. ชัดเจน 23. ชัดเจน 24. ชัดเจน 25. ชัดเจน 26. ชัดเจน 27. ชัดเจน 28. ชัดเจน 29. ชัดเจน 30. ชัดเจน 31. ชัดเจน 32. ชัดเจน 33. ชัดเจน 34. ชัดเจน 35. ชัดเจน 36. ชัดเจน 37. ชัดเจน 38. ชัดเจน 39. ชัดเจน 40. ชัดเจน 41. ชัดเจน 42. ชัดเจน 43. ชัดเจน |
| ด้านสถานที่การให้บริการแก่ประชาชน | 1. สถานที่ไม่เอื้ออำนวย ห้องทำงานแคบไป |
| 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