

**สรุปผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของ  
สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดตราด  
ตั้งแต่วันที่ 01-10-2563 - 30-04-2564**

<b>ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานส่วนบุคคล</b>		
ข้อมูลพื้นฐานของประชาชน	จำนวน (N=648)	ร้อยละ
<b>1. เพศ</b>		
- ชาย	304	46.91
- หญิง	344	53.09
- อื่นๆ	0	0.00
- ไม่ระบุ	0	0.00
<b>2. อายุ</b>		
- 1-20	2	0.31
- 21-40	277	42.75
- 41-60	254	39.20
- 61-99	115	17.75
<b>3. การศึกษา</b>		
- ประถมศึกษา	260	40.12
- มัธยมศึกษา	207	31.94
- ปวช. / ปวส.	48	7.41
- ปริญญาตรี	124	19.14
- สูงกว่าปริญญาตรี	6	0.93
- อื่นๆ	3	0.46
<b>4. อาชีพ</b>		
- เกษตรกร	116	17.90
- รับจ้าง	180	27.78
- ค้าขาย	194	29.94
- รับราชการ	77	11.88
- ลูกจ้างบริษัท	13	2.01
- นักเรียน / นักศึกษา	0	0.00
- แม่บ้าน	68	10.49
- อื่นๆ	0	0.00
<b>5. บริการที่มาขอรับ</b>		
- เด็กและเยาวชน	0	0.00
- สตรี	0	0.00
- คนพิการ	95	14.66

ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานส่วนบุคคล		
ข้อมูลพื้นฐานของประชาชน	จำนวน (N=648)	ร้อยละ
- ผู้สูงอายุ	117	18.06
- ครอบครัวยากจน	57	8.80
- คนไร้ที่พึ่ง	0	0.00
- ภูมิคุ้มกันบกพร่อง	0	0.00
- ขอข้อมูล / ค่าปรึกษา	131	20.22
- การค้ามนุษย์	0	0.00
- เครือข่าย	119	18.36
- อื่นๆ	129	19.91

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 = 387 (ร้อยละ 59.72)	N = 261 (ร้อยละ 40.28)	N = 0 (ร้อยละ 0.00)	N = 0 (ร้อยละ 0.00)	N = 0 (ร้อยละ 0.00)	N = 0 (ร้อยละ 0.00)	N = 4.60 (ร้อยละ 92)	มากที่สุด
2) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม มีอัธยาศัยดี	N = 443 (ร้อยละ 68.36)	N = 205 (ร้อยละ 31.64)	N = 0 (ร้อยละ 0.00)	N = 0 (ร้อยละ 0.00)	N = 0 (ร้อยละ 0.00)	N = 0 (ร้อยละ 0.00)	N = 4.68 (ร้อยละ 93.6)	มากที่สุด
3) เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำ/ตอบข้อซักถามได้ชัดเจน น่าเชื่อถือ	N = 427 (ร้อยละ 65.90)	N = 221 (ร้อยละ 34.10)	N = 0 (ร้อยละ 0.00)	N = 0 (ร้อยละ 0.00)	N = 0 (ร้อยละ 0.00)	N = 0 (ร้อยละ 0.00)	N = 4.66 (ร้อยละ 93.2)	มากที่สุด
รวมค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในด้านนี้							4.65 (92.93)	ไม่ระบุ
ด้านสถานที่ให้บริการ								
1) สถานที่มีความสะอาดและเป็นระเบียบ	N = 505 (ร้อยละ 77.93)	N = 143 (ร้อยละ 22.07)	N = 0 (ร้อยละ 0.00)	N = 0 (ร้อยละ 0.00)	N = 0 (ร้อยละ 0.00)	N = 0 (ร้อยละ 0.00)	N = 4.78 (ร้อยละ 95.6)	มากที่สุด
2) สถานที่ตั้งหาง่ายและเดินทางมาติดต่อได้สะดวก	N = 374 (ร้อยละ 57.72)	N = 274 (ร้อยละ 42.28)	N = 0 (ร้อยละ 0.00)	N = 0 (ร้อยละ 0.00)	N = 0 (ร้อยละ 0.00)	N = 0 (ร้อยละ 0.00)	N = 4.58 (ร้อยละ 91.6)	มากที่สุด
3) ภายในสถานที่ให้บริการ มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้มาติดต่อ เช่น เก้าอี้ / ที่พัก น้ำดื่ม เป็นต้น	N = 441 (ร้อยละ 68.06)	N = 207 (ร้อยละ 31.94)	N = 0 (ร้อยละ 0.00)	N = 0 (ร้อยละ 0.00)	N = 0 (ร้อยละ 0.00)	N = 0 (ร้อยละ 0.00)	N = 4.68 (ร้อยละ 93.6)	มากที่สุด

<b>ส่วนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการ</b>								
ประเด็นคำถาม	ระดับความพึงพอใจ						$\bar{x}$	แปลผล
	มากที่สุด(5)	มาก(4)	ปานกลาง(3)	น้อย(2)	น้อยที่สุด(1)	ไม่ระบุ		
4) มีห้องน้ำสะอาดและเพียงพอแก่ผู้มาติดต่อ	N = 404 (ร้อยละ 62.35)	N = 244 (ร้อยละ 37.65)	N = 0 (ร้อยละ 0.00)	N = 0 (ร้อยละ 0.00)	N = 0 (ร้อยละ 0.00)	N = 0 (ร้อยละ 0.00)	N = 4.62 (ร้อยละ 92.4)	มากที่สุด
รวมค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในด้านนี้							4.67 (93.30)	ไม่ระบุ
<b>ด้านกระบวนการให้บริการ</b>								
1) มีการให้บริการตามลำดับก่อน - หลัง อย่างยุติธรรม	N = 450 (ร้อยละ 69.44)	N = 198 (ร้อยละ 30.56)	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
2) ระยะเวลาในการรอคอยการให้บริการมีความเหมาะสม	N = 365 (ร้อยละ 56.33)	N = 283 (ร้อยละ 43.67)	N = 0 (ร้อยละ 0.00)	N = 0 (ร้อยละ 0.00)	N = 0 (ร้อยละ 0.00)	N = 0 (ร้อยละ 0.00)	N = 4.56 (ร้อยละ 91.2)	มากที่สุด
3) ขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน รวดเร็ว ไม่ซับซ้อน	N = 475 (ร้อยละ 73.30)	N = 173 (ร้อยละ 26.70)	N = 0 (ร้อยละ 0.00)	N = 0 (ร้อยละ 0.00)	N = 0 (ร้อยละ 0.00)	N = 0 (ร้อยละ 0.00)	N = 4.73 (ร้อยละ 94.6)	มากที่สุด
4) ท่านได้รับการ/ความช่วยเหลือตรงตามความต้องการ	N = 364 (ร้อยละ 56.17)	N = 284 (ร้อยละ 43.83)	N = 0 (ร้อยละ 0.00)	N = 0 (ร้อยละ 0.00)	N = 0 (ร้อยละ 0.00)	N = 0 (ร้อยละ 0.00)	N = 4.56 (ร้อยละ 91.2)	มากที่สุด
รวมค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในด้านนี้							4.64 (92.70)	ไม่ระบุ
<b>ด้านการบริการข้อมูลข่าวสาร</b>								
1) มีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการ /สิทธิประโยชน์/การช่วยเหลือต่าง ๆ อย่างต่อเนื่องและทั่วถึง	N = 470 (ร้อยละ 72.53)	N = 178 (ร้อยละ 27.47)	N = 0 (ร้อยละ 0.00)	N = 0 (ร้อยละ 0.00)	N = 0 (ร้อยละ 0.00)	N = 0 (ร้อยละ 0.00)	N = 4.73 (ร้อยละ 94.6)	มากที่สุด
2) ช่องทาง/วิธีการการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารมีความหลากหลายและเหมาะสมต่อการเข้าถึง	N = 413 (ร้อยละ 63.73)	N = 235 (ร้อยละ 36.27)	N = 0 (ร้อยละ 0.00)	N = 0 (ร้อยละ 0.00)	N = 0 (ร้อยละ 0.00)	N = 0 (ร้อยละ 0.00)	N = 4.64 (ร้อยละ 92.8)	มากที่สุด
รวมค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในด้านนี้							4.69 (93.70)	ไม่ระบุ

<b>ส่วนที่ 3 ข้อมูลความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการให้บริการของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัด</b>								
ประเด็นคำถาม	ระดับความพึงพอใจ						$\bar{x}$	แปลผล
	มากที่สุด(5)	มาก(4)	ปานกลาง(3)	น้อย(2)	น้อยที่สุด(1)	ไม่ระบุ		
1) ท่านมีความสบายใจและประทับใจกับการให้บริการของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัด	N = 450 (ร้อยละ 69.44)	N = 198 (ร้อยละ 30.56)	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

ส่วนที่ 3 ข้อมูลความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการให้บริการของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัด								
ประเด็นคำถาม	ระดับความพึงพอใจ						$\bar{x}$	แปลผล
	มากที่สุด(5)	มาก(4)	ปานกลาง(3)	น้อย(2)	น้อยที่สุด(1)	ไม่ระบุ		
2) เมื่อท่านต้องประสาน/ขอรับความช่วยเหลือกับสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัด ท่านรู้สึกยินดีและทุ่มเทเพื่อให้เกิดผลสำเร็จตามต้องการ	N = 391 (ร้อยละ 60.34)	N = 257 (ร้อยละ 39.66)	N = 0 (ร้อยละ 0.00)	N = 0 (ร้อยละ 0.00)	N = 0 (ร้อยละ 0.00)	N = 0 (ร้อยละ 0.00)	N = 4.60 (ร้อยละ 92)	มากที่สุด
3) ท่านจะชักชวนให้ญาติพี่น้อง เพื่อนๆ และคนรู้จักมาขอคำแนะนำในเรื่องต่างๆกับสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัด	N = 462 (ร้อยละ 71.30)	N = 186 (ร้อยละ 28.70)	N = 0 (ร้อยละ 0.00)	N = 0 (ร้อยละ 0.00)	N = 0 (ร้อยละ 0.00)	N = 0 (ร้อยละ 0.00)	N = 4.71 (ร้อยละ 94.2)	มากที่สุด
รวมค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในด้านนี้							4.67 (93.33)	ไม่ระบุ

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะต่อการพัฒนา/ปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดด้านต่างๆ	
หัวข้อ	ข้อเสนอแนะ
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	<ol style="list-style-type: none"> <li>เจ้าหน้าที่ทำได้ดีแล้วครับ</li> <li>ดีมาก เข้าใจง่าย</li> <li>ให้ความรู้ดีมาก</li> <li>ดีมาก</li> <li>ดี</li> <li>ดีมาก</li> <li>มีความรู้ดี อยากให้จัดโครงการอีกครั้ง</li> </ol>
ด้านการให้บริการข้อมูลข่าวสารประชาชน	<ol style="list-style-type: none"> <li>ดีเข้าใจง่ายไม่ยาก</li> <li>ดีมาก</li> <li>ดี</li> <li>ดีมาก</li> </ol>
ด้านสถานที่การให้บริการแก่ประชาชน	<ol style="list-style-type: none"> <li>สะอาด</li> <li>ดี</li> <li>ดี</li> <li>ดี</li> </ol>
ด้านส่งเสริมการมีส่วนร่วมในการจัดสวัสดิการสำหรับประชาชน	<ol style="list-style-type: none"> <li>ทำให้พร้อมการรวมกลุ่มและมีความสามัคคี</li> <li>ดี</li> <li>ดี</li> <li>ดี</li> </ol>
อื่นๆ	<ol style="list-style-type: none"> <li>ผมเป็นครูสอนลีลาศ อยากมีส่วนร่วมช่วยเหลือสังคมบ้าง</li> <li>ดีมากคะ</li> <li>อยากให้มีการจัดทัศนศึกษาดูงานเพื่อไปและเปลี่ยนเรียนรู้</li> </ol>

## หมายเหตุ

### 1. การแปลผล

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