

**สรุปผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของ
สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดตราด
ตั้งแต่วันที่ 01-10-2564 - 30-09-2565**

ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานส่วนบุคคล		
ข้อมูลพื้นฐานของประชาชน	จำนวน (N=1249)	ร้อยละ
1. เพศ		
- ชาย	576	46.12
- หญิง	673	53.88
- อื่นๆ	0	0.00
- ไม่ระบุ	0	0.00
2. อายุ		
- 1-20	79	6.33
- 21-40	448	35.87
- 41-60	517	41.39
- 61-99	205	16.41
3. การศึกษา		
- ประถมศึกษา	690	55.24
- มัธยมศึกษา	291	23.30
- ปวช. / ปวส.	125	10.01
- ปริญญาตรี	140	11.21
- สูงกว่าปริญญาตรี	1	0.08
- อื่นๆ	2	0.16
4. อาชีพ		
- เกษตรกร	224	17.93
- รับจ้าง	368	29.46
- ค้าขาย	345	27.62
- รับราชการ	71	5.68
- ลูกจ้างบริษัท	35	2.80
- นักเรียน / นักศึกษา	91	7.29
- แม่บ้าน	115	9.21
- อื่นๆ	0	0.00
5. บริการที่มาขอรับ		
- เด็กและเยาวชน	92	7.37
- สตรี	29	2.32
- คนพิการ	196	15.69

ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานส่วนบุคคล		
ข้อมูลพื้นฐานของประชาชน	จำนวน (N=1249)	ร้อยละ
- ผู้สูงอายุ	205	16.41
- ครอบครัวยากจน	144	11.53
- คนไร้ที่พึ่ง	0	0.00
- ภูมิคุ้มกันบกพร่อง	0	0.00
- ขอข้อมูล / ค่าปรึกษา	217	17.37
- การค้ามนุษย์	19	1.52
- เครือข่าย	131	10.49
- อื่นๆ	216	17.29

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการ								
ประเด็นคำถาม	ระดับความพึงพอใจ						x̄	แปลผล
	มากที่สุด(5)	มาก(4)	ปานกลาง(3)	น้อย(2)	น้อยที่สุด(1)	ไม่ระบุ		
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่								
1) เจ้าหน้าที่ที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการอย่างเต็มใจ เอาใจใส่ และรวดเร็ว	N = 767 (ร้อยละ 61.41)	N = 481 (ร้อยละ 38.51)	N = 1 (ร้อยละ 0.08)	N = 0 (ร้อยละ 0.00)	N = 0 (ร้อยละ 0.00)	N = 0 (ร้อยละ 0.00)	N = 4.61 (ร้อยละ 92.2)	มากที่สุด
2) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม มีอัธยาศัยดี	N = 910 (ร้อยละ 72.86)	N = 339 (ร้อยละ 27.14)	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
3) เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำ/ตอบข้อซักถามได้ชัดเจน น่าเชื่อถือ	N = 917 (ร้อยละ 73.42)	N = 330 (ร้อยละ 26.42)	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							4.69 (93.80)	ไม่ระบุ
ด้านสถานที่ให้บริการ								
1) สถานที่มีความสะอาดและเป็นระเบียบ	N = 946 (ร้อยละ 75.74)	N = 300 (ร้อยละ 24.02)	N = 3 (ร้อยละ 0.24)	N = 0 (ร้อยละ 0.00)	N = 0 (ร้อยละ 0.00)	N = 0 (ร้อยละ 0.00)	N = 4.76 (ร้อยละ 95.2)	มากที่สุด
2) สถานที่ตั้งหาง่ายและเดินทางมาติดต่อได้สะดวก	N = 730 (ร้อยละ 58.45)	N = 518 (ร้อยละ 41.47)	N = 1 (ร้อยละ 0.08)	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 = 865 (ร้อยละ 69.26)	N = 381 (ร้อยละ 30.50)	N = 3 (ร้อยละ 0.24)	N = 0 (ร้อยละ 0.00)	N = 0 (ร้อยละ 0.00)	N = 0 (ร้อยละ 0.00)	N = 4.69 (ร้อยละ 93.8)	มากที่สุด
4) มีห้องน้ำสะอาดและเพียงพอแก่ผู้มาติดต่อ	N = 910 (ร้อยละ 72.86)	N = 338 (ร้อยละ 27.06)	N = 1 (ร้อยละ 0.08)	N = 0 (ร้อยละ 0.00)	N = 0 (ร้อยละ 0.00)	N = 0 (ร้อยละ 0.00)	N = 4.73 (ร้อยละ 94.6)	มากที่สุด
รวมค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในด้านนี้							4.69 (93.80)	ไม่ระบุ
ด้านกระบวนการให้บริการ								

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการ								
ประเด็นคำถาม	ระดับความพึงพอใจ						\bar{x}	แปลผล
	มากที่สุด(5)	มาก(4)	ปานกลาง(3)	น้อย(2)	น้อยที่สุด(1)	ไม่ระบุ		
1) มีการให้บริการตามลำดับก่อน - หลัง อย่างยุติธรรม	N = 1087 (ร้อยละ 87.03)	N = 161 (ร้อยละ 12.89)	N = 1 (ร้อยละ 0.08)	N = 0 (ร้อยละ 0.00)	N = 0 (ร้อยละ 0.00)	N = 0 (ร้อยละ 0.00)	N = 4.87 (ร้อยละ 97.4)	มากที่สุด
2) ระยะเวลาในการรอคอยการให้บริการมีความเหมาะสม	N = 661 (ร้อยละ 52.92)	N = 588 (ร้อยละ 47.08)	N = 0 (ร้อยละ 0.00)	N = 0 (ร้อยละ 0.00)	N = 0 (ร้อยละ 0.00)	N = 0 (ร้อยละ 0.00)	N = 4.53 (ร้อยละ 90.6)	มากที่สุด
3) ขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน รวดเร็ว ไม่ซับซ้อน	N = 1019 (ร้อยละ 81.59)	N = 226 (ร้อยละ 18.09)	N = 4 (ร้อยละ 0.32)	N = 0 (ร้อยละ 0.00)	N = 0 (ร้อยละ 0.00)	N = 0 (ร้อยละ 0.00)	N = 4.81 (ร้อยละ 96.2)	มากที่สุด
4) ท่านได้รับบริการ/ความช่วยเหลือตรงตามความต้องการ	N = 770 (ร้อยละ 61.65)	N = 475 (ร้อยละ 38.03)	N = 4 (ร้อยละ 0.32)	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 (94.10)	ไม่ระบุ
ด้านการบริการข้อมูลข่าวสาร								
1) มีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการ /สิทธิประโยชน์/การช่วยเหลือต่าง ๆ อย่างต่อเนื่องและทั่วถึง	N = 905 (ร้อยละ 72.46)	N = 338 (ร้อยละ 27.06)	N = 5 (ร้อยละ 0.40)	N = 1 (ร้อยละ 0.08)	N = 0 (ร้อยละ 0.00)	N = 0 (ร้อยละ 0.00)	N = 4.72 (ร้อยละ 94.4)	มากที่สุด
2) ช่องทาง/วิธีการการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารมีความหลากหลาย และ เหมาะสมง่ายต่อการเข้าถึง	N = 905 (ร้อยละ 72.46)	N = 337 (ร้อยละ 26.98)	N = 7 (ร้อยละ 0.56)	N = 0 (ร้อยละ 0.00)	N = 0 (ร้อยละ 0.00)	N = 0 (ร้อยละ 0.00)	N = 4.72 (ร้อยละ 94.4)	มากที่สุด
รวมค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในด้านนี้							4.72 (94.40)	ไม่ระบุ

ส่วนที่ 3 ข้อมูลความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการให้บริการของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัด								
ประเด็นคำถาม	ระดับความพึงพอใจ						\bar{x}	แปลผล
	มากที่สุด(5)	มาก(4)	ปานกลาง(3)	น้อย(2)	น้อยที่สุด(1)	ไม่ระบุ		
1) ท่านมีความสบายใจและประทับใจกับการให้บริการของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัด	N = 1144 (ร้อยละ 91.59)	N = 104 (ร้อยละ 8.33)	N = 1 (ร้อยละ 0.08)	N = 0 (ร้อยละ 0.00)	N = 0 (ร้อยละ 0.00)	N = 0 (ร้อยละ 0.00)	N = 4.92 (ร้อยละ 98.4)	มากที่สุด
2) เมื่อท่านต้องประสาน/ขอรับความช่วยเหลือกับสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัด ท่านรู้สึกยินดีและทุ่มเทเพื่อให้เกิดผลสำเร็จตามต้องการ	N = 671 (ร้อยละ 53.72)	N = 577 (ร้อยละ 46.20)	N = 1 (ร้อยละ 0.08)	N = 0 (ร้อยละ 0.00)	N = 0 (ร้อยละ 0.00)	N = 0 (ร้อยละ 0.00)	N = 4.54 (ร้อยละ 90.8)	มากที่สุด
3) ท่านจะชักชวนให้ญาติพี่น้อง เพื่อนๆ และคนรู้จักมาขอคำแนะนำในเรื่องต่างๆกับสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัด	N = 968 (ร้อยละ 77.50)	N = 280 (ร้อยละ 22.42)	N = 1 (ร้อยละ 0.08)	N = 0 (ร้อยละ 0.00)	N = 0 (ร้อยละ 0.00)	N = 0 (ร้อยละ 0.00)	N = 4.77 (ร้อยละ 95.4)	มากที่สุด
รวมค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในด้านนี้							4.74 (94.87)	ไม่ระบุ

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะต่อการพัฒนา/ปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดด้านต่างๆ	
หัวข้อ	ข้อเสนอแนะ
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	1. ดี
ด้านการให้บริการข้อมูลข่าวสารประชาชน	1. ดี
ด้านสถานที่การให้บริการแก่ประชาชน	1. ดี
ด้านส่งเสริมการมีส่วนร่วมในการจัดสวัสดิการสำหรับประชาชน	1. ดี
อื่นๆ	1. การเดินทางมาไม่ค่อยมีรถโดยสาร 2. ดีทุกอย่าง

หมายเหตุ

1. การแปลผล

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