ผลการสำรวจความพึงพอใจ
การให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสระแก้ว
ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๕



สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจ

โดย กลุ่มงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด สำนักงานจังหวัดสระแก้ว

โทรศัพท์ ๐ ๓๗๔๒ ๕๕๗๕ มท. ๓๒๓๗๕

e-mail: skdamrong@hotmail.com

ผลการสำรวจความพึงพอใจ
การให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสระแก้ว

ผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสระแก้ว ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ โดยได้จัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานและเพื่อทราบข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ ณ จุดบริการศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสระแก้ว ศาลากลางจังหวัดสระแก้ว และการออกหน่วยบริการเคลื่อนที่ โดยใช้การตอบแบบสำรวจผ่านการแสกนคิวอาร์โค้ด จำนวน ๖ ด้าน สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจฯ ดังนี้

๑. มีผู้ขอรับบริการตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน ๕ คน

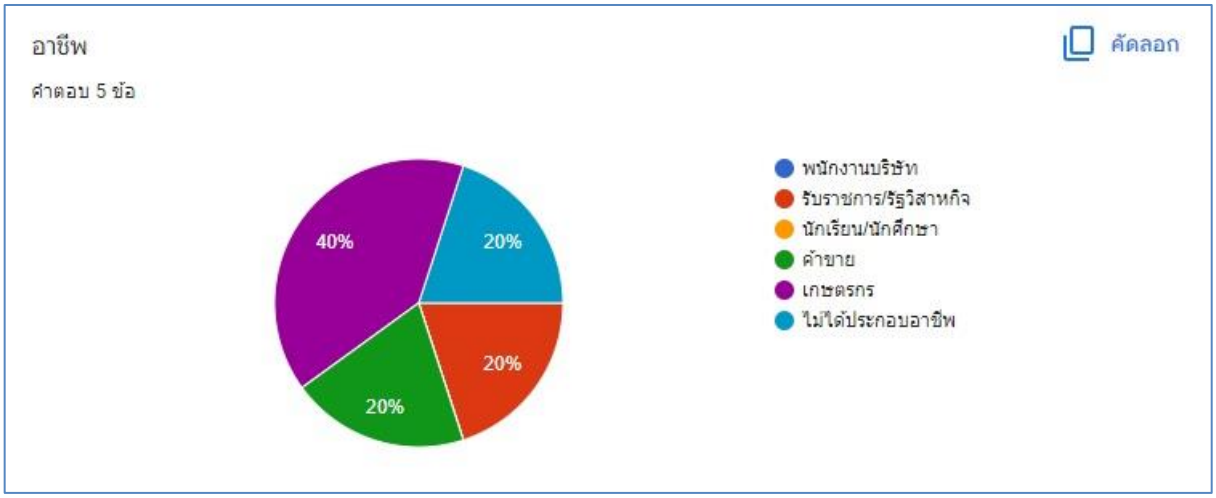
๒. การคำนวณค่าสถิติ เพื่อประมวลผลการสำรวจความพึงพอใจฯ โดยการหาค่าเฉลี่ย และร้อยละ สำหรับค่าเฉลี่ย จากแบบสำรวจที่กำหนดระดับความคิดเห็นลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ๕ ระดับ และกำหนดแปลความหมายค่าคะแนนเป็น ๕ ระดับ ดังนี้

ระดับ ๕ (๔.๐๑-๕.๐๐)	หมายถึง	พอใจมากที่สุด
ระดับ ๔ (๓.๐๑-๔.๐๐)	หมายถึง	พอใจมาก
ระดับ ๓ (๒.๐๑-๓.๐๐)	หมายถึง	พอใจปานกลาง
ระดับ ๒ (๑.๐๑-๒.๐๐)	หมายถึง	พอใจน้อย
ระดับ ๑ (๐.๐๑-๑.๐๐)	หมายถึง	พอใจน้อยที่สุด

๓. **ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสระแก้ว ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๕ ปรากฏดังนี้**

๓.๑ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน ๕ คน เป็นเพศชาย จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๐ ของผู้ให้ความเห็นทั้งหมด และเพศหญิง จำนวน ๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๘๐ ของผู้ให้ความเห็นทั้งหมด ประกอบอาชีพเกษตรกร จำนวน ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๐ ข้าราชการ จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๐ ค้าขาย จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๐ และไม่ได้ประกอบอาชีพ จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๐ ดังแสดงในแผนภูมินี้

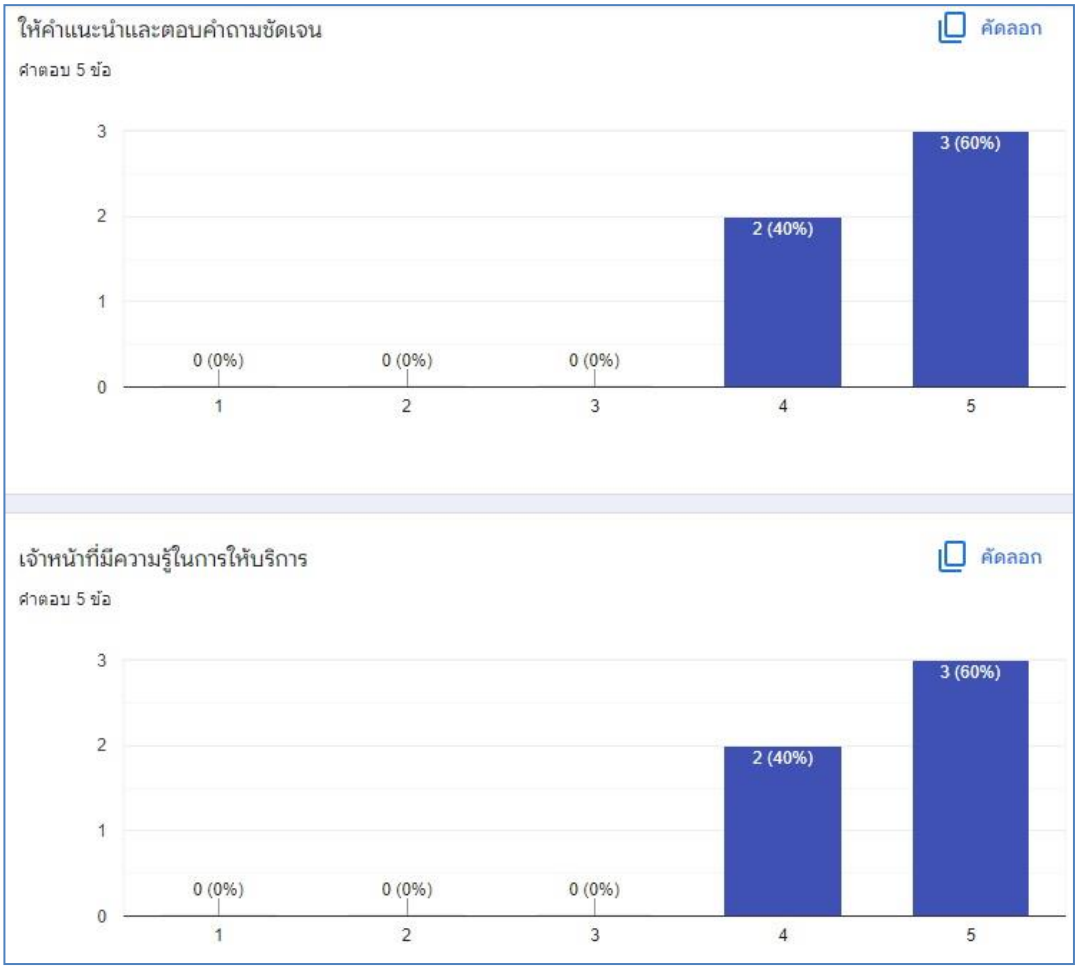


๓.๒ ระดับความพึงพอใจในการให้บริการด้านต่างๆ

ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการดำเนินงานด้านบริหารทรัพยากรบุคคลของจังหวัดสระแก้ว ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๔ ในภาพรวมทั้ง ๖ ด้าน มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๐ อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๒ ของผู้ให้ความเห็นทั้งหมด จำแนกได้ดังตารางต่อไปนี้

การให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละ
๑. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบคำถามชัดเจน	๔.๖๐	มากที่สุด	๙๒
๒. เจ้าหน้าที่มีความรู้ในการให้บริการ	๔.๖๐	มากที่สุด	๙๒
๓. ความเหมาะสมของระยะเวลาการให้บริการ	๔.๖๐	มากที่สุด	๙๒
๔. จุดบริหารเข้าถึงง่าย	๔.๖๐	มากที่สุด	๙๒
๕. การอำนวยความสะดวกประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	๔.๖๐	มากที่สุด	๙๒
๖. ภาพรวมการให้บริการ	๔.๖๐	มากที่สุด	๙๒
รวมเฉลี่ย ๖ ด้าน	**๔.๖๐**	**มากที่สุด**	**๙๒**

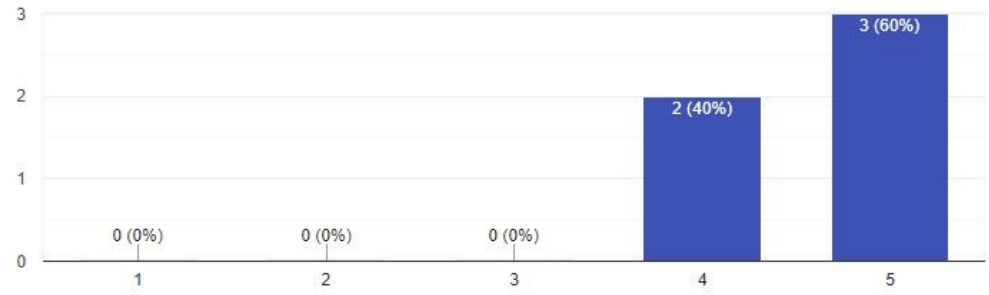
จากผลการสำรวจในตารางข้างต้น แสดงผลการประเมินในภาพรวมและจำแนกเป็นรายด้าน โดยมีระดับความพึงพอใจทั้ง ๖ ด้าน มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๐ ระดับความพึงพอใจมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ ๙๐ ของผู้ให้ความเห็นทั้งหมด ดังแสดงในแผนภูมินี้



ความเหมาะสมของระยะเวลาการให้บริการ

คัดลอก

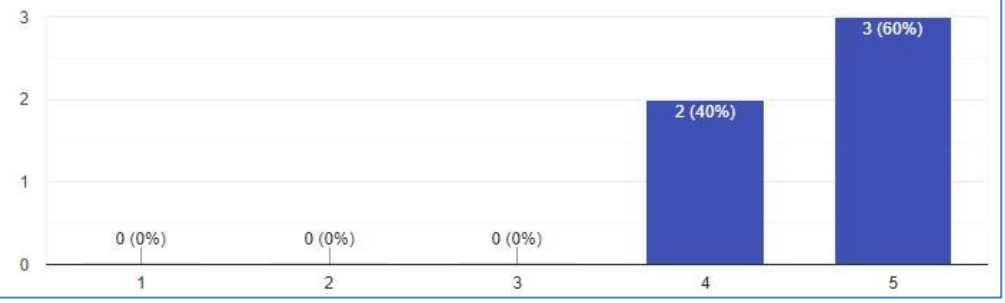
คำตอบ 5 ข้อ



จุดให้บริการสะดวกเข้าถึงง่าย

คัดลอก

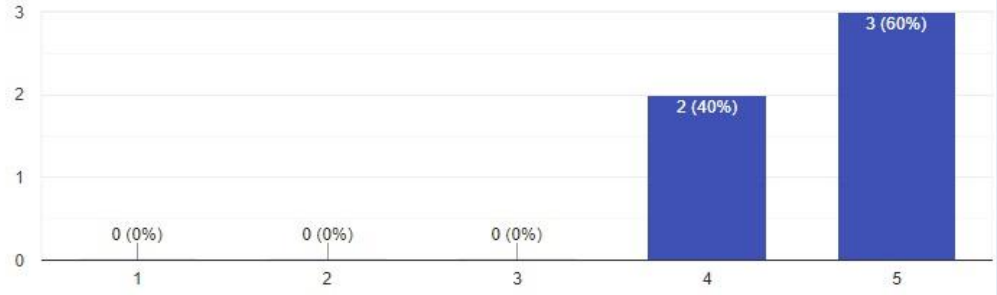
คำตอบ 5 ข้อ



การอำนวยความสะดวกประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

คัดลอก

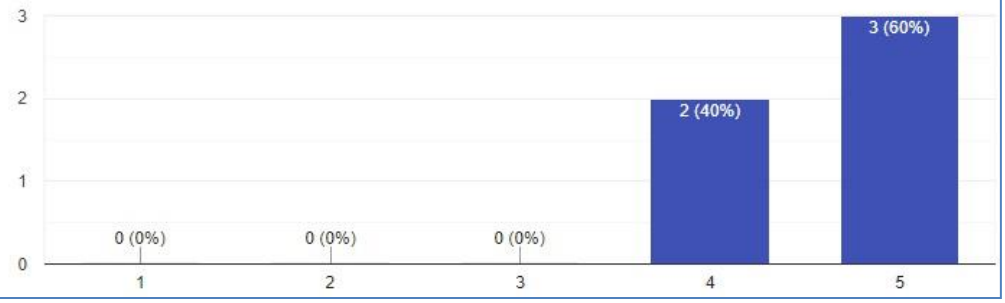
คำตอบ 5 ข้อ



ภาพรวมในการให้บริการ

คัดลอก

คำตอบ 5 ข้อ



๓.๓ ข้อเสนอแนะอื่นๆ/ความคาดหวังต่อการให้บริการ

๑) ข้าราชการและเจ้าหน้าที่ของกลุ่มงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด สำนักงานจังหวัดสระแก้ว ให้บริการดีมาก

๒) พัฒนาช่องทางการให้บริการมีความทันสมัย และสะดวกต่อผู้ใช้งาน

๓) ได้นำระบบราชการ ๔.๐ มาใช้ในการให้บริการในเรื่องแบบฟอร์มต่างๆ อาทิเช่น Google form, QR Code ฯลฯ

****