

## ด้านที่ ๓. คุณภาพการให้บริการ

### ๓.๔ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

ตัวชี้วัด มีกระบวนการในการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ และผู้ให้บริการมีความพึงพอใจคิดเป็นไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐

การให้บริการของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดสตูล นอกจากดำเนินการไปตามบทบาทภารกิจของกระทรวง เพื่อตอบสนองนโยบาย/ยุทธศาสตร์ ทั้งในระดับประเทศ ระดับจังหวัด และระดับกระทรวง โดยสำนักงานฯ เป็นหน่วยงานในการขับเคลื่อนโครงการ/กิจกรรมต่างๆ ในพื้นที่จังหวัด และมีเป้าหมายที่สำคัญประการหนึ่งคือการให้บริการประชาชนให้ได้รับความพึงพอใจสูงสุด ตั้งแต่รัฐบาลได้เร่งรัดให้หน่วยงานของรัฐทุกหน่วยมีการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ การให้บริการแก่ประชาชนให้ได้รับบริการที่ดี ตลอดจน พระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘ ล้วนแต่มีเจตนารมณ์สำคัญ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนให้การติดต่อกับทางราชการ เร็วขึ้น ง่ายขึ้น ถูกลง” และมุ่งให้การปฏิบัติราชการเป็นไปเพื่อความโปร่งใส การรับผิดชอบ ความมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดสตูล ก็เช่นเดียวกันได้เน้นหลักการให้บริการสู่ประชาชนให้ได้รับความพึงพอใจสูงสุด และมีการปรับปรุงการให้บริการแก่ประชาชนในด้านต่าง ๆ เช่น การอำนวยความสะดวก ความรวดเร็ว การจัดสิ่งอำนวยความสะดวก

ทั้งนี้ สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดสตูล นอกจากจะดำเนินการปรับปรุงขั้นตอนการให้บริการ เพื่อพัฒนาการให้บริการเพื่อให้ประชาชนพึงพอใจแล้ว จำเป็นที่จะต้องมีการประเมินสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการของสำนักงานฯ อย่างต่อเนื่อง เพื่อนำข้อมูล/สถิติ มาวางแผนปรับปรุงแก้ไขการให้บริการต่อไป โดยใช้แบบสอบถามซึ่งทางกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์เป็นผู้กำหนดให้เป็นเครื่องมือและให้กลุ่มผู้มารับบริการในสำนักงานฯ โดยเฉพาะงานที่มีผู้มาติดต่อเป็นจำนวนมาก เช่น การจดทะเบียนคนพิการ การกู้ยืมเงินทุนในการประกอบอาชีพของคนพิการและผู้สูงอายุ ผู้ประสบปัญหาการฉ้อฉล และอื่นๆ ประเมินความพึงพอใจ

๑) ผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการที่มีต่อสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดสตูล สรุปได้ว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจคิดเป็นไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๗.๑๘

### สรุปผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ

#### สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดสตูล

ข้อมูลพื้นฐานของประชาชน	จำนวน ๑,๑๐๓ คน	ณ วันที่ ๐๑/๑๐/๖๐ - ๓๐/๐๙/๖๑
เพศหญิง	จำนวน ๖๑๙ คน	คิดเป็นร้อยละ ๕๖.๑๒
เพศชาย	จำนวน ๔๘๔ คน	คิดเป็นร้อยละ ๕๓.๘๘
<b>อายุเฉลี่ยของผู้รับบริการ</b>		
๑ - ๒๐ ปี	จำนวน ๔ คน	คิดเป็นร้อยละ ๐.๓๖
๒๑ - ๔๐ ปี	จำนวน ๓๘๐ คน	คิดเป็นร้อยละ ๓๔.๔๕
๔๑ - ๖๐ ปี	จำนวน ๔๐๖ คน	คิดเป็นร้อยละ ๓๖.๘๑
มากกว่า ๖๐ ปี	จำนวน ๓๑๓ คน	คิดเป็นร้อยละ ๒๘.๓๘

### ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่

เจ้าหน้าที่ที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการอย่างเต็มใจ	คิดเป็นร้อยละ ๙๑
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ	คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๒
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว สามารถให้คำแนะนำ/ตอบข้อซักถามได้ชัดเจน	คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๒

**รวมค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในด้านนี้** คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๔๗

### ด้านสถานที่ให้บริการ

สถานที่มีความสะอาดและเป็นระเบียบ	คิดเป็นร้อยละ ๘๗
สถานที่ตั้งหาง่ายและเดินทางมาติดต่อได้สะดวก	คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๒
ภายในสถานที่ให้บริการ มีการจัดอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้มาติดต่อ เช่น เก้าอี้ ที่พัก น้ำดื่ม	คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๔
ห้องน้ำสะอาดและเพียงพอแก่ผู้มาติดต่อ	คิดเป็นร้อยละ ๘๗

**รวมค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในด้านนี้** คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๑๕

### ด้านกระบวนการให้บริการ

มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม	คิดเป็นร้อยละ ๘๗
ระยะเวลาในการรอคอยการให้บริการมีความเหมาะสม	คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๔
ขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจนและรวดเร็ว	คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๔
ท่านได้รับความช่วยเหลือตรงตามความต้องการอย่างครบถ้วน	คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๒

**รวมค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในด้านนี้** คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๕๐

### ด้านการประชาสัมพันธ์

มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการ การช่วยเหลือต่างๆ อย่างต่อเนื่องและทั่วถึง	คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๘
---	--------------------

การประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ เช่น โปสเตอร์ แผ่นพับ ป้ายประกาศ ฯลฯ มีความเหมาะสม ชัดเจน และเข้าใจง่าย

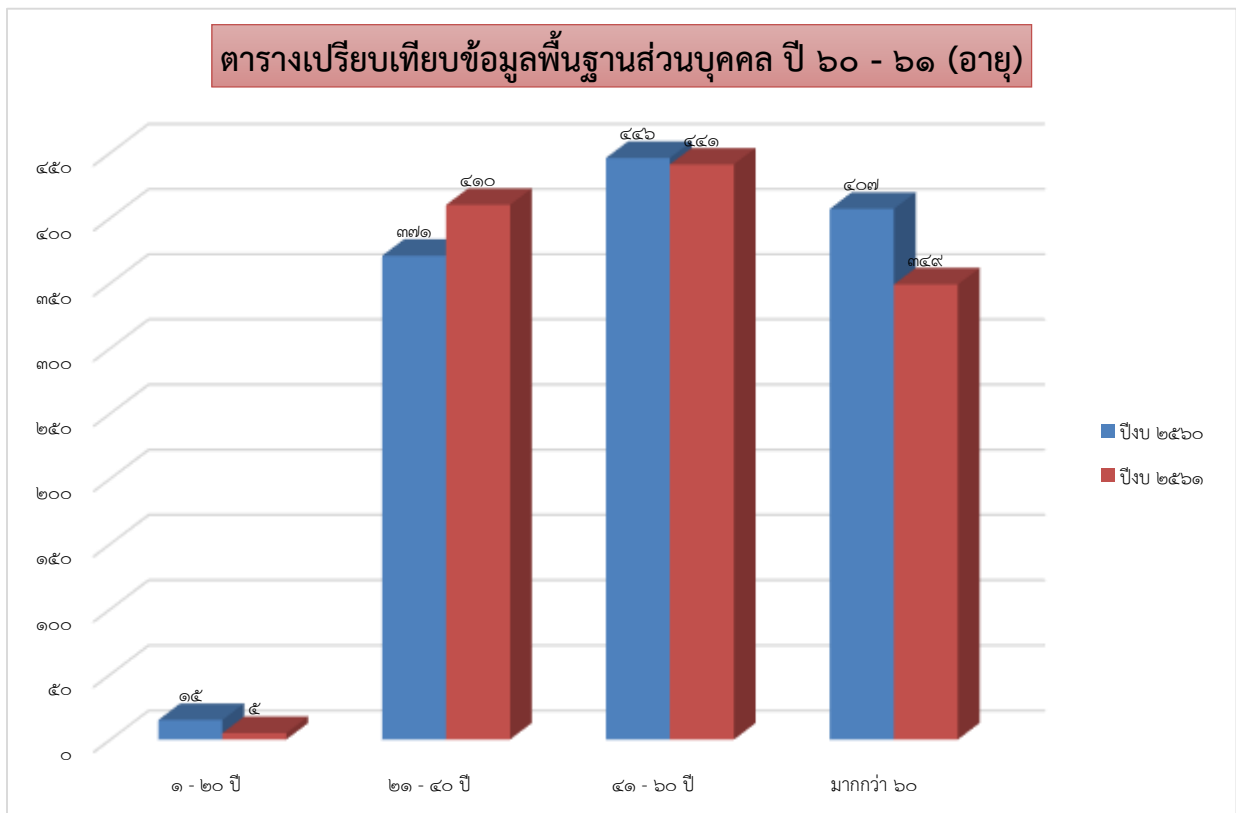
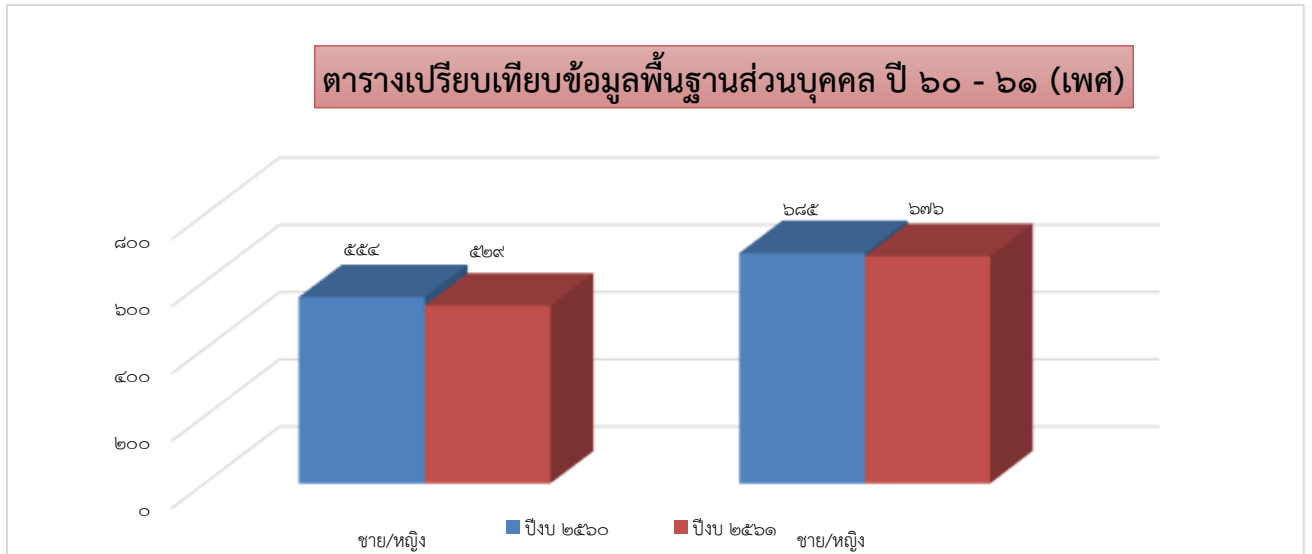
คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๔

**รวมค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในด้านนี้** คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๖๐

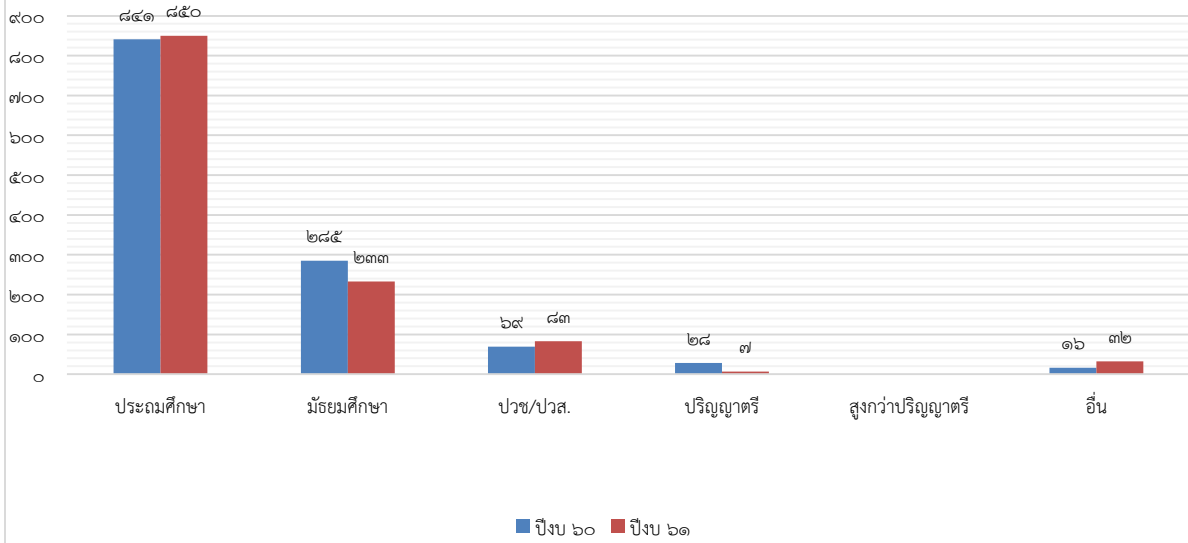
**รวมค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ** คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๑๘

สรุปผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของ  
สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดสตูล

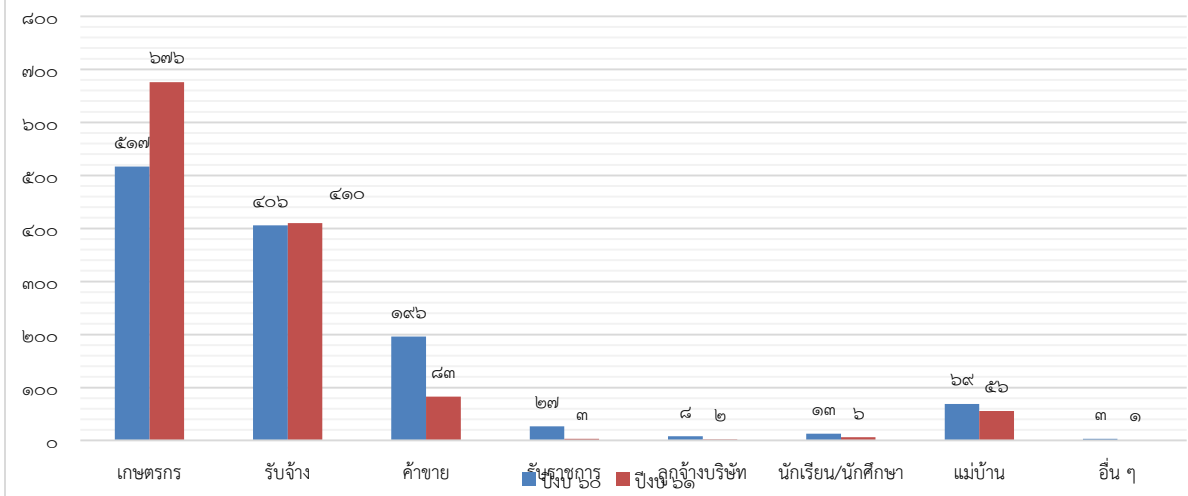
ส่วนที่ ๑ ข้อมูลพื้นฐานส่วนบุคคล

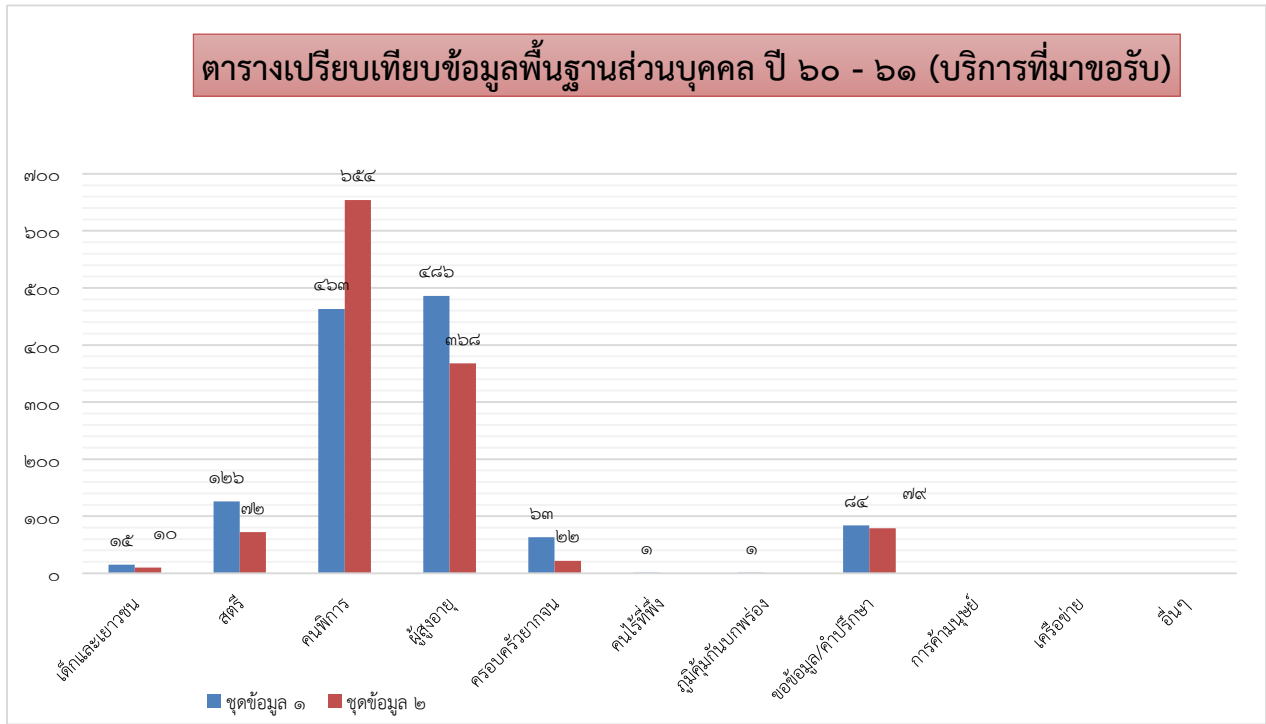


ตารางเปรียบเทียบข้อมูลพื้นฐานส่วนบุคคล ปี ๖๐ - ๖๑ (การศึกษา)

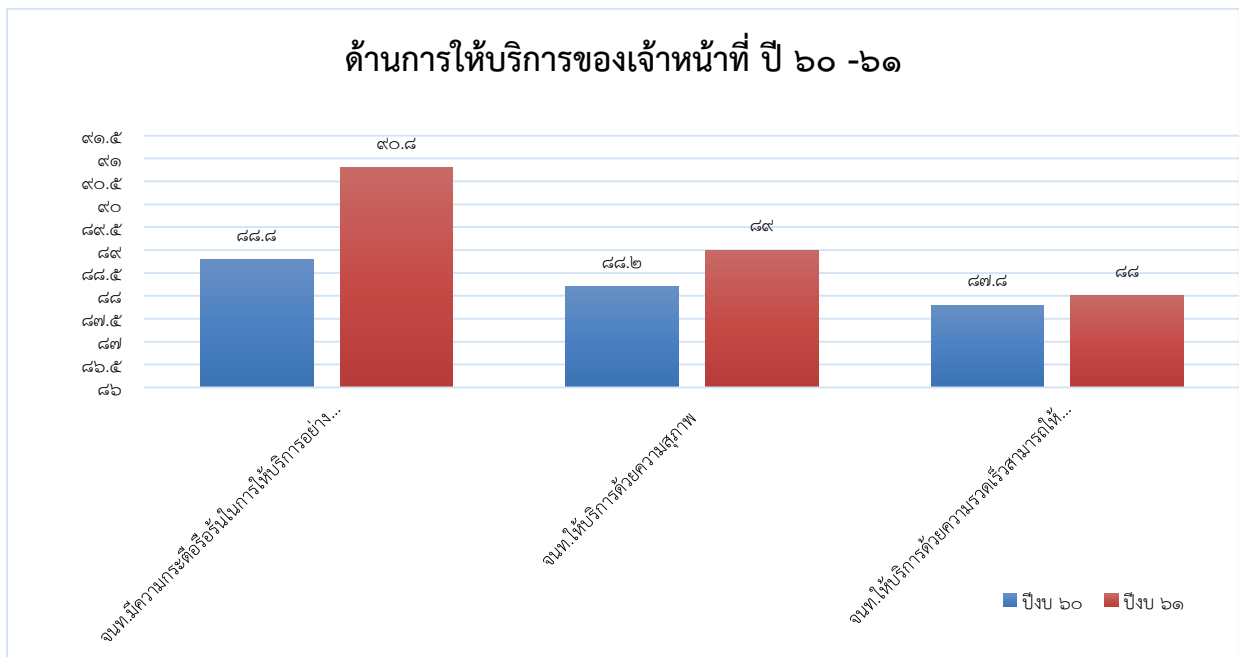


ตารางเปรียบเทียบข้อมูลพื้นฐานส่วนบุคคล ปี ๖๐ - ๖๑ (อาชีพ)



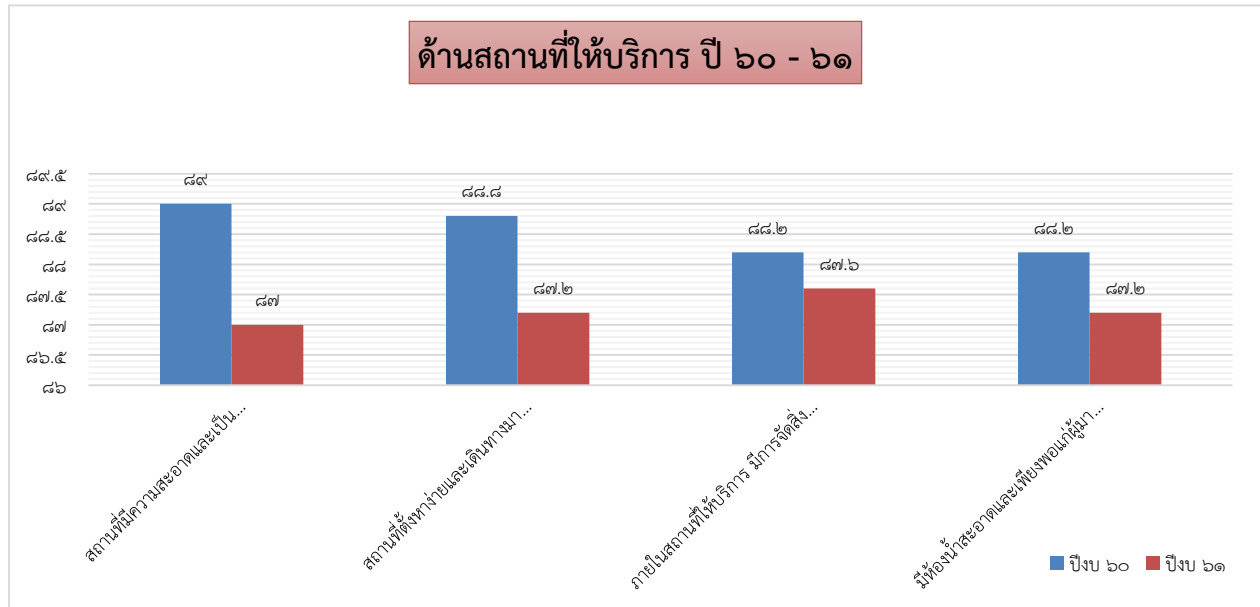


## ส่วนที่ ๒ ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการ



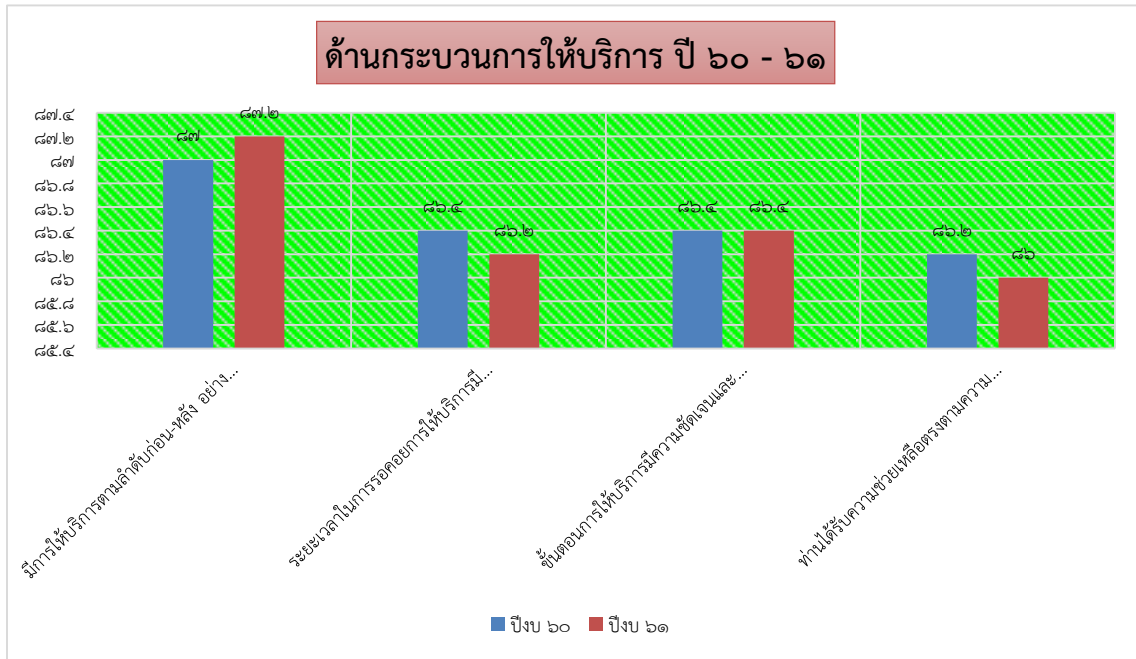
### ด้านการให้บริการเจ้าหน้าที่

จากข้อมูลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ พบว่า ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในด้านนี้ เพิ่มขึ้นจากปี ๒๕๖๐ คิดเป็นร้อยละ ๑ คือปีงบประมาณ ๒๕๖๐ มีระดับความพึงพอใจร้อยละ ๘๘.๒๗ และปีงบประมาณ ๒๕๖๑ มีระดับความพึงพอใจร้อยละ ๘๙.๒๗ โดยมีแนวโน้มเป็นไปในทิศทางเดียวกันทั้ง ๓ ประเด็น คือประเด็นความกระตือรือร้นของเจ้าหน้าที่ การบริการด้วยความสุภาพและการบริการด้วยความรวดเร็ว



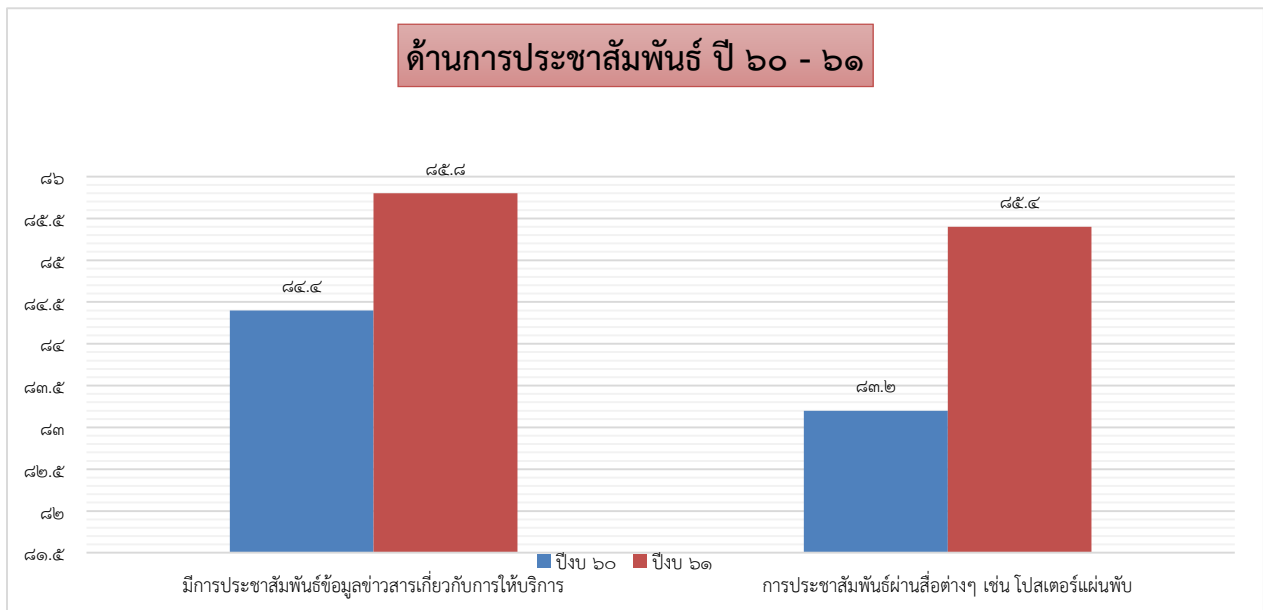
### ด้านสถานที่ให้บริการ

จากข้อมูลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านสถานที่ให้บริการ พบว่า ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในด้านนี้ ลดลงจากปี ๒๕๖๐ คิดเป็นร้อยละ ๑.๔ คือปีงบประมาณ ๒๕๖๐ มีระดับความพึงพอใจร้อยละ ๘๘.๖๕ และปีงบประมาณ ๒๕๖๑ มีระดับความพึงพอใจเหลือร้อยละ ๘๗.๒๕ โดยมีแนวโน้มเป็นไปในทิศทางเดียวกันทั้ง ๔ ประเด็น คือประเด็นความสะอาดเป็นระเบียบ สถานที่และการเดินทาง การจัดสิ่งอำนวยความสะดวก และความสะอาดของห้องน้ำ



### ด้านกระบวนการให้บริการ

จากข้อมูลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านการกระบวนการให้บริการ พบว่า ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในด้านนี้ ลดลงจากปี ๒๕๖๐ คิดเป็นร้อยละ ๑.๔ คือปีงบประมาณ ๒๕๖๐ มีระดับความพึงพอใจร้อยละ ๘๘.๖๕ และปีงบประมาณ ๒๕๖๑ มีระดับความพึงพอใจเหลือร้อยละ ๘๗.๒๕ โดยมีประเด็นด้านระยะเวลาการรอคอยและประเด็นความช่วยเหลือตรงตามความต้องการ ที่ระดับความพึงพอใจลดลง



### ด้านการประชาสัมพันธ์

จากข้อมูลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านการประชาสัมพันธ์ พบว่า ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในด้านนี้ เพิ่มขึ้นจากปี ๒๕๖๐ คิดเป็นร้อยละ ๑.๖ คือปีงบประมาณ ๒๕๖๐ มีระดับความพึงพอใจร้อยละ ๘๔.๑ และปีงบประมาณ ๒๕๖๑ มีระดับความพึงพอใจร้อยละ ๘๕.๗ โดยมีแนวโน้มเป็นไปในทิศทางเดียวกันทั้ง ๒ ประเด็น คือประเด็นการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการ/การช่วยเหลือต่างๆ และการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ เช่น โปสเตอร์แผ่นพับ ป้ายประกาศ ฯลฯ มีความเหมาะสม ชัดเจน

สรุปรวมค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวม พบว่า มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเพิ่มขึ้นจากปี ๒๕๖๐ คิดเป็นร้อยละ ๐.๓๗ คือปีงบประมาณ ๒๕๖๐ มีระดับความพึงพอใจร้อยละ ๘๖.๗๙ และปีงบประมาณ ๒๕๖๑ มีระดับความพึงพอใจร้อยละ ๘๗.๑๖