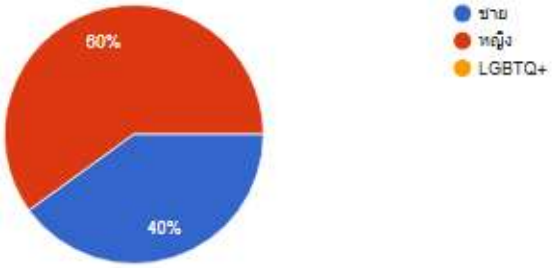
# สรุปผลประเมินความพึงพอใจการให้บริการจากผู้รับบริการ
# สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดสุรินทร์

**ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน**

เพศ

25 responses

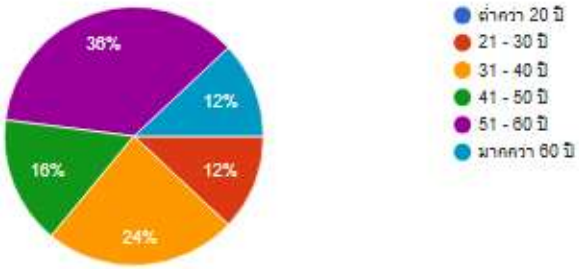
Copy chart




อายุ

25 responses

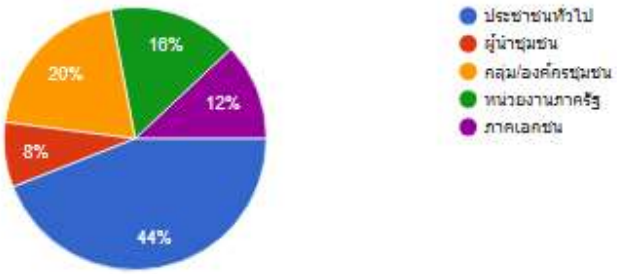
Copy chart




สถานภาพผู้รับบริการ

25 responses

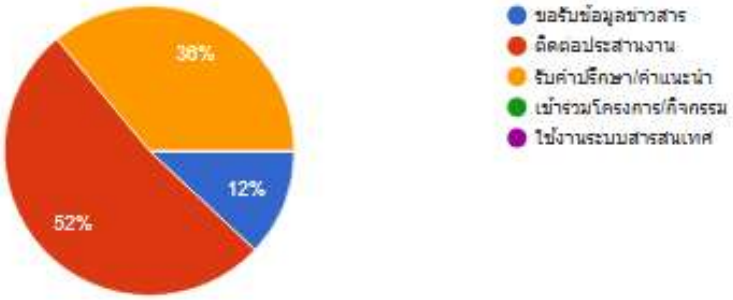
Copy chart



ประเภทบริการที่ได้รับ

Copy chart

25 responses

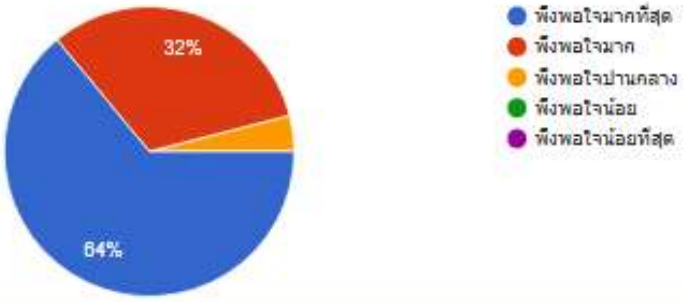



**ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ**

1. การให้บริการเป็นไปด้วยความสุภาพ อัธยาศัยดี

Copy chart

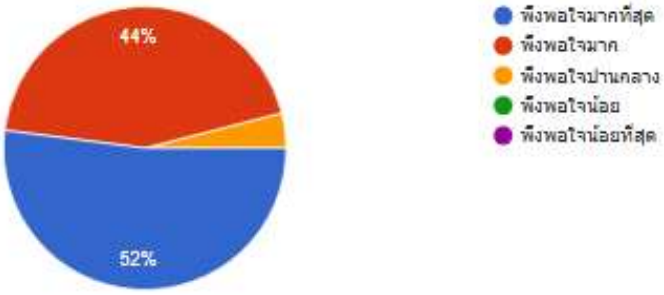
25 responses




2. ได้รับบริการอย่างรวดเร็วและตรงตามความต้องการ

Copy chart

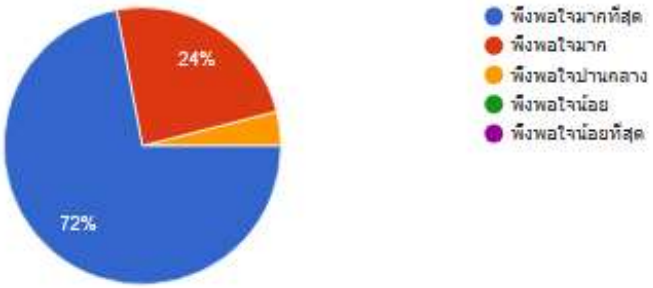
25 responses



3. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถ และตอบข้อซักถามได้ชัดเจน

Copy chart

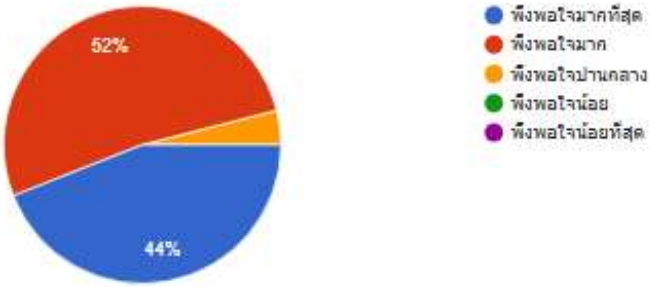
25 responses




4. ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมีความถูกต้อง ครบถ้วน และทันสมัย

Copy chart

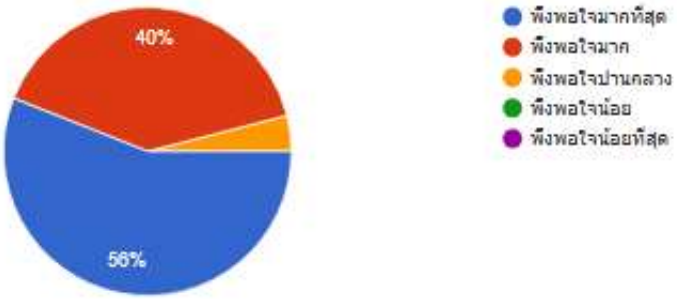
25 responses




5. ความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการของสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัด

Copy chart

25 responses



**สรุปวิเคราะห์ผลประเมินความพึงพอใจการให้บริการจากผู้รับบริการ**
**และแนวทางในการปรับปรุงพัฒนาการให้บริการ**
**สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดสุรินทร์**

## ๑. สรุปข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

จากผู้ตอบแบบประเมินทั้งหมด ๒๕ คน พบว่า

**๑.๑ เพศ :** ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๖๐

| เพศ | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|---|---|---|
| หญิง | ๑๕ | ๖๐.๐๐ |
| ชาย | ๑๐ | ๔๐.๐๐ |
| **รวม** | **๒๕** | **๑๐๐.๐๐** |

**๑.๒ อายุ :** ผู้รับบริการส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุ ๕๑–๖๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๓๖ รองลงมา คือช่วงอายุ ๓๑–๔๐ ปี

| ช่วงอายุ | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|---|---|---|
| ๒๑ - ๓๐ ปี | ๓ | ๑๒.๐๐ |
| ๓๑ - ๔๐ ปี | ๖ | ๒๔.๐๐ |
| ๔๑ - ๕๐ ปี | ๔ | ๑๖.๐๐ |
| ๕๑ - ๖๐ ปี | ๙ | ๓๖.๐๐ |
| มากกว่า ๖๐ ปี | ๓ | ๑๒.๐๐ |
| **รวม** | **๒๕** | **๑๐๐.๐๐** |

**๑.๓ สถานภาพผู้รับบริการ :** ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นประชาชนทั่วไป รองลงมาเป็นกลุ่ม/องค์กรชุมชน

| สถานภาพ | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|---|---|---|
| ประชาชนทั่วไป | ๑๑ | ๔๔.๐๐ |
| กลุ่ม/องค์กรชุมชน | ๕ | ๒๐.๐๐ |
| หน่วยงานภาครัฐ | ๔ | ๑๖.๐๐ |
| ภาคเอกชน | ๓ | ๑๒.๐๐ |
| ผู้นำชุมชน | ๒ | ๘.๐๐ |
| **รวม** | **๒๕** | **๑๐๐.๐๐** |

**๑.๔ ประเภทบริการที่ได้รับ :** บริการที่มีผู้ใช้มากที่สุด คือ การติดต่อประสานงาน คิดเป็นร้อยละ ๕๒

| ประเภทบริการ | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|---|---|---|
| ติดต่อประสานงาน | ๑๓ | ๕๒.๐๐ |
| รับคำปรึกษา/คำแนะนำ | ๙ | ๓๖.๐๐ |
| ขอรับข้อมูลข่าวสาร | ๓ | ๑๒.๐๐ |
| **รวม** | **๒๕** | **๑๐๐.๐๐** |

## ๒. ผลการประเมินความพึงพอใจ

เกณฑ์การแปลผล

- ๔.๕๑ – ๕.๐๐ = พึงพอใจมากที่สุด
- ๓.๕๑ – ๔.๕๐ = พึงพอใจมาก
- ๒.๕๑ – ๓.๕๐ = พึงพอใจปานกลาง

| รายการประเมิน | ค่าเฉลี่ย | ระดับความพึงพอใจ |
|---|---|---|
| ๑. การให้บริการเป็นไปด้วยความสุภาพ อัธยาศัยดี | ๔.๖๐ | มากที่สุด |
| ๒. ได้รับบริการอย่างรวดเร็วและตรงตามความต้องการ | ๔.๔๘ | มาก |
| ๓. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถ และตอบข้อซักถามได้ชัดเจน | ๔.๖๘ | มากที่สุด |
| ๔. ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมีความถูกต้อง ครบถ้วน และทันสมัย | ๔.๔๐ | มาก |
| ๕. ความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการ | ๔.๕๒ | มากที่สุด |
| **ค่าเฉลี่ยรวม** | **๔.๕๔** | **มากที่สุด** |

**วิเคราะห์ผล**

๑) ภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ **มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย ๔.๕๔)**

๒) ด้านที่ได้รับคะแนนสูงสุด คือ**เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถ และตอบข้อซักถามได้ชัดเจน (๔.๖๘)** แสดงให้เห็นถึงศักยภาพและความพร้อมของบุคลากรในการให้บริการ

๓) ด้านที่มีคะแนนต่ำที่สุด คือ**ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมีความถูกต้อง ครบถ้วน และทันสมัย (๔.๔๐)** แม้อยู่ในระดับมาก แต่ยังเป็นประเด็นที่สามารถพัฒนาเพิ่มเติมได้

**๓. วิเคราะห์จุดแข็งและข้อจำกัด**

**จุดแข็ง (Strengths)**

๑. บุคลากรมีความรู้และให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ

- เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถาม และแก้ไขปัญหาได้อย่างชัดเจน
- สะท้อนจากคะแนนด้านความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่อยู่ในระดับสูงสุด **(๔.๖๘)**

๒. การให้บริการมีความสุภาพและเป็นมิตร

- ผู้รับบริการรับรู้ถึงความเอาใจใส่และมนุษยสัมพันธ์ที่ดีของเจ้าหน้าที่
- ส่งเสริมภาพลักษณ์ที่ดีของหน่วยงาน

๓. มีความหลากหลายของช่องทางและประเภทบริการ

- สามารถรองรับทั้งประชาชนทั่วไป กลุ่มองค์กรชุมชน หน่วยงานภาครัฐ และภาคเอกชน

๔. ผู้รับบริการเกิดความเชื่อมั่นต่อหน่วยงาน

- ความพึงพอใจโดยรวมอยู่ระดับมากที่สุด แสดงถึงความไว้วางใจในการรับบริการ

**ข้อจำกัด (Weaknesses)**

๑. การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารอาจต้องปรับปรุง

- คะแนนด้านข้อมูลข่าวสารต่ำกว่าด้านอื่น **(๔.๔๐)**
- อาจเกิดจากข้อมูลบางส่วนยังไม่เป็นปัจจุบัน หรือผู้รับบริการเข้าถึงข้อมูลได้ไม่สะดวก

๒. ระยะเวลาให้บริการอาจมีบางช่วงที่ต้องปรับปรุง

- คะแนนด้านความรวดเร็ว ๔.๔๘ อยู่ในระดับดี แต่ต่ำกว่าด้านบุคลากร
- อาจเกิดจากช่วงเวลาที่มีผู้มาติดต่อจำนวนมาก

๓. การสื่อสารข้อมูลบริการกับประชาชนยังพัฒนาได้

- ควรเพิ่มรูปแบบข้อมูลที่เข้าใจง่าย เช่น Infographic, คู่มือออนไลน์

**๔. แนวทางการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการ**

๑. พัฒนาระบบข้อมูลข่าวสารให้ทันสมัย

- จัดทำฐานข้อมูลบริการออนไลน์
- ปรับปรุงข้อมูลประชาสัมพันธ์อย่างสม่ำเสมอ
- จัดทำคู่มือบริการประชาชนแบบดิจิทัล

๒. เพิ่มช่องทางการเข้าถึงบริการ

- พัฒนาระบบบริการผ่านช่องทางออนไลน์
- เพิ่มช่องทางสอบถาม เช่น ระบบแชต หรือแบบฟอร์มออนไลน์
- ลดขั้นตอนการติดต่อเพื่อความรวดเร็ว

๓. พัฒนาศักยภาพบุคลากรอย่างต่อเนื่อง

- ส่งเสริมการอบรมด้านการบริการประชาชน
- เพิ่มทักษะด้านเทคโนโลยีดิจิทัล
- ถ่ายทอดองค์ความรู้ภายในหน่วยงาน

๔. ยกระดับมาตรฐานการให้บริการ

- กำหนดแนวทางการให้บริการที่ชัดเจน
- จัดทำมาตรฐานระยะเวลาการให้บริการ
- ติดตามผลความพึงพอใจอย่างต่อเนื่อง

๕. ใช้ผลประเมินเป็นข้อมูลปรับปรุงงาน

- วิเคราะห์ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการเป็นรายรอบ
- นำข้อมูลมาวางแผนพัฒนาการบริการให้ตอบโจทย์ประชาชนมากขึ้น

**สรุปภาพรวม**

สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดสุรินทร์มีผลการให้บริการอยู่ในระดับ **ดีมาก โดยมีค่าเฉลี่ยรวม ๔.๕๔ (พึงพอใจมากที่สุด)** จุดเด่นสำคัญคือบุคลากรมีความรู้ ความสามารถ และมีจิตบริการที่ดี ขณะที่แนวทางพัฒนาควรมุ่งเน้นการเพิ่มประสิทธิภาพระบบข้อมูลข่าวสาร การบริการดิจิทัล และลดขั้นตอนการเข้าถึงบริการ เพื่อยกระดับการบริการประชาชนให้มีความรวดเร็ว โปร่งใส และทันสมัยยิ่งขึ้น