



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ  
ของผู้รับบริการสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดสุรินทร์  
ประจำปี พ.ศ.๒๕๖๓

# ผลการสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดสุรินทร์

ประจำปี ๒๕๖๒

.....

การสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดสุรินทร์ ณ จุดบริการ โดยใช้วิธีการรวบรวมข้อมูลจากผู้มารับบริการ จำนวน ๔๐ ชุด ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ มีผลการประเมินดังนี้

## ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

เพศ	ชาย	๑๙ คน	คิดเป็นร้อยละ ๔๗.๕
	หญิง	๒๑ คน	คิดเป็นร้อยละ ๕๒.๕
อายุ	ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๒ คน	คิดเป็นร้อยละ ๕.๐
	๒๐ - ๓๐ ปี	๙ คน	คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๕
	๓๑ - ๔๐ ปี	๑๒ คน	คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๐
	๔๑ - ๕๐ ปี	๑๐ คน	คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๐
	๕๑ ปีขึ้นไป	๗ คน	คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๕
การศึกษา	ต่ำกว่าปริญญาตรี	๑๘ คน	คิดเป็นร้อยละ ๔๕.๐
	ปริญญาตรี	๑๓ คน	คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๕
	สูงกว่าปริญญาตรี	๙ คน	คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๕
อาชีพ	เกษตรกร/ประมง	๗ คน	คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๕
	พนักงานเอกชน	๒ คน	คิดเป็นร้อยละ ๕.๐
	ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	๑๑ คน	คิดเป็นร้อยละ ๒๗.๕
	รับจ้าง/ลูกจ้าง	๒ คน	คิดเป็นร้อยละ ๕
	นักเรียน/นักศึกษา	๑๕ คน	คิดเป็นร้อยละ ๓๗.๕
อื่นๆ	๓ คน	คิดเป็นร้อยละ ๗.๕	
<b>เรื่องที่ขอรับบริการ</b>			
	การบริหารจัดการกองทุนพัฒนาบทบาทสตรี	๕ คน	คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๕
	การบริหารจัดการศูนย์เรียนรู้ชุมชน	๕ คน	คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๕
	การบริหารจัดเก็บข้อมูล จปฐ	๗ คน	คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๕
	ข้อมูลผู้ประกอบการ OTOP	๑๑ คน	คิดเป็นร้อยละ ๒๗.๕
	ข้อมูลชุมชนท่องเที่ยว OTOP นวัตวิถี	๘ คน	คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๐
	ข้อมูลจำนวนครัวเรือน จปฐ	๔ คน	คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๐

ส่วนที่ ๒ : ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ

หัวข้อสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่พึงพอใจ
<b>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>	<b>๒๑.๖๗</b>	<b>๕๒.๙๒</b>	<b>๑๖.๖๗</b>	<b>๓.๗๕</b>	<b>-</b>
พุดจาสุภาพอัธยาศัยดี แต่งการสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย	๙ ๒๒.๕	๒๒ ๕๕	๖ ๑๕	๓ ๗.๕	-
บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	๑๒ ๓๐	๑๘ ๔๕	๘ ๒๐	๒ ๕	-
ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ ให้คำแนะนำตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	๑๑ ๒๗.๕	๒๐ ๕๐	๗ ๑๗.๕	๒ ๕	-
เจ้าหน้าที่ สามารถแก้ไขปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	๑๒ ๓๐	๒๔ ๖๐	๓ ๗.๕	๑ ๒.๕	-
เจ้าหน้าที่ ให้บริการต่อผู้รับบริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๘ ๒๐	๒๗ ๖๗.๕	๔ ๑๐	๑ ๒.๕	-
เจ้าหน้าที่ มีความซื่อสัตย์ สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่ไม่รับสินบน	๑๒ ๓๐	๑๖ ๔๐	๑๒ ๓๐	๐ ๐	-
<b>ด้านกระบวนการ / ขั้นตอน การให้บริการ</b>	<b>๓๑.๒๕</b>	<b>๕๑.๒๕</b>	<b>๑๑.๒๕</b>	<b>๖.๒๕</b>	<b>-</b>
มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	๑๒ ๓๐	๒๐ ๕๐	๕ ๑๒.๕	๙ ๗.๕	-
ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	๙ ๒๒.๕	๒๔ ๖๐	๔ ๑๐	๓ ๗.๕	-
ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว	๑๕ ๓๗.๕	๑๙ ๔๗.๕	๔ ๑๐	๒ ๕	-
มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	๑๔ ๓๕	๑๙ ๔๗.๕	๕ ๑๒.๕	๒ ๕	-
<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>	<b>๓๑.๒๕</b>	<b>๓๘.๗๕</b>	<b>๑๙.๓๘</b>	<b>๔๒.๕</b>	<b>-</b>
การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ที่พักรอ ห้องน้ำสะอาด	๙ ๒๒.๕	๑๗ ๔๒.๕	๘ ๒๐	๖ ๑๕	-
มีเครื่องมือ/อุปกรณ์ เป็นระเบียบ สะดวกต่อการให้บริการ	๘ ๒๐	๑๙ ๔๗.๕	๗ ๑๗.๕	๖ ๑๕	-
ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	๑๘ ๔๕	๑๒ ๓๐	๖ ๑๕	๔ ๑๐	-
อาคาร สถานที่ มีความสะอาด ปลอดภัยต่อผู้รับบริการ	๑๕ ๓๗.๕	๑๔ ๓๕	๑๐ ๒๕	๑ ๒.๕	-

ส่วนที่ ๒ : ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ (ต่อ)

หัวข้อสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่พึงพอใจ
ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการโดยรวม	๓๓.๑๓	๔๓.๗๕	๑๘.๗๕	๔.๓๘	-
การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ สุภาพ เป็นธรรมชาติ ไม่เลือกปฏิบัติ	๑๑ ๒๗.๕	๒๐ ๕๐	๗ ๑๗.๕	๒ ๕	-
เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถ มีความชำนาญเหมาะสมกับงานที่ให้บริการ	๑๓ ๓๒.๕	๑๗ ๔๒.๕	๙ ๒๒.๕	๑ ๒.๕	-
ระยะเวลาแล้วเสร็จของการให้บริการ	๑๖ ๔๐	๑๕ ๓๗.๕	๖ ๑๕	๓ ๗.๕	-
การจัดให้มีช่องทางเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร	๑๓ ๓๒.๕	๑๘ ๔๕	๘ ๒๐	๑ ๒.๕	-

- หมายเหตุ :
๑. ตัวเลขแถวบนของแต่ละช่อง หมายถึง คน
  ๒. ตัวเลขแถวล่างของแต่ละช่อง หมายถึง ร้อยละ

ข้อเสนอแนะ/ปัญหา อุปสรรค

- ๑) ข้อมูลในการสืบค้นในบางเรื่องไม่ทันต่อเหตุการณ์ ๑ ความคิดเห็น
- ๒) สถานที่จอดรถมีไม่เพียงพอ ๒ ความคิดเห็น

สรุป :

ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจและประทับใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดสุรินทร์ ในด้านความรู้ ความสามารถในการให้บริการ ให้คำแนะนำตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ เจ้าหน้าที่ สามารถแก้ไขปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม

แต่อย่างไรก็ดี ผู้รับบริการยังเห็นว่ายังมีจุดที่ยังควรต้องปรับปรุง ไม่ว่าจะเป็นเรื่องข้อมูลบางข้อมูลยังมีความไม่ทันต่อเหตุการณ์ สถานที่จอดรถมีไม่เพียงพอสำหรับจำนวนผู้รับบริการ