

# สรุปผลความพึงพอใจของผู้รับบริการศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดพัทลุง ประจำปี พ.ศ. 2566

\*\*\*\*\*

ด้วยศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดพัทลุง ได้จัดทำแบบสอบถามเพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดพัทลุง เพื่อพัฒนาการให้บริการให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนจำนวน 150 ตัวอย่าง โดยมีผลการประเมินผล สรุปได้ดังนี้

## 1. ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

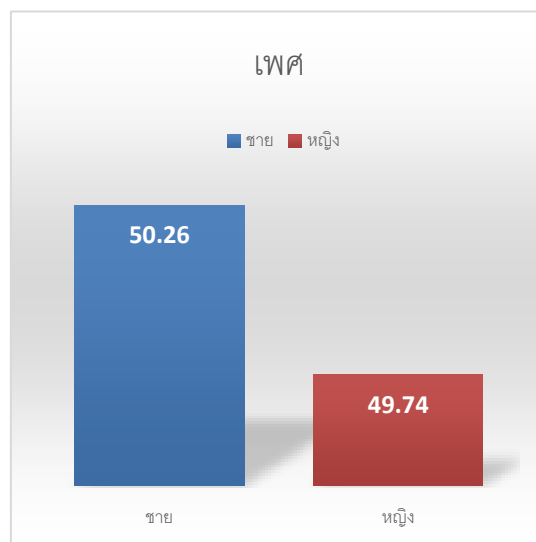
จากการสำรวจ พบว่า ประชาชนที่รับบริการเป็นเพศชาย ร้อยละ 50.26 เพศหญิง ร้อยละ 49.74 มีอายุระหว่าง 41 - 60 ปี เป็นช่วงอายุที่รับบริการมากที่สุด ร้อยละ 44.88 รองลงมาช่วงอายุระหว่าง 20 - 40 ปี ร้อยละ 32.48 ช่วงอายุ 61 ปีขึ้นไป ร้อยละ 21.82 และมีอายุต่ำกว่า 20 ปี ร้อยละ 0.82 ประชากรส่วนใหญ่อาศัยอยู่ในพื้นที่ อำเภอเมืองพัทลุง ร้อยละ 21.42 รองลงมาอาศัยอยู่ในพื้นที่ อำเภอกวนขนุน ร้อยละ 11.00 อำเภอศรีบรรพต ร้อยละ 9.00 อำเภอตะโหมด ร้อยละ 8.05 อำเภอปากพะยูน ร้อยละ 8.02 อำเภอป่าพะยอม ร้อยละ 8.00 อำเภอศรีนครินทร์ ร้อยละ 8.00 อำเภอป่าบอน ร้อยละ 7.08 อำเภอกงหรา ร้อยละ 7.03 อำเภอบางแก้ว ร้อยละ 7.00 และอำเภอเขาชัยสน น้อยที่สุด ร้อยละ 5.40 มีระดับการศึกษาในระดับปริญญาตรีมากที่สุด ร้อยละ 38.19 รองลงมา ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย ร้อยละ 23.26 ระดับประถมศึกษา ร้อยละ 19.83 และระดับมัธยมศึกษาตอนต้น ร้อยละ 18.72 ส่วนอาชีพของผู้รับบริการส่วนใหญ่ เป็นประชาชนทั่วไป ร้อยละ 62.50 รองลงมาเป็นเกษตรกร/องค์กรเกษตรกร ร้อยละ 23.33 อื่นๆ ร้อยละ 4.40 ผู้ประกอบการ ร้อยละ 3.50 ข้าราชการ ร้อยละ 3.20 นักเรียนนักศึกษา ร้อยละ 2.05 และองค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน ร้อยละ 1.02 เป็นต้น (ตาราง 1)

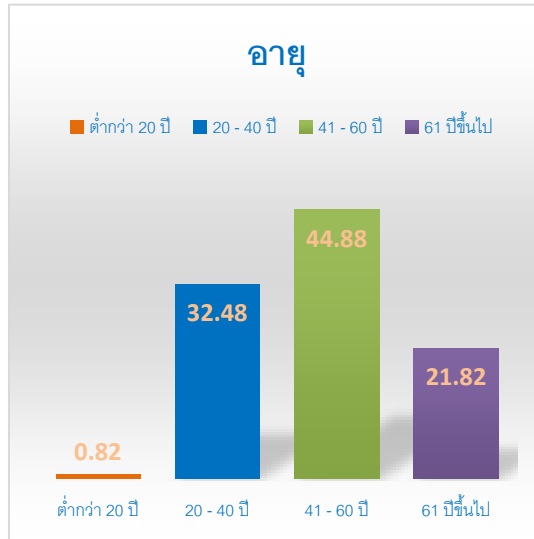
## ตาราง 1 ร้อยละของผู้รับบริการ จำแนกตามข้อมูลทั่วไป

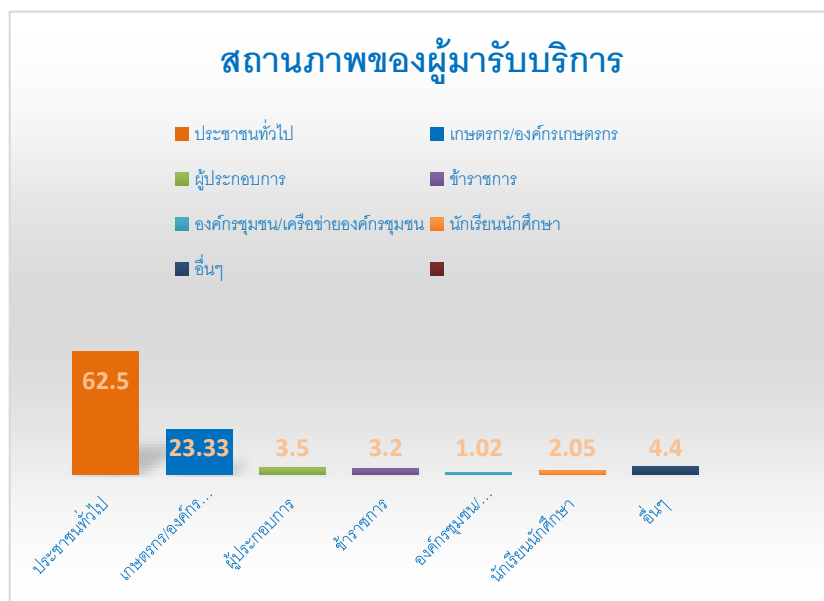
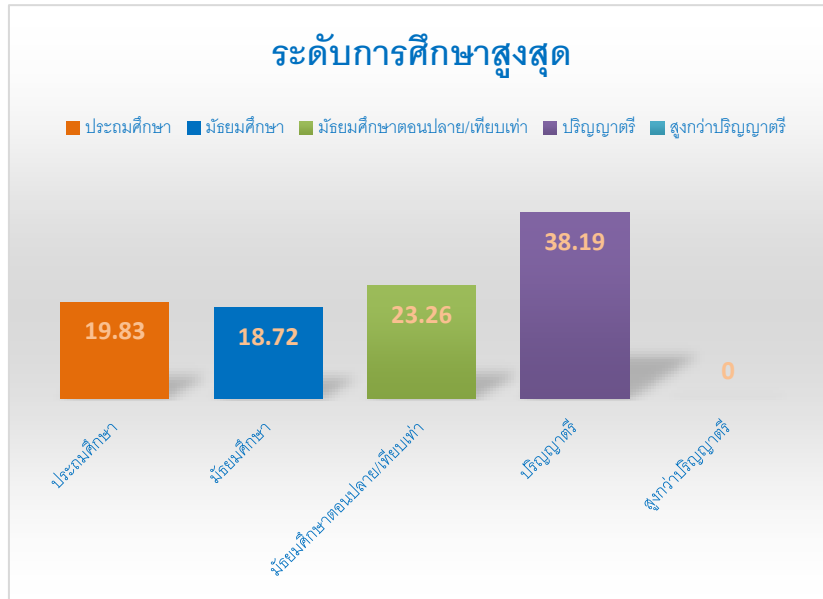
ข้อมูลทั่วไป	ร้อยละ
<b>เพศ</b>	<b>100.00</b>
ชาย	50.26
หญิง	49.74
<b>อายุ</b>	<b>100.00</b>
ต่ำกว่า 20 ปี	0.82
20 - 40 ปี	32.48
41 - 60 ปี	44.88
61 ปี ขึ้นไป	21.82
<b>อาศัยอยู่ในพื้นที่อำเภอ</b>	<b>100.00</b>
อำเภอเมืองพัทลุง	21.42
อำเภอกวนขนุน	11.00
อำเภอป่าพะยอม	8.00
อำเภอศรีบรรพต	9.00

<b>อาศัยอยู่ในพื้นที่อำเภอ (ต่อ)</b>	<b>100.00</b>
อำเภอศรีนครินทร์	8.00
อำเภอกงหรา	7.03
อำเภอบางแก้ว	7.00
อำเภอเขาชัยสน	5.40
อำเภอตะโหมด	8.05
อำเภอปากพะยูน	8.02
อำเภอป่าบอน	7.08
<b>ระดับการศึกษาสูงสุด</b>	<b>100.00</b>
ประถมศึกษา	19.83
มัธยมศึกษาตอนต้น	18.72
มัธยมศึกษาตอนปลาย/เทียบเท่า	23.26
ปริญญาตรี	38.19
สูงกว่าปริญญาตรี	0.00
<b>สถานภาพของผู้มารับบริการ</b>	<b>100.00</b>
ประชาชนทั่วไป	62.50
เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร	23.33
ผู้ประกอบการ	3.50
ข้าราชการ	3.20
องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน	1.02
นักเรียนนักศึกษา	2.05
อื่นๆ	4.4

แผนภูมิ ร้อยละของผู้รับบริการ จำแนกตามข้อมูลทั่วไป







## 2. ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการ

### 2.1 ความพึงพอใจ

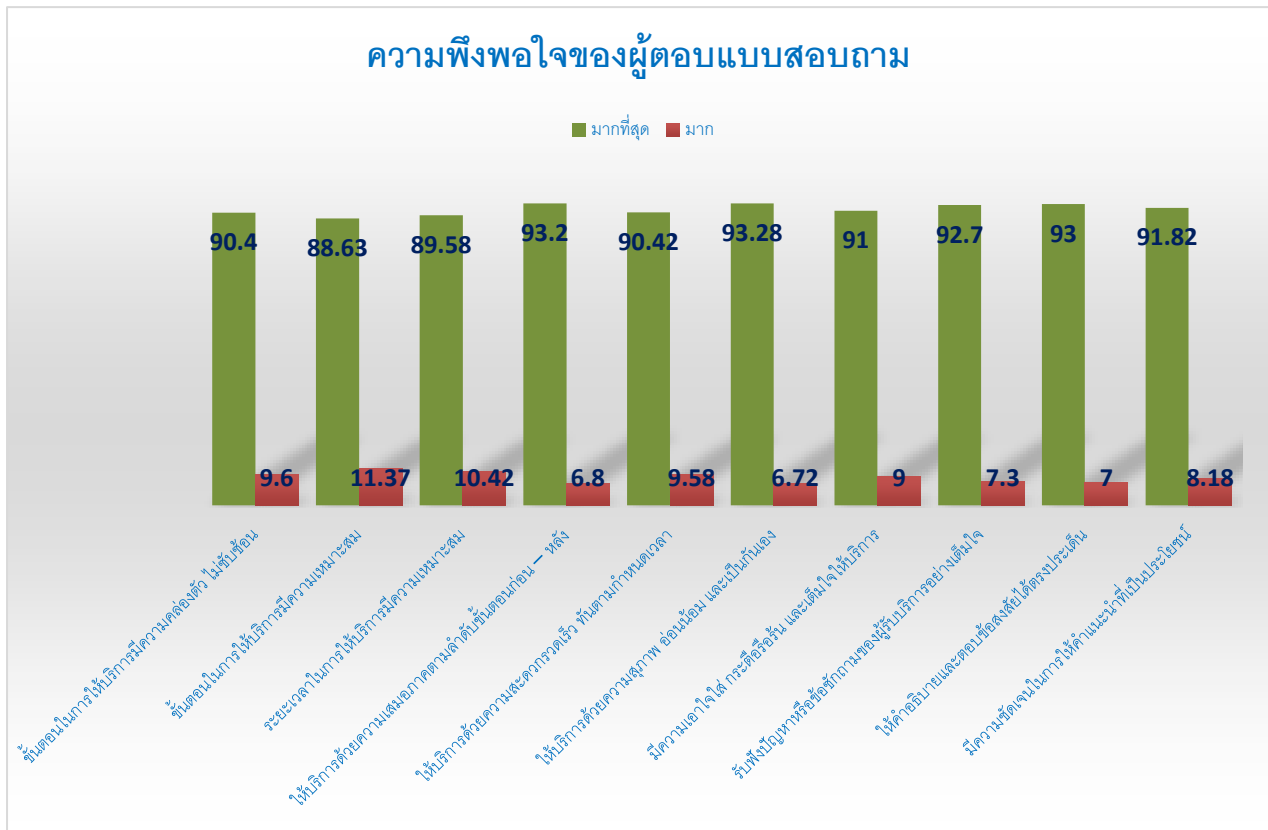
รายการที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดถึงระดับมากที่สุด 5 อันดับแรก คือ การให้บริการด้วยความสุภาพอ่อนน้อม และเป็นกันเอง ร้อยละ 93.28 ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับขั้นตอนก่อน – หลัง ร้อยละ 93.20 ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น ร้อยละ 93.00 รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มที่ ร้อยละ 92.70 และมีความชัดเจนในการแนะนำที่เป็นประโยชน์ ร้อยละ 91.82

ความพึงใจ/ไม่พึงใจต่อการรับบริการในภาพรวม พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ร้อยละ 91.40 ส่วนความพึงพอใจระดับมาก ร้อยละ 8.60 (ตาราง 2)

ตาราง 2 ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายการความพึงพอใจ

รายการ	รวม	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยมาก
<b>ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนในการให้บริการ</b>						
1. ขั้นตอนในการให้บริการมีความคล่องตัว ไม่ซับซ้อน	100.00	90.40	9.60			
2. ขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสม	100.00	88.63	11.37			
3. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	100.00	89.58	10.42			
4. ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับขั้นตอนก่อน – หลัง	100.00	93.20	6.80			
5. ให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา	100.00	90.42	9.58			
<b>ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่</b>						
1. ให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม และเป็นกันเอง	100.00	93.28	6.72			
2. มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ	100.00	91.00	9.00			
3. รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มที่	100.00	92.70	7.30			
4. ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น	100.00	93.00	7.00			
5. มีความชัดเจนในการให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์	100.00	97.82	8.18			

แผนภูมิ ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายการความพึงพอใจ



## 2.2 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ผู้รับบริการไม่ได้เสนอความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเพิ่มเติม