



ผลการประเมิน ความพึงพอใจ

ประจำปีงบประมาณ 2563

ศูนย์พัฒนาศักยภาพและอาชีพคนพิการหายาดفن จังหวัดเชียงใหม่
กรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ
กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์



303 หมู่ 7 ตำบลสันมหาพน อำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่ 50150

โทรศัพท์ : 053-104144

โทรสาร : 052-001537

E-mail : yardfon@dep.go.th

**รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของศูนย์พัฒนาศักยภาพ
และอาชีพคนพิการหายาดฝน จังหวัดเชียงใหม่ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓**

ศูนย์พัฒนาศักยภาพและอาชีพคนพิการหายาดฝน จังหวัดเชียงใหม่ เป็นหน่วยงานในสังกัด กรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ภารกิจด้านบริการสวัสดิการสังคมเกี่ยวกับการพัฒนาศักยภาพคนพิการในการประกอบอาชีพและการมีส่วนร่วมทางสังคม ในเขตความรับผิดชอบ ๑๓ จังหวัดภาคเหนือ เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตให้คนพิการและครอบครัวมีอาชีพรายได้และปรับตัวในสังคมอย่างเป็นสุขและเท่าเทียม รวมถึงให้สังคมยอมรับในศักยภาพและให้โอกาส มีเจตคติเชิงสร้างสรรค์ต่อคนพิการและความพิการ เพื่อ “สร้างสังคมดี คนมีคุณภาพ”

จากการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของศูนย์พัฒนาศักยภาพและอาชีพคนพิการหายาดฝน จังหวัดเชียงใหม่ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ มีผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ จำนวน ๙๕ คน โดยแบ่งออกเป็น ๓ ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลพื้นฐานส่วนบุคคล

ส่วนที่ ๒ ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของหน่วยงาน

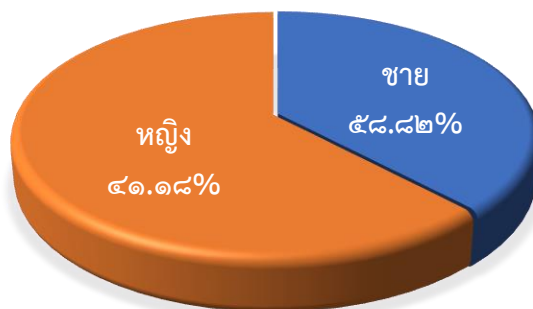
ส่วนที่ ๓ ข้อเสนอแนะต่อการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของหน่วยงาน

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลพื้นฐานส่วนบุคคล

ตารางที่ ๑ แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบประเมินจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
หญิง	๕๙	๖๒.๑๑
ชาย	๓๖	๓๗.๘๙
ไม่ระบุเพศ	-	-
รวม	๙๕	๑๐๐.๐๐

แผนภูมิที่ ๑ แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบประเมินจำแนกตามเพศ

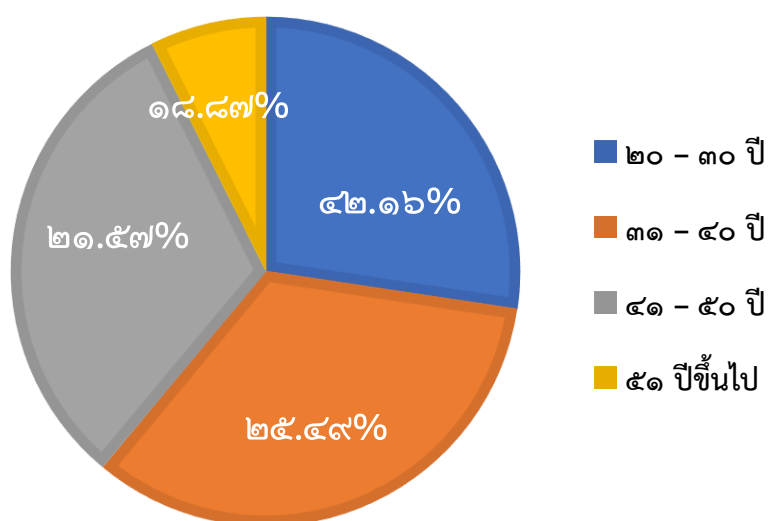


จากตารางและแผนภูมิวงกลมที่ ๑ พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย โดยเพศหญิง จำนวน ๕๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๒.๑๑ และเพศชาย จำนวน ๓๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๗.๘๙

ตารางที่ ๒ แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบประเมินจำแนกตามอายุ

ช่วงอายุ	จำนวนผู้ตอบ (คน)	ร้อยละ
๒๐ - ๓๐ ปี	๒๖	๒๗.๓๗
๓๑ - ๔๐ ปี	๓๒	๓๓.๖๘
๔๑ - ๕๐ ปี	๓๐	๓๑.๕๘
๕๑ ปีขึ้นไป	๗	๗.๓๗
รวม	๙๕	๑๐๐.๐๐

แผนภูมิที่ ๒ แสดงร้อยละของผู้ตอบแบบประเมินจำแนกตามอายุ

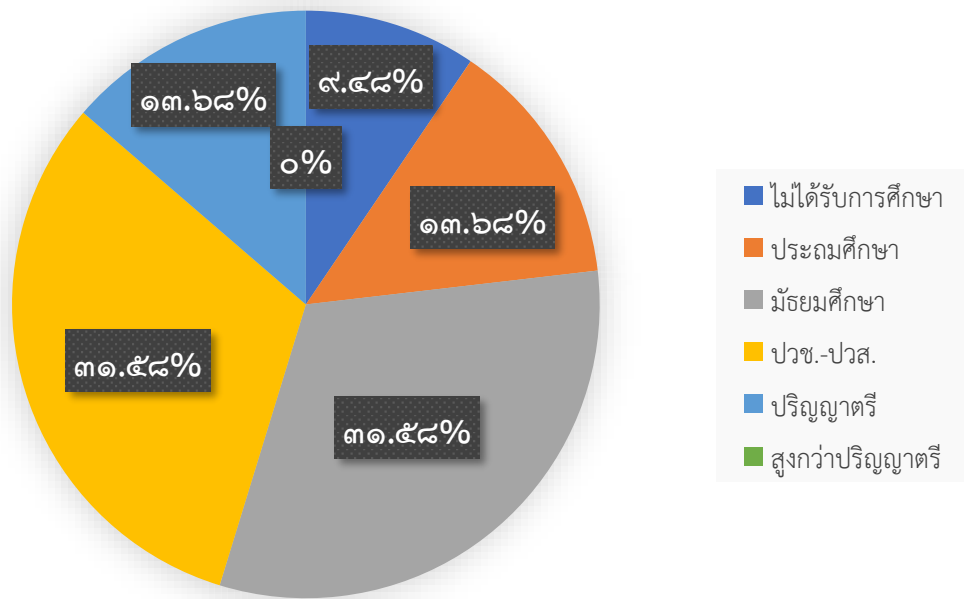


จากตารางและแผนภูมิวงกลมที่ ๒ พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินส่วนมากอยู่ในช่วงอายุ ๓๑ - ๔๐ ปี จำนวน ๓๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๖๘ รองลงมาอายุ ๔๑ - ๕๐ ปี จำนวน ๓๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๕๘ อายุระหว่าง ๒๐ - ๓๐ ปี จำนวน ๒๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๗.๓๗ และอายุระหว่าง ๕๑ ปีขึ้นไป จำนวน ๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๗.๓๗

ตารางที่ ๓ แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบประเมินจำแนกตามการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวนผู้ตอบ (คน)	ร้อยละ
ไม่ได้รับการศึกษา	๙	๙.๔๘
ประถมศึกษา	๑๓	๑๓.๖๘
มัธยมศึกษา	๓๐	๓๑.๕๘
ปวช.-ปวส.	๓๐	๓๑.๕๘
ปริญญาตรี	๑๓	๑๓.๖๘
สูงกว่าปริญญาตรี	-	-
รวม	๙๕	๑๐๐.๐๐

แผนภูมิที่ ๓ แสดงร้อยละของผู้ตอบแบบประเมินจำแนกตามการศึกษา

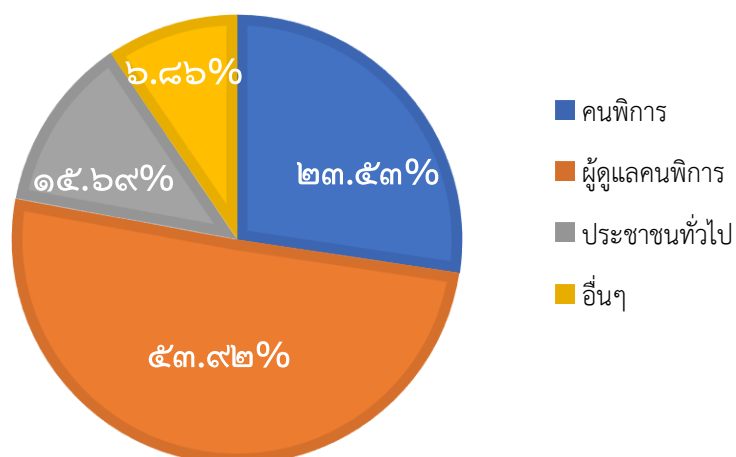


จากตารางและแผนภูมิวงกลมที่ ๓ พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินส่วนมากมีวุฒิการศึกษาระดับ ปวช. - ปวส. จำนวน ๓๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๕๘ รองลงมาเป็นวุฒิการศึกษาระดับมัธยมศึกษา จำนวน ๓๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๕๘ ระดับประถมศึกษา จำนวน ๑๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๖๘ ระดับปริญญาตรี จำนวน ๑๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๖๘ ไม่ได้รับการศึกษา จำนวน ๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๙.๔๘ และน้อยที่สุด คือ ระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน ๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๐

ตารางที่ ๔ แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบประเมินจำแนกตามสถานะผู้รับบริการ

ประเภทผู้รับบริการ	จำนวนผู้ตอบ (คน)	ร้อยละ
คนพิการ	๒๖	๒๗.๓๗
ผู้ดูแลคนพิการ	๔๘	๕๐.๕๓
ประชาชนทั่วไป	๑๒	๑๒.๖๓
อื่นๆ	๙	๙.๔๗
รวม	๙๕	๑๐๐.๐๐

แผนภูมิที่ ๔ แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบประเมินจำแนกตามสถานะผู้รับบริการ



จากตารางและแผนภูมิวงกลมที่ ๔ พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินส่วนมากเป็นผู้ดูแลคนพิการ จำนวน ๔๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๕๓ รองลงมาเป็นคนพิการ จำนวน ๒๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๗.๓๗ ประชาชนทั่วไป จำนวน ๑๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๖๓ และผู้รับบริการสถานะอื่นๆ จำนวน ๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๙.๔๗

ส่วนที่ ๒ ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของหน่วยงาน

ระดับค่าเฉลี่ย

ตั้งแต่ ๔.๐๐ ดีมาก

๓.๕๐ – ๓.๙๙ ดี

๓.๐๐ – ๓.๔๙ พอใช้

๒.๕๑ – ๒.๙๙ ควรปรับปรุง

น้อยกว่า ๒.๕๐ ควรปรับปรุงอย่างยิ่ง

ตารางที่ ๑ แสดงผลสรุปร้อยละและค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่

ความพึงพอใจในด้านต่างๆ	ระดับความพึงพอใจ										ค่าเฉลี่ยระดับคะแนน
	มากที่สุด		มาก		ปานกลาง		น้อย		น้อยที่สุด		
	จำนวนผู้ตอบ (คน)	คิดเป็นร้อยละ	จำนวนผู้ตอบ (คน)	คิดเป็นร้อยละ	จำนวนผู้ตอบ (คน)	คิดเป็นร้อยละ	จำนวนผู้ตอบ (คน)	คิดเป็นร้อยละ	จำนวนผู้ตอบ (คน)	คิดเป็นร้อยละ	
เจ้าหน้าที่ที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการอย่างเต็มที่ เอาใจใส่	๕๖	๕๘.๙๕	๓๕	๓๖.๘๔	๔	๔.๒๑	๐	๐	๐	๐	๔.๕๕
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เรียบร้อย ยิ้มแย้ม อ่อนน้อม และมีอัธยาศัยดี	๕๙	๖๒.๑๐	๓๐	๓๑.๕๘	๖	๖.๓๒	๐	๐	๐	๐	๔.๕๖
เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำ/ตอบข้อซักถามได้ชัดเจน น่าเชื่อถือ	๕๑	๕๓.๖๘	๓๘	๔๐.๐๐	๖	๖.๓๒	๐	๐	๐	๐	๔.๔๗
รวมร้อยละ		๕๘.๒๔		๓๖.๑๔		๕.๖๒		๐		๐	๔.๕๓
											ดีมาก

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ จากตารางที่ ๑

๑. เจ้าหน้าที่ที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการอย่างเต็มที่ เอาใจใส่ ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๕๘.๙๕ รองลงมาในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๓๙.๘๔ และน้อยที่สุด อยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๔.๒๑

๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเรียบร้อย ยิ้มแย้ม อ่อนน้อม และมีอัธยาศัยดี ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๖๒.๑๐ รองลงมา ระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๕๘ และน้อยที่สุด อยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๖.๓๒

๓. เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำ/ตอบข้อซักถามได้ชัดเจน น่าเชื่อถือ ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๕๓.๖๘ รองลงมา ระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๔๐.๐๐ และน้อยที่สุด อยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๖.๓๒

จากการประเมินความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ พบว่า ค่าคะแนนเฉลี่ย ภาพรวมความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่อยู่ในระดับ **มากที่สุด** คิดเป็นร้อยละ ๕๘.๒๔ ค่าเฉลี่ย ๔.๕๓ อยู่ในระดับดีมาก

ตารางที่ ๒ แสดงผลสรุปร้อยละและค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจใน ด้านต่างๆ	ระดับความพึงพอใจ										ค่าเฉลี่ย ระดับ คะแนน
	มากที่สุด		มาก		ปานกลาง		น้อย		น้อยที่สุด		
	จำนวน ผู้ตอบ (คน)	คิดเป็น ร้อยละ	จำนวน ผู้ตอบ (คน)	คิดเป็น ร้อยละ	จำนวน ผู้ตอบ (คน)	คิดเป็น ร้อยละ	จำนวน ผู้ตอบ (คน)	คิดเป็น ร้อยละ	จำนวน ผู้ตอบ (คน)	คิดเป็น ร้อยละ	
สถานที่ตั้งหาง่ายและ เดินทางมาติดต่อได้ สะดวก	๕๖	๕๘. ๙๕	๓๒	๓๓. ๖๘	๕	๕.๒ ๖	๒	๒.๑ ๑	๐	๐	๔.๔๙
สถานที่ให้บริการมี ความสะอาดและเป็น ระเบียบเรียบร้อย	๕๖	๕๘. ๙๕	๓๕	๓๖. ๘๔	๔	๔.๒ ๑	๐	๐	๐	๐	๔.๕๕
สถานที่ให้บริการมี การจัดสิ่งอำนวยความสะดวก และเพียงพอต่อการ ให้บริการ	๕๔	๕๖. ๘๔	๓๒	๓๓. ๖๘	๖	๖.๓ ๒	๓	๓.๑ ๖	๐	๐	๔.๔๔
รวมร้อยละ		๕๘. ๒๕		๓๔. ๗๓		๕.๒ ๖		๑.๗ ๖	๐	๐	๔.๔๙
											ดีมาก

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จากตารางที่ ๒

๑. สถานที่ตั้งหาง่ายและเดินทางมาติดต่อได้สะดวก ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๕๘.๙๕ รองลงมา ระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๖๘ ระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๕.๒๖ และน้อยที่สุด ระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ ๒.๑๑

๒. สถานที่ให้บริการมีความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๕๘.๙๕ รองลงมา ระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๓๖.๘๔ และน้อยที่สุด ระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๔.๒๑

๓. สถานที่ให้บริการมีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกและเพียงพอต่อการให้บริการ ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๕๖.๘๔ รองลงมา

ระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๖๘ ระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๖.๓๒ และน้อยที่สุด อยู่ในระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ ๓.๑๖

จากการประเมินความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ค่าคะแนนเฉลี่ยภาพรวมความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่อยู่ในระดับ **มากที่สุด** คิดเป็นร้อยละ ๔๘.๒๕ ค่าเฉลี่ย ๔.๔๙ อยู่ในระดับดีมาก

ตารางที่ ๓ แสดงผลสรุปร้อยละและค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจด้านกระบวนการให้บริการ

ความพึงพอใจในด้านต่างๆ	ระดับความพึงพอใจ										ค่าเฉลี่ยระดับคะแนน
	มากที่สุด		มาก		ปานกลาง		น้อย		น้อยที่สุด		
	จำนวนผู้ตอบ (คน)	คิดเป็นร้อยละ	จำนวนผู้ตอบ (คน)	คิดเป็นร้อยละ	จำนวนผู้ตอบ (คน)	คิดเป็นร้อยละ	จำนวนผู้ตอบ (คน)	คิดเป็นร้อยละ	จำนวนผู้ตอบ (คน)	คิดเป็นร้อยละ	
มีการให้บริการตามลำดับขั้นตอน	๔๘	๕๐.๕๓	๓๖	๓๗.๘๙	๑๑	๑๑.๕๘	๐	๐	๐	๐	๔.๓๙
การให้บริการรวดเร็วไม่ซ้ำซ้อน	๔๕	๔๗.๓๗	๔๐	๔๒.๑๑	๑๖	๑๖.๘๔	๔	๔.๒๑	๐	๐	๔.๖๔
ได้รับบริการและความช่วยเหลือตรงตามความต้องการ	๕๐	๕๒.๖๓	๓๖	๓๗.๘๙	๔	๔.๒๑	๒	๒.๑๑	๐	๐	๔.๓๒
รวมร้อยละ		๕๐.๑๘		๒๙.๓๐		๑๐.๘๘		๒.๑๑		๐	๔.๔๕
											ดีมาก

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจด้านกระบวนการให้บริการ จากตารางที่ ๓

๑. มีการให้บริการตามลำดับขั้นตอน ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๕๓ รองลงมาในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๓๗.๘๙ และน้อยที่สุดระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๕๘

๒. การให้บริการรวดเร็ว ไม่ซ้ำซ้อน ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๔๗.๓๗ รองลงมาในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๔๒.๑๑ ระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๘๔ และน้อยที่สุด อยู่ในระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ ๔.๒๑

๓. ได้รับบริการและความช่วยเหลือตรงตามความต้องการ ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๕๒.๖๓ รองลงมาในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๓๗.๘๙ ระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๔.๒๑ และน้อยที่สุด ระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ ๒.๑๑

จากการประเมินความพึงพอใจด้านกระบวนการให้บริการ พบว่า ค่าคะแนนเฉลี่ยภาพรวมความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่อยู่ในระดับ **มากที่สุด** คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๑๘ ค่าเฉลี่ย ๔.๔๕ อยู่ในระดับดีมาก

ตารางที่ ๔ แสดงผลสรุปร้อยละและค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจด้านการให้บริการข้อมูลข่าวสาร

ความพึงพอใจใน ด้านต่างๆ	ระดับความพึงพอใจ										ค่าเฉลี่ย ระดับ คะแนน
	มากที่สุด		มาก		ปานกลาง		น้อย		น้อยที่สุด		
	จำนวน ผู้ตอบ (คน)	คิดเป็น ร้อยละ	จำนวน ผู้ตอบ (คน)	คิดเป็น ร้อยละ	จำนวน ผู้ตอบ (คน)	คิดเป็น ร้อยละ	จำนวน ผู้ตอบ (คน)	คิดเป็น ร้อยละ	จำนวน ผู้ตอบ (คน)	คิดเป็น ร้อยละ	
มีการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสารการ ให้บริการอย่าง ต่อเนื่อง	๓๙	๔๑. ๐๕	๓๖	๓๗. ๘๙	๙	๙.๔ ๗	๑๑	๑๑. ๕๘	๐	๐	๔.๐๘
ช่องทางการเผยแพร่ ข้อมูลข่าวสารมีความ หลากหลายและ เหมาะสมต่อการ เข้าถึง	๓๒	๓๓. ๖๘	๓๖	๓๗. ๘๙	๒๒	๒๓. ๑๖	๕	๕.๒ ๖	๐	๐	๔.๐๐
รวมร้อยละ		๓๗. ๓๗		๓๗. ๘๙		๑๖. ๓๒		๘ .๔๒		๐	๔.๐๔
											ดีมาก

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจด้านการให้บริการข้อมูลข่าวสาร จากตารางที่ ๔

๑. มีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๔๑.๐๕ รองลงมาในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๓๗.๘๙ ระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๕๘ และน้อยที่สุด อยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๙.๔๗

๒. ช่องทางการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารมีความหลากหลายและเหมาะสมต่อการเข้าถึง ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๓๗.๘๙ รองลงมาในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๖๘ ระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๒๓.๑๖ และน้อยที่สุด อยู่ในระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ ๕.๒๖

จากการประเมินความพึงพอใจด้านการให้บริการข้อมูลข่าวสาร พบว่า ค่าคะแนนเฉลี่ยภาพรวมความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่อยู่ในระดับ **มากที่สุด** คิดเป็นร้อยละ ๓๗.๓๗ ค่าเฉลี่ย ๔.๐๔ อยู่ในระดับดีมาก

ส่วนที่ ๓ ข้อเสนอแนะต่อการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของหน่วยงาน

๑. อยากให้มีการประชาสัมพันธ์ เกี่ยวกับความรู้ สิทธิ และหน่วยให้บริการแก่คนพิการ ในพื้นที่เพิ่มมากขึ้น