

ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ณ ศูนย์บริการคนพิการระดับจังหวัด ทั่วประเทศ

กรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ระหว่างเดือนเมษายน – กันยายน 2566 (รอบ 6 เดือน)

\*\*\*\*\*

ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ระหว่างเดือนเมษายน – กันยายน 2566 (รอบ 6 เดือน) มีผู้บริการที่ตอบแบบประเมินความพึงพอใจในการรับบริการ ณ ศูนย์บริการคนพิการระดับจังหวัด 76 จังหวัด และกรุงเทพมหานคร จำนวนทั้งสิ้น 2,217 คน โดยสามารถสรุปจำนวนและร้อยละของประเภทผู้บริการ (จำแนกตามประเภท เพศ และช่วงอายุ) และร้อยละความพึงพอใจในแต่ละรายการ พร้อมสรุปข้อเสนอแนะได้ ดังนี้ (ข้อมูล ณ วันที่ 1 ตุลาคม 2566)

ส่วนที่ 1 ข้อมูลประเภทผู้บริการที่ตอบแบบประเมิน

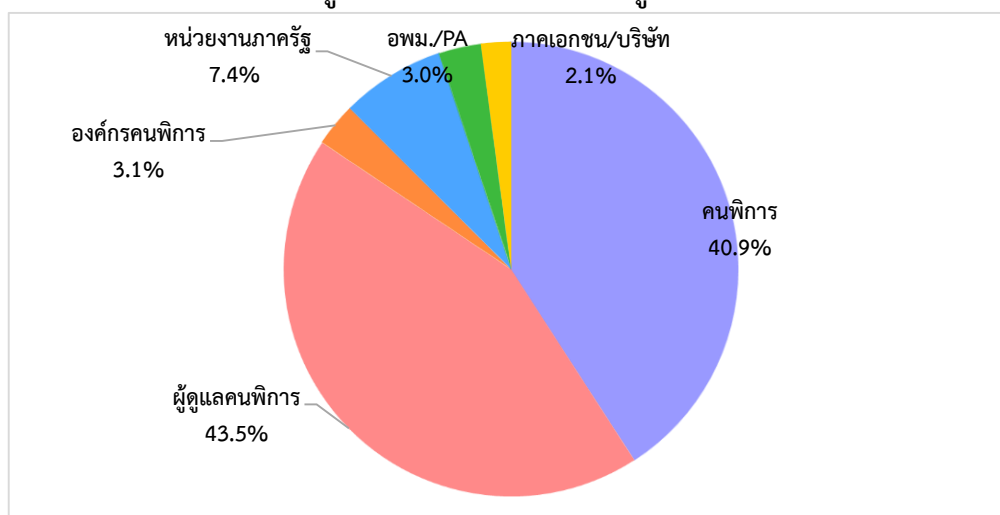
จำแนกตามประเภท เพศ และช่วงอายุ โดยแสดงเป็นตารางจำนวนและแผนภูมิร้อยละได้ ดังนี้

1) ประเภทผู้บริการ

ตารางแสดงจำนวนผู้บริการ จำแนกตามประเภท

ประเภทผู้บริการ	จำนวน (คน)
1) คนพิการ	906
2) ผู้ดูแลคนพิการ	965
3) องค์กรคนพิการ	69
4) หน่วยงานภาครัฐ	164
5) อพม./ผู้ช่วยคนพิการ	67
6) ภาคเอกชน/บริษัท	46
รวม	2,217

แผนภูมิแสดงร้อยละของจำนวนผู้บริการ

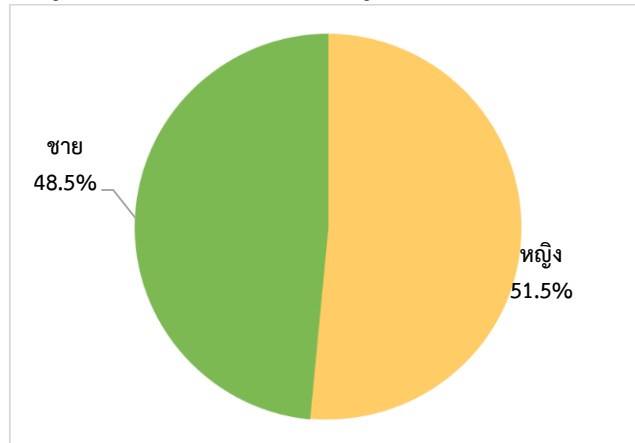


## 2) เพศของผู้ใช้บริการ

ตารางแสดงจำนวนผู้ให้บริการ จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)
หญิง	1,142
ชาย	1,075
รวม	2,217

แผนภูมิแสดงร้อยละของจำนวนผู้ให้บริการ จำแนกตามเพศ

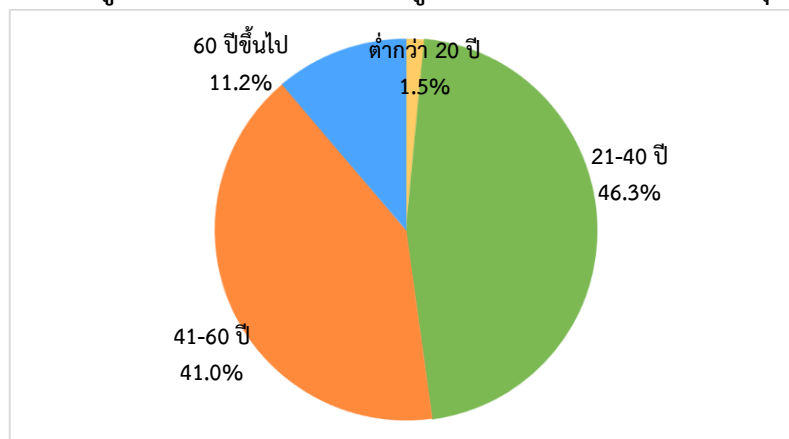


## 3) ช่วงอายุของผู้ใช้บริการ

ตารางแสดงจำนวนผู้ให้บริการ จำแนกตามช่วงอายุ

ช่วงอายุ	จำนวน (คน)
ต่ำกว่า 20 ปี	34
21 ปี ถึง 40 ปี	1,027
41 ปี ถึง 60 ปี	910
60 ปีขึ้นไป	248
รวม	2,217

แผนภูมิแสดงร้อยละของจำนวนผู้ให้บริการ จำแนกตามช่วงอายุ

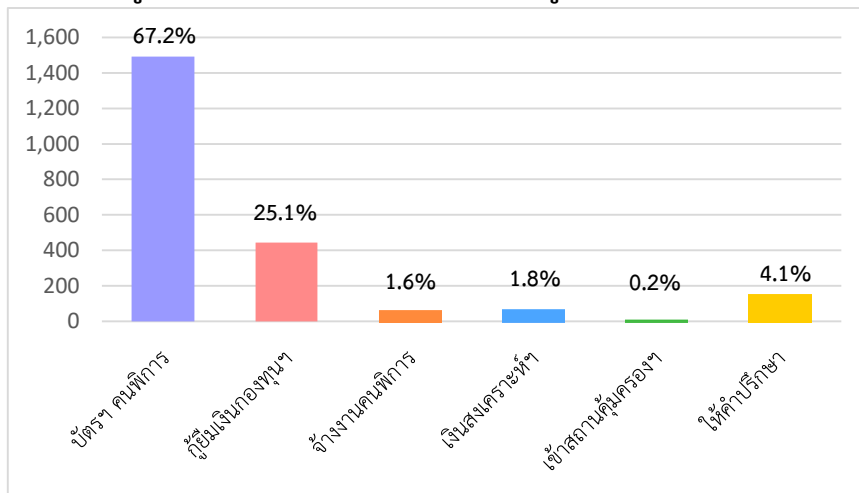


ส่วนที่ 2 ประเภทบริการที่ผู้ใช้บริการมาใช้บริการ

ตารางแสดงจำนวนของประเภทบริการที่ผู้ใช้บริการมาใช้บริการ

ประเภทบริการ	จำนวน (ราย/ครั้ง)
1) บัตรประจำตัวคนพิการ	1,487
2) การกู้ยืมเงินกองทุนเพื่อประกอบอาชีพ	438
3) การจ้างงานคนพิการ	63
4) การให้ความช่วยเหลือ/เงินสงเคราะห์ฯ	66
5) การเข้าสถานคุ้มครองฯ	10
6) การให้คำแนะนำ/ให้คำปรึกษา	153
<b>รวม</b>	<b>2,217</b>

แผนภูมิแสดงร้อยละของประเภทบริการที่ผู้ใช้บริการมาใช้บริการ



ส่วนที่ 3 ร้อยละความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ณ ศูนย์บริการคนพิการระดับจังหวัด ทั่วประเทศ

ตารางแสดงร้อยละความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

รายการประเมินความพึงพอใจ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ</b>	<b>58.86</b>	<b>39.39</b>	<b>1.53</b>	<b>0.16</b>	<b>0.05</b>
- ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัวและไม่ยุ่งยาก	61.69	36.78	1.24	0.18	0.11
- ความรวดเร็วในการให้บริการ	55.66	42.03	2.09	0.20	0.02
- ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน - หลัง	59.23	39.37	1.26	0.11	0.04
<b>2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>	<b>62.00</b>	<b>36.66</b>	<b>1.09</b>	<b>0.20</b>	<b>0.05</b>
- ให้บริการด้วยความสุภาพ การพูดจาด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงสุภาพ	62.75	36.22	0.76	0.22	0.05
- ตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น ให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้เหมาะสม	63.38	35.28	1.08	0.20	0.05
- เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว เอาใจใส่	59.86	38.49	1.44	0.18	0.04

รายการประเมินความพึงพอใจ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>3. ด้านสถานที่ตั้งและสิ่งอำนวยความสะดวก</b>	<b>47.55</b>	<b>47.85</b>	<b>3.87</b>	<b>0.24</b>	<b>0.03</b>
- สถานที่ตั้งของหน่วยงาน มีความเหมาะสมในการเดินทางมารับบริการ	55.21	42.11	2.47	0.18	0.04
- ห้องน้ำ	41.67	50.30	7.47	0.50	0.05
- ทางลาด	45.15	50.21	4.43	0.22	0.00
- ที่จอดรถสำหรับคนพิการ	44.70	48.98	5.96	0.31	0.05
- ป้ายและสัญลักษณ์	43.83	51.72	4.16	0.23	0.05
- การให้บริการข้อมูล	54.76	43.82	1.22	0.18	0.02
<b>4. ความพึงพอใจในภาพรวม</b>	<b>56.00</b>	<b>43.04</b>	<b>0.67</b>	<b>0.09</b>	<b>0.20</b>

ส่วนที่ 4 สรุปข้อเสนอแนะ/ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

- 1) ควรลดขั้นตอน/การทำเอกสารที่ค่อนข้างยุ่งยาก
- 2) ควรมีการแจกบัตรคิวแก่ผู้มารับบริการ
- 3) ควรมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารให้คนพิการสามารถเข้าถึงสิทธิได้มากขึ้น

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

- 1) เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและบริการดีมาก พุดจาไพเราะ และเป็นกันเอง
- 2) ควรรักษามาตรฐานการให้บริการให้ดีขึ้นต่อไป
- 3) ควรปรับปรุงการให้คำแนะนำแก่ผู้ให้บริการ ควรอธิบายรายละเอียดให้ชัดเจนมากขึ้น
- 4) เจ้าหน้าที่ควรปรับปรุงน้ำเสียงที่ใช้ในการให้บริการ

ด้านสถานที่ตั้งและสิ่งอำนวยความสะดวก

- 1) ควรมีหลังคาครอบคลุมบริเวณทางลาด เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่คนพิการในช่วงฤดูฝน
- 2) ควรปรับปรุงสถานที่ให้บริการ หรือหาสถานที่ที่กว้างขวางมากกว่านี้
- 3) ควรเพิ่มป้ายบอกทาง หรือมีป้ายบอกทางที่ชัดเจน

\*\*\*\*\*