

ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ ศูนย์บริการคนพิการระดับจังหวัดทั่วประเทศ
 กรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ
 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 มีผู้รับบริการที่ตอบแบบประเมินความพึงพอใจในการรับบริการ ณ ศูนย์บริการคนพิการระดับจังหวัด 76 จังหวัด และกรุงเทพมหานคร จำนวนทั้งสิ้น 3,265 คน โดยสามารถสรุปจำนวนและร้อยละของประเภทผู้รับบริการ (จำแนกตามประเภท เพศ และช่วงอายุ) และร้อยละความพึงพอใจในแต่ละรายการ พร้อมสรุปข้อเสนอแนะได้ ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลประเภทผู้รับบริการ

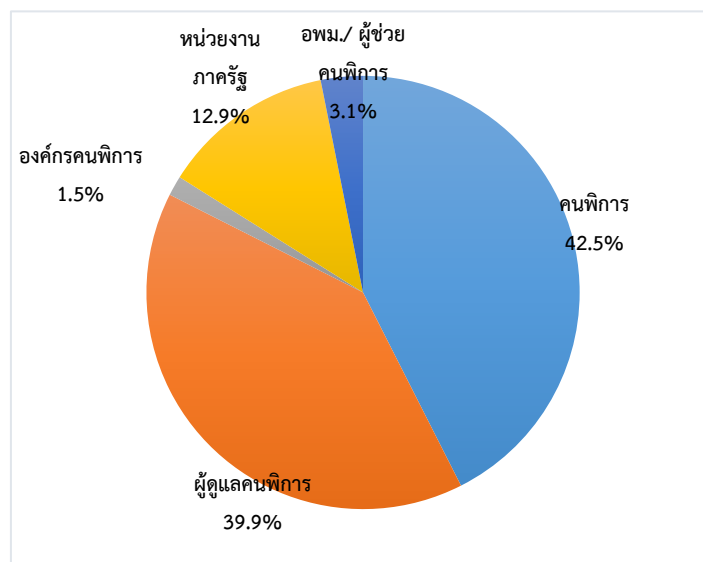
จำแนกตามประเภท เพศ และช่วงอายุ โดยแสดงเป็นตารางจำนวนและแผนภูมิร้อยละได้ ดังนี้

1) ประเภทผู้รับบริการ

ตารางแสดงจำนวนผู้รับบริการ จำแนกตามประเภท

ประเภทผู้รับบริการ	จำนวน
1) คนพิการ	1,355
2) ผู้ดูแลคนพิการ	1,272
3) องค์กรคนพิการ	47
4) หน่วยงานภาครัฐ	412
5) อพม./ ผู้ช่วยคนพิการ	100
6) ภาคเอกชน/บริษัท	79
รวม	3,265

แผนภูมิแสดงร้อยละของจำนวนผู้รับบริการ



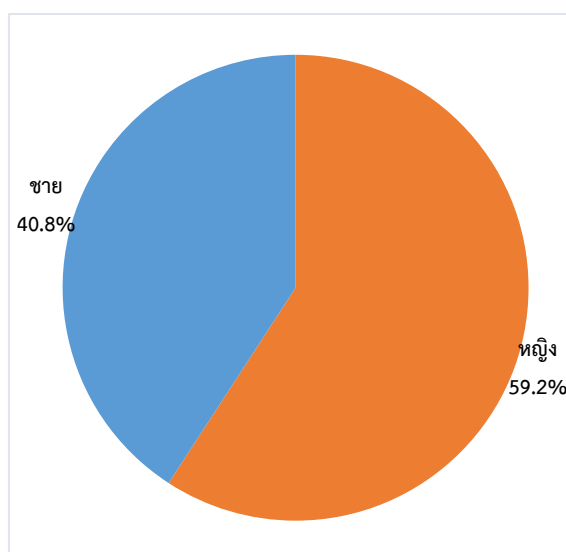
/2) เพศของผู้รับบริการ...

2) เพศของผู้รับบริการ

ตารางแสดงจำนวนผู้รับบริการ จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน
หญิง	1,932
ชาย	1,333
รวม	3,265

แผนภูมิแสดงร้อยละของจำนวนผู้รับบริการ จำแนกตามเพศ

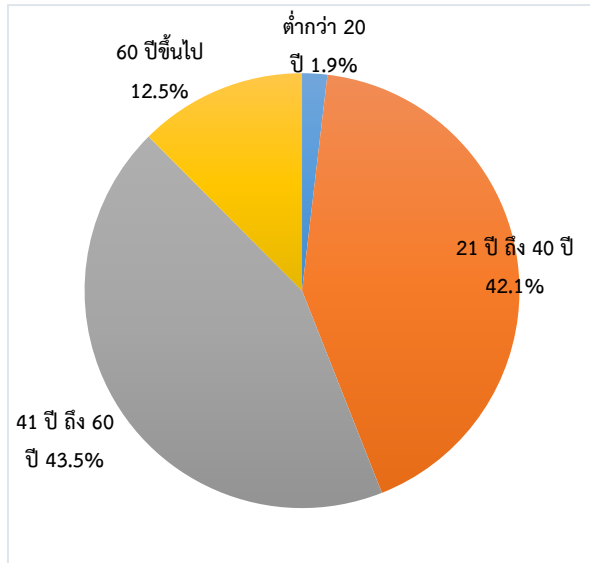


3) ช่วงอายุของผู้รับบริการ

ตารางแสดงจำนวนผู้รับบริการ จำแนกตามช่วงอายุ

ช่วงอายุผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน
ต่ำกว่า 20 ปี	61
21 ปี ถึง 40 ปี	1,376
41 ปี ถึง 60 ปี	1,421
60 ปีขึ้นไป	407
รวม	3,265

แผนภูมิแสดงร้อยละของจำนวนผู้รับบริการ จำแนกตามช่วงอายุ

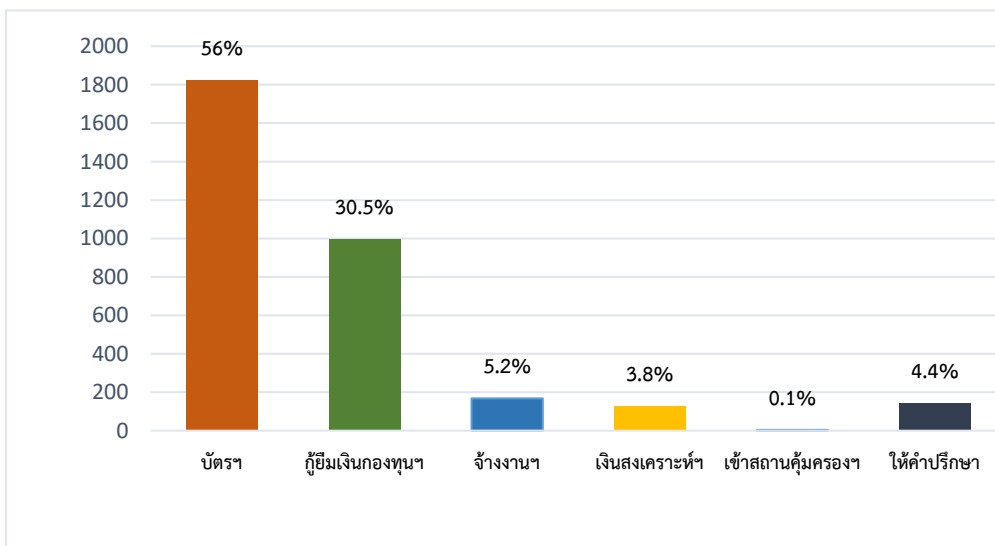


ส่วนที่ 2 ประเภทบริการที่ผู้รับบริการมาขอรับ

ตารางแสดงจำนวนของประเภทบริการที่ผู้รับบริการมาขอรับ

ประเภทบริการ	จำนวน
1) บัตรประจำตัวคนพิการ	1,826
2) การกู้ยืมเงินกองทุนเพื่อประกอบอาชีพ	997
3) การจ้างงานคนพิการ	168
4) การให้ความช่วยเหลือ/เงินสงเคราะห์ฯ	125
5) การเข้าสถานคุ้มครองฯ	4
6) การให้คำแนะนำ/ปรึกษา	145
รวม	3,265

แผนภูมิแสดงร้อยละของประเภทบริการที่ผู้รับบริการมาขอรับ



ส่วนที่ 3 ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ ศูนย์บริการคนพิการระดับจังหวัดทั่วประเทศ

ตารางแสดงร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ

รายการประเมินความพึงพอใจ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	53.71	42.55	3.28	0.32	0.14
- ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัวและไม่ยุ่งยาก	52.80	43.09	3.52	0.46	0.12
- ความรวดเร็วในการให้บริการ	52.89	42.66	3.83	0.43	0.18
- ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน - หลัง	55.44	41.90	2.48	0.06	0.12
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	59.92	36.57	3.09	0.26	0.16
- ให้บริการด้วยความสุภาพ การพูดจาด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงสุภาพ	60.98	35.74	2.91	0.21	0.15
- ตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น ให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้เหมาะสม	59.36	36.88	3.40	0.21	0.15
- เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว เอาใจใส่	59.42	37.09	2.97	0.34	0.18
3. ด้านสถานที่ตั้งและสิ่งอำนวยความสะดวก	38.93	50.77	8.21	0.73	0.14
- สถานที่ตั้งของหน่วยงาน มีความเหมาะสมในการเดินทางมารับบริการ	43.25	49.43	6.34	0.83	0.15
- ห้องน้ำ	33.84	50.41	13.69	1.87	0.18
- ทางลาด	38.81	50.38	10.20	0.40	0.21
- ที่จอดรถสำหรับคนพิการ	37.79	49.25	11.58	1.16	0.21
- ป้ายและสัญลักษณ์	37.09	52.80	9.25	0.74	0.12
- การให้บริการข้อมูล	42.82	52.31	4.56	0.21	0.09
4. ความพึงพอใจในภาพรวม	59.72	36.85	3.06	0.15	0.21

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะการให้บริการ

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

- 1) ควรปรับปรุงการบริการให้รวดเร็วยิ่งขึ้น และควรมีการกำหนดบัตรคิวให้ชัดเจน
- 2) ต้องการให้มีหน่วยเคลื่อนที่สำหรับคนพิการที่ไม่สามารถเดินทางมารับบริการได้
- 3) ควรมีการจัดเวรหรือผลัดเปลี่ยนกันให้บริการในช่วงพักกลางวัน
- 4) ควรเพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ให้ประชาชนเข้าถึงได้สะดวกมากยิ่งขึ้น
- 5) ควรมีการบริการที่รวดเร็ว และทันสมัย ตามเทคโนโลยีในสถานการณ์ปัจจุบัน

/6) ควรปรับปรุง...

- 6) ควรปรับปรุงกระบวนการออกบัตรประจำตัวคนพิการ เนื่องจากปัจจุบันยังมีความล่าช้า
 - 7) ต้องการให้มีศูนย์บริการคนพิการเพิ่มขึ้น สามารถเข้าถึงได้ทั่วทั้งจังหวัด รวมไปถึงในระดับท้องถิ่น
- ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

- 1) ควรปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน
- 2) ควรปรับปรุงการให้บริการของเจ้าหน้าที่ เช่น ด้านการบริการข้อมูลข่าวสาร การให้คำปรึกษา ฯลฯ

ด้านสถานที่ตั้งและสิ่งอำนวยความสะดวก

- 1) ควรมีรถบริการภายในบริเวณศูนย์ราชการ เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับคนพิการที่มาขอรับบริการ เนื่องจากบางพื้นที่อาคารศูนย์บริการคนพิการตั้งอยู่ห่างไกลจากทางเข้าหลัก
- 2) ควรเพิ่มช่องจอดรถสำหรับคนพิการ
- 3) ควรขยายพื้นที่ให้บริการให้กว้างขวางยิ่งขึ้น
- 4) ควรปรับปรุงสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ ทางลาด ป้ายบอกแผนกบริการ ป้ายประชาสัมพันธ์ ฯลฯ