

# ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ณ ศูนย์บริการคนพิการระดับจังหวัด ทั่วประเทศ

## กรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

\*\*\*\*\*

ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 มีผู้ให้บริการที่ตอบแบบประเมินความพึงพอใจในการใช้บริการ ณ ศูนย์บริการคนพิการระดับจังหวัด 76 จังหวัด และกรุงเทพมหานคร จำนวนทั้งสิ้น 2,457 คน โดยสามารถสรุปจำนวนและร้อยละของประเภทผู้ให้บริการ (จำแนกตามประเภท เพศ และช่วงอายุ) และร้อยละความพึงพอใจในแต่ละรายการ พร้อมสรุปข้อเสนอแนะได้ ดังนี้

### ส่วนที่ 1 ข้อมูลประเภทผู้ให้บริการที่ตอบแบบประเมิน

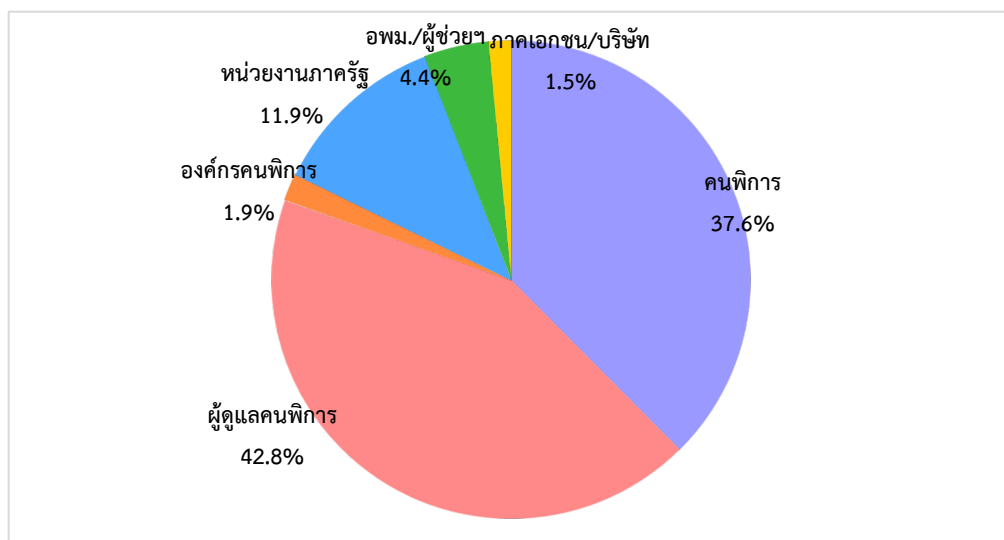
จำแนกตามประเภท เพศ และช่วงอายุ โดยแสดงเป็นตารางจำนวนและแผนภูมิร้อยละได้ ดังนี้

#### 1) ประเภทผู้ให้บริการ

ตารางแสดงจำนวนผู้ให้บริการ จำแนกตามประเภท

ประเภทผู้ให้บริการ	จำนวน (คน)
1) คนพิการ	923
2) ผู้ดูแลคนพิการ	1,052
3) องค์กรคนพิการ	46
4) หน่วยงานภาครัฐ	293
5) อพม./ผู้ช่วยคนพิการ	107
6) ภาคเอกชน/บริษัท	36
รวม	2,457

แผนภูมิแสดงร้อยละของจำนวนผู้ให้บริการ

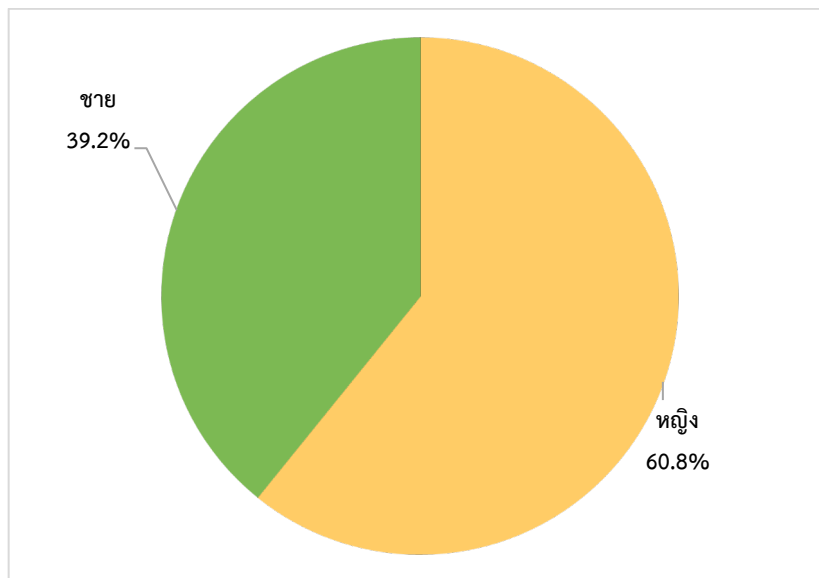


## 2) เพศของผู้ใช้บริการ

ตารางแสดงจำนวนผู้ให้บริการ จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)
หญิง	1,494
ชาย	963
รวม	2,457

แผนภูมิแสดงร้อยละของจำนวนผู้ให้บริการ จำแนกตามเพศ

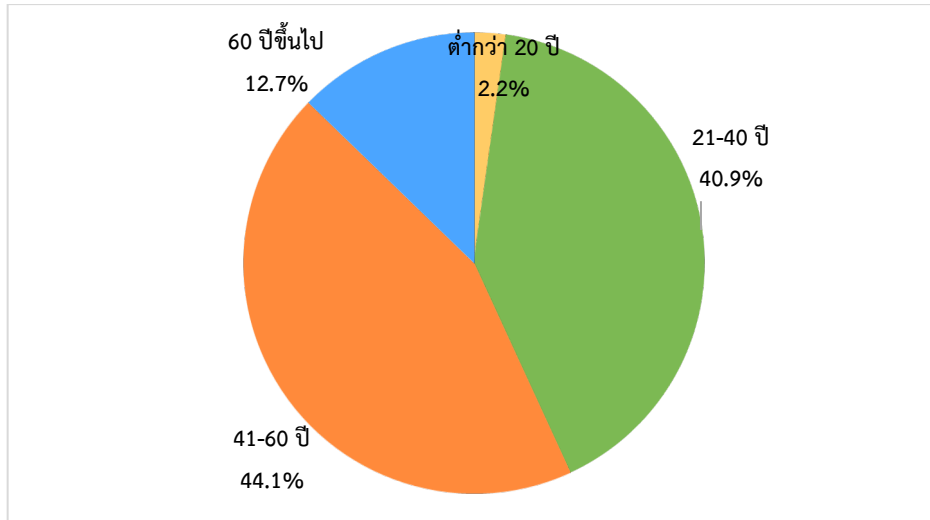


## 3) ช่วงอายุของผู้ใช้บริการ

ตารางแสดงจำนวนผู้ให้บริการ จำแนกตามช่วงอายุ

ช่วงอายุ	จำนวน (คน)
ต่ำกว่า 20 ปี	55
21 ปี ถึง 40 ปี	1,005
41 ปี ถึง 60 ปี	1,084
60 ปีขึ้นไป	313
รวม	2,457

แผนภูมิแสดงร้อยละของจำนวนผู้ใช้บริการ จำแนกตามช่วงอายุ

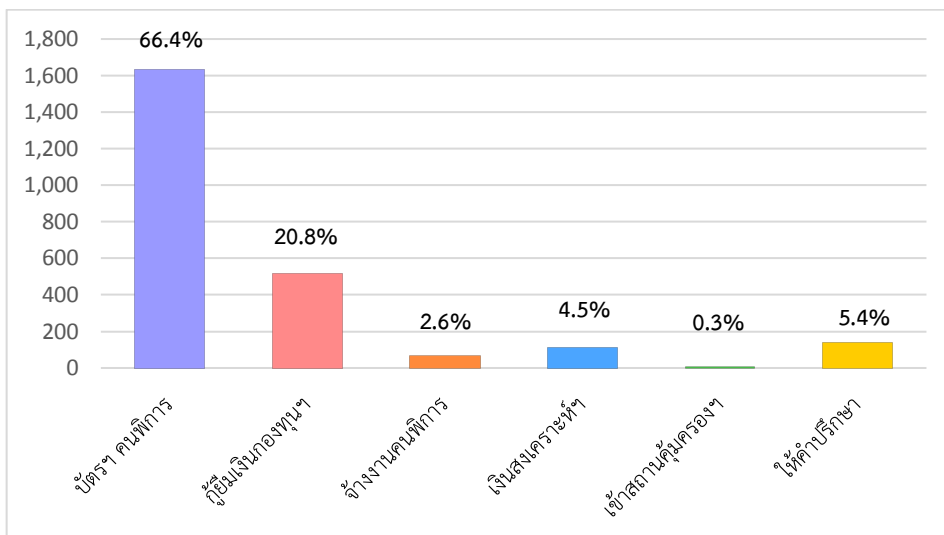


ส่วนที่ 2 ประเภทบริการที่ผู้ใช้บริการมาติดต่อขอใช้บริการ

ตารางแสดงจำนวนของประเภทบริการที่ผู้ใช้บริการมาติดต่อขอใช้บริการ

ประเภทบริการ	จำนวน (ราย/ครั้ง)
1) บัตรประจำตัวคนพิการ	1,631
2) การกู้ยืมเงินกองทุนเพื่อประกอบอาชีพ	512
3) การจ้างงานคนพิการ	64
4) การให้ความช่วยเหลือ/เงินสงเคราะห์ฯ	110
5) การเข้าสถานคุ้มครองฯ	8
6) การให้คำแนะนำ/ให้คำปรึกษา	132
รวม	2,457

แผนภูมิแสดงร้อยละของประเภทบริการที่ผู้ใช้บริการมาติดต่อขอใช้บริการ



ส่วนที่ 3 ร้อยละความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ณ ศูนย์บริการคนพิการระดับจังหวัด ทั่วประเทศ

ตารางแสดงร้อยละความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

รายการประเมินความพึงพอใจ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ</b>	<b>62.08</b>	<b>35.27</b>	<b>2.08</b>	<b>0.35</b>	<b>0.22</b>
- ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัวและไม่ยุ่งยาก	62.23	35.04	2.04	0.49	0.20
- ความรวดเร็วในการให้บริการ	61.62	35.16	2.69	0.28	0.24
- ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน - หลัง	62.39	35.61	1.51	0.28	0.20
<b>2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>	<b>62.65</b>	<b>34.68</b>	<b>2.17</b>	<b>0.35</b>	<b>0.15</b>
- ให้บริการด้วยความสุภาพ การพูดจาด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงสุภาพ	63.98	33.29	2.24	0.33	0.16
- ตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น ให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้เหมาะสม	61.38	35.82	2.28	0.41	0.12
- เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว เอาใจใส่	62.60	34.92	1.99	0.33	0.16
<b>3. ด้านสถานที่ตั้งและสิ่งอำนวยความสะดวก</b>	<b>40.94</b>	<b>51.76</b>	<b>5.10</b>	<b>1.08</b>	<b>0.19</b>
- สถานที่ตั้งของหน่วยงาน มีความเหมาะสมในการเดินทางมารับบริการ	51.65	42.78	4.84	0.69	0.04
- ห้องน้ำ	36.55	53.76	8.51	1.10	0.08
- ทางลาด	38.87	54.29	5.25	1.38	0.20
- ที่จอดรถสำหรับคนพิการ	37.77	50.79	8.42	2.44	0.57
- ป้ายและสัญลักษณ์	36.71	56.08	5.98	1.06	0.16
- การให้บริการข้อมูล	44.08	52.87	2.44	0.49	0.12
<b>4. ความพึงพอใจในภาพรวม</b>	<b>48.92</b>	<b>48.51</b>	<b>1.99</b>	<b>0.24</b>	<b>0.33</b>

ส่วนที่ 4 สรุปข้อเสนอแนะ/ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

- 1) ควรมีการบริการนอกเวลาหรือนอกสถานที่
- 2) ควรลดขั้นตอน/กระบวนการทำงานที่ค่อนข้างยุ่งยาก
- 3) ควรมีการแจกบัตรคิวแก่ผู้มารับบริการ
- 4) ควรเพิ่มช่องทางในการประชาสัมพันธ์ข่าวสารแก่คนพิการ
- 5) ควรพิจารณาเพิ่มช่องทางการให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์
- 6) ควรจัดให้มีหน่วยบริการในชุมชนที่เชื่อมบริการได้เพื่อสะดวกและเพิ่มการบริการเชิงรุก

/ด้านเจ้าหน้าที่...

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

- 1) เจ้าหน้าที่ให้บริการดี มีมนุษยสัมพันธ์ดี และให้คำแนะนำดี
- 2) เจ้าหน้าที่มีความเข้าใจบริบทของแต่ละประเภทความพิการเป็นอย่างดี
- 3) ควรปรับปรุงการให้คำแนะนำแก่ผู้รับบริการ เนื่องจากผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นผู้สูงอายุ ซึ่งอาจมีความเข้าใจในการทำเอกสารน้อย

ด้านสถานที่ตั้งและสิ่งอำนวยความสะดวก

- 1) ควรทำความสะอาดห้องน้ำอย่างสม่ำเสมอ
- 2) ควรเพิ่มที่จอดรถ ห้องน้ำ และป้ายประชาสัมพันธ์
- 3) สถานที่ตั้งของศูนย์ค่อนข้างอยู่ไกล
- 4) ควรเพิ่มที่นั่งรอให้แก่คนพิการที่มาใช้บริการ
- 5) ควรติดตั้งป้ายให้สามารถมองเห็นได้ชัด