

ที่ นศ ๐๐๑๘.๑/ ว ๕๖

ที่ทำการปกครองจังหวัดนครศรีธรรมราช
ศาลากลางจังหวัดนครศรีธรรมราช
ถนนราชดำเนิน นศ ๘๐๐๐๐

๖ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๗

เรื่อง ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ (เบื้องต้น) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๖

เรียน นายอำเภอ ทุกอำเภอ

อ้างถึง หนังสือจังหวัดนครศรีธรรมราช ที่ นศ ๐๐๑๘.๑/ ว ๑๐๔ ลงวันที่ ๑๕ พฤษภาคม ๒๕๕๖

สิ่งที่ส่งมาด้วย รายงานการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๕๖ จำนวน ๑ ชุด

ตามที่จังหวัดแจ้งว่า สำนักงาน ก.พ.ร. ได้แจ้งงานบริการที่กำหนดให้มีการสำรวจความพึงพอใจตามตัวชี้วัดร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยวัดจากงานบริการสำคัญ ๕ งาน บริการของจังหวัด และได้มอบหมายให้สำนักงานสถิติแห่งชาติเป็นผู้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ นั้น

ที่ทำการปกครองจังหวัดนครศรีธรรมราชได้รับแจ้งจากจังหวัดว่า สำนักงาน ก.พ.ร. ได้แจ้งผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ (เบื้องต้น) ของจังหวัดนครศรีธรรมราช จากสำนักงานสถิติแห่งชาติ ทั้ง ๕ งาน คือ งานบริการบัตรประจำตัวประชาชนและทะเบียนราษฎร งานจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม งานบริการผู้ป่วยนอก งานบริการจัดหางาน และการถ่ายทอดความรู้และการให้บริการทางการเกษตร โดยสำรวจสุ่มจำนวนผู้รับบริการตัวอย่าง รวม ๖๒๕ คน คะแนน จากการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการภาพรวมคิดเป็นร้อยละ ๘๐.๘๖ เทียบกับคะแนน ตามเกณฑ์การประเมินของสำนักงาน ก.พ.ร. เท่ากับ ๔.๑๗๒๐ คะแนน จึงขอให้อำเภอได้ศึกษาผลการสำรวจเพื่อปรับปรุงสิ่งที่ผู้รับบริการไม่พึงพอใจให้ดีขึ้นต่อไป รายละเอียดตามสิ่งที่ส่งมาด้วย

จึงเรียนมาเพื่อทราบและดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(นายสกล จันทรักษ์)
ปลัดจังหวัดนครศรี[illegible]

กลุ่มงานปกครอง
โทร./โทรสาร ๐-๗๕๓๕-๖๑๓๓,๐-๗๕๓๑-๐๐๙๖
www.pokkrongnakhon.com

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

สำนักงานสถิติแห่งชาติได้ให้ความร่วมมือกับสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (สำนักงาน ก.พ.ร.) ในการดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของจังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2556 ก.พ.ร. โดยคณะอนุกรรมการพัฒนาระบบราชการเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ได้พิจารณาคัดเลือกงานบริการ 5 งานบริการ คือ งานบริการบัตรประจำตัวประชาชนและทะเบียนราษฎร งานจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม งานบริการผู้ป่วยนอก งานบริการจัดหางานของสำนักงานจัดหางานจังหวัด และการถ่ายทอดความรู้และการให้บริการทางการเกษตร

ในการสำรวจครั้งนี้ สำนักงานสถิติแห่งชาติ ได้ทำการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของผู้มารับบริการ โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชาชนอายุ 15 ปีขึ้นไปที่มารับบริการของจังหวัดนครศรีธรรมราช ระหว่างวันที่ 15 สิงหาคม - 20 กันยายน พ.ศ. 2556 สรุปประเด็นที่สำคัญได้ ดังนี้

ความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวมของงานบริการทั้ง 5 งาน คะแนนจากการสำรวจคิดเป็น 4.0429 คะแนน หรืออยู่ที่ร้อยละของคะแนน 80.86 ซึ่งจำแนกในแต่ละงานบริการได้ ดังนี้

1. งานบริการบัตรประจำตัวประชาชนและทะเบียนราษฎร อยู่ที่ร้อยละของคะแนน 83.33 โดยมีความพึงพอใจในประเด็นเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ มากที่สุด

2. งานจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม อยู่ที่ร้อยละของคะแนน 79.13 โดยมีความพึงพอใจในประเด็นสิ่งอำนวยความสะดวก มากที่สุด

3. งานบริการผู้ป่วยนอก อยู่ที่ร้อยละของคะแนน 81.17 โดยมีความพึงพอใจในประเด็นเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการมากที่สุด

4. งานบริการจัดหางานของสำนักงานจัดหางานจังหวัด อยู่ที่ร้อยละของคะแนน 83.16 โดยมีความพึงพอใจในประเด็นคุณภาพของการให้บริการ มากที่สุด

5. การถ่ายทอดความรู้และการให้บริการทางการเกษตร อยู่ที่ร้อยละของคะแนน 77.49 โดยมีความพึงพอใจในประเด็นเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ มากที่สุด

เมื่อนำผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของจังหวัดนครศรีธรรมราช ร้อยละ 80.86 เทียบกับคะแนนตามเกณฑ์การประเมินของสำนักงาน ก.พ.ร. แล้วได้เท่ากับ 4.1720 คะแนน

บทที่ 3

สรุปผลการสำรวจ

จากการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของจังหวัดนครศรีธรรมราช ปรากฏว่า **ผู้รับบริการตัวอย่าง มีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของจังหวัดนครศรีธรรมราช ในภาพรวมอยู่ที่ ร้อยละ 80.86 ซึ่งเมื่อนำมาเทียบกับคะแนนตามเกณฑ์การประเมินของสำนักงาน ก.พ.ร. (ภาคผนวก ค) ได้เท่ากับ 4.1720 คะแนน**

ผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของจังหวัดนครศรีธรรมราช สามารถสรุปรายละเอียดได้ ดังนี้

3.1 ภาพรวมของความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

ผู้รับบริการตัวอย่างมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของจังหวัดนครศรีธรรมราช ในภาพรวมคะแนนจากการสำรวจ คิดเป็น 4.0429 คะแนน หรืออยู่ที่ร้อยละของคะแนน 80.86 เมื่อพิจารณาในแต่ละงานบริการ พบว่า ผู้รับบริการตัวอย่างมีความพึงพอใจ ต่องานบริการบัตรประจำตัวประชาชนและทะเบียนราษฎร ที่ร้อยละของคะแนน 83.33 รองลงมา ได้แก่ งานบริการจัดหางานของสำนักงานจัดหางานจังหวัด ที่ร้อยละของคะแนน 83.16 งานบริการผู้ป่วยนอก ที่ร้อยละของคะแนน 81.17 งานจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม ที่ร้อยละของคะแนน 79.13 และการถ่ายทอดความรู้และการให้บริการทางการเกษตร ที่ร้อยละของคะแนน 77.49 ตามลำดับ เมื่อพิจารณาในแต่ละประเด็น พบว่า ประเด็นเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการมีคะแนนมากที่สุด

ตาราง 1 คะแนนและร้อยละของคะแนนความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของจังหวัดนครศรีธรรมราช จำแนกตามงานบริการ และประเด็นความพึงพอใจ

งานบริการ	ประเด็นความพึงพอใจ				รวมทุกประเด็น	
	กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	สิ่งอำนวยความสะดวก	คุณภาพของการให้บริการ	คะแนนจากการสำรวจ	ร้อยละของคะแนนจากการสำรวจ
1. งานบริการบัตรประจำตัวประชาชนและทะเบียนราษฎร	4 1664	4.3013	3.9880	4.2107	4.1666	83.33
2. งานจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม	3.8880	3.9333	4.0213	3.9840	3.9567	79.13
3. งานบริการผู้ป่วยนอก	3.9680	4.2053	3.9653	4.0960	4.0587	81.17
4. งานบริการจัดหางานของสำนักงานจัดหางานจังหวัด	4.1424	4.1973	4.0387	4.2533	4.1579	83.16
5. การถ่ายทอดความรู้และการให้บริการทางการเกษตร	3.7552	4.0333	3.7840	3.9253	3.8745	77.49
คะแนนเฉลี่ยของทั้ง 5 งานบริการ	3.9840	4.1341	3.9595	4.0939	4.0429	80.86

ภาคผนวก ก

ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการตัวอย่าง

ตาราง ก ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการตัวอย่าง จำแนกตามงานบริการ

ข้อมูลทั่วไป	งานบริการบัตรประจำตัวประชาชนและทะเบียนราษฎร		งานจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม		งานบริการผู้ป่วยนอก		งานบริการจัดหางานของสำนักงานจัดหางานจังหวัด		การถ่ายทอดความรู้และการให้บริการทางการเกษตร	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ	125	100.00	125	100.00	125	100.00	125	100.00	125	100.00
ชาย	63	50.40	65	52.00	64	51.20	58	46.40	59	47.20
หญิง	62	49.60	60	48.00	61	48.80	67	53.60	66	52.80
2. อายุ	125	100.00	125	100.00	125	100.00	125	100.00	125	100.00
15 - 19 ปี	9	7.20	-	-	12	9.60	1	0.80	1	0.80
20 - 29 ปี	18	14.40	7	5.60	15	12.00	47	37.60	9	7.20
30 - 39 ปี	40	32.00	19	15.20	23	18.40	50	40.00	23	18.40
40 - 49 ปี	37	29.60	45	36.00	24	19.20	23	18.40	38	30.40
50 - 59 ปี	17	13.60	31	24.80	27	21.60	4	3.20	36	28.80
60 ปีขึ้นไป	4	3.20	23	18.40	24	19.20	-	-	18	14.40
3. ระดับการศึกษาสูงสุด	125	100.00	125	100.00	125	100.00	125	100.00	125	100.00
ไม่เคยเรียน	-	-	1	0.80	-	-	1	0.80	-	-
ประถมศึกษา	38	30.40	39	31.20	50	40.00	25	20.00	50	40.00
มัธยมศึกษาตอนต้น	27	21.60	24	19.20	33	26.40	18	14.40	23	18.40
มัธยมศึกษาตอนปลาย	9	7.20	14	11.20	11	8.80	18	14.40	16	12.80
ปวช.	13	10.40	12	9.60	8	6.40	5	4.00	7	5.60
ปวส./ปวท./อนุปริญญา	15	12.00	10	8.00	9	7.20	12	9.60	12	9.60
ปริญญาตรี	22	17.60	24	19.20	14	11.20	46	36.80	17	13.60
ปริญญาโทและสูงกว่า	1	0.80	1	0.80	-	-	-	-	-	-
อื่นๆ	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
4. สถานภาพการทำงานในปัจจุบัน	125	100.00	125	100.00	125	100.00	125	100.00	125	100.00
ข้าราชการ/เจ้าหน้าที่ของรัฐ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	7	5.60	13	10.40	7	5.60	-	-	4	3.20
พนักงาน/ลูกจ้างเอกชน	28	22.40	9	7.20	20	16.00	17	13.60	7	5.60
ค้าขาย/ประกอบธุรกิจส่วนตัว	34	27.20	27	21.60	20	16.00	13	10.40	15	12.00
เกษตรกร	34	27.20	64	51.20	35	28.00	6	4.80	90	72.00
รับจ้างทั่วไป/กรรมกร	6	4.80	4	3.20	10	8.00	19	15.20	6	4.80
นักเรียน/นักศึกษา	10	8.00	-	-	14	11.20	1	0.80	2	1.60
แม่บ้าน/พ่อบ้าน	6	4.80	8	6.40	18	14.40	7	5.60	1	0.80
ว่างงาน/ไม่มีงานทำ	-	-	-	-	1	0.80	62	49.60	-	-
อื่นๆ	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

ตาราง 1 จำนวนผู้รับบริการตัวอย่างงานบริการบัตรประจำตัวประชาชนและทะเบียนราษฎร จำแนกตามระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					ไม่แสดงความคิดเห็น
	พอใจมาก	พอใจ	พอใจน้อย จนเกือบจะไม่พอใจ	ไม่พอใจ	ไม่พอใจมาก	
1. ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ						
1.1 การติดประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	11	113	1	-	-	-
1.2 การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	13	109	3	-	-	-
1.3 การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง	33	92	-	-	-	-
1.4 การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	22	98	5	-	-	-
1.5 ความรวดเร็วในการให้บริการ	36	87	2	-	-	-
2. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ						
2.1 ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	43	82	-	-	-	-
2.2 ความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	55	65	5	-	-	-
2.3 ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ เป็นต้น	38	85	2	-	-	-
2.4 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	28	96	1	-	-	-
2.5 การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	58	62	5	-	-	-
2.6 สามารถติดต่อและแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว	19	104	2	-	-	-
3. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก						
3.1 ป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	25	95	5	-	-	-
3.2 จุด/ช่องการให้บริการมีความเหมาะสม และเข้าถึงได้สะดวก	22	100	3	-	-	-
3.3 ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ เช่น ปากกา น้ำยาลบคำผิด เป็นต้น	2	103	20	-	-	-
3.4 การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น	4	102	18	1	-	-
3.5 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรศัพท์สาธารณะ ห้องสุขา น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ บริการถ่ายเอกสาร ที่จอดรถ เป็นต้น	5	97	20	3	-	-
3.6 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการในภาพรวม	13	106	6	-	-	-
4. ความพึงพอใจต่อคุณภาพของการให้บริการ						
4.1 การให้บริการที่ได้รับตรงตามความต้องการ	26	99	-	-	-	-
4.2 ความครบถ้วน ถูกต้อง ของการให้บริการ	22	103	-	-	-	-
4.3 ผลที่ได้รับจากการให้บริการ	32	92	1	-	-	-

3.2 งานบริการบัตรประจำตัวประชาชนและทะเบียนราษฎร

3.2.1 ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

จากการสำรวจเพื่อประเมินความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของงานบริการบัตรประจำตัวประชาชนและทะเบียนราษฎรใน 4 ประเด็นหลัก พบว่า ผู้รับบริการตัวอย่างมีความพึงพอใจในประเด็นเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการมากที่สุด (4.3013 คะแนน) รองลงมา ได้แก่ คุณภาพของการให้บริการ (4.2107 คะแนน) กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ (4.1664 คะแนน) และสิ่งอำนวยความสะดวก (3.9880 คะแนน) ตามลำดับ สำหรับรายละเอียดปรากฏในตาราง 2

ตาราง 2 ร้อยละของผู้รับบริการตัวอย่างงานบริการบัตรประจำตัวประชาชนและทะเบียนราษฎร จำแนกตามระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					ไม่แสดงความคิดเห็น	คะแนนจากการสำรวจ	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนน
	พอใจมาก	พอใจ	พอใจน้อยจนเกือบจะไม่พอใจ	ไม่พอใจ	ไม่พอใจมาก			
1. ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	18.40	79.84	1.76	-	-	-	4.1664	
1.1 การติดประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	8.80	90.40	0.80	-	-	-	4.0800	0.3005
1.2 การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	10.40	87.20	2.40	-	-	-	4.0800	0.3501
1.3 การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง	26.40	73.60	-	-	-	-	4.2640	0.4426
1.4 การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	17.60	78.40	4.00	-	-	-	4.1360	0.4462
1.5 ความรวดเร็วในการให้บริการ	28.80	69.60	1.60	-	-	-	4.2720	0.4815
2. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	32.13	65.87	2.00	-	-	-	4.3013	
2.1 ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	34.40	65.60	-	-	-	-	4.3440	0.4770
2.2 ความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	44.00	52.00	4.00	-	-	-	4.4000	0.5680
2.3 ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ เป็นต้น	30.40	68.00	1.60	-	-	-	4.2880	0.4888
2.4 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	22.40	76.80	0.80	-	-	-	4.2160	0.4322
2.5 การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	46.40	49.60	4.00	-	-	-	4.4240	0.5717
2.6 สามารถติดต่อและแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว	15.20	83.20	1.60	-	-	-	4.1360	0.3882

ตาราง 2 ร้อยละของผู้รับบริการตัวอย่างงานบริการบัตรประจำตัวประชาชนและทะเบียนราษฎร จำแนกตามระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ (ต่อ)

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					ไม่แสดงความคิดเห็น	คะแนนจากการสำรวจ	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนน
	พอใจมาก	พอใจ	พอใจน้อยจนเกือบจะไม่พอใจ	ไม่พอใจ	ไม่พอใจมาก			
3. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	9.47	80.40	9.60	0.53	-	-	3.9880	
3.1 ป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	20.00	76.00	4.00	-	-	-	4.1600	0.4649
3.2 จุด/ช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	17.60	80.00	2.40	-	-	-	4.1520	0.4223
3.3 ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ เช่น ปากกา น้ำยาลบคำผิด เป็นต้น	1.60	82.40	16.00	-	-	-	3.8560	0.3956
3.4 การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น	3.20	81.60	14.40	0.80	-	-	3.8720	0.4395
3.5 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรศัพท์สาธารณะ ห้องสุขา น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ บริการถ่ายเอกสาร ที่จอดรถ เป็นต้น	4.00	77.60	16.00	2.40	-	-	3.8320	0.5196
3.6 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการในภาพรวม	10.40	84.80	4.80	-	-	-	4.0560	0.3874
4. ความพึงพอใจต่อคุณภาพของการให้บริการ	21.33	78.40	0.27	-	-	-	4.2107	
4.1 การให้บริการที่ได้รับตรงตามความต้องการ	20.80	79.20	-	-	-	-	4.2080	0.4075
4.2 ความครบถ้วน ถูกต้อง ของการให้บริการ	17.60	82.40	-	-	-	-	4.1760	0.3824
4.3 ผลที่ได้รับจากการให้บริการ	25.60	73.60	0.80	-	-	-	4.2480	0.4518
เฉลี่ยจากทุกประเด็น	20.33	76.13	3.41	0.13	-	-	4.1666	

3.2.2 สิ่งที่ผู้รับบริการพึงพอใจ

จากผู้รับบริการตัวอย่างจำนวน 106 ราย ที่แสดงความคิดเห็นต่องานบริการบัตรประจำตัวประชาชนและทะเบียนราษฎร มีความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการในเรื่องต่างๆ เช่น มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น ทางอินเตอร์เน็ตฯลฯ จัดลำดับขั้นตอนการให้บริการดี มีความคล่องตัว และเจ้าหน้าที่แต่งกายเหมาะสม เป็นต้น ดังรายละเอียดในตาราง 3

ตาราง 3 จำนวนผู้รับบริการตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็นต่อสิ่งที่พึงพอใจของงานบริการบัตรประจำตัวประชาชนและทะเบียนราษฎร

สิ่งที่พึงพอใจ [1/]	จำนวน
1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น ทางอินเตอร์เน็ต ฯลฯ	62
2. จัดลำดับขั้นตอนการให้บริการดี มีความคล่องตัว	31
3. เจ้าหน้าที่แต่งกายเหมาะสม	30
4. มีระบบบัตรคิว และให้บริการตามลำดับของบัตรคิว	29
5. มีการให้บริการนอกเวลาราชการ	24
6. เจ้าหน้าที่ตั้งใจทำงาน เต็มใจให้บริการ และรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ	22
7. มีเจ้าหน้าที่อธิบายขั้นตอนการให้บริการและอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ	18
8. ระยะเวลาการให้บริการเป็นไปตามที่กำหนด	12
9. จัดจำนวนช่องการให้บริการได้เหมาะสมกับจำนวนผู้รับบริการ	12
10. มีเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ	10
11. อาคารสถานที่ให้บริการกว้างขวาง และปลอดโปร่ง	8
12. มีที่นั่งรอรับบริการอย่างเพียงพอ	7
13. เจ้าหน้าที่มีความสุภาพ พูดจาไพเราะ หน้าตายิ้มแย้มแจ่มใส เป็นกันเอง	6
14. มีสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการอย่างเพียงพอ เช่น โต๊ะ เครื่องเขียน ฯลฯ	3
15. อาคารสถานที่ / ห้องน้ำสะอาด	3
16. มีสิ่งอำนวยความสะดวกในระหว่างรอรับบริการอย่างเพียงพอ เช่น น้ำดื่ม โทรศัพท์ พัดลม เครื่องปรับอากาศ ห้องน้ำ ฯลฯ	2
17. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติต่อผู้รับบริการอย่างเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ และมีความซื่อสัตย์	1
18. มีสถานที่จอดรถเพียงพอกับจำนวนผู้รับบริการ	1
19. สถานที่ตั้งอยู่ใกล้ สะดวกในการติดต่อ	1
20. มีเครื่องถ่ายเอกสารไว้บริการเพียงพอ	1

[1/] ผู้รับบริการตัวอย่างแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

3.2.3 สิ่งที่ผู้รับบริการไม่พึงพอใจ

จากผู้รับบริการตัวอย่างจำนวน 44 ราย ที่แสดงความคิดเห็นต่องานบริการบัตรประจำตัวประชาชนและทะเบียนราษฎร ได้ระบุสิ่งที่ไม่พึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการในเรื่องต่างๆ เช่น สถานที่ตั้งอยู่ไกล เดินทางไม่สะดวก มีเครื่องถ่ายเอกสารไว้บริการไม่เพียงพอ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติต่อผู้รับบริการไม่เสมอภาค เลือกปฏิบัติและไม่ซื่อสัตย์ และเจ้าหน้าที่ไม่ตั้งใจทำงาน ไม่เต็มใจให้บริการและไม่รับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ เป็นต้น ดังรายละเอียดในตาราง 4

ตาราง 4 จำนวนผู้รับบริการตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็นต่อสิ่งที่ไม่พึงพอใจของงานบริการบัตรประจำตัวประชาชนและทะเบียนราษฎร

สิ่งที่ไม่พึงพอใจ [1/]	จำนวน
1. สถานที่ตั้งอยู่ไกล เดินทางไม่สะดวก	14
2. มีเครื่องถ่ายเอกสารไว้บริการไม่เพียงพอ	14
3. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติต่อผู้รับบริการไม่เสมอภาค เลือกปฏิบัติ และไม่ซื่อสัตย์	13
4. เจ้าหน้าที่ไม่ตั้งใจทำงาน ไม่เต็มใจให้บริการ และไม่รับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ	10
5. มีสิ่งอำนวยความสะดวกในระหว่างรอรับบริการไม่เพียงพอ เช่น น้ำดื่ม โทรศัพท์ พัดลม เครื่องปรับอากาศ ห้องน้ำ ฯลฯ	9
6. เจ้าหน้าที่พูดจาไม่สุภาพ ไม่ไพเราะ ไม่เป็นกันเอง	6
7. ไม่มีการให้บริการนอกเวลาราชการ	4
8. มีร้านอาหารไม่เพียงพอ ไม่สะอาด ราคาอาหารและที่ตั้งไม่เหมาะสม	3
9. ขั้นตอนการให้บริการยุ่งยาก ซับซ้อน ไม่คล่องตัว	2
10. ไม่มีเจ้าหน้าที่อธิบายขั้นตอนการให้บริการและอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ	2
11. การให้บริการไม่เป็นไปตามลำดับของบัตรคิว	1
12. ระยะเวลาการให้บริการไม่เป็นไปตามที่กำหนด	1
13. จัดจำนวนช่องการให้บริการไม่เหมาะสมกับจำนวนผู้รับบริการ	1
14. ช่องทางการให้บริการไม่หลากหลาย เช่น ไม่มีการให้บริการทางอินเตอร์เน็ตฯลฯ	1
15. เจ้าหน้าที่ไม่มีความรู้ความสามารถเพียงพอในการอธิบายหรือตอบข้อสงสัย	1
16. มีสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการไม่เพียงพอ เช่น โต๊ะ เครื่องเขียน ฯลฯ	1

[1/] ผู้รับบริการตัวอย่างแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

3.2.4 ข้อเสนอแนะการให้บริการ

จากผู้รับบริการตัวอย่างจำนวน 59 ราย ที่แสดงความคิดเห็นต่องานบริการบัตรประจำตัวประชาชนและทะเบียนราษฎร มีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการในเรื่องต่างๆ เช่น ควรมีเจ้าหน้าที่อธิบายขั้นตอนการให้บริการและอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ ควรมีเครื่องถ่ายเอกสารไว้บริการให้เพียงพอ ควรขยายระยะเวลาการให้บริการนอกเวลาราชการ สถานที่ตั้งอยู่ไกลควรมีรถรับส่งเข้ามายังสถานที่ให้บริการ และควรให้บริการอย่างเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติและมีความซื่อสัตย์ เป็นต้น ดังรายละเอียดในตาราง 5

ตาราง 5 จำนวนผู้รับบริการตัวอย่างที่ให้ข้อเสนอแนะต่องานบริการบัตรประจำตัวประชาชนและทะเบียนราษฎร

ข้อเสนอแนะ [1/]	จำนวน
1. ควรมีเจ้าหน้าที่อธิบายขั้นตอนการให้บริการ และอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ	14
2. ควรมีเครื่องถ่ายเอกสารไว้บริการให้เพียงพอ	14
3. ควรขยายระยะเวลาการให้บริการนอกเวลาราชการ	12
4. สถานที่ตั้งอยู่ไกล ควรมีรถรับส่งเข้ามายังสถานที่ให้บริการ	12
5. ควรให้บริการอย่างเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ และมีความซื่อสัตย์	10
6. ควรอบรมเจ้าหน้าที่ให้มีความรับผิดชอบ ตั้งใจทำงาน และควรรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ	8
7. ควรลดขั้นตอนการให้บริการให้น้อยลง ไม่ให้ยุ่งยาก และไม่ซับซ้อน	7
8. ควรเพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวกในระหว่างรอรับบริการ เช่น น้ำดื่ม โทรศัพท์ พัดลม เครื่องปรับอากาศ ห้องน้ำ ฯลฯ	5
9. ควรอบรมเจ้าหน้าที่ให้พูดจาสุภาพ ไพเราะ ให้ความเป็นกันเอง	4
10. ควรมีร้านอาหารให้เพียงพอ สะอาด ราคาอาหารและที่ตั้งเหมาะสม	4
11. ควรเพิ่มช่องทางการให้บริการ เช่น ทางอินเตอร์เน็ตฯลฯ	3
12. ควรเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการให้เพียงพอ	3
13. ควรติดป้ายแสดงขั้นตอนและจุดบริการต่างๆ ในที่ที่มองเห็นชัดเจน อ่านเข้าใจง่าย	3
14. ควรให้บริการตามลำดับของบัตรคิว	2
15. ควรจัดช่องการให้บริการให้เหมาะสมกับจำนวนผู้รับบริการ	2
16. ควรอบรมเจ้าหน้าที่ให้มีความรู้เพียงพอในการอธิบายหรือตอบข้อสงสัย	2
17. ควรเพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ เช่น โต๊ะ เครื่องเขียน ฯลฯ	2
18. ระยะเวลาการให้บริการควรเป็นไปตามที่กำหนด	1
19. ควรจัดหาเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ	1

[1/] ผู้รับบริการตัวอย่างแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

3.7 ข้อเสนอแนะการปรับปรุงงานบริการ

จากการสำรวจครั้งนี้ ผู้รับบริการตัวอย่างให้ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงงานบริการต่างๆ ดังนี้

3.7.1 งานบริการบัตรประจำตัวประชาชนและทะเบียนราษฎร ผู้รับบริการตัวอย่างมีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการในเรื่องต่างๆ เช่น ควรมีเจ้าหน้าที่อธิบายขั้นตอนการให้บริการและอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ ควรมีเครื่องถ่ายเอกสารไว้บริการให้เพียงพอ ควรขยายระยะเวลาการให้บริการนอกเวลาราชการ สถานที่ตั้งอยู่ไกลควรมีรถรับส่งเข้ามายังสถานที่ให้บริการ และควรให้บริการอย่างเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติและมีความซื่อสัตย์ เป็นต้น

3.7.2 งานจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม ผู้รับบริการตัวอย่างมีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการในเรื่องต่างๆ เช่น ควรให้บริการอย่างเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติและมีความซื่อสัตย์ ควรมีเจ้าหน้าที่อธิบายขั้นตอนการให้บริการและอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ ควรอบรมเจ้าหน้าที่ให้มีความรับผิดชอบ ตั้งใจทำงานและควรรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ และควรเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการให้เพียงพอ เป็นต้น

3.7.3 งานบริการผู้ป่วยนอก ผู้รับบริการตัวอย่างมีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการในเรื่องต่างๆ เช่น ระยะเวลาการให้บริการควรเป็นไปตามที่กำหนด ควรมีเจ้าหน้าที่อธิบายขั้นตอนการให้บริการและอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ ควรมีเครื่องถ่ายเอกสารไว้บริการให้เพียงพอ ควรอบรมเจ้าหน้าที่ให้มีความรับผิดชอบตั้งใจทำงานและควรรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ และควรให้บริการอย่างเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติและมีความซื่อสัตย์ เป็นต้น

3.7.4 งานบริการจัดหางานของสำนักจัดหางานจังหวัด ผู้รับบริการตัวอย่างมีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการในเรื่องต่างๆ เช่น ควรขยายอาคารสถานที่ให้บริการให้กว้างขวาง ปลอดโปร่ง ควรมีเครื่องถ่ายเอกสารไว้บริการให้เพียงพอ และระยะเวลาการให้บริการควรเป็นไปตามที่กำหนด เป็นต้น

3.7.5 การถ่ายทอดความรู้และการให้บริการทางการเกษตร ผู้รับบริการตัวอย่างมีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการในเรื่องต่างๆ เช่น ควรลดขั้นตอนการให้บริการให้น้อยลง ไม่ให้ยุ่งยากและไม่ซับซ้อน ระยะเวลาการให้บริการควรเป็นไปตามที่กำหนด ควรจัดช่องการให้บริการให้เหมาะสมกับจำนวนผู้รับบริการ และควรเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการให้เพียงพอ เป็นต้น

ก.พ.ร.
สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ

สำนักงานสถิติแห่งชาติ

2 00 00 1 ☐ ☐☐ ☐ ☐☐☐☐ ☐☐☐☐

GROUP	MIN	OFF_U	SERV	REG	CWT	AREA	PSU_NO	SSU_NO
1	2-3	4-5	6	7	8-9	10	11-14	15-18

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของจังหวัด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2556

งานบริการ : งานบัตรประจำตัวประชาชนและทะเบียนราษฎร

งานบัตรประจำตัวประชาชนและทะเบียนราษฎร *หมายถึง การให้บริการทุกประเภทที่เกี่ยวกับงานบัตรประจำตัวประชาชนและงานทะเบียนราษฎร ณ ที่ว่าการอำเภอ*

ผู้รับบริการ *หมายถึง ประชาชนอายุ 15 ปีขึ้นไป ที่มารับบริการงานบัตรประจำตัวประชาชนและทะเบียนราษฎรโดยตรง ณ ที่ว่าการอำเภอ*

จังหวัด ..... สถานที่สำรวจ : ที่ว่าการอำเภอ .....

วันที่ ..... เดือน ..... พ.ศ. 2556 เวลา .....น.

วัน ○ จันทร์ ○ อังคาร ○ พุธ ○ พฤหัสบดี ○ ศุกร์

สำนักงานสถิติแห่งชาติร่วมกับสำนักงาน ก.พ.ร. จัดทำโครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของจังหวัด เพื่อประเมินความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของจังหวัด ตามค่ารับรองการปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2556 จึงใคร่ขอความร่วมมือจากท่านตอบข้อถาม ตามความเป็นจริง ดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบสัมภาษณ์ *(กรุณาใส่เครื่องหมาย √ ลงใน ○หน้าคำตอบ)*			ใช้ในสำนักงาน
1.1 เพศ			
○1) ชาย	○2) หญิง		A1 ☐ 19
1.2 อายุ			
○1) 15 – 19 ปี	○2) 20 – 29 ปี	○3) 30 – 39 ปี	A2 ☐ 20
○4) 40 – 49 ปี	○5) 50 – 59 ปี	○6) 60 ปีขึ้นไป	
1.3 ระดับการศึกษาสูงสุด			
○1) ไม่เคยเรียน	○2) ประถมศึกษา	○3) มัธยมศึกษาตอนต้น	A3 ☐ 21
○4) มัธยมศึกษาตอนปลาย	○5) ปวช.	○6) ปวส./ปวท./อนุปริญญา	
○7) ปริญญาตรี	○8) ปริญญาโทและสูงกว่า	○9) อื่นๆ (ระบุ).....	
1.4 สถานภาพการทำงานในปัจจุบัน			
○1) ข้าราชการ/เจ้าหน้าที่ของรัฐ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	○2) พนักงาน/ลูกจ้างเอกชน	○3) ค้าขาย/ประกอบธุรกิจส่วนตัว	A4 ☐ 22
○4) เกษตรกร	○5) รับจ้างทั่วไป/กรรมกร	○6) นักเรียน/นักศึกษา	
○7) แม่บ้าน/พ่อบ้าน	○8) ว่างงาน/ไม่มีงานทำ	○9) อื่นๆ (ระบุ).....	
1.5 ประเภทของงานบัตรประจำตัวประชาชนและทะเบียนราษฎร ที่มาใช้บริการ			
***** ในกรณีที่ใช้บริการมากกว่า 1 ประเภท ให้เลือกเพียง 1 ประเภท ที่ต้องการให้ความเห็น ****			
<u>งานจัดทำบัตรประจำตัวประชาชน</u>			A5 ☐☐ 23-24
○1) การขอมีบัตร		○7) การเพิ่มชื่อและรายการบุคคลเข้าในทะเบียนบ้าน	
○2) การขอมีบัตรใหม่ กรณีบัตรหายหรือถูกทำลาย		○8) การจำหน่ายชื่อและรายการบุคคลออกจากทะเบียนบ้าน	
○3) การขอเปลี่ยนบัตรประจำตัวประชาชน		○9) การแก้ไขเปลี่ยนแปลงรายการเอกสารการทะเบียนราษฎร	
<u>งานทะเบียนราษฎร</u>			
○4) การรับแจ้งการเกิด การตาย		○10) การขอตรวจ คัด และรับรองสำเนารายการทะเบียนบ้าน ทะเบียนคนเกิด หรือทะเบียนคนตาย	
○5) การแจ้งย้ายที่อยู่		○11) การดำเนินคดีตามกฎหมายว่าด้วยการทะเบียนราษฎร	
○6) การแจ้งเกี่ยวกับบ้านและทะเบียนบ้าน			

ตอนที่ 2. ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ *(กรุณาใส่เครื่องหมาย √ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นท่านมากที่สุด)*

คำถาม ท่านมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของงานบริการในประเด็นต่อไปนี้ มากน้อยเพียงใด ?

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ใช้ในสำนักงาน
	พอใจมาก (5)	พอใจ (4)	พอใจน้อย จนเกือบจะไม่พอใจ (3)	ไม่พอใจ (2)	ไม่พอใจมาก (1)	
2.1 กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ						
1) การติดประกาศหรือแจ้งข้อมูล เกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ						A6 ☐ 25
2) การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้						A7 ☐ 26
3) การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง						A8 ☐ 27
4) การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด						A9 ☐ 28
5) ความรวดเร็วในการให้บริการ						A10 ☐ 29
2.2 เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ						
1) ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ						A11 ☐ 30
2) ความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ						A12 ☐ 31
3) ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ เป็นต้น						A13 ☐ 32
4) ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น						A14 ☐ 33
5) การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ						A15 ☐ 34
6) สามารถติดต่อและแก้ไขปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว						A16 ☐ 35
2.3 สิ่งอำนวยความสะดวก						
1) ป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ						A17 ☐ 36
2) จุด/ช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก						A18 ☐ 37
3) ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ เช่น ปากกา น้ำยาลบคำผิด เป็นต้น						A19 ☐ 38
4) การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น						A20 ☐ 39
5) ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรศัพท์สาธารณะ ห้องสุขา น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ บริการถ่ายเอกสาร ที่จอดรถ เป็นต้น						A21 ☐ 40
6) ความสะอาดของสถานที่ให้บริการในภาพรวม						A22 ☐ 41
2.4 คุณภาพของการให้บริการ						
1) การให้บริการที่ได้รับตรงตามความต้องการ						A23 ☐ 42
2) ความครบถ้วน ถูกต้อง ของการให้บริการ						A24 ☐ 43
3) ผลที่ได้รับจากการให้บริการ						A25 ☐ 44

ตอนที่ 3. ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะอื่น *(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ แต่ไม่เกิน 3 ข้อ)*	
1) จุดเด่นของการให้บริการ 1. ..... 2. ..... 3.	A26 ☐☐ 45-46 A27 ☐☐ 47-48 A28 ☐☐ 49-50
2) จุด/ประเด็นที่ไม่พึงพอใจ 1. ..... 2. ..... 3.	A29 ☐☐ 51-52 A30 ☐☐ 53-54 A31 ☐☐ 55-56
3) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ 1. ..... 2. ..... 3.	A32 ☐☐ 57-58 A33 ☐☐ 59-60 A34 ☐☐ 61-62

ขอขอบพระคุณในความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถาม
สำนักงานสถิติแห่งชาติ