

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

สำนักงานสถิติแห่งชาติได้ให้ความร่วมมือกับสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (สำนักงาน ก.พ.ร.) ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของจังหวัด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 โดย ก.พ.ร. ได้เห็นชอบการคัดเลือกงานบริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดที่จะสำรวจความพึงพอใจ ซึ่งประกอบด้วย 3 งานบริการหลัก ได้แก่ งานบริการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ งานบริการข้อมูลข่าวสาร/บริการให้คำปรึกษา และงานบริการเบ็ดเสร็จ/บริการส่งต่อ

สำนักงานสถิติแห่งชาติ ได้ทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้รับบริการศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด (ได้แก่ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ และ/หรือสถานที่ให้บริการอื่นที่อยู่ในความรับผิดชอบของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด ไม่รวมหน่วยเคลื่อนที่) จังหวัดน่าน ระหว่างวันที่ 1 มิถุนายน - 25 กรกฎาคม พ.ศ. 2559 แต่เนื่องจากงานบริการเบ็ดเสร็จ/ส่งต่อมีผู้รับบริการน้อย ซึ่งไม่เพียงพอสำหรับการเสนอผลงานบริการดังกล่าวได้ ดังนั้นในการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของจังหวัด จึงเสนอผลการสำรวจ 2 งานบริการ คือ งานบริการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และงานบริการข้อมูลข่าวสาร/บริการให้คำปรึกษา ซึ่งสรุปประเด็นที่สำคัญได้ดังนี้

ความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวมของงานบริการทั้ง 2 งานบริการ คะแนนจากการสำรวจเท่ากับ 4.5405 คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละของคะแนนเท่ากับ 90.81 ซึ่งจำแนกในแต่ละงานบริการได้ ดังนี้

1. งานบริการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ร้อยละของคะแนนเท่ากับ 92.69 โดยมีความพึงพอใจในประเด็นเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด
2. งานบริการข้อมูลข่าวสาร/บริการให้คำปรึกษา ร้อยละของคะแนนเท่ากับ 87.99 โดยมีความพึงพอใจในประเด็นเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด

เมื่อนำผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของจังหวัดน่าน ร้อยละ 90.81 เปรียบเทียบกับเกณฑ์การให้คะแนนของสำนักงาน ก.พ.ร. แล้ว จะได้คะแนนผลการประเมินเท่ากับ 5.0000 คะแนน

บทที่ 3

สรุปผลการสำรวจ

จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของจังหวัดน่าน เป็นการสำรวจ 3 งานบริการ ดังนี้

1. งานบริการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
2. งานบริการข้อมูลข่าวสาร/บริการให้คำปรึกษา
3. งานบริการเบ็ดเสร็จ/บริการส่งต่อ

เนื่องจากงานบริการเบ็ดเสร็จ/บริการส่งต่อมีผู้มารับบริการน้อย ซึ่งไม่เพียงพอสำหรับการเสนอผลงานบริการดังกล่าวได้ ดังนั้นในการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของจังหวัดน่านในครั้งนี้ จึงเสนอผลการสำรวจ 2 งานบริการ คือ งานบริการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และงานบริการข้อมูลข่าวสาร/บริการให้คำปรึกษา ปรากฏว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการตัวอย่างในภาพรวมของจังหวัด คะแนนจากการสำรวจเท่ากับ 4.5405 คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละของคะแนนเท่ากับ 90.81 ซึ่งเมื่อนำมาเทียบกับคะแนนตามเกณฑ์การประเมินของสำนักงาน ก.พ.ร. (ภาคผนวก ค) ได้เท่ากับ 5.0000 คะแนน โดยมีรายละเอียด ดังนี้

3.1 ความพึงพอใจในภาพรวม

ผู้รับบริการตัวอย่างมีความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการในภาพรวม โดยมีคะแนนจากการสำรวจเท่ากับ 4.5405 คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละของคะแนนเท่ากับ 90.81 เมื่อพิจารณาในแต่ละงานบริการ พบว่า ผู้รับบริการตัวอย่างมีความพึงพอใจต่องานบริการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่ร้อยละของคะแนนเท่ากับ 92.69 และงานบริการข้อมูลข่าวสาร/บริการให้คำปรึกษา ที่ร้อยละของคะแนนเท่ากับ 87.99 เมื่อพิจารณาในแต่ละประเด็น พบว่า ประเด็นเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีคะแนนมากที่สุด

ตาราง 1 คะแนนและร้อยละของคะแนนจากการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามงานบริการ และประเด็นความพึงพอใจ

งานบริการ	น้ำหนัก (ร้อยละ)	ประเด็นความพึงพอใจ				รวมทุกประเด็น	
		ขั้นตอนการให้บริการ	เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	สิ่งอำนวยความสะดวก	คุณภาพการให้บริการโดยรวม	คะแนนจากการสำรวจ	ร้อยละของการสำรวจ
1. งานบริการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	0.60	4.6273	4.7515	4.5932	4.5667	4.6347	92.69
2. งานบริการข้อมูลข่าวสาร/บริการให้คำปรึกษา	0.40	4.3483	4.5075	4.3284	4.4129	4.3993	87.99
คะแนนเฉลี่ยของทั้ง 2 งานบริการ	1.00	4.5157	4.6539	4.4873	4.5052	4.5405	90.81

3.2 งานบริการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

3.2.1 ความพึงพอใจในแต่ละประเด็นงานบริการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

จากการสำรวจเพื่อประเมินความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการใน 4 ประเด็นหลัก พบว่า ผู้รับบริการตัวอย่างมีความพึงพอใจในประเด็นเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด (4.7515 คะแนน) รองลงมา ได้แก่ ขั้นตอนการให้บริการ (4.6273 คะแนน) สิ่งอำนวยความสะดวก (4.5932 คะแนน) และคุณภาพการให้บริการโดยรวม (4.5667 คะแนน) ตามลำดับ รายละเอียดในตาราง 2

ตาราง 2 ร้อยละของผู้รับบริการตัวอย่างงานบริการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์จำแนกตามระดับความพึงพอใจ และคะแนนจากการสำรวจ ในแต่ละประเด็น

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					ไม่แสดง ความคิดเห็น	คะแนน จากการ สำรวจ	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน ของ คะแนน
	พอใจ มาก	พอใจ	พอใจน้อย จนเกือบ จะไม่พอใจ	ไม่พอใจ	ไม่พอใจ มาก			
1. ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ	60.61	36.36	-	-	-	3.03	4.6273	
1.1 การติดประกาศ/มีคู่มือ/การชี้แจงแสดง รายละเอียดเกี่ยวกับขั้นตอน ระยะเวลา กำหนดเวลาแล้วเสร็จ และเอกสาร ประกอบการขอรับบริการ	54.55	45.45	-	-	-	-	4.5455	0.5222
1.2 การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง	63.64	27.27	-	-	-	9.09	4.7000	0.4830
1.3 การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	63.64	36.36	-	-	-	-	4.6364	0.5045
2. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	72.73	24.24	-	-	-	3.03	4.7515	
2.1 เจ้าหน้าที่เต็มใจและเอาใจใส่ในการ ให้บริการ (รวมทั้งกระตือรือร้น/ติดตาม การให้บริการในระหว่างรอรับบริการ)	72.73	27.27	-	-	-	-	4.7273	0.4671
2.2 เจ้าหน้าที่สามารถตอบคำถาม หรือชี้แจง ข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน	72.73	18.18	-	-	-	9.09	4.8000	0.4216
2.3 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ต่อผู้รับบริการ โดยเท่าเทียมกันไม่เลือกปฏิบัติ และ ไม่หาผลประโยชน์จากการให้บริการ	72.73	27.27	-	-	-	-	4.7273	0.4671
3. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	56.82	38.64	-	-	-	4.54	4.5932	
3.1 การประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ เช่น ป้าย สัญลักษณ์ ฯลฯ	36.36	54.55	-	-	-	9.09	4.4000	0.5164
3.2 ความเพียงพอของจุด/ช่องการให้บริการ	63.64	27.27	-	-	-	9.09	4.7000	0.4830
3.3 ความเพียงพอของอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ปากกา น้ำดื่ม ที่นั่งรอ สิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการ ฯลฯ ไม่รวมห้องน้ำ และที่จอดรถ	63.64	36.36	-	-	-	-	4.6364	0.5045
3.4 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการในภาพรวม	63.64	36.36	-	-	-	-	4.6364	0.5045
4. ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการโดยรวม	57.58	27.27	6.06	-	-	9.09	4.5667	
4.1 การชี้แจงรายละเอียดผลการแก้ไขเรื่อง ร้องเรียน/ร้องทุกข์มีความชัดเจน สมเหตุสมผล	45.46	27.27	18.18	-	-	9.09	4.3000	0.8233
4.2 ความคุ้มค่าของบริการที่ได้รับ เมื่อพิจารณา ถึงจำนวนครั้งในการร้องเรียน และ ระยะเวลาในการรับบริการ	72.73	18.18	-	-	-	9.09	4.8000	0.4216
4.3 การเปิดรับฟังความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ ของผู้รับบริการ เช่น กล้องรับฟัง ความคิดเห็น ไลน์ (Line) เฟสบุ๊ก (Facebook) เว็บไซต์ (Website) จดหมายข่าว (Newsletter) ฯลฯ	54.55	36.36	-	-	-	9.09	4.6000	0.5164
เฉลี่ยจากทุกประเด็น	61.94	31.63	1.51	-	-	4.92	4.6347	

ตาราง 2 ร้อยละของผู้รับบริการตัวอย่างงานบริการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์จำแนกตามระดับความพึงพอใจ และคะแนนจากการสำรวจ ในแต่ละประเด็น

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					ไม่แสดง ความคิดเห็น	คะแนน จากการ สำรวจ	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน ของ คะแนน
	พอใจ มาก	พอใจ	พอใจน้อย จนเกือบ จะไม่พอใจ	ไม่พอใจ	ไม่พอใจ มาก			
1. ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ	60.61	36.36	-	-	-	3.03	4.6273	
1.1 การติดต่อ/มีคู่มือ/การชี้แจงแสดง รายละเอียดเกี่ยวกับขั้นตอน ระยะเวลา กำหนดเวลาแล้วเสร็จ และเอกสาร ประกอบการขอรับบริการ	54.55	45.45	-	-	-	-	4.5455	0.5222
1.2 การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง	63.64	27.27	-	-	-	9.09	4.7000	0.4830
1.3 การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	63.64	36.36	-	-	-	-	4.6364	0.5045
2. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	72.73	24.24	-	-	-	3.03	4.7515	
2.1 เจ้าหน้าที่เต็มใจและเอาใจใส่ในการ ให้บริการ (รวมทั้งกระตือรือร้น/ติดตาม การให้บริการในระหว่างรอรับบริการ)	72.73	27.27	-	-	-	-	4.7273	0.4671
2.2 เจ้าหน้าที่สามารถตอบคำถาม หรือชี้แจง ข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน	72.73	18.18	-	-	-	9.09	4.8000	0.4216
2.3 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ต่อผู้รับบริการ โดยเท่าเทียมกันไม่เลือกปฏิบัติ และ ไม่หาผลประโยชน์จากการให้บริการ	72.73	27.27	-	-	-	-	4.7273	0.4671
3. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	56.82	38.64	-	-	-	4.54	4.5932	
3.1 การประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ เช่น ป้าย สัญลักษณ์ ฯลฯ	36.36	54.55	-	-	-	9.09	4.4000	0.5164
3.2 ความเพียงพอของจุด/ช่องทางการให้บริการ	63.64	27.27	-	-	-	9.09	4.7000	0.4830
3.3 ความเพียงพอของอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ปากกา น้ำดื่ม ที่นั่งรอ สิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการ ฯลฯ ไม่รวมห้องน้ำ และที่จอดรถ	63.64	36.36	-	-	-	-	4.6364	0.5045
3.4 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการในภาพรวม	63.64	36.36	-	-	-	-	4.6364	0.5045
4. ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการโดยรวม	57.58	27.27	6.06	-	-	9.09	4.5667	
4.1 การชี้แจงรายละเอียดผลการแก้ไขเรื่อง ร้องเรียน/ร้องทุกข์มีความชัดเจน สมเหตุสมผล	45.46	27.27	18.18	-	-	9.09	4.3000	0.8233
4.2 ความคุ้มค่าของบริการที่ได้รับ เมื่อพิจารณา ถึงจำนวนครั้งในการร้องเรียน และ ระยะเวลาในการรับบริการ	72.73	18.18	-	-	-	9.09	4.8000	0.4216
4.3 การเปิดรับฟังความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ ของผู้รับบริการ เช่น กล่องรับฟัง ความคิดเห็น ไลน์ (Line) เฟสบุ๊ก (Facebook) เว็บไซต์ (Website) จดหมายข่าว (Newsletter) ฯลฯ	54.55	36.36	-	-	-	9.09	4.6000	0.5164
เฉลี่ยจากทุกประเด็น	61.94	31.63	1.51	-	-	4.92	4.6347	

บทที่ 3

สรุปผลการสำรวจ

จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของจังหวัดน่าน เป็นการสำรวจ 3 งานบริการ ดังนี้

1. งานบริการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
2. งานบริการข้อมูลข่าวสาร/บริการให้คำปรึกษา
3. งานบริการเบ็ดเสร็จ/บริการส่งต่อ

เนื่องจากงานบริการเบ็ดเสร็จ/บริการส่งต่อมีผู้มารับบริการน้อย ซึ่งไม่เพียงพอสำหรับการเสนอผล งานบริการดังกล่าวได้ ดังนั้นในการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของจังหวัด ในครั้งนี้ จึงเสนอผลการสำรวจ 2 งานบริการ คือ งานบริการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และงานบริการข้อมูล ข่าวสาร/บริการให้คำปรึกษา ปรากฏว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการตัวอย่างในภาพรวมของจังหวัด คะแนนจาก การสำรวจเท่ากับ 4.5405 คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละของคะแนนเท่ากับ 90.81 ซึ่งเมื่อนำมาเทียบกับคะแนนตาม เกณฑ์การประเมินของสำนักงาน ก.พ.ร. (ภาคผนวก ค) ได้เท่ากับ 5.0000 คะแนน โดยมีรายละเอียด ดังนี้

3.1 ความพึงพอใจในภาพรวม

ผู้รับบริการตัวอย่างมีความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการในภาพรวม โดยมีคะแนนจากการ สำรวจเท่ากับ 4.5405 คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละของคะแนนเท่ากับ 90.81 เมื่อพิจารณาในแต่ละงานบริการ พบว่า ผู้รับบริการตัวอย่างมีความพึงพอใจต่องานบริการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่ร้อยละของคะแนนเท่ากับ 92.69 และ งานบริการข้อมูลข่าวสาร/บริการให้คำปรึกษา ที่ร้อยละของคะแนนเท่ากับ 87.99 เมื่อพิจารณาในแต่ละประเด็น พบว่า ประเด็นเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีคะแนนมากที่สุด

ตาราง 1 คะแนนและร้อยละของคะแนนจากการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพ การให้บริการ จำแนกตามงานบริการ และประเด็นความพึงพอใจ

งานบริการ	น้ำหนัก (ร้อยละ)	ประเด็นความพึงพอใจ				รวมทุกประเด็น	
		ขั้นตอนการ ให้บริการ	เจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ	สิ่งอำนวยความสะดวก	คุณภาพการ ให้บริการ โดยรวม	คะแนน จากการสำรวจ	ร้อยละของ คะแนนจากการสำรวจ
1. งานบริการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	0.60	4.6273	4.7515	4.5932	4.5667	4.6347	92.69
2. งานบริการข้อมูลข่าวสาร/บริการ ให้คำปรึกษา	0.40	4.3483	4.5075	4.3284	4.4129	4.3993	87.99
คะแนนเฉลี่ยของทั้ง 2 งานบริการ	1.00	4.5157	4.6539	4.4873	4.5052	4.5405	90.81

3.2 งานบริการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

3.2.1 ความพึงพอใจในแต่ละประเด็นงานบริการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

จากการสำรวจเพื่อประเมินความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการใน 4 ประเด็นหลัก พบว่า ผู้รับบริการตัวอย่างมีความพึงพอใจในประเด็นเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด (4.7515 คะแนน) รองลงมา ได้แก่ ขั้นตอนการให้บริการ (4.6273 คะแนน) สิ่งอำนวยความสะดวก (4.5932 คะแนน) และคุณภาพการให้บริการโดยรวม (4.5667 คะแนน) ตามลำดับ รายละเอียดในตาราง 2

3.3.2 ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะงานบริการข้อมูลข่าวสาร/บริการให้คำปรึกษา

ผู้รับบริการตัวอย่างจำนวน 19 ราย ได้ให้ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการงานบริการข้อมูลข่าวสาร/บริการให้คำปรึกษา โดยมี 3 อันดับแรก ได้แก่ ควรให้ศูนย์ดำรงธรรมเป็นหน่วยงานถาวร เพื่อช่วยเหลือประชาชนที่เดือดร้อน สถานที่ให้บริการสะอาดเรียบร้อย การให้บริการของเจ้าหน้าที่ดีมาก ช่วยให้คำปรึกษาแนะนำ ควรมีการแก้ไขปัญหาอย่างยุติธรรม และเป็นกลาง และควรปรับปรุงการให้บริการของเจ้าหน้าที่ รายละเอียดในตาราง 5

ตาราง 5 จำนวนผู้รับบริการตัวอย่างที่ให้ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการงานบริการข้อมูลข่าวสาร/บริการให้คำปรึกษา

ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ ^{1/}	จำนวน
1. ควรให้ศูนย์ดำรงธรรมเป็นหน่วยงานถาวร เพื่อช่วยเหลือประชาชนที่เดือดร้อน	5
2. สถานที่ให้บริการสะอาดเรียบร้อย	4
3. การให้บริการของเจ้าหน้าที่ดีมาก ช่วยให้คำปรึกษาแนะนำ	4
4. ควรมีการแก้ไขปัญหาอย่างยุติธรรม และเป็นกลาง	2
5. ควรปรับปรุงการให้บริการของเจ้าหน้าที่	2
6. สถานที่ให้บริการคับแคบ	1
7. ขั้นตอนการดำเนินการควรรวดเร็วกว่านี้	1

1/ ผู้รับบริการตัวอย่างแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ