

ที่ นค ๐๐๑๓ / ๒๕๖

สำนักงานสถิติจังหวัดหนองคาย
ศาลากลางจังหวัดหนองคาย ชั้น ๓
ถนนมิตรภาพ นค ๔๓๐๐๐

๑๕ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๑

เรื่อง ส่งสรุปผลการสำรวจความต้องการของผู้รับบริการศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดหนองคาย

เรียน ผู้อำนวยการศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดหนองคาย

อ้างถึง หนังสือ ที่ นค ๐๐๑๓.๑/๑๑๒๔ ลงวันที่ ๑๗ มกราคม ๒๕๖๑ เรื่อง ขอความอนุเคราะห์สำรวจข้อมูลความต้องการของผู้รับบริการศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดหนองคาย

สิ่งที่ส่งมาด้วย สรุปผลการสำรวจความต้องการของผู้รับบริการศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดหนองคาย จำนวน ๑ ชุด

ตามที่ กลุ่มงานศูนย์ดำรงธรรม สำนักงานจังหวัดหนองคาย ได้ขอความอนุเคราะห์ให้สำนักงานสถิติจังหวัดหนองคาย ดำเนินการสำรวจความต้องการของผู้รับบริการศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดหนองคาย ตามหลักวิชาการทางสถิติ เพื่อเป็นการเตรียมความพร้อมในการสมัครขอรับรองมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก (GECC) และให้มีข้อมูลทางสถิติอันจะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนา และปรับปรุงการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น ตามหนังสือที่อ้างถึงนั้น

ในการนี้ สำนักงานสถิติจังหวัดหนองคาย จึงขอส่งสรุปผลการสำรวจความต้องการของผู้รับบริการศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดหนองคาย ประจำปี ๒๕๖๑ ตามสิ่งที่ส่งมาด้วย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(นางศิริลักษณ์ อัจฉาษา)
สถิติจังหวัดหนองคาย

กลุ่มวิชาการสถิติและวางแผน

โทรศัพท์ ๐-๔๒๔๑-๑๐๖๘

โทรสาร ๐-๔๒๔๒-๒๘๔๗

ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์: nongkhai@nso.go.th



สรุปผลการสำรวจความต้องการของผู้รับบริการศูนย์ดำรงธรรม

จังหวัดหนองคาย ประจำปี 2561



สำนักงานสถิติจังหวัดหนองคาย

1. วัตถุประสงค์

ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดหนองคาย ได้จัดตั้งขึ้นตามประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติ โดยมีหน้าที่ในการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ให้บริการข้อมูลข่าวสาร คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน และทำหน้าที่เป็นศูนย์บริการร่วม เพื่อสามารถให้บริการประชาชนได้อย่างเสมอภาค มีคุณภาพ รวดเร็ว ลดขั้นตอน การปฏิบัติงาน และประชาชนได้รับความพึงพอใจ

เพื่อให้มีข้อมูลทางสถิติอันจะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการยิ่งขึ้น ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดหนองคาย จึงได้ดำเนินการสำรวจความต้องการของผู้รับบริการศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดหนองคาย โดยสำนักงานสถิติจังหวัดหนองคายให้คำปรึกษาในการสำรวจข้อมูล พร้อมทั้งทำการประมวลผลและจัดทำรายงานสรุปผลการสำรวจในครั้งนี้

2. คุ่มรวม

ประชาชนที่มีอายุ 15 ปีขึ้นไป ที่เคยมารับบริการตามประเภทงานบริการต่างๆ ณ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดหนองคาย หรือผ่านช่องทางต่างๆ ที่ได้จัดไว้ให้บริการ และผู้ที่ยังไม่เคยมารับบริการ ซึ่งเป็นผู้ที่มีสิทธิรับบริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดหนองคายได้เท่าเทียมกัน

3. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลใช้วิธีส่งแบบสอบถามให้กับทุกอำเภอ เพื่อทำการสำรวจข้อมูลจากประชาชนในพื้นที่ตามจำนวนที่กำหนด (สำหรับผู้ที่ไม่เคยมารับบริการ) และใช้วิธีการโทรศัพท์สัมภาษณ์หน่วยตัวอย่างสำหรับผู้ที่เคยรับบริการ โดยเจ้าหน้าที่ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดหนองคาย จำนวนตัวอย่างทั้งสิ้น 319 คน เป็นผู้ที่เคยรับบริการแล้ว จำนวน 100 คน (ร้อยละ 31.3) และผู้ที่ไม่เคยรับบริการ จำนวน 219 คน (ร้อยละ 68.7)

4. สรุปผลการสำรวจ

4.1 ข้อมูลทั่วไป

จากผลการสำรวจผู้ที่เคยรับบริการถึงช่องทางการรับบริการ พบว่า มารับบริการด้วยตนเอง ณ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดหนองคาย ร้อยละ 43.0 รองลงมาคือ สายด่วน 1567 ร้อยละ 30.0 ทางเว็บไซต์สายตรงผู้ว่าราชการจังหวัด ร้อยละ 10.0 และทางไปรษณีย์ ร้อยละ 9.0 เป็นต้น

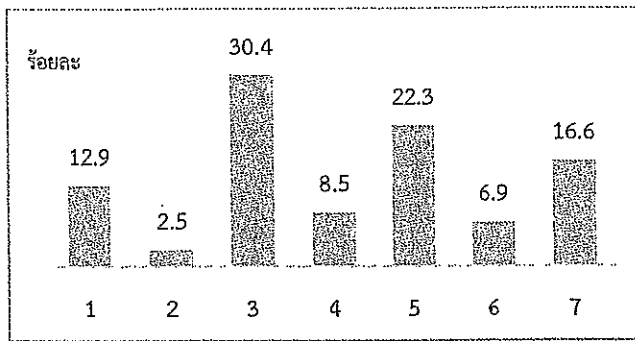
แผนภูมิ 1 ร้อยละของผู้ตอบสัมภาษณ์ที่ผู้เคยมารับบริการ

จำแนกตามช่องทางรับบริการ	ร้อยละ
มาด้วยตนเอง	43.0
สายด่วน 1567	30.0
เว็บไซต์สายตรงผู้ว่า	10.0
ไปรษณีย์	9.0
อีเมล	5.0
ตู้ร้องเรียนร้องทุกข์	3.0

จากผลการสำรวจผู้ตอบสัมภาษณ์เป็นเพศชาย ร้อยละ 58.3 และหญิง ร้อยละ 41.7 ซึ่งส่วนใหญ่เป็นวัยทำงานมีอายุระหว่าง 31 - 60 ปี รวมร้อยละ 76.5 และผู้ที่อายุไม่เกิน 30 ปี มีร้อยละ 18.2 ส่วนผู้ที่อายุมากกว่า 60 ปีขึ้นไป มีร้อยละ 4.4 และไม่ได้ระบุอายุ ร้อยละ 0.4

ผู้ตอบสัมภาษณ์ เป็นกำนัน/ผู้ใหญ่บ้าน/ผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้าน ร้อยละ 30.4 รองลงมา เป็นเกษตรกร ร้อยละ 22.3 และข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ/เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานรัฐ ร้อยละ 12.9 นอกจากนั้นประกอบอาชีพอื่น ๆ (รวมทั้ง ผู้บริหาร/พนักงานสมาชิกองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น แม่บ้าน/ไม่ได้ประกอบอาชีพ) และผู้ตอบสัมภาษณ์มีทุกระดับการศึกษา โดยระดับต่ำกว่าประถมศึกษา มีร้อยละ 26.6 มัธยมศึกษา ร้อยละ 40.8 ปวช./ปวส. ร้อยละ 12.2 และตั้งแต่ปริญญาตรีขึ้นไป มีร้อยละ 16.9

แผนภูมิ 2 ร้อยละของผู้ตอบสัมภาษณ์ จำแนกตามอาชีพ



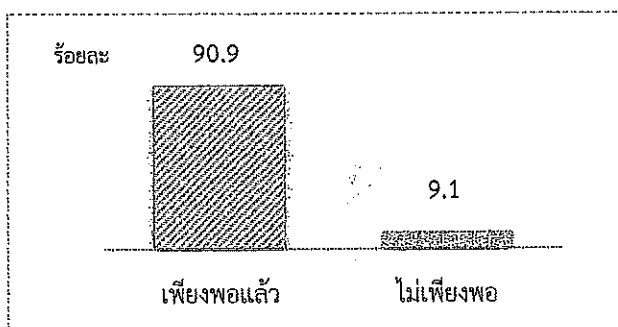
- ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ/เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานรัฐ
- ผู้บริหาร/พนักงานสมาชิกองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
- กำนัน/ผู้ใหญ่บ้าน/ผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้าน ฯลฯ
- แม่บ้าน/ไม่ได้ประกอบอาชีพ
- เกษตรกร
- นักเรียน/นิสิต/นักศึกษา
- อื่น ๆ

4.2 ความต้องการในด้านต่างๆ

4.2.1 ประเภทงานบริการ

ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดหนองคาย มีภารกิจในงานบริการหลักๆ ประกอบด้วย (1) ร้องเรียน/ร้องทุกข์ (2) บริการให้คำปรึกษา (3) บริการให้ข้อมูลข่าวสาร และ (4) รับข้อเสนอแนะของประชาชน จากการสำรวจความต้องการเกี่ยวกับประเภทงานบริการ ผู้ตอบสัมภาษณ์ส่วนใหญ่เห็นว่างานบริการที่มี เพียงพอแล้ว ร้อยละ 90.9 และอีกร้อยละ 9.1 ที่คิดว่างานบริการ ยังไม่เพียงพอ

แผนภูมิ 3 ร้อยละความคิดเห็นเกี่ยวกับประเภทงานบริการ

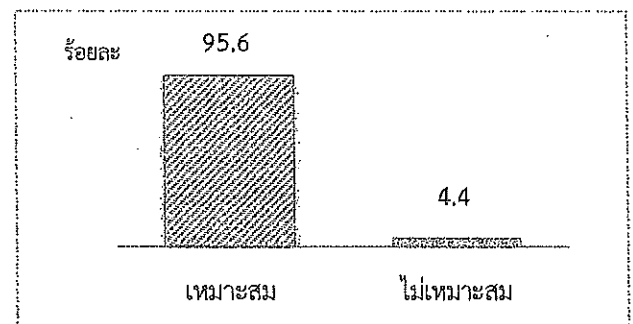


4.2.2 วันและเวลาเปิดให้บริการ

วันและเวลาเปิดให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดหนองคาย ณ สถานที่ตั้งศูนย์ฯ และผ่านช่องทางต่างๆ ได้กำหนดเปิดให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง จากการสำรวจผู้ตอบสัมภาษณ์ส่วนใหญ่ ร้อยละ 95.6 คิดว่าวันและเวลามีความเหมาะสมแล้ว จะมีเพียงร้อยละ 4.4 เท่านั้นที่เห็นว่ายังไม่เหมาะสม ทั้งนี้อาจเป็นด้วยเรื่อง

การจัดให้มีเจ้าหน้าที่รับเรื่องหรือให้คำแนะนำในระหว่างช่วงเวลาการให้บริการมากกว่า ซึ่งผู้ตอบสัมภาษณ์ให้เหตุผลเพิ่มเติมว่า ควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอยู่ด้วยในช่วงเวลาให้บริการ และควรให้มีฝ่ายปราบปราม (ตำรวจ) มีบทบาทรับผิดชอบตามหน้าที่เป็นต้น

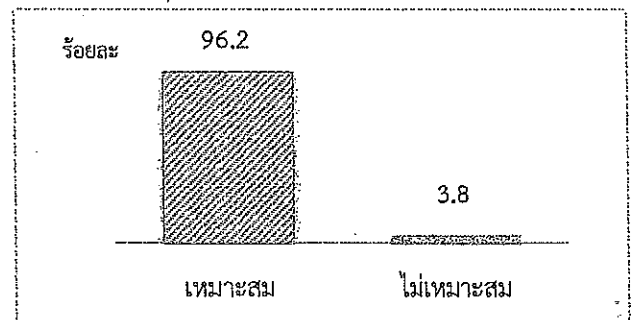
แผนภูมิ 4 ร้อยละความคิดเห็นเกี่ยวกับวันและเวลาเปิดให้บริการ



4.2.3 สถานที่ให้บริการ

ผู้ตอบสัมภาษณ์ เห็นว่าศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดหนองคาย ที่ตั้งอยู่ ณ บริเวณด้านหน้าศาลากลางจังหวัดหนองคาย ชั้น 1 มีความเหมาะสมแล้ว ร้อยละ 96.2 และคิดว่ายังไม่เหมาะสม มีร้อยละ 3.8 โดยให้เหตุผลว่าสถานที่อยู่ไกล

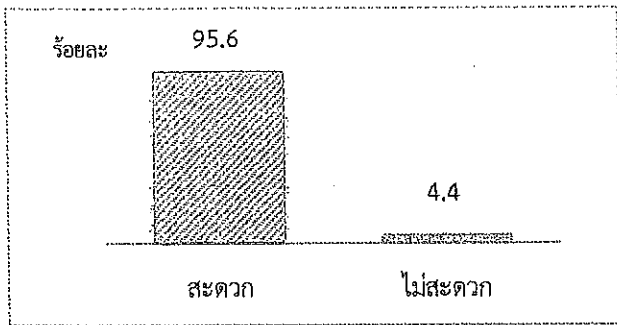
แผนภูมิ 5 ร้อยละความคิดเห็นเกี่ยวกับสถานที่ให้บริการ



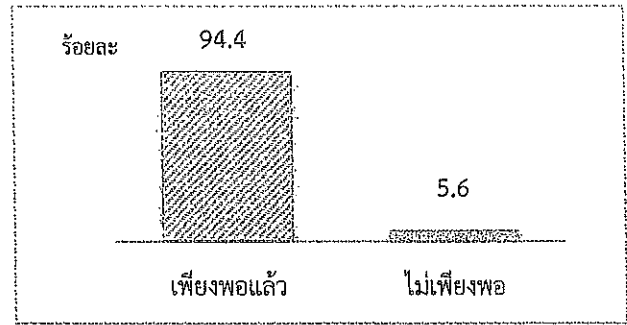
4.2.4 ความยาก-ง่าย ในการเข้าถึงจุดบริการ

จากการสำรวจการเข้าถึงจุดบริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดหนองคาย ทั้ง ณ สถานที่ตั้งศูนย์ฯ และผ่านช่องทางให้บริการต่างๆ ผู้ตอบสัมภาษณ์ส่วนใหญ่เห็นว่า มีความสะดวก ร้อยละ 95.6 และคิดว่ายังไม่สะดวกเท่าที่ควร มีร้อยละ 4.4 ทั้งนี้หากมีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนได้รับทราบถึงช่องทางและเข้าใจวิธีการเข้าใช้บริการอย่างทั่วถึง จะเพิ่มความสะดวกในการเข้าใช้บริการของประชาชนยิ่งขึ้น

แผนภูมิ 6 ร้อยละความคิดเห็นเกี่ยวกับความยาก-ง่ายในการใช้บริการ



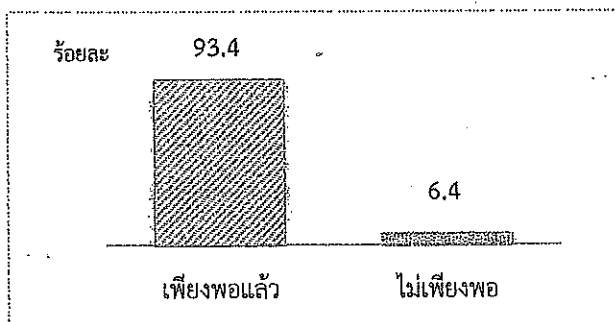
แผนภูมิ 8 ร้อยละความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการ



4.2.5 สิ่งอำนวยความสะดวกที่สำคัญ

ผู้ตอบสัมภาษณ์ เห็นว่า สิ่งอำนวยความสะดวกที่สำคัญที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดหนองคาย จัดเตรียมไว้สำหรับผู้รับบริการ มีเพียงพอแล้ว ร้อยละ 93.4 และส่วนที่คิดว่ายังไม่เพียงพอ มีร้อยละ 6.6 ทั้งนี้ สิ่งที่ผู้รับบริการต้องการเพิ่มเติม คือ เพิ่มเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ฯ ที่มีความรู้ด้านกฎหมายอาญาและทางแพ่ง ไว้คอยให้บริการ เป็นต้น

แผนภูมิ 7 ร้อยละความคิดเห็นเกี่ยวกับสิ่งอำนวยความสะดวกที่สำคัญ



4.2.6 การรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการ

จากการสำรวจความคิดเห็นต่อการรับรู้ข้อมูลข่าวสารของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดหนองคาย พบว่า ร้อยละ 94.4 ได้รับทราบข้อมูลข่าวสารเพียงพอ และร้อยละ 5.6 คิดว่าการเผยแพร่ข่าวสารและการประชาสัมพันธ์ยังไม่เพียงพอและทั่วถึง

4.2.7 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

1. การให้บริการในภาพรวมดีแล้ว แต่อาจมีบางงานบริการที่ควรปรับปรุงให้ดีขึ้น
2. ควรมีการแจ้งข้อมูลข่าวสารเรื่องต่างๆ ให้ผู้นำชุมชนได้รับทราบ และประชาสัมพันธ์เผยแพร่ผลงานของศูนย์ดำรงธรรมให้เป็นที่ประจักษ์ต่อสาธารณชนให้ทั่วถึง
3. ควรจัดให้มีการอบรม/ให้ความรู้เกี่ยวกับแนวทางการปฏิบัติหรือการใช้บริการศูนย์ดำรงธรรมให้ประชาชนได้รับทราบให้มากขึ้นและทั่วถึง
4. เพิ่มเจ้าหน้าที่ให้บริการ และควรมีเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ด้านกฎหมายทั้งทางอาญาและทางแพ่ง ไว้คอยให้บริการประจำศูนย์ฯ ด้วย
5. การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ของศูนย์ดำรงธรรม จะต้องตรงไปตรงมา และให้เน้นความเป็นธรรม
6. การรับเรื่องร้องเรียน ควรให้มีการลงชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องเรียน ให้ชัดเจนตามความเป็นจริง เพื่อป้องกันการกลั่นแกล้ง การกระทำโดยมิชอบในรูปแบบหลอกลวงเจ้าหน้าที่เพื่อหวังผลประโยชน์
7. ควรรักษามาตรฐานการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมอย่างต่อเนื่อง