

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมา

ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 มาตรา 3/1 กำหนดให้ “การบริหารราชการต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ ความมีประสิทธิภาพ ความคุ้มค่าในเชิงภารกิจแห่งรัฐ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การลดภารกิจและยุบเลิกหน่วยงานที่ไม่จำเป็น การกระจายภารกิจและทรัพยากรให้แก่ท้องถิ่น การกระจายอำนาจการตัดสินใจ การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน”

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (สำนักงาน ก.พ.ร.) ได้นำหลักการดังกล่าวไปสู่การปฏิบัติที่เป็นรูปธรรม โดยการดำเนินการตามแนวทางตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ซึ่งมี เป้าหมายสำคัญที่สอดคล้องกัน คือ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวก ได้รับการตอบสนองตามความต้องการ และมีความพึงพอใจในบริการที่ได้รับ โดยเฉพาะในมาตรา 9 กำหนดให้ส่วนราชการต้องจัดให้มีการติดตามประเมินผลการปฏิบัติราชการตามแผนปฏิบัติราชการตามหลักเกณฑ์ และวิธีการที่ส่วนราชการกำหนดขึ้น ซึ่งต้องสอดคล้องกับมาตรฐานที่คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) กำหนด และในมาตรา 12 ยังกำหนดให้ ก.พ.ร. เสนอคณะรัฐมนตรีเพื่อกำหนดมาตรการกำกับการปฏิบัติราชการ โดยวิธีการจัดทำความตกลงเป็นลายลักษณ์อักษรหรือโดยวิธีอื่นใด เพื่อแสดงความรับผิดชอบในการปฏิบัติราชการ นอกจากนั้น ในหมวดที่ 8 กำหนดให้ส่วนราชการมีการประเมินผลการปฏิบัติราชการโดยคณะผู้ประเมินอิสระ ดำเนินการประเมินผลการปฏิบัติราชการเกี่ยวกับผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ คุณภาพการให้บริการ ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ และความคุ้มค่าในภารกิจ

ต่อมาคณะรัฐมนตรีได้มีมติเมื่อวันที่ 30 กันยายน พ.ศ. 2546 เห็นชอบในหลักการรายละเอียดแนวทาง และวิธีการในการสร้างแรงจูงใจเพื่อเสริมสร้างการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ตามที่สำนักงาน ก.พ.ร. เสนอ โดยสำนักงาน ก.พ.ร. กำหนดให้ทุกส่วนราชการจะต้องทำการพัฒนาการปฏิบัติราชการและทำข้อตกลงผลงานกับผู้บังคับบัญชา โดยจะได้รับสิ่งจูงใจตามระดับของผลงานตามที่ตกลงไว้ และมติเมื่อวันที่ 24 มกราคม 2554 เห็นควรให้มีการบูรณาการระบบการติดตามและประเมินผลภาครัฐให้มีความเป็นเอกภาพ ลดความซ้ำซ้อนและภาระงานเอกสารให้ส่วนราชการมุ่งเน้นเฉพาะตัวชี้วัดหลักเท่าที่มีความจำเป็น

ในการนี้ สำนักงาน ก.พ.ร. ได้ดำเนินการให้ส่วนราชการ จังหวัด และสถาบันอุดมศึกษา จัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการและมีการประเมินผลการปฏิบัติราชการมาตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2547 เป็นต้นมา โดย ก.พ.ร. ได้กำหนดกรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการของจังหวัดไว้ 2 มิติ 4 ด้าน ดังนี้

มิติภายนอก ประกอบด้วย การประเมินผล 2 ด้าน คือ ด้านการประเมินประสิทธิผลและการประเมินคุณภาพ

มิติภายใน ประกอบด้วย การประเมินผล 2 ด้าน คือ ด้านการประเมินประสิทธิภาพและการพัฒนาองค์กร

สำหรับมิติภายนอก ด้านการประเมินคุณภาพ กำหนดให้มีตัวชี้วัด “ความพึงพอใจของผู้รับบริการ” ประกอบกับรัฐบาลและคณะรักษาความสงบแห่งชาติได้ให้ความสำคัญในการเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานระดับจังหวัด และให้การปฏิบัติงานของส่วนราชการในจังหวัดสามารถให้บริการประชาชนได้อย่างเสมอภาค มีคุณภาพ รวดเร็ว

ลดขั้นตอนการปฏิบัติงานและประชาชนได้รับความพึงพอใจ ด้วยการจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมในจังหวัดขึ้น สำนักงาน ก.พ.ร. จึงกำหนดให้มีการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในงานบริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด จำนวน 3 งานบริการ คือ งานบริการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ งานบริการข้อมูลข่าวสาร/บริการให้คำปรึกษา และงานบริการเบ็ดเสร็จ/บริการส่งต่อ โดยได้จัดให้ผู้ประเมินอิสระจากภายนอกเป็นผู้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ เพื่อความเป็นมาตรฐานมีความน่าเชื่อถือเป็นที่ยอมรับ รวมทั้งมีความเป็นกลางปราศจากอคติในการสำรวจ

สำหรับการสำรวจในปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 สำนักงาน ก.พ.ร. โดยคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ เกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ พิจารณาแล้วเห็นควรขอความร่วมมือสำนักงานสถิติแห่งชาติ เพื่อดำเนินการสำรวจ เนื่องจากเป็นหน่วยงานของรัฐที่มีบทบาทสำคัญในการเก็บรวบรวมข้อมูลสถิติที่สำคัญของ ประเทศ และมีความพร้อมในการปฏิบัติงาน โดยมีสำนักงานสถิติจังหวัดปฏิบัติราชการประจำอยู่ทุกจังหวัด

ทั้งนี้ สำนักงาน ก.พ.ร. จะได้นำผลการสำรวจมาใช้ประกอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการตาม คำรับรองการปฏิบัติราชการ และเพื่อให้จังหวัดนำข้อมูล ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะที่ได้จากการสำรวจไปปรับปรุง และแก้ไขการให้บริการให้มีคุณภาพดียิ่งขึ้น

1.2 วัตถุประสงค์

วัตถุประสงค์ในการสำรวจ มีดังนี้

1.2.1 เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการในขั้นตอนการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก และคุณภาพการให้บริการโดยรวมของจังหวัด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 โดยข้อมูลสถิติ ที่ได้ สำนักงาน ก.พ.ร. จะใช้ในการประเมินผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการของจังหวัด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559

1.2.2 เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้รับบริการได้ร่วมแสดงความคิดเห็นและสะท้อนความต้องการให้จังหวัด รับรู้ และนำข้อมูล ข้อเสนอแนะที่ได้รับไปปรับปรุงแก้ไขคุณภาพการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น

1.3 ขอบข่ายของการสำรวจ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ซึ่ง ก.พ.ร. โดยคณะกรรมการ พัฒนาระบบราชการเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ได้พิจารณางานบริการที่จะใช้ในการสำรวจ ความพึงพอใจของผู้รับบริการในปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด 3 งานบริการ ดังนี้

1.3.1 งานบริการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ หมายถึง งานที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดดำเนินการ เกี่ยวกับเรื่องที่ประชาชนบอกเล่าหรือแจ้งศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด ไม่ว่าจะเป็นทางวาจา จดหมาย บันทึก หรือ ระบบอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อขอให้ช่วยเหลือ แก้ไข บรรเทาความเดือดร้อน หรือตรวจสอบข้อเท็จจริง อันเนื่องมาจากการได้รับความเดือดร้อน ความไม่เป็นธรรม หรือพบเห็นการกระทำผิดกฎหมาย และศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด ได้ดำเนินการแล้วเสร็จ/ยุติเรื่องภายในปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 และแจ้งให้ประชาชนผู้รับบริการทราบเรียบร้อยแล้ว โดยไม่รวมถึงกรณี ดังต่อไปนี้

(1) เรื่องร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ตามมติคณะรัฐมนตรี (ไม่มีชื่อ – สกุล ผู้ร้องเรียน ไม่มีที่อยู่ผู้ร้องเรียน หรือข้อมูลอื่นที่สามารถติดต่อได้)

- (2) เรื่องร้องทุกข์ที่มีลักษณะเป็นไปในทางนโยบายโดยตรง ซึ่งรัฐบาลต้องรับผิดชอบต่อสภา
- (3) เรื่องที่คณะรัฐมนตรี หรือนายกรัฐมนตรี ในฐานะหัวหน้ารัฐบาลมีมติเด็ดขาดแล้ว
- (4) เรื่องที่มีการฟ้องร้องเป็นคดีอยู่ในศาล หรือที่ศาลพิพากษา หรือมีคำสั่งเด็ดขาดแล้ว

1.3.2 งานบริการข้อมูลข่าวสาร/บริการให้คำปรึกษา

(1) งานบริการข้อมูลข่าวสาร หมายถึง งานที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดให้บริการเกี่ยวกับสิ่งที่สื่อความหมายให้รู้เรื่องราวข้อเท็จจริง ข้อมูล หรือสิ่งใดๆ ไม่ว่าการสื่อความหมายนั้น จะทำได้โดยสภาพของสิ่งนั้นเองหรือผ่านวิธีการใดๆ และไม่ว่าจะได้จัดทำไว้ในรูปของเอกสาร แฟ้ม รายงาน หนังสือ แผ่นผัง แผนที่ ภาพถ่าย फिल्म การบันทึกภาพหรือเสียง การบันทึกโดยเครื่องคอมพิวเตอร์ หรือวิธีอื่นใดที่ทำให้สิ่งที่บันทึกไว้ปรากฏได้ เพื่อวัตถุประสงค์ในการให้ข้อมูลข่าวสารที่จำเป็นต่อประชาชน เช่น ข้อมูลกฎหมายที่จำเป็นสำหรับประชาชน ข้อมูลงานบริการภาครัฐประเภทต่างๆ ข้อมูลข่าวสารและนโยบายสำคัญของรัฐบาล เป็นต้น

(2) งานบริการให้คำปรึกษา หมายถึง กระบวนการให้ความช่วยเหลือ ติดต่อสื่อสารกันด้วย วาจาและกิริยาท่าทางโดยผู้ให้คำปรึกษา เพื่อให้ความช่วยเหลือแก่ประชาชนผู้รับคำปรึกษา ซึ่งเป็นผู้ขาดความรู้ มีความทุกข์หรือต้องการความช่วยเหลืออื่นใด ให้มีความรู้ความเข้าใจ และสามารถดำเนินการโดยผ่านกระบวนการต่าง ๆ และเลือกเอาวิธีการที่ได้รับการให้คำปรึกษาไปแก้ไขปัญหของตนเองได้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น การให้คำปรึกษาทางกฎหมาย การให้คำปรึกษาเกี่ยวกับขั้นตอนวิธีปฏิบัติราชการ เป็นต้น

1.3.3 งานบริการเบ็ดเสร็จ/บริการส่งต่อ

(1) งานบริการเบ็ดเสร็จ หมายถึง การให้บริการรับคำร้องหรือคำขอของประชาชน ในงานบริการที่กำหนดไว้ที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด และเจ้าหน้าที่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จได้ทันที โดยไม่ต้องส่งเรื่องไปยังส่วนราชการเจ้าของเรื่อง

(2) งานบริการส่งต่อ หมายถึง การให้บริการรับคำร้องหรือคำขอของประชาชนในงานบริการที่กำหนดไว้ที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด แต่เจ้าหน้าที่ไม่สามารถดำเนินการได้แล้วเสร็จในทันที ต้องส่งเรื่องต่อไปยังผู้มีอำนาจพิจารณาของส่วนราชการเจ้าของเรื่องเพื่อดำเนินการต่อไป และนัดหมายให้ประชาชนผู้รับบริการมารับทราบผลการพิจารณาในภายหลัง

1.4 คຸ່ມຮວມ

คຸ່ມຮວມของการสำรวจในปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 ของแต่ละงานบริการ ได้แก่

1.4.1 งานบริการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ : ประชาชนอายุ 15 ปีขึ้นไป ที่มารับบริการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ ณ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด (ได้แก่ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ และ/หรือสถานที่ให้บริการอื่น ที่อยู่ในความรับผิดชอบของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด ไม่รวมหน่วยเคลื่อนที่) ซึ่งได้ดำเนินการแล้วเสร็จ/ ยุติเรื่องภายในปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 และแจ้งให้ประชาชนผู้รับบริการทราบเรื่องเรียบร้อยแล้ว

1.4.2 งานบริการข้อมูลข่าวสาร/บริการให้คำปรึกษา : ประชาชนอายุ 15 ปีขึ้นไป ที่มารับบริการ
งานบริการข้อมูลข่าวสาร/บริการให้คำปรึกษา ณ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด (ได้แก่ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด ศูนย์ดำรงธรรม
อำเภอ และ/หรือสถานที่ให้บริการอื่นที่อยู่ในความรับผิดชอบของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด ไม่รวมหน่วยเคลื่อนที่)

1.4.3 งานบริการเบ็ดเสร็จ/บริการส่งต่อ ประชาชนอายุ 15 ปีขึ้นไป ที่มารับบริการงานบริการเบ็ดเสร็จ/
บริการส่งต่อ ณ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด (ได้แก่ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอและ/หรือสถานที่ให้บริการอื่น
ที่อยู่ในความรับผิดชอบของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด ไม่รวมหน่วยเคลื่อนที่)

1.5 คาบเวลาการดำเนินงาน

ในการสำรวจครั้งนี้ มีคาบเวลาการดำเนินงานระหว่างเดือนธันวาคม 2558 - กันยายน 2559
ทั้งนี้ ระยะเวลาการเก็บรวบรวมข้อมูลอยู่ระหว่างวันที่ 1 มิถุนายน – 25 กรกฎาคม 2559

บทที่ 2

ระเบียบวิธีการสำรวจ

การสำรวจความพึงพอใจ ของผู้รับบริการเกี่ยวกับ คุณภาพการให้บริการของ จังหวัด เป็นการสำรวจ 3 งานบริการ ดังนี้

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

2.1 การกำหนดขนาดตัวอย่าง

ในการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ ได้กำหนดให้มีการเสนอผลการสำรวจในระดับ จังหวัด ดังนั้นในการคำนวณขนาดตัวอย่างได้นำคัมรวม (coverage) และขนาดประชากร (population size) ของทั้ง 3 งานบริการมาประกอบการพิจารณา โดยได้กำหนดให้ขนาดความคลาดเคลื่อนจากการเลือกตัวอย่างไม่เกิน 10% ที่ระดับความเชื่อมั่น 95 % ซึ่งได้คำนวณผู้รับบริการตัวอย่างตามขนาดตัวอย่างที่กำหนดในตารางเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้วิธีการสัมภาษณ์ผู้รับบริการโดยตรง แต่หากใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการทอแบบ หรือการส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ จะมีอัตราการตอบแบบสอบถามต่ำ จึงได้ทำการสำรวจผู้รับบริการตัวอย่าง เพิ่มมากขึ้นกว่าขนาดตัวอย่างที่กำหนด ซึ่งเรียกว่าขนาดตัวอย่างที่สำรวจ เพื่อให้ได้แบบสอบถามที่เพียงพอที่จะนำมาเสนอผล ดังนี้

งานบริการ	ขนาดตัวอย่างที่ กำหนด	วิธีการเก็บรวบรวม ข้อมูล	ขนาดตัวอย่างที่ สำรวจ
1. งานบริการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	150	ไปรษณีย์	205*
2. งานบริการข้อมูลข่าวสาร/บริการให้คำปรึกษา	150	สัมภาษณ์	150
3. งานบริการเบ็ดเสร็จ/บริการส่งต่อ	150	สัมภาษณ์	150
รวม	450		505

หมายเหตุ * : เนื่องจากจำนวนผู้รับบริการน้อยจึงกำหนดให้ขนาดตัวอย่างที่สำรวจเท่ากับจำนวนผู้รับบริการทั้งสิ้น

2.2 การเลือกหน่วยตัวอย่าง

กำหนดให้งานบริการเป็นสตราตัม (Stratum) ซึ่งมีจำนวน 3 สตราตัม ในแต่ละสตราตัม ดำเนินการเลือกตัวอย่างอย่างอิสระต่อกัน ดังนี้

i. งานบริการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

กำหนดให้ผู้รับบริการ คือ ประชาชนอายุ 15 ปีขึ้นไป ที่มารับบริการเรื่องร้องเรียน /ร้องทุกข์ ณ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดเป็นหน่วยตัวอย่าง สำหรับงานบริการนี้ไม่มีการเลือกหน่วยตัวอย่าง ทั้งนี้ให้เก็บรวบรวม

ข้อมูลจากผู้รับบริการทุกรายที่มารับบริการ ณ จุดให้บริการศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด ที่มีที่อยู่ที่สามารถติดต่อได้ ซึ่งมีจำนวนทั้งสิ้น 205 ราย

ii. งานบริการข้อมูลข่าวสาร/บริการให้คำปรึกษา

กำหนดให้ผู้รับบริการ คือ ประชาชนอายุ 15 ปีขึ้นไป ที่มารับบริการงานบริการข้อมูลข่าวสาร/บริการให้คำปรึกษา ณ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดเป็นหน่วยตัวอย่าง โดยดำเนินการเลือกผู้รับบริการตัวอย่าง ในแต่ละ จุดให้บริการศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด ตามขนาดตัวอย่างที่กำหนด ให้กระจายไปตาม เพศ และอายุ ของผู้รับบริการ ได้จำนวนผู้รับบริการตัวอย่างรวมทั้งสิ้น 150 ราย

iii. งานบริการเบ็ดเสร็จ/บริการส่งต่อ

กำหนดให้ผู้รับบริการ คือ ประชาชนอายุ 15 ปีขึ้นไป ที่มารับบริการงานบริการเบ็ดเสร็จ/บริการส่งต่อ ณ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดเป็นหน่วยตัวอย่าง โดยดำเนินการเลือกผู้รับบริการตัวอย่าง ในแต่ละ จุดให้บริการศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด ตามขนาดตัวอย่างที่กำหนด ให้กระจายไปตาม เพศ และอายุ ของผู้รับบริการ ได้จำนวนผู้รับบริการตัวอย่างรวมทั้งสิ้น 150 ราย

2.3 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้รับบริการตัวอย่างนั้น ได้นำปัจจัยต่างๆ เช่น กรอบตัวอย่างลักษณะ การให้บริการ จำนวนผู้รับบริการ และข้อจำกัดของการเข้าถึงผู้รับบริการมาพิจารณาร่วมกับงบประมาณ เวลา และกำลังเจ้าหน้าที่ในการเก็บรวบรวมข้อมูล สำหรับการสำรวจครั้งนี้ วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลที่เหมาะสม กับงานบริการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ คือ การส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ไปยังผู้รับบริการตัวอย่างตามรายชื่อและที่อยู่ที่สามารถติดต่อได้ ของผู้รับบริการตัวอย่าง และให้ส่งกลับคืนมายังสำนักงานสถิติแห่งชาติ ส่วนงานบริการข้อมูลข่าวสาร/บริการให้คำปรึกษา และงานบริการเบ็ดเสร็จ/บริการส่งต่อ วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลที่เหมาะสม คือ วิธีสัมภาษณ์ผู้รับบริการตัวอย่าง ณ จุดให้บริการศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด โดยเจ้าหน้าที่ของสำนักงานสถิติแห่งชาติ

2.4 การสร้างแบบสอบถาม

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการสำรวจครั้งนี้ เป็นการสร้างแบบสอบถามที่ประกอบด้วยข้อถามลักษณะมาตราการประเมิน (rating scale) เพื่อวัดระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ และข้อถามเปิดสำหรับแสดงข้อคิดเห็น /ข้อเสนอแนะ รวมทั้งข้อมูลทั่วไป ของผู้รับบริการตัวอย่าง โดยดำเนินการดังนี้

2.4.1 การศึกษาแนวคิดทฤษฎี การปรึกษาผู้เชี่ยวชาญ ผู้มีประสบการณ์ที่เกี่ยวข้อง และการศึกษาเอกสารต่างๆ เช่น พระราชบัญญัติการว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 พระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558 และ คู่มือการประเมินผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการของจังหวัด เป็นต้น

2.4.2 การสร้างแนวประเด็นคำถาม โดยการพิจารณาร่วมกันระหว่างคณะทำงานของสำนักงาน ก.พ.ร. และสำนักงานสถิติแห่งชาติ เพื่อกำหนดขอบข่าย จัดหมวดหมู่ ความสอดคล้องเหมาะสม และพิจารณาความครอบคลุมของแนวประเด็นคำถาม

2.4.3 การสร้างคำถามสำหรับผู้รับบริการ ได้มีการกำหนดไว้ 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด และสถานภาพการทำงานในปัจจุบัน

ตอนที่ 2 การสำรวจความพึงพอใจ ของผู้รับบริการเกี่ยวกับ คุณภาพการให้บริการ ได้กำหนดระดับความพึงพอใจ 5 ระดับ ได้แก่ 1) ไม่พอใจมาก 2) ไม่พอใจ 3) พอใจน้อยจนเกือบจะไม่พอใจ 4) พอใจ และ 5) พอใจมาก โดยมีการวัดความพึงพอใจใน 4 ประเด็น คือ ขั้นตอนการให้บริการ เจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก และคุณภาพการให้บริการโดยรวม

ตอนที่ 3 ข้อคิดเห็น /ข้อเสนอแนะ อื่น เป็นคำถามเปิดที่ให้ผู้รับบริการเสนอข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการ

สำหรับแบบสอบถามตอนที่ 2 เป็นคำถามลักษณะมาตราการประเมิน ได้มีการทดสอบความเชื่อถือได้ (reliability) ของแบบสอบถาม แล้วพบว่า สัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค (Cronbach's alpha) ไม่ต่ำกว่า 0.8 จึงถือว่าแบบสอบถามมีความน่าเชื่อถือได้ในระดับสูง สามารถนำมาใช้ในการวัดระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการได้

2.5 การประมวลผล

หลังจากเก็บรวบรวมข้อมูลเรียบร้อยแล้ว ได้มีการตรวจสอบความถูกต้องและความสอดคล้องของข้อมูล แล้วนำข้อมูลไปประมวลผลเป็นรูปตาราง

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับ คุณภาพการให้บริการของจังหวัด ได้ นำเสนอในรูปตารางแสดงค่า ร้อยละ คะแนน และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนน ซึ่งรายละเอียดวิธีการคำนวณอยู่ในภาคผนวก ข

2.6 หลักเกณฑ์การคำนวณค่าต่าง ๆ

การคำนวณค่าต่าง ๆ ที่ได้จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพ การให้บริการของจังหวัด มีหลักเกณฑ์ดังนี้

2.6.1 ความคิดเห็นของผู้รับบริการตัวอย่างแต่ละรายที่แสดงความคิดเห็นในแต่ละประเด็นย่อยจะถูกแปลงเป็นคะแนนตามระดับความพึงพอใจ ดังนี้

ระดับความพึงพอใจ

คะแนน

พอใจมาก

5

พอใจ	4
พอใจน้อยจนเกือบจะไม่พอใจ	3
ไม่พอใจ	2
ไม่พอใจมาก	1

2.6.2 สำหรับแต่ละประเด็นย่อย เป็นการคำนวณร้อยละของจำนวนผู้รับบริการตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็นที่ระดับความพึงพอใจต่าง ๆ รวมทั้งร้อยละของจำนวนผู้รับบริการตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น และการคำนวณคะแนนความพึงพอใจ ซึ่งได้จากค่าเฉลี่ยของคะแนนจากผู้รับบริการตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็นในประเด็นย่อยนั้นทุกราย พร้อมกับการคำนวณส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนน

2.6.3 สำหรับแต่ละประเด็นหลัก เป็นการคำนวณค่าเฉลี่ยของคะแนนจากประเด็นย่อยต่าง ๆ เพื่อใช้เป็นคะแนนของแต่ละประเด็นหลัก

2.6.4 สำหรับแต่ละงานบริการ เป็นการคำนวณค่าเฉลี่ยของคะแนนจากประเด็นหลักต่าง ๆ เพื่อใช้เป็นคะแนนของแต่ละงานบริการ

2.6.5 สำหรับภาพรวม เป็นการคำนวณค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักของคะแนนจากงานบริการต่าง ๆ โดยให้น้ำหนักของแต่ละงานบริการตามที่สำนักงาน ก.พ.ร. กำหนด เพื่อใช้เป็นคะแนน จากการสำรวจ ของจังหวัด หลังจากนั้น ได้นำคะแนนที่ได้มาคำนวณร้อยละของคะแนนโดยการเทียบคะแนน 5 เท่ากับ 100%

2.6.6 สำหรับคะแนนตามเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 255 9 เป็นการ นำคะแนน จากการสำรวจ ของจังหวัดไปเทียบกับ คะแนนตามเกณฑ์ การประเมิน ของสำนักงาน ก.พ.ร. ซึ่งได้กำหนดให้จังหวัดที่ได้รับร้อยละของคะแนน จากการสำรวจ ตั้งแต่ 85 ขึ้นไป ได้คะแนนเท่ากับ 5 คะแนน (คะแนนเต็มเท่ากับ 5) รายละเอียดปรากฏในภาคผนวก ค

2.7 จำนวนแบบสอบถามที่ได้รับ

การสำรวจครั้งนี้ได้รับความร่วมมือจากผู้รับบริการตัวอย่างในการตอบแบบสอบถาม จำแนกตามงานบริการ ดังนี้

งานบริการที่	ชื่องานบริการ	จำนวนแบบสอบถามที่ได้รับ
1.	งานบริการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	61
2.	งานบริการข้อมูลข่าวสาร/บริการให้คำปรึกษา	150
3.	งานบริการเบ็ดเสร็จ/บริการส่งต่อ	150
รวม		361

บทที่ 3

สรุปผลการสำรวจ

จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของจังหวัดเลย ปรากฏว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการตัวอย่างในภาพรวมของจังหวัด คะแนนจากการสำรวจเท่ากับ 4.0987 คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละของคะแนนเท่ากับ 81.97 ซึ่งเมื่อนำมาเทียบกับคะแนนตามเกณฑ์การประเมินของสำนักงาน ก.พ.ร. (ภาคผนวก ค) ได้เท่ากับ 4.3940 คะแนน โดยมีรายละเอียด ดังนี้

3.1 ความพึงพอใจในภาพรวม

ผู้รับบริการตัวอย่างมีความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการในภาพรวม โดยมีคะแนนจากการสำรวจเท่ากับ 4.0987 คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละของคะแนนเท่ากับ 81.97 เมื่อพิจารณาในแต่ละงานบริการ พบว่า ผู้รับบริการตัวอย่างมีความพึงพอใจต่องานบริการข้อมูลข่าวสาร/บริการให้คำปรึกษา ที่ร้อยละของคะแนน เท่ากับ 83.61 งานบริการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่ร้อยละของคะแนนเท่ากับ 81.41 และงานบริการเบ็ดเสร็จ / บริการส่งต่อ ที่ร้อยละของคะแนนเท่ากับ 81.09 เมื่อพิจารณาในแต่ละประเด็น พบว่า ประเด็นสิ่งอำนวยความสะดวก มีคะแนนมากที่สุด

ตาราง 1 คะแนนและร้อยละของคะแนนจากการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามงานบริการ และประเด็นความพึงพอใจ

งานบริการ	น้ำหนัก (ร้อยละ)	ประเด็นความพึงพอใจ				รวมทุกประเด็น	
		ขั้นตอนการ ให้บริการ	เจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ	สิ่งอำนวยความสะดวก	คุณภาพการ ให้บริการ โดยรวม	คะแนน จากการสำรวจ	ร้อยละของ คะแนนจากการสำรวจ
1. งานบริการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	0.40	4.0617	4.0769	4.1323	4.0108	4.0704	81.41
2. งานบริการข้อมูลข่าวสาร/บริการ ให้คำปรึกษา	0.30	4.1400	4.2245	4.2033	4.1533	4.1803	83.61
3. งานบริการเบ็ดเสร็จ/บริการส่งต่อ	0.30	4.0556	4.0489	4.0700	4.0444	4.0547	81.09
คะแนนเฉลี่ยของทั้ง 3 งานบริการ	1.00	4.0834	4.1128	4.1349	4.0636	4.0987	81.97

3.2 งานบริการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

3.2.1 ความพึงพอใจในแต่ละประเด็นงานบริการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

จากการสำรวจเพื่อประเมินความพึงพอใจ เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ใน 4 ประเด็นหลัก พบว่า ผู้รับบริการตัวอย่างมีความพึงพอใจในประเด็นสิ่งอำนวยความสะดวก มากที่สุด (4.1323 คะแนน) รองลงมา ได้แก่ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (4.0769 คะแนน) ขั้นตอนการให้บริการ (4.0617 คะแนน) และคุณภาพการให้บริการ โดยรวม (4.0108 คะแนน) ตามลำดับ รายละเอียดในตาราง 2

ตาราง 2 ร้อยละของผู้รับบริการ ตัวอย่างงานบริการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ จำแนกตามระดับความพึงพอใจ และคะแนนจากการสำรวจ ในแต่ละประเด็น

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					ไม่แสดง ความ คิดเห็น	คะแนน จากการ สำรวจ	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน ของ คะแนน
	พอใจ มาก	พอใจ	พอใจน้อย จนเกือบ จะไม่พอใจ	ไม่พอใจ	ไม่พอใจ มาก			
1. ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ	27.86	55.19	6.01	5.47	1.64	3.83	4.0617	
1.1 การติดประกาศ/มีคู่มือ/การชี้แจงแสดง รายละเอียดเกี่ยวกับขั้นตอน ระยะเวลา กำหนดเวลาแล้วเสร็จ และเอกสาร ประกอบการขอรับบริการ	29.50	54.10	6.56	6.56	1.64	1.64	4.0500	0.8911
1.2 การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง	29.50	57.38	4.92	4.92	-	3.28	4.1525	0.7384
1.3 การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	24.58	54.10	6.56	4.92	3.28	6.56	3.9825	0.9352
2. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	38.79	37.16	15.30	2.19	3.83	2.73	4.0769	
2.1 เจ้าหน้าที่เต็มใจและเอาใจใส่ใน การให้บริการ (รวมทั้งกระตือรือร้น/ติดตาม การให้บริการในระหว่างรอรับบริการ)	37.70	36.07	13.11	1.64	6.56	4.92	4.0172	1.1159
2.2 เจ้าหน้าที่สามารถตอบคำถาม หรือชี้แจง ข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน	37.70	34.43	16.39	4.92	3.28	3.28	4.0169	1.0421
2.3 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ต่อผู้รับบริการ โดยเท่าเทียมกันไม่เลือกปฏิบัติ และ ไม่หาผลประโยชน์จากการให้บริการ	40.98	40.98	16.39	-	1.65	-	4.1967	0.8331
3. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	31.55	53.69	5.33	4.92	1.23	3.28	4.1323	
3.1 การประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ เช่น ป้าย สัญลักษณ์ ฯลฯ	29.50	55.74	4.92	6.56	1.64	1.64	4.0667	0.8804
3.2 ความเพียงพอของจุด/ช่องการให้บริการ	26.22	60.66	3.28	4.92	-	4.92	4.1379	0.7120
3.3 ความเพียงพอของอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ปากกา น้ำดื่ม ที่นั่งรอ สิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการ ฯลฯ ไม่รวมห้องน้ำ และที่จอดรถ	34.42	47.54	9.84	3.28	3.28	1.64	4.0833	0.9441
3.4 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการในภาพรวม	36.07	50.81	3.28	4.92	-	4.92	4.2414	0.7565
4. ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการโดยรวม:	31.69	40.99	12.57	6.55	1.64	6.56	4.0108	
4.1 การชี้แจงรายละเอียดผลการแก้ไข เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์มีความชัดเจน สมเหตุสมผล	40.98	31.15	16.39	8.20	1.64	1.64	4.0333	1.0410
4.2 ความคุ้มค่าของบริการที่ได้รับ เมื่อพิจารณา ถึงจำนวนครั้งในการร้องเรียน และ ระยะเวลาในการรับบริการ	36.07	34.43	14.75	4.92	3.27	6.56	4.0175	1.0435
4.3 การเปิดรับฟังความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ ของผู้รับบริการ เช่น กล้องรับฟัง	18.03	57.38	6.56	6.56	-	11.47	3.9815	0.7646

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					ไม่แสดง ความคิดเห็น	คะแนน จากการ สำรวจ	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน ของ คะแนน
	พอใจ มาก	พอใจ	พอใจน้อย จนเกือบ จะไม่พอใจ	ไม่พอใจ	ไม่พอใจ มาก			
ความคิดเห็น ออนไลน์ (Line) เฟสบุ๊ก (Facebook) เว็บไซต์ (Website) จดหมายข่าว (Newsletter) ฯลฯ								
เฉลี่ยจากทุกประเด็น	32.47	46.76	9.80	4.78	2.09	4.10	4.0704	

3.2.2 ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ งานบริการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ผู้รับบริการตัวอย่างจำนวน 41 ราย ได้ให้ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการงานบริการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ โดยมี 3 อันดับแรก ได้แก่ ต้องการให้ศูนย์ดำรงธรรมเป็นหน่วยงานถาวร เพื่อเป็นที่พึ่งของประชาชน/ให้ความช่วยเหลือประชาชน เมื่อมีเรื่องเดือดร้อน ควรมีการแจ้งความคืบหน้าในการแก้ปัญหาให้ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทราบเป็นระยะ และเจ้าหน้าที่ ควรมีคุณธรรม เป็นกลางในการปฏิบัติหน้าที่และให้บริการประชาชนอย่างเท่าเทียม เป็นต้น รายละเอียดในตาราง 3

ตาราง 3 จำนวนผู้รับบริการตัวอย่างที่ให้ ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการงานบริการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ ^{1/}	จำนวน
1. ต้องการให้ศูนย์ดำรงธรรมเป็นหน่วยงานถาวร เพื่อเป็นที่พึ่งของประชาชน/ให้ความช่วยเหลือประชาชนเมื่อมีเรื่องเดือดร้อน	10
2. ควรมีการแจ้งความคืบหน้าในการแก้ปัญหาให้ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทราบเป็นระยะ	9
3. เจ้าหน้าที่ควรมีคุณธรรม เป็นกลางในการปฏิบัติหน้าที่และให้บริการประชาชนอย่างเท่าเทียม	7
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการดีมาก ช่วยให้คำปรึกษาแนะนำ	6
5. การแก้ไขปัญหาล่าช้าและไม่ตรงประเด็น/ไม่มีกำหนดเวลาที่แน่นอน	6
6. เจ้าหน้าที่มีน้อย ทำงานล่าช้า	5
7. เจ้าหน้าที่แสดงกริยาไม่สุภาพ ไม่เอาใจใส่	5
8. ภาพรวมการให้บริการอยู่ในระดับดี	5
9. ขวสารระหว่างผู้ร้องทุกข์ และหน่วยงานไม่เชื่อมถึงกัน	3
10. ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ เกรงกลัวผู้มีอิทธิพลในพื้นที่	2
11. เจ้าหน้าที่อหิยาศัยดี บริการด้วยความเต็มใจ กระตือรือร้นบริการด้วยความรวดเร็ว	1
12. ช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์ สามารถร้องเรียนผ่าน Internet ทำให้สะดวก รวดเร็วในการรับบริการ	1
13. ต้องการให้ศูนย์ดำรงธรรมมีอำนาจหน้าที่มากกว่านี้	1

1/ ผู้รับบริการตัวอย่างแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

3.3 งานบริการข้อมูลข่าวสาร/บริการให้คำปรึกษา

3.3.1 ความพึงพอใจในแต่ละประเด็นงานบริการ ข้อมูลข่าวสาร/บริการให้คำปรึกษา

จากการสำรวจเพื่อประเมินความพึงพอใจ เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ใน 4 ประเด็นหลัก พบว่า ผู้รับบริการตัวอย่างมีความพึงพอใจ ในประเด็นเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด (4.2245 คะแนน) รองลงมา ได้แก่ สิ่งอำนวยความสะดวก (4.2033 คะแนน) คุณภาพการให้บริการโดยรวม (4.1533 คะแนน) และขั้นตอนการให้บริการ (4.1400 คะแนน) ตามลำดับ รายละเอียดในตาราง 4

ตาราง 4 ร้อยละของผู้รับบริการ ตัวอย่างงานบริการข้อมูลข่าวสาร/บริการให้คำปรึกษา จำแนกตามระดับความพึงพอใจ และคะแนนจากการสำรวจ ในแต่ละประเด็น

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					ไม่แสดงความคิดเห็น	คะแนนจากการสำรวจ	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนน
	พอใจมาก	พอใจ	พอใจน้อยจนเกือบจะไม่พอใจ	ไม่พอใจ	ไม่พอใจมาก			
1. ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ	21.33	71.56	6.89	0.22	-	-	4.1400	
1.1 การติดประกาศ/มีคู่มือ/การชี้แจงแสดงรายละเอียดเกี่ยวกับขั้นตอน ระยะเวลา กำหนดเวลาแล้วเสร็จ และเอกสารประกอบการขอรับบริการ	17.33	76.67	6.00	-	-	-	4.1133	0.4711
1.2 การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง	24.67	67.33	7.33	0.67	-	-	4.1600	0.5685
1.3 การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	22.00	70.67	7.33	-	-	-	4.1467	0.5231
2. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	32.44	57.78	9.56	0.22	-	-	4.2245	
2.1 เจ้าหน้าที่เต็มใจและเอาใจใส่ในการให้บริการ (รวมทั้งกระตือรือร้น/ติดตามการให้บริการในระหว่างรอรับบริการ)	34.00	56.66	8.67	0.67	-	-	4.2400	0.6312
2.2 เจ้าหน้าที่สามารถตอบคำถาม หรือชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน	30.00	60.67	9.33	-	-	-	4.2067	0.5941
2.3 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ต่อผู้รับบริการ โดยเท่าเทียมกันไม่เลือกปฏิบัติ และไม่หาผลประโยชน์จากการให้บริการ	33.33	56.00	10.67	-	-	-	4.2267	0.6255
3. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	31.67	58.50	8.67	0.83	0.33	-	4.2033	
3.1 การประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ เช่น ป้าย สัญลักษณ์ ฯลฯ	30.67	59.33	8.67	1.33	-	-	4.1933	0.6419
3.2 ความเพียงพอของจุด/ช่องการให้บริการ	28.00	61.33	8.67	1.33	0.67	-	4.1467	0.6794
3.3 ความเพียงพอของอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ปากกา น้ำดื่ม ที่นั่งรอ สิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการ ฯลฯ ไม่รวมห้องน้ำ และที่จอดรถ	30.00	58.00	10.66	0.67	0.67	-	4.1600	0.6862
3.4 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการในภาพรวม	38.00	55.33	6.67	-	-	-	4.3133	0.5923

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					ไม่แสดง ความคิดเห็น	คะแนน จากการ สำรวจ	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน ของ คะแนน
	พอใจ มาก	พอใจ	พอใจน้อย จนเกือบ จะไม่พอใจ	ไม่พอใจ	ไม่พอใจ มาก			
4. ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการโดยรวม	24.22	67.55	7.56	0.67	-	-	4.1533	
4.1 ข้อมูล/คำแนะนำคำปรึกษาสามารถนำไป ประโยชน์ได้	30.67	64.00	4.00	1.33	-	-	4.2400	0.5871
4.2 ความคุ้มค่าของบริการที่ได้รับ เมื่อพิจารณา ถึงระยะเวลาในการรับบริการ	24.00	67.33	8.67	-	-	-	4.1533	0.5524
4.3 การเปิดรับฟังความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ ของผู้รับบริการ เช่น กล้องรับฟัง ความคิดเห็น ไลน์ (Line) เฟสบุ๊ก (Facebook) เว็บไซต์ (Website) จดหมายข่าว (Newsletter) ฯลฯ	18.00	71.33	10.00	0.67	-	-	4.0667	0.5516
เฉลี่ยจากทุกประเด็น	27.42	63.85	8.17	0.48	0.08	-	4.1803	

3.3.2 ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะงานบริการข้อมูลข่าวสาร/บริการให้คำปรึกษา

ผู้รับบริการตัวอย่างจำนวน 15 ราย ได้ให้ข้อคิดเห็น /ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการงานบริการข้อมูลข่าวสาร/บริการให้คำปรึกษา โดยมี 3 อันดับแรก ได้แก่ ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่บริการ ให้เพียงพอ เจ้าหน้าที่ควรให้คำแนะนำและอธิบายขั้นตอน /วิธีการในการมารับบริการ และต้องการให้การดำเนินการมีความรวดเร็วมากกว่านี้ รายละเอียดในตาราง 5

ตาราง 5 จำนวนผู้รับบริการตัวอย่างที่ให้ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการงานบริการข้อมูลข่าวสาร/บริการให้คำปรึกษา

ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ ^{1/}	จำนวน
1. ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่บริการให้เพียงพอ	5
2. เจ้าหน้าที่ควรให้คำแนะนำและอธิบายขั้นตอน/วิธีการในการมารับบริการ	3
3. ต้องการให้การดำเนินการมีความรวดเร็วมากกว่านี้	3
4. ต้องการให้เจ้าหน้าที่ให้คำตอบที่ชัดเจนกว่านี้	2
5. ต้องการให้มีศูนย์ดำรงธรรมตลอดไป	1
6. ควรมีสิ่งอำนวยความสะดวกให้พอเพียง เช่น ที่นั่งคอย น้ำดื่ม ฯลฯ	1
7. เจ้าหน้าที่ควรมีความเป็นธรรมในการปฏิบัติงาน	1

1/ ผู้รับบริการตัวอย่างแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

3.4 งานบริการเบ็ดเสร็จ /บริการส่งต่อ

3.4.1 ความพึงพอใจในแต่ละประเด็นงานบริการเบ็ดเสร็จ /บริการส่งต่อ

จากการสำรวจเพื่อประเมินความพึงพอใจ เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ใน 4 ประเด็นหลัก พบว่า ผู้รับบริการตัวอย่างมีความพึงพอใจ ในประเด็นสิ่งอำนวยความสะดวก มากที่สุด (4.0700 คะแนน) รองลงมา ได้แก่ ขั้นตอนการให้บริการ(4.0556 คะแนน) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (4.0489 คะแนน) และคุณภาพการให้บริการโดยรวม (4.0444 คะแนน)ตามลำดับ รายละเอียดในตาราง 6

ตาราง 6 ร้อยละของผู้รับบริการตัวอย่างงานบริการเบ็ดเสร็จ /บริการส่งต่อ จำแนกตามระดับความพึงพอใจ และคะแนนจากการสำรวจ ในแต่ละประเด็น

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					ไม่แสดง ความ คิดเห็น	คะแนน จากการ สำรวจ	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน ของ คะแนน
	พอใจ มาก	พอใจ	พอใจน้อย จนเกือบ จะไม่พอใจ	ไม่พอใจ	ไม่พอใจ มาก			
1. ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ	24.44	60.22	12.45	2.22	0.67	-	4.0556	
1.1 การติดประกาศ/มีคู่มือ/การชี้แจงแสดง รายละเอียดเกี่ยวกับขั้นตอน ระยะเวลา กำหนดเวลาแล้วเสร็จ และเอกสาร ประกอบการขอรับบริการ	26.00	62.00	11.33	-	0.67	-	4.1267	0.6481
1.2 การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง	23.33	62.00	10.67	3.33	0.67	-	4.0400	0.7316
1.3 การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	24.00	56.67	15.33	3.33	0.67	-	4.0000	0.7685
2. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	24.00	59.34	14.44	2.00	0.22	-	4.0489	
2.1 เจ้าหน้าที่เต็มใจและเอาใจใส่ใน การให้บริการ (รวมทั้งกระตือรือร้น/ติดตาม การให้บริการในระหว่างรอรับบริการ)	28.67	52.66	16.00	2.67	-	-	4.0733	0.7427
2.2 เจ้าหน้าที่สามารถตอบคำถาม หรือชี้แจง ข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน	20.00	63.34	15.33	1.33	-	-	4.0200	0.6395
2.3 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ต่อผู้รับบริการ โดยเท่าเทียมกันไม่เลือกปฏิบัติ และ ไม่หาผลประโยชน์จากการให้บริการ	23.33	62.00	12.00	2.00	0.67	-	4.0533	0.7027
3. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	27.33	56.00	13.17	3.33	0.17	-	4.0700	
3.1 การประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ เช่น ป้าย สัญลักษณ์ ฯลฯ	28.67	52.66	13.33	4.67	0.67	-	4.0400	0.8182
3.2 ความเพียงพอของจุด/ช่องการให้บริการ	24.00	58.00	14.00	4.00	-	-	4.0200	0.7370
3.3 ความเพียงพอของอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ปากกา น้ำดื่ม ที่นั่งรอ สิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการ ฯลฯ ไม่รวมห้องน้ำ และที่จอดรถ	27.33	56.67	12.00	4.00	-	-	4.0733	0.7427
3.4 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการในภาพร	29.33	56.67	13.33	0.67	-	-	4.1467	0.6593

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					ไม่แสดง ความคิดเห็น	คะแนน จากการ สำรวจ	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน ของ คะแนน
	พอใจ มาก	พอใจ	พอใจน้อย จนเกือบ จะไม่พอใจ	ไม่พอใจ	ไม่พอใจ มาก			
4. ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการโดยรวม:	22.89	59.78	16.22	1.11	-	-	4.0444	
4.1 ความครบถ้วน ถูกต้อง ของบริการที่ได้รับ	22.00	62.00	15.33	0.67	-	-	4.0533	0.6323
4.2 ความคุ้มค่าของบริการที่ได้รับ เมื่อพิจารณาถึงระยะเวลาในการรับบริการ ค่าธรรมเนียม และอายุของการอนุมัติใบอนุญาตใบอนุญาต	23.33	59.34	15.33	2.00	-	-	4.0400	0.6842
4.3 การเปิดรับฟังความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ เช่น กล้องรับฟังความคิดเห็น ไลน์ (Line) เฟสบุ๊ก (Facebook) เว็บไซต์ (Website) จดหมายข่าว (Newsletter) ฯลฯ	23.33	58.00	18.00	0.67	-	-	4.0400	0.6643
เฉลี่ยจากทุกประเด็น	24.67	58.84	14.07	2.16	0.26	-	4.0547	

3.4.2 ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะงานบริการเบ็ดเสร็จ /บริการส่งต่อ

ผู้รับบริการตัวอย่างจำนวน 15 ราย ได้ให้ข้อคิดเห็น /ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการงานบริการเบ็ดเสร็จ/บริการส่งต่อ โดยมี 3 อันดับแรก ได้แก่ เจ้าหน้าที่ควรให้คำแนะนำที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่บริการให้เพียงพอ และเจ้าหน้าที่ควรเอาใจใส่ผู้มาขอรับบริการ รายละเอียดในตาราง 7

ตาราง 7 จำนวนผู้รับบริการตัวอย่างที่ให้ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการงานบริการเบ็ดเสร็จ/บริการส่งต่อ

ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ ^{1/}	จำนวน
1. เจ้าหน้าที่ควรให้คำแนะนำที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย	5
2. ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่บริการให้เพียงพอ	3
3. เจ้าหน้าที่ควรเอาใจใส่ผู้มาขอรับบริการ	3
4. เจ้าหน้าที่ควรมีความเป็นธรรม	2
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการที่ดี	1
6. ต้องการให้มีศูนย์ดำรงธรรมในระดับหมู่บ้าน	1

1/ ผู้รับบริการตัวอย่างแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ