

ตาราง 3.2 อันดับของคำถามตามระดับความพึงพอใจที่หน่วยงานและกลุ่ม ได้รับ

☒ มากที่สุด
 ☐ น้อยที่สุด

ข้อความคำถาม		ระดับความพึงพอใจ		การจัดอันดับ		
		หน่วยงาน	กลุ่มที่ 3	หน่วยงาน	กลุ่มที่ 3	ต่างกัน
2.1	ขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.195	3.969	7	9	2
2.2	ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ	4.230	4.004	5	7	2
2.3	ให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง เสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	4.341	4.095	3	4	1
2.4	เจ้าหน้าที่มีอรรถาธิบายสุภาพ เอาใจใส่ช่วยเหลือ และอำนวยความสะดวก	4.374	4.161	2	2	0
2.5	เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม อธิบายหรือชี้แจงข้อสงสัย	4.337	4.122	4	3	(1)
2.6	เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่แสวงหาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	4.462	4.176	1	1	0
2.7	เว็บไซต์ (Website), ไลน์ (LINE), เฟซบุ๊ก (Facebook), ฯลฯ ของหน่วยงาน มีความสะดวกในการค้นหาข้อมูล และมีขั้นตอนการใช้งานที่ง่าย	3.965	3.712	14	15	1
2.8	ข้อมูลที่แสดงใน เว็บไซต์ (Website), ไลน์ (LINE), เฟซบุ๊ก (Facebook), ฯลฯ ของหน่วยงาน มีความถูกต้อง ครบถ้วน และทันสมัย	3.924	3.724	15	14	(1)
2.9	สถานที่ของหน่วยงาน มีความสะดวกสบาย	4.120	4.002	10	8	(2)
2.10	สถานที่ของหน่วยงาน มีความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย	4.210	4.060	6	5	(1)
2.11	ภูมิทัศน์ของอาคารสถานที่ (สถานที่สวยงาม)	4.153	4.009	8	6	(2)
2.12	มีช่องทางในการรับฟังปัญหา/ข้อคิดเห็น/ข้อร้องเรียนที่หลากหลาย	4.032	3.807	13	13	0
2.13	ปัญหาที่ร้องเรียน ได้รับการแก้ไขอย่างรวดเร็ว	4.132	3.818	9	12	3
2.14	มีการปรับปรุงขั้นตอน/เครื่องมืออุปกรณ์ ในการให้บริการอยู่เสมอ	4.076	3.847	12	11	(1)
2.15	มีกิจกรรมเสริมทักษะ เพิ่มความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่เสมอ	4.097	3.908	11	10	(1)
ประเด็นคำถาม		ระดับความพึงพอใจ		การจัดอันดับ		
		หน่วยงาน	กลุ่มที่ 3	หน่วยงาน	กลุ่มที่ 3	ต่างกัน
1	กระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ (2.1-2.3)	4.255	4.023	2	3	1
2	เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (2.4-2.6)	4.391	4.153	1	1	0
3	การบริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (2.7-2.8)	3.945	3.718	7	7	0
4	สิ่งอำนวยความสะดวก (2.9-2.11)	4.161	4.023	4	2	(2)
5	การแก้ไขปัญหาต่างๆของหน่วยงาน (2.12-2.13)	4.082	3.813	6	6	0
6	กิจกรรมเสริมสร้างและพัฒนาหน่วยงาน (2.14-2.15)	4.087	3.878	5	5	0
7	คำถามเฉพาะหน่วยงาน	4.178	3.904	3	4	1

บทที่ 4

บทวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจและข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ

4.1 ระดับความพึงพอใจ

ในภาพรวม สำนักงานปกครองและทะเบียน ได้รับความพึงพอใจจากผู้รับบริการในระดับ มากที่สุด ที่คะแนนเฉลี่ยจากทุกคำถาม คิดเป็น 4.176 จากคะแนนเต็ม 5 ช่วงระดับคะแนน (Scale)

ประเด็นสำรวจที่ได้รับความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ได้รับความคะแนนเฉลี่ยที่ 4.391 คะแนน ส่วนข้อคำถามย่อยที่ได้รับความพึงพอใจมากที่สุด คือ ข้อ 2.6 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่แสวงหาผลประโยชน์ในทางมิชอบ ได้รับความคะแนนเฉลี่ย 4.462 คะแนน

สำหรับประเด็นสำรวจที่ได้รับความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ด้านการบริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ได้รับความคะแนนเฉลี่ยที่ 3.945 คะแนน ส่วนข้อคำถามย่อยที่ได้รับความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ข้อ 2.8 ข้อมูลที่แสดงในเว็บไซต์ (Website), ไลน์ (LINE), เฟซบุ๊ก (Facebook), ฯลฯ ของหน่วยงาน มีความถูกต้อง ครบถ้วน และทันสมัย ได้รับความคะแนนเฉลี่ยที่ 3.924 คะแนน

4.2 การวิเคราะห์จุดอ่อนและจุดแข็ง

การวิเคราะห์จุดอ่อนจุดแข็งทำโดยการนำค่าเฉลี่ยความพึงพอใจที่ สำนักงานปกครองและทะเบียน ได้รับในการสำรวจทั้งสองครั้ง มาเปรียบเทียบกับค่าเฉลี่ยของทุกหน่วยงานในกลุ่มที่ 3 ซึ่งอยู่ที่ 3.961คะแนน พบว่าค่าความพึงพอใจของ สำนักงานปกครองและทะเบียน สูงกว่าอยู่ 0.215 คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละ 5.440

จุดแข็ง ประเด็นสำรวจที่ได้รับค่าความพึงพอใจสูงกว่าค่าเฉลี่ยของทุกหน่วยงานในกลุ่มที่ 3 คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านการบริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการแก้ไขปัญหาต่างๆของหน่วยงาน และด้านกิจกรรมการเสริมสร้างและพัฒนาของหน่วยงาน ส่วนคำถามย่อยของแต่ละด้านที่ได้รับค่าความพึงพอใจในระดับสูงเมื่อเทียบกับค่าเฉลี่ยของทุกหน่วยงานในกลุ่มที่ 3 คือ ข้อ 2.1 ขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน ไม่ยุ่งยากซับซ้อน ข้อ 2.2 ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ ข้อ 2.3 ให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง เสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ ข้อ 2.4 เจ้าหน้าที่มีอรรถาธิบาย เอาใจใส่ช่วยเหลือ และอำนวยความสะดวก ข้อ 2.5 เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถามอธิบาย หรือชี้แจงข้อสงสัย ข้อ 2.6 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่แสวงหาผลประโยชน์ในทางมิชอบ ข้อ 2.7 เว็บไซต์ (Website), ไลน์ (LINE), เฟซบุ๊ก (Facebook), ฯลฯ ของหน่วยงาน มีความสะดวกในการค้นหาข้อมูล และมีขั้นตอนการใช้งานที่ง่าย ข้อ 2.8 ข้อมูลที่แสดงในเว็บไซต์ (Website), ไลน์ (LINE), เฟซบุ๊ก (Facebook), ฯลฯ ของหน่วยงาน มีความถูกต้อง ครบถ้วน และทันสมัย ข้อ 2.9 สถานที่ของหน่วยงานมีความสะอาดสบาย ข้อ 2.10 สถานที่ของหน่วยงานความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย ข้อ 2.11 ภูมิทัศน์ของอาคารสถานที่ (สถานที่สวยงาม) ข้อ 2.12 มีช่องทางการรับฟังปัญหา ข้อคิดเห็น ข้อร้องเรียนที่หลากหลาย ข้อ 2.13 ปัญหาที่ร้องเรียนได้รับการแก้ไขอย่างรวดเร็ว ข้อ 2.14 มีการปรับปรุงขั้นตอน/เครื่องมืออุปกรณ์ในการให้บริการอยู่เสมอ ข้อ 2.15 มีกิจกรรมเสริมทักษะ เพิ่มความรู้ความสามารถ ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่เสมอ

ทั้งนี้ ข้อคำถามย่อยของแต่ละด้านที่ได้รับค่าความพึงพอใจสูงกว่าร้อยละ 5 เมื่อเทียบกับค่าเฉลี่ยกลุ่มที่ 3 คือ ข้อ 2.1 ขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน ไม่ยุ่งยากซับซ้อน ข้อ 2.2 ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ ข้อ 2.3 ให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง เสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ ข้อ 2.4 เจ้าหน้าที่มีอรรถาธิบาย เอาใจใส่ช่วยเหลือ และอำนวยความสะดวก ข้อ 2.5 เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม อธิบาย หรือชี้แจงข้อสงสัย

ข้อ 2.6 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริตไม่แสวงหาผลประโยชน์ในทางมิชอบ ข้อ 2.7 เว็บไซต์ (Website), ไลน์ (LINE), เฟซบุ๊ก (Facebook), ฯลฯ ของหน่วยงาน มีความสะดวกในการค้นหาข้อมูล และมีขั้นตอนการใช้งานที่ง่าย ข้อ 2.8 ข้อมูลที่แสดงในเว็บไซต์ (Website), ไลน์ (LINE), เฟซบุ๊ก (Facebook), ฯลฯ ของหน่วยงานมีความถูกต้อง ครบถ้วน และทันสมัย ข้อ 2.12 มีช่องทางในการรับฟังปัญหา/ข้อคิดเห็น/ข้อร้องเรียนที่หลากหลาย ข้อ 2.13 ปัญหาที่ร้องเรียนได้รับการแก้ไขอย่างรวดเร็ว ข้อ 2.14 มีการปรับปรุงขั้นตอน/เครื่องมืออุปกรณ์ในการให้บริการอยู่เสมอ

4.3 การเปรียบเทียบอันดับประเด็นสำรวจและข้อคำถามย่อย

เมื่อนำค่าความพึงพอใจของทั้งประเด็นสำรวจและข้อคำถามย่อยมาจัดเรียงอันดับเปรียบเทียบกับอันดับของกลุ่มที่ 3 พบว่า

ประเด็นสำรวจ ที่มีอันดับต่ำกว่าอันดับของกลุ่ม คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ส่วนข้อคำถามย่อยที่มีอันดับต่ำกว่าอันดับของกลุ่ม คือ ข้อ 2.5 เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถามอธิบายหรือชี้แจงข้อสงสัย ข้อ 2.8 ข้อมูลที่แสดงในเว็บไซต์ (Website), ไลน์ (LINE), เฟซบุ๊ก (Facebook), ฯลฯ ของหน่วยงาน มีความถูกต้อง ครบถ้วน และทันสมัย ข้อ 2.9 สถานที่ของหน่วยงานมีความสะดวกสบาย ข้อ 2.10 สถานที่ของหน่วยงานมีความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย ข้อ 2.11 ภูมิทัศน์ของอาคารสถานที่ (สถานที่สวยงาม) ข้อ 2.14 มีการปรับปรุงขั้นตอน/เครื่องมืออุปกรณ์ในการให้บริการอยู่เสมอ ข้อ 2.15 มีกิจกรรมเสริมทักษะ เพิ่มความรู้ความสามารถ ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่เสมอ

ประเด็นสำรวจ ที่มีอันดับสูงกว่าหรือเท่ากับอันดับของกลุ่ม คือ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านการบริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ด้านการแก้ไขปัญหาต่างๆ ของหน่วยงาน ด้านกิจกรรมการเสริมสร้างและพัฒนาของหน่วยงาน ส่วนข้อคำถามย่อยที่มีอันดับสูงกว่าหรือเท่ากับอันดับของกลุ่ม คือ ข้อ 2.1 ขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน ไม่ยุ่งยากซับซ้อน ข้อ 2.2 ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ ข้อ 2.3 ให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง เสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ ข้อ 2.4 เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยสุภาพ เอาใจใส่ช่วยเหลือและอำนวยความสะดวก ข้อ 2.6 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่แสวงหาผลประโยชน์ในทางมิชอบ ข้อ 2.7 เว็บไซต์ (Website), ไลน์ (LINE), เฟซบุ๊ก (Facebook), ฯลฯ ของหน่วยงาน มีความสะดวกในการค้นหาข้อมูล และมีขั้นตอนการใช้งานที่ง่าย ข้อ 2.12 มีช่องทางในการรับฟังปัญหา/ข้อคิดเห็น/ข้อร้องเรียนที่หลากหลาย ข้อ 2.13 ปัญหาที่ร้องเรียนได้รับการแก้ไขอย่างรวดเร็ว

4.4 ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ

ควรมีมาตรการหรือแผนปฏิบัติงานอันจะนำไปสู่ความพึงพอใจที่มากขึ้นของผู้รับบริการ โดยให้เน้นไปยังข้อคำถามที่ได้รับค่าความพึงพอใจต่ำกว่าค่าเฉลี่ยกลุ่มเกินกว่าร้อยละ 5 และ/หรือ ที่มีอันดับต่ำกว่าอันดับของกลุ่มเกินกว่าหนึ่งอันดับ ข้อคำถามเหล่านี้ ได้แก่

ข้อ 2.9 สถานที่ของหน่วยงานมีความสะดวกสบาย

ข้อ 2.11 ภูมิทัศน์ของอาคารสถานที่ (สถานที่สวยงาม)