สนง.พมจ.นศ.
กลุ่มนโยบายและวิชาการ

บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดนครศรีธรรมราช กลุ่มนโยบายและวิชาการ
โทร. ๐๗๕๓๕ ๖๘๕๖

ที่ นศ ๐๐๐๕/๒๕๗๖ วันที่ ๒๗ เมษายน ๒๕๖๔

เรื่อง สรุปรายงานความพึงพอใจของผู้ขอรับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการให้บริการของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดนครศรีธรรมราช (รอบ ๑๒ เดือน)

เรียน ผู้ว่าราชการจังหวัดนครศรีธรรมราช

๑. เรื่องเดิม

กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ได้กำหนดแบบสำรวจความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการให้บริการ ของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัด เพื่อให้สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัด สำรวจและบันทึกรายงานความพึงพอใจของผู้ขอรับบริการฯ จำนวน ๑๐๐ คน เป็นประจำเดือนทุกเดือน และได้กำหนดตัวชี้วัด "ร้อยละความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการให้บริการ" ของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัด (บังคับ รอบ ๑๒ เดือน)

๒. ข้อเท็จจริง

สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดนครศรีธรรมราช ได้สำรวจความพึงพอใจของผู้ขอรับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ต่อการให้บริการของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดนครศรีธรรมราช ตามแบบที่กระทรวงกำหนดและบันทึกลงในระบบ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๒-๓๐ กันยายน ๒๕๖๓) จำนวน ๑,๖๐๐ คน รายละเอียดสรุปได้ดังนี้

๒.๑ ข้อมูลพื้นฐานส่วนบุคคล

- ชาย ๕๔๑ คน
- หญิง ๑,๐๕๘ คน
- อายุ ๑ – ๒๐ ปี จำนวน ๕๑ คน
- อายุ ๒๑ – ๔๐ ปี จำนวน ๔๕๙ คน
- อายุ ๔๑ – ๖๐ ปี จำนวน ๗๙๗ คน
- อายุ มากกว่า ๖๐ ปี จำนวน ๒๙๓ คน

๒.๒ ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการ ๕ ด้าน

- ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ รวมค่าเฉลี่ยทั้งปี ๙๗.๐๐ = มากที่สุด
- ด้านสถานที่ให้บริการ รวมค่าเฉลี่ยทั้งปี ๙๗.๓๕ = มากที่สุด
- ด้านกระบวนการให้บริการ รวมค่าเฉลี่ยทั้งปี ๙๖.๙๐ = มากที่สุด
- ด้านการบริการข้อมูลข่าวสาร (ประชาสัมพันธ์) รวมค่าเฉลี่ยทั้งปี ๙๗.๑๐ = มากที่สุด
- ด้านข้อมูลความผูกพันของผู้รับบริการ รวมค่าเฉลี่ยทั้งปี ๙๗.๐๐ = มากที่สุด

รวมค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในทุกด้านทั้งปี ๙๗.๐๗ = มากที่สุด

๓. ข้อเสนอ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ทภป

(นางอุบล ทองสลับล้วน)
นักพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัด ปฏิบัติราชการแทน
ผู้ว่าราชการจังหวัดนครศรีธรรมราช
๒๗ เมย ๖๔

(นางสาวณัฐจารีย์ จินดาวงศ์)
นักพัฒนาสังคมชำนาญการ

บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานที่ดินจังหวัดนครศรีธรรมราช ฝ่ายอำนวยการ โทร.๐-๗๕๔๓-๒๐๑๑

ที่ นศ ๐๐๒๐ (๓) / **วันที่** ๒๔ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๓

เรื่อง รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของผู้รับบริการ ประจำเดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๓

เรียน เจ้าพนักงานที่ดินจังหวัดนครศรีธรรมราช

ด้วยฝ่ายอำนวยการ สำนักงานที่ดินจังหวัด ขอรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของผู้รับบริการ ประจำเดือน กุมภาพันธ์ ๒๕๖๓ ดังนี้

๑. ทอดแบบสอบถาม จำนวน ๓๐ ฉบับ

๒. ข้อมูลเกี่ยวกับผู้รับบริการ

๒.๑ เพศชาย จำนวน ๑๖ คน เพศหญิง จำนวน ๑๔ คน

๒.๒ อายุ ๒๑-๓๐ ปี จำนวน ๕ คน อายุ ๓๑-๔๐ ปี จำนวน ๑๑ คน อายุ ๔๑-๕๐ ปี จำนวน ๘ คน อายุ ๕๑-๖๐ ปี จำนวน ๕ คน อายุ ๖๑ ปีขึ้นไป จำนวน ๑ คน

๒.๓ การศึกษา ต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน ๖ คน ปริญญาตรี จำนวน ๑๘ คน ปริญญาโท จำนวน ๕ คน ปริญญาเอก จำนวน ๑ คน

๒.๔ อาชีพ รับราชการ จำนวน ๒ คน พนักงานบริษัท ๗ คน เกษตรกร ๓ คน พนักงานรัฐวิสาหกิจ ๔ คน พนักงานสถาบันการเงิน ๔ คน ธุรกิจส่วนตัว ๓ คน อื่นๆ ๓ คน

๓. เคยติดต่อใช้บริการในสำนักงานที่ดิน

๓.๑ ครั้งแรก จำนวน ๖ คน ๓.๒ มากกว่า ๑ ครั้ง จำนวน ๒๔ คน

๔. มาใช้บริการของสำนักงานที่ดินในเรื่องเกี่ยวกับ

๔.๑ การจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม จำนวน ๑๖ คน

๔.๒ การแบ่งแยก สอบเขตและรวมโฉนด จำนวน ๖ คน

๔.๓ การออกหนังสือแสดงสิทธิในที่ดิน จำนวน ๓ คน

๔.๔ อื่นๆ จำนวน ๕ คน

๕. ความพึงพอใจด้านด้านต่างๆ

๕.๑ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจร้อยละ ๙๖

๕.๒ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคคลากร มีความพึงพอใจร้อยละ ๙๖

๕.๓ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจร้อยละ ๙๖

๕.๔ ด้านความซื่อสัตย์ สุจริต มีความพึงพอใจร้อยละ ๙๘

๕.๖ ด้านความโปร่งใส มีความพึงพอใจร้อยละ ๙๘

๖. ข้อเสนอแนะ

ต้องการบุคลากรให้มากกว่าเดิม

จึงเรียนมาโปรดเพื่อทราบ

- ทราบ
- แจ้งสมัครสอบ

(นายชิติวัฒน์ สนธิโยษิตรัตน์)
นักวิชาการที่ดินชำนาญการ รักษาการในตำแหน่ง
นักจัดการงานทั่วไป

(ประภาส รักษ์สวีหอม)
เจ้าพนักงานที่ดินจังหวัดนครศรีธรรมราช
๒๔ กพ. 2563

ตารางสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ของสำนักงานการท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓
ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๒ – ๓๐ มีนาคม ๒๕๖๓

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
สรุปจากแบบสอบถามทั้งสิ้น ๕๐ ชุด มีรายละเอียดดังนี้

ข้อมูลทั่วไป	จำนวนคน	ร้อยละ
๑. เพศ		
• ชาย	๓๐	๖๐
• หญิง	๒๐	๔๐
๒.ระดับอายุ		
• ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๕	๑๐
• ๒๐ - ๒๙ ปี	๑๐	๒๐
• ๔๔ - ๕๐ ปี	๒๒	๔๔
• ๕๑ ปีขึ้นไป	๑๓	๒๖
๓. ระดับการศึกษาสูงสุด		
• ประถมศึกษา	๑๐	๒๐
• มัธยมศึกษาตอนต้น	๕	๑๐
• มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช	๑๒	๒๔
• อนุปริญญา/ปวส	๕	๑๐
• ปริญญาตรี	๑๘	๓๖
• ปริญญาโทขึ้นไป	-	-
• อื่นๆ	-	-
๔. สถานภาพการทำงานปัจจุบัน		
• ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	๑๒	๒๔
• ค้าขาย/ประกอบธุรกิจ	๒๕	๕๐
• พนักงาน/ลูกจ้างเอกชน	๓	๖
• รับจ้าง	๖	๑๒
• นักเรียน/นักศึกษา	๔	๘
• ว่างงาน/ไม่มีงานทำ	๐	๐
• อื่นๆ(ระบุ)	๐	๐
๕ การมาใช้บริการ		
• ครั้งแรก	๑๑	๒๒
• มารับบริการหลายครั้งแล้ว	๓๙	๗๘

ข้อมูลทั่วไป	จำนวนคน	ร้อยละ
๖ เรื่องที่มาติดต่อขอรับบริการ		
• ขอรับข้อมูลแหล่งท่องเที่ยว	๒๑	๔๒
• เอกสารประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยว	๑๒	๒๔
• ข้อมูลการขอรับงบสนับสนุน	๑๗	๓๔

ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ท่านมีความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจในการให้บริการระดับใดกรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด (กรุณาเลือกตอบอย่างใดอย่างหนึ่ง หากตอบระดับความพึงพอใจ

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					ผลรวมคะแนน	คะแนนเฉลี่ย
	๕	๔	๓	๒	๑		
๑ กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ							
๑.๑ ขั้นตอนการให้บริการ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน สะดวกและคล่องตัว	๒๖	๑๐	๙	๐	๐	๑๙๗	๔.๙๒
๑.๒ การอธิบาย ชี้แจง และแนะนำมีความชัดเจน	๒๐	๑๕	๕	๐	๐	๑๗๕	๔.๓๘
๑.๓ การบริการแต่ละขั้นตอนรวดเร็ว	๑๙	๘	๑๓	๐	๐	๑๖๖	๔.๑๕
๑.๔ ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	๒๕	๑๐	๕	๐	๐	๑๘๐	๔.๕๐
๑.๕ เอกสาร/แบบฟอร์ม อ่านเข้าใจง่ายและสะดวกในการกรอก	๒๒	๑๖	๒	๐	๐	๑๘๐	๔.๕๐
คะแนนความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ							๔.๓๒
คิดคำนวณค่าคะแนนเป็นร้อยละ							๘๗.๓๒
๒. การให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ							
๒.๑ ความสุภาพ กริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๒๑	๗	๑๓	๐	๐	๑๗๒	๔.๓๔
๒.๒ ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่บริการ	๒๖	๑๒	๒	๐	๐	๑๘๔	๔.๔๐
๒.๓ ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ ให้คำแนะนำ แก้ไขปัญหาและตอบข้อสงสัยของเจ้าหน้าที่	๒๓	๑๐	๗	๐	๐	๑๗๖	๔.๓๒
คะแนนความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ							๔.๔๑
คิดคำนวณค่าคะแนนเป็นร้อยละ							๘๘.๐๐

๓ สิ่งอำนวยความสะดวก							
๓.๑ สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกต่อการเดินทางมารับบริการ	๒๒	๘	๑๐	๐	๐	๑๘๖	๔.๒๘
๓.๒ มีน้ำดื่มไว้บริการสำหรับผู้มาติดต่อ	๒๗	๑๒	๑	๐	๐	๑๖๕	๔.๐๐
๓.๓ มีที่นั่งรอเพื่อให้บริการ	๒๕	๘	๗	๐	๐	๑๗๔	๔.๑๐
๓.๔ มีเอกสารประชาสัมพันธ์/คู่มือ เอกสารแนะนำ แก่ผู้มารับบริการ	๒๔	๘	๘	๐	๐	๑๗๒	๔.๒๐
๓.๕ มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ	๒๕	๑๒	๓	๐	๐	๑๖๒	๔.๔๐
๓.๖ ป้ายบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์มีความเข้าใจชัดเจน	๒๖	๑๑	๓	๐	๐	๑๖๖	๔.๔๖
คะแนนความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ							๔.๓๒
คิดคำนวณค่าคะแนนเป็นร้อยละ							๙๐.๖๐
๔. คุณภาพการให้บริการ							
๔.๑ การบริการที่ได้รับเป็นตามความต้องการ	๓๒	๕	๓	๐	๐	๑๙๘	๔.๕๐
๔.๒ บริการได้รับความคุ้มค่า คุ้มประโยชน์	๓๐	๖	๔	๐	๐	๑๘๙	๔.๓๕
๔.๓ ความถูกต้องของข้อมูล เอกสารที่ขอรับบริการ	๒๘	๑๑	๑	๐	๐	๑๘๗	๔.๓๔
คะแนนความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ							๔.๕๑
คิดคำนวณค่าคะแนนเป็นร้อยละ							๘๙.๐๐
ประเด็น	**ระดับความพึงพอใจ**					**ผลรวมคะแนน**	**คะแนนเฉลี่ย**
	๕	๔	๓	๒	๑		
๕. ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ							
๕.๑ ความเสมอภาคในการให้บริการ โดยไม่เลือกปฏิบัติ	๓๒	๘	๐	๐	๐	๒๐๓	๔.๔๔
๕.๒ เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์ สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่รับสินบน	๒๘	๑๒	๐	๐	๐	๑๘๙	๔.๒๘
๕.๓ ช่องทางที่ท่านสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้อย่างสะดวก	๒๖	๙	๕	๐	๐	๑๘๙	๔.๔๐
๕.๔ การรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากบุคคลภายนอก	๒๘	๑๐	๒	๐	๐	๑๙๘	๔.๒๘
คะแนนความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ							๔.๔๓
คิดคำนวณค่าคะแนนเป็นร้อยละ							๘๘.๐๐

คะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการ(ภาพรวม)	**(๔.๓๒+ ๔.๔๑ + ๔.๓๒ + ๔.๕๑+ ๔.๔๓)/๕ = ๔.๕๑**
คิดคำนวณค่าคะแนนเป็นร้อยละ	**(๑๐๐/๕)*๔.๕๑ = ๙๐.๒๐**

สรุปแบบสำรวจความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการให้บริการของ

สำนักงานจัดหางานจังหวัดนครศรีธรรมราช

ตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2562 - 30 มีนาคม 2563

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	รวม	ระดับความพึงพอใจ						ระดับความไม่พึงพอใจ					
		พึงพอใจมากที่สุด	ร้อยละ	พึงพอใจมาก	ร้อยละ	พึงพอใจ	ร้อยละ	ไม่พึงพอใจมากที่สุด	ร้อยละ	ไม่พึงพอใจมาก	ร้อยละ	ไม่พึงพอใจ	ร้อยละ
จำนวนแบบสอบถาม	686	99.53						0.47					
ผลรวม	14,183	6,732	64.05	2,885	27.45	844	8.03	32	0.30	3	0.03	14	0.13
1.เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร	501	343	68.46	138	27.54	19	3.79	1	0.20	0	0.00	0	0.00
2.เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว	501	363	72.46	122	24.35	16	3.19	0	0.00	0	0.00	0	0.00
3.เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่กระตือรือร้น เต็มใจ	501	367	73.25	115	22.95	19	3.79	0	0.00	0	0.00	0	0.00
4.เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็น	501	371	74.05	115	22.95	15	2.99	0	0.00	0	0.00	0	0.00
5.การให้บริการเป็นระบบขั้นตอน	501	355	70.86	126	25.15	19	3.79	1	0.20	0	0.00	0	0.00
6.มีระยะการให้บริการที่เหมาะสมกับสภาพงาน	500	331	66.20	144	28.80	25	5.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00
7.มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับ ก่อน-หลัง อย่าง	500	368	73.60	115	23.00	17	3.40	0	0.00	0	0.00	0	0.00
8.มีอุปกรณ์ เครื่องทันสมัยในกรให้บริการ	501	324	64.67	137	27.35	40	7.98	0	0.00	0	0.00	0	0.00
9.มีคำแนะนำ(เอกสารหรือบุคลากรหรือป้ายประกาศ	501	348	69.46	129	25.75	24	4.79	0	0.00	0	0.00	0	0.00
10.มีเจ้าหน้าที่กรอกข้อมูลให้ด้วยคอมพิวเตอร์หรือมี	501	361	72.06	115	22.95	25	4.99	0	0.00	0	0.00	0	0.00
11.มีตู้รับความคิดเห็น หรือรับแบบประเมินการบริการ	501	298	59.48	146	29.14	57	11.38	0	0.00	0	0.00	0	0.00
12.มีที่นั่งพักสำหรับผู้มาใช้บริการเพียงพอ	500	325	65.00	139	27.80	36	7.20	0	0.00	0	0.00	0	0.00
13.สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ	501	348	69.46	121	24.15	30	5.99	1	0.20	0	0.00	1	0.20
14.มีความชัดเจนของป้ายบอกทาง(เช่นป้าย	500	339	67.80	119	23.80	41	8.20	1	0.20	0	0.00	0	0.00
15.มีเครื่องถ่ายเอกสาร/จุดให้บริการถ่ายเอกสาร	500	192	38.40	205	41.00	90	18.00	6	1.20	1	0.20	6	1.20
16.มีห้องน้ำที่สะอาด	500	247	49.40	181	36.20	65	13.00	5	1.00	0	0.00	2	0.40
17.มีสถานที่จอดรถเพียงพอ	500	271	54.20	148	29.60	77	15.40	3	0.60	0	0.00	1	0.20
18.มีโทรศัพท์สาธารณะ	500	225	45.00	162	32.40	99	19.80	11	2.20	1	0.20	2	0.40

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	รวม	ระดับความพึงพอใจ						ระดับความไม่พึงพอใจ					
		พึงพอใจมากที่สุด	ร้อยละ	พึงพอใจมาก	ร้อยละ	พึงพอใจ	ร้อยละ	ไม่พึงพอใจมากที่สุด	ร้อยละ	ไม่พึงพอใจมาก	ร้อยละ	ไม่พึงพอใจ	ร้อยละ
19.มีบริการน้ำดื่มบริการ	500	260	52.00	148	29.60	86	17.20	3	0.60	1	0.20	2	0.40
20.ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ	500	341	68.20	138	27.60	21	4.20	0	0.00	0	0.00	0	0.00
21.ได้รับบริการที่เป็นประโยชน์	500	355	71.00	122	24.40	23	4.60	0	0.00	0	0.00	0	0.00