เลขรับที่ 2837
วันที่ 30 ก.ย. 2564

บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดนครศรีธรรมราช กลุ่มนโยบายและวิชาการ
โทร. ๐๗๕๓๕ ๖๘๕๖

ที่ นศ ๐๐๐๕/ ๖๑๖๒ วันที่ ๓๐ กันยายน 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. ๒๕๖๔ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๓ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๔) จำนวน ๒,๔๒๒ คน รายละเอียดสรุปได้ดังนี้

๒.๑ ข้อมูลพื้นฐานส่วนบุคคล

- ชาย ๗๘๐ คน
- หญิง ๑,๖๔๒ คน
- อายุ ๑ – ๒๐ ปี จำนวน ๗๕ คน
- อายุ ๒๑ – ๔๐ ปี จำนวน ๗๕๗ คน
- อายุ ๔๑ – ๖๐ ปี จำนวน ๑,๑๒๙ คน
- อายุ มากกว่า ๖๐ ปี จำนวน ๔๖๑ คน

๒.๒ ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการ ๕ ด้าน

- ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ รวมค่าเฉลี่ยทั้งปี	๙๗.๖๐ = มากที่สุด
- ด้านสถานที่ให้บริการ รวมค่าเฉลี่ยทั้งปี	๙๗.๗๕ = มากที่สุด
- ด้านกระบวนการให้บริการ รวมค่าเฉลี่ยทั้งปี	๙๗.๒๕ = มากที่สุด
- ด้านการบริการข้อมูลข่าวสาร (ประชาสัมพันธ์) รวมค่าเฉลี่ยทั้งปี	๙๗.๔๐ = มากที่สุด
- ด้านข้อมูลความผูกพันของผู้รับบริการ รวมค่าเฉลี่ยทั้งปี	๙๗.๔๗ = มากที่สุด
รวมค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในทุกด้านทั้งปี	**๙๗.๔๙ = มากที่สุด**

๓. ข้อเสนอ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ทราบ

(นางอุบล ทองสลับล้วน)
พัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดนครศรีธรรมราช

(นายวิ... เอียดนิล)
รองผู้ว่าราชการจังหวัด ปฏิบัติราชการแทน

หน.กลุ่ม/ฝ่า...
จนท./พิมพ์...

สรุปผลสำรวจความพึงพอใจของและความผูกพันผู้รับบริการต่อการให้บริการของ
สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดนครศรีธรรมราช
ตั้งแต่วันที่ 01-10-2563 - 30-09-2564

จังหวัด	จำนวน (N=2,422)	ร้อยละ	ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	ด้านสถานที่ให้บริการ	ด้านกระบวนการให้บริการ	ด้านการประชาสัมพันธ์	ความผูกพัน	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจและความผูกพัน
นครศรีธรรมราช	2422	100.00	97.60	97.75	97.25	97.40	97.47	97.49
จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม					2,422			

วิเคราะห์ผลความพึงพอใจของผู้ขอรับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการให้บริการ
ของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดนครศรีธรรมราช
(รอบ ๑๒ เดือน)

จากรายงานผลความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการให้บริการของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นค ของมนุษย์จังหวัดนครศรีธรรมราช รอบ ๑๒ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๓ – ๓๐ กันยายน ๒๕๖๔) โดยการสำรวจและบันทึกข้อมูลลงระบบงานบริหารราชการ (Back Office System) จำนวน ๒,๔๒๒ ชุด พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นเพศชาย จำนวน ๗๘๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๒๐ เพศหญิง จำนวน ๑,๖๔๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๗.๘๐ อายุ ๑ – ๒๐ ปี จำนวน ๗๕ คน อายุ ๒๑ – ๔๐ ปี จำนวน ๗๕๗ คน อายุ ๔๑ – ๖๐ ปี จำนวน ๑,๑๒๙ คน และอายุมากกว่า ๖๐ ปี จำนวน ๔๖๑ คน ซึ่งข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการ ๕ ด้าน โดยจะมีค่าเฉลี่ยที่ใกล้เคียงกัน ด้านสถานที่ให้บริการ รวมค่าเฉลี่ยทั้งปีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๗๕ รองลงมาคือด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ รวมค่าเฉลี่ยทั้งปี คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๖๐ ด้านข้อมูลความผูกพันของผู้รับบริการ รวมค่าเฉลี่ยทั้งปี คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๔๗ ด้านการบริการข้อมูลข่าวสาร (ประชาสัมพันธ์) รวมค่าเฉลี่ยทั้งปี คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๔๐ และด้านกระบวนการให้บริการ รวมค่าเฉลี่ยทั้งปี คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๒๕ ตามลำดับ และ**ค่าเฉลี่ยรวมความพึงพอใจในทุกด้านทั้งปี คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๔๙** ด้านกระบวนการให้บริการ ค่าคะแนนร้อยละต่ำที่สุด ซึ่งด้านนี้มี ๔ เรื่อง คือ ๑) มีการให้บริการต ามลำดับก่อน – หลัง อย่างยุติธรรม ๒) ระยะเวลาในการรอคอยการให้บริการมีความเหมาะสม ๓) ขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน รวดเร็ว ไม่ซับซ้อน และ ๔) การได้รับบริการหรือความช่วยเหลือตรงตามความต้องการ สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดนครศรีธรรมราช จึงมีแผนการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานพัฒนาและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดนครศรีธรรมราช รายละเอียดตามแผนการพัฒนาฯ และปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานฯ ทำให้ค่าเฉลี่ยด้านกระบวนการให้บริการของปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔ รอบ ๑๒ เดือน ค่าเฉลี่ยด้านนี้เพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ จาก ๙๖.๙๐ เพิ่มขึ้นเป็น ๙๗.๒๕ ในปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔ และยังคงมีการดำเนินการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการดังแผนพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔ ต่อไป

สรุปแบบสำรวจความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการให้บริการของ

สำนักงานจัดหางานจังหวัดนครศรีธรรมราช

ตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2563 - 30 กันยายน 2564

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	รวม	ระดับความพึงพอใจ						ระดับความไม่พึงพอใจ					
		พึงพอใจมากที่สุด	ร้อยละ	พึงพอใจมาก	ร้อยละ	พึงพอใจ	ร้อยละ	ไม่พึงพอใจมากที่สุด	ร้อยละ	ไม่พึงพอใจมาก	ร้อยละ	ไม่พึงพอใจ	ร้อยละ
จำนวนแบบสอบถาม	**716**	**99.57**						**0.43**					
ผลรวม	**14,054**	**11,969**	**85.16**	**1,473**	**10.48**	**552**	**3.93**	**23**	**0.16**	**17**	**0.12**	**20**	**0.14**
1.เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร	903	807	89.37	71	7.86	25	2.77	0	0.00	0	0.00	0	0.00
2.เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว	726	645	88.84	42	5.79	37	5.10	1	0.14	0	0.00	1	0.14
3.เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่กระตือรือร้น เต็มใจ	685	600	87.59	52	7.59	32	4.67	1	0.15	0	0.00	0	0.00
4.เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็น	752	646	85.90	71	9.44	34	4.52	1	0.13	0	0.00	0	0.00
5.การให้บริการเป็นระบบขั้นตอน	636	545	85.69	70	11.01	21	3.30	0	0.00	0	0.00	0	0.00
6.มีระยะการให้บริการที่เหมาะสมกับสภาพงาน	785	541	68.92	214	27.26	30	3.82	0	0.00	0	0.00	0	0.00
7.มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับ ก่อน-หลัง อย่าง	636	550	86.48	57	8.96	29	4.56	0	0.00	0	0.00	0	0.00
8.มีอุปกรณ์ เครื่องทันสมัยในกรให้บริการ	665	570	85.71	62	9.32	31	4.66	2	0.30	0	0.00	0	0.00
9.มีคำแนะนำ(เอกสารหรือบุคลากรหรือป้ายประกาศ	682	568	83.28	74	10.85	40	5.87	0	0.00	0	0.00	0	0.00
10.มีเจ้าหน้าที่กรอกข้อมูลให้ด้วยคอมพิวเตอร์หรือมี	647	558	86.24	58	8.96	30	4.64	1	0.15	0	0.00	0	0.00
11.มีตู้รับความคิดเห็นหรือรับแบบประเมินการ	559	479	85.69	53	9.48	25	4.47	2	0.36	0	0.00	0	0.00
12.มีที่นั่งพักสำหรับผู้มาใช้บริการเพียงพอ	715	511	71.47	168	23.50	34	4.76	1	0.14	0	0.00	1	0.14
13.สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ	740	672	90.81	47	6.35	20	2.70	1	0.14	0	0.00	0	0.00
14.มีความชัดเจนของป้ายบอกทาง(เช่นป้าย	656	607	92.53	36	5.49	10	1.52	1	0.15	0	0.00	2	0.30
15.มีเครื่องถ่ายเอกสาร/จุดให้บริการถ่ายเอกสาร	549	400	72.86	113	20.58	16	2.91	4	0.73	7	1.28	9	1.64
16.มีห้องน้ำที่สะอาด	568	479	84.33	54	9.51	29	5.11	2	0.35	3	0.53	1	0.18
17.มีสถานที่จอดรถเพียงพอ	694	573	82.56	97	13.98	16	2.31	2	0.29	2	0.29	4	0.58
18.มีโทรศัพท์สาธารณะ	425	374	88.00	18	4.24	25	5.88	1	0.24	5	1.18	2	0.47

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	รวม	ระดับความพึงพอใจ						ระดับความไม่พึงพอใจ					
		พึงพอใจมากที่สุด	ร้อยละ	พึงพอใจมาก	ร้อยละ	พึงพอใจ	ร้อยละ	ไม่พึงพอใจมากที่สุด	ร้อยละ	ไม่พึงพอใจมาก	ร้อยละ	ไม่พึงพอใจ	ร้อยละ
19.มีบริการน้ำดื่มบริการ	579	509	87.91	36	6.22	33	5.70	1	0.17	0	0.00	0	0.00
20.ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ	690	627	90.87	47	6.81	15	2.17	1	0.14	0	0.00	0	0.00
21.ได้รับบริการที่เป็นประโยชน์	762	708	92.91	33	4.33	20	2.62	1	0.13	0	0.00	0	0.00

2.8.2 สำนักงานคลังจังหวัดนครศรีธรรมราช

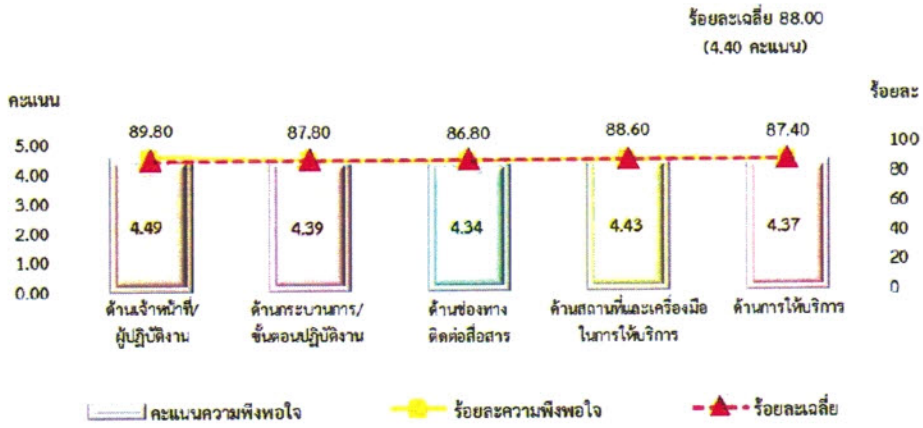
1) ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.44 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 88.80 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ประกอบด้วยผลคะแนน 2 ส่วน ดังนี้

1.1 การให้บริการภาพรวม จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.47 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 89.40

1.2 การให้บริการตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.40 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 88.00 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการให้บริการเป็นรายด้านเรียงลำดับจากมากไปน้อย ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน ด้านการให้บริการ และด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร คะแนนเฉลี่ย 4.49 4.43 4.39 4.37 และ 4.34 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 89.80 88.60 87.80 87.40 และ 86.80 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 502 และตารางที่ 66

ภาพที่ 502 : ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนครศรีธรรมราช จำแนกตามประเด็นการสำรวจ



ตารางที่ 66 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ	
	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมฯ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**4.44**	**88.80**
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**4.47**	**89.40**
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**4.40**	**88.00**
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	**4.49**	**89.80**
1) เจ้าหน้าที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงานที่รับผิดชอบ	4.50	90.00
2) เจ้าหน้าที่บริการด้วยความรวดเร็ว และตรงความต้องการ	4.46	89.20
3) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูด และกิริยาที่สุภาพ	4.50	90.00
4) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ	4.50	90.00
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	**4.39**	**87.80**
1) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	4.38	87.60
2) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	4.40	88.00
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	**4.34**	**86.80**
1) การรับเรื่อง ประสานงาน และติดต่อกลับภายในกำหนดเวลา	4.35	87.00
2) Website ของสำนักงานคลังจังหวัด ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย	4.28	85.60
3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์	4.34	86.80
4) มีช่องทางในการให้บริการที่หลากหลาย เช่น Facebook Line เป็นต้น	4.39	87.80
ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ	**4.43**	**88.60**
1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุดรอ ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน	4.41	88.20
2) มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น มีที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น	4.39	87.80
3) สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย	4.50	90.00
ด้านการให้บริการ	**4.37**	**87.40**
1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน	4.50	90.00
2) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMIS) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.53	90.60
3) การให้บริการด้านระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.43	88.60
4) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จค้ำประกันเพื่อนำไปขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว	4.30	86.00
5) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัด สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	4.30	86.00
6) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	4.26	85.20
7) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาแนะนำ การจ่ายเงิน การรับเงิน และการนำเงินส่งคลังของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน	4.32	86.40
8) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาและนโยบายรัฐบาล/กระทรวงการคลังและส่วนภูมิภาค เช่น บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ กอช. ชิมช้อปใช้ และภารกิจเงินเยียวยา 5,000 บาท คนละครึ่ง เราชนะ เป็นต้น	4.31	86.20
9) มีการประชุม/อบรมหรือให้ความรู้อย่างทั่วถึง และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ	4.28	85.60
10) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ได้อย่างชัดเจน	4.42	88.40

จากตารางแสดงผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนครศรีธรรมราช โดยพิจารณาเป็นรายด้าน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 สามารถสรุปผลการสำรวจดังนี้

- **ผลคะแนนการสำรวจสูงสุด 3 อันดับแรก**

1) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMIS) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ คะแนนเฉลี่ย 4.53 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 90.60

2) เจ้าหน้าที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงานที่รับผิดชอบ เจ้าหน้าที่ใช้คำพูด และกิริยาที่สุภาพ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน คะแนนเฉลี่ย 4.50 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 90.00

3) เจ้าหน้าที่บริการด้วยความรวดเร็ว และตรงความต้องการ คะแนนเฉลี่ย 4.46 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 89.20

- **ผลคะแนนการสำรวจต่ำสุด 3 อันดับแรก**

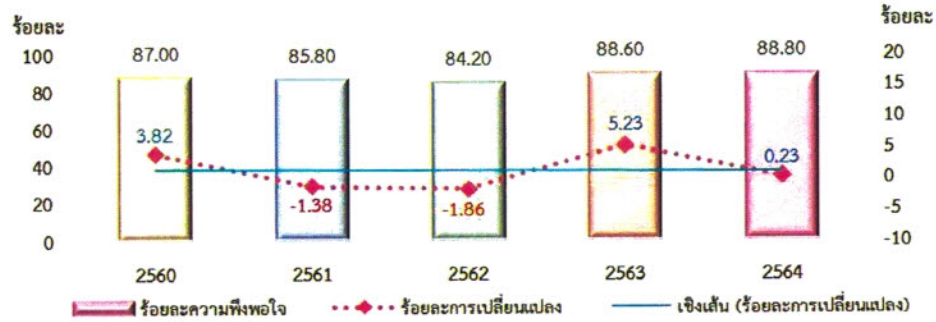
1) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ คะแนนเฉลี่ย 4.26 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 85.20

2) Website ของสำนักงานคลังจังหวัด ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย และมีการประชุม/อบรมหรือให้ความรู้อย่างทั่วถึง และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ คะแนนเฉลี่ย 4.28 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 85.60

3) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จค้ำประกันเพื่อนำไปขอสินเชื่อธนาคาร สะดวก รวดเร็ว และรายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัด สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ คะแนนเฉลี่ย 4.30 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 86.00

2) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนครศรีธรรมราช ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 - 2564 พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 และปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 - 2564 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยเพิ่มขึ้น คิดเป็นร้อยละ 3.82 5.23 และ 0.23 ตามลำดับ พบว่าด้านที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน และด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ สำหรับปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 - 2562 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยลดลง คิดเป็นร้อยละ 1.38 และ 1.86 ตามลำดับ พบว่าด้านที่มีระดับความพึงพอใจต่ำสุด คือ ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร และคาดว่าระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนครศรีธรรมราช มีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 503

ภาพที่ 503 : ร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนครศรีธรรมราช ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 - 2564



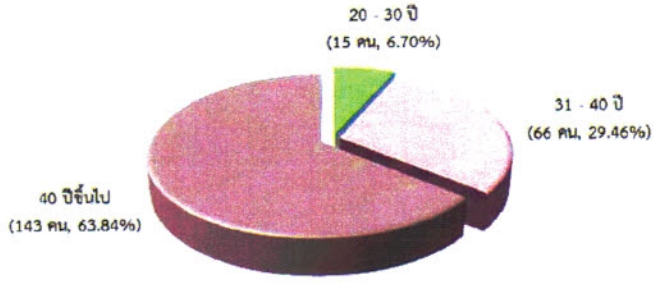
3) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจของสำนักงานคลังจังหวัดนครศรีธรรมราช

จากแบบสำรวจความพึงพอใจที่ได้ตอบกลับ จำนวน 224 ฉบับ มีข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ ดังนี้

3.1 อายุ

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 224 คน พบว่า อยู่ในช่วงอายุ 40 ปีขึ้นไป มากที่สุด จำนวน 143 คน คิดเป็นร้อยละ 63.84 รองลงมาคือ อยู่ในช่วงอายุ 31 - 40 ปี จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 29.46 และอยู่ในช่วงอายุ 20 - 30 ปี จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 6.70 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 504

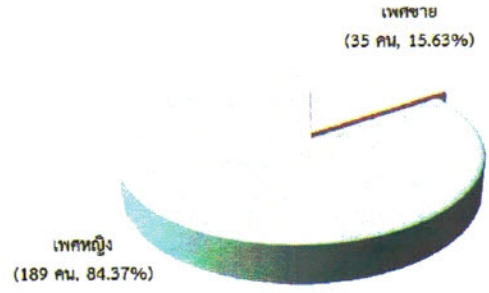
ภาพที่ 504 : อายุผู้ตอบแบบสำรวจของสำนักงานคลังจังหวัดนครศรีธรรมราช



3.2 เพศ

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 224 คน พบว่า เป็นเพศชาย จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 15.63 และเป็นเพศหญิง จำนวน 189 คน คิดเป็นร้อยละ 84.37 แสดงตามภาพที่ 505

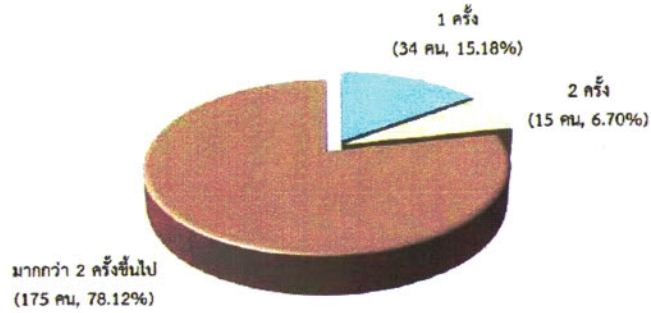
ภาพที่ 505 : เพศผู้ตอบแบบสำรวจของสำนักงานคลังจังหวัดนครศรีธรรมราช



3.3 จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการ

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 224 คน พบว่า เป็นผู้ที่เข้ารับบริการมากกว่า 2 ครั้งขึ้นไป มากที่สุด จำนวน 175 คน คิดเป็นร้อยละ 78.12 รองลงมาคือ เข้ารับบริการ 1 ครั้ง จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 15.18 และเข้ารับบริการ 2 ครั้ง จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 6.70 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 506

ภาพที่ 506 : จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดนครศรีธรรมราช



4) ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนครศรีธรรมราช

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 224 คน พบว่า มีความต้องการกลับมาใช้บริการ จำนวน 224 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 แสดงตามภาพที่ 507

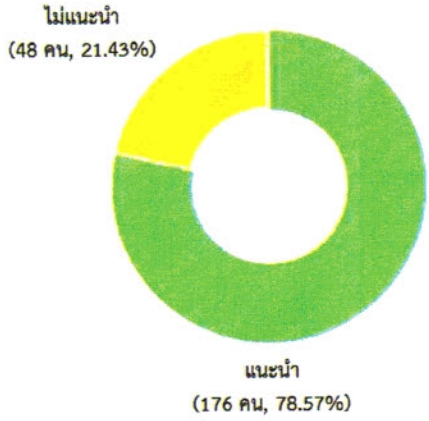
ภาพที่ 507 : จำนวนผู้ที่ต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนครศรีธรรมราช



5) การแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนครศรีธรรมราช

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 224 คน พบว่า แนะนำให้มาใช้บริการจำนวน 176 คน คิดเป็นร้อยละ 78.57 และไม่แนะนำให้มาใช้บริการ จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 21.43 แสดงตามภาพที่ 508

ภาพที่ 508 : จำนวนการแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนครศรีธรรมราช



6) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนครศรีธรรมราช

แบบสำรวจความพึงพอใจที่ได้ตอบกลับ จำนวน 224 ฉบับ มีข้อเสนอแนะ จำนวน 14 ฉบับ ซึ่งสามารถสรุปตามประเด็นการสำรวจ ได้ดังนี้

1. **ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน** (จำนวน 5 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 35.71)

1.1 เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานบางท่านควรให้บริการด้วยความกระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ

1.2 เจ้าหน้าที่ควรมีความเชี่ยวชาญในงานที่รับผิดชอบ และตอบคำถามแก่ผู้รับบริการให้ชัดเจน และรวดเร็ว

1.3 เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ควรทำงานแทนกันได้หรือมีเจ้าหน้าที่คอยรับเรื่องตลอดเวลา

2. **ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน** (จำนวน 3 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 21.43)

2.1 ควรลดขั้นตอนการปฏิบัติงานให้มีความเหมาะสม

2.2 ควรจัดทำคู่มือสรุปขั้นตอนปฏิบัติงาน เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการนำไปใช้ได้อย่างถูกต้อง

3. **ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร** (จำนวน 5 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 35.71)

การติดต่อทางโทรศัพท์ค่อนข้างยาก ควรเพิ่มคู่สายโทรศัพท์ และมีช่องทางติดต่อสื่อสารที่หลากหลายมากขึ้น

4. **ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ**

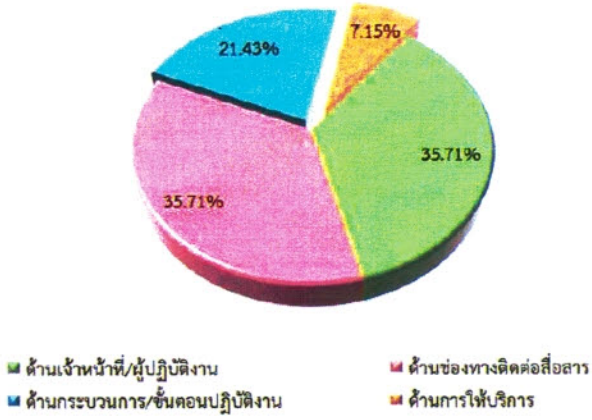
ไม่มีข้อเสนอแนะ

5. **ด้านการให้บริการ** (จำนวน 1 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 7.15)

ควรจัดให้มีการฝึกอบรมการปฏิบัติงานในระบบ e-GP เพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเกิดความมั่นใจในการทำงาน และส่งผลให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

แสดงตามภาพที่ 509

ภาพที่ 509 : ร้อยละของข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนครศรีธรรมราช



สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของผู้เข้าอบรม

ประชากรที่ใช้ในการสำรวจครั้งนี้ ประกอบด้วย องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ผู้ประกอบการ พนักงานเอกชน นักเรียน นักศึกษา เครือข่ายชุมชนการท่องเที่ยว บุคลากรทางการท่องเที่ยว จำนวน 391 คน

เครื่องมือในการสำรวจได้แก่ แบบสอบถามประกอบการสัมภาษณ์แบบเลือกตอบ (Check List)และแบบปลายเปิด (Open End) จำนวน 1 ชุด คือ

แบบประเมินผล**การอบรมให้ความรู้มัคคุเทศก์พื้นฐาน** โดยเครื่องมือที่ใช้ในการประเมินแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา

ส่วนที่ 2 ด้านความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมโครงการ

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

โดยสัญลักษณ์ที่ใช้ในการแสดงผล มีดังนี้

SD หมายถึง ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

n หมายถึง จำนวนตัวอย่าง

$\bar{x}$ หมายถึง ค่าเฉลี่ย

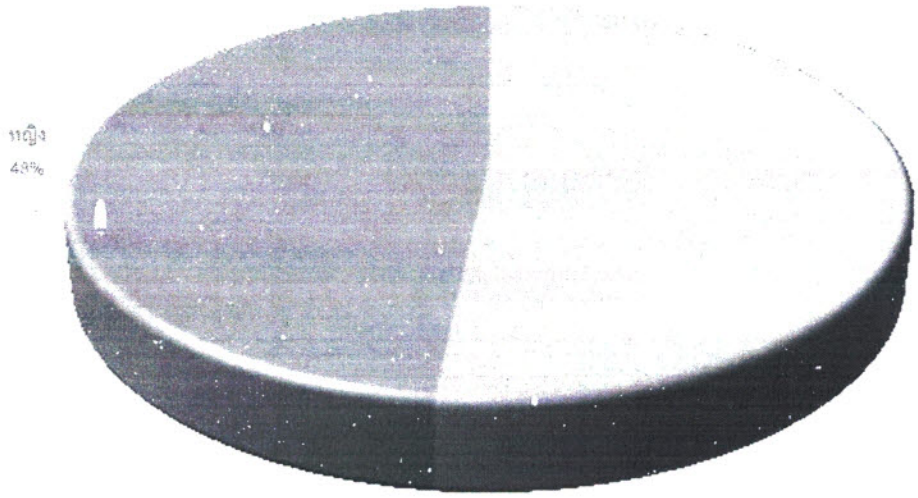
ผลการประเมินความพึงพอใจผู้เข้าร่วม
การอบรมให้ความรู้มัคคุเทศก์พื้นฐาน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ตารางที่ 1.1 จำนวนและร้อยละของผู้เข้าร่วมอบรมจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	202	51.66
หญิง	189	48.34
รวม	**391**	**100.00**

จากตารางที่ 1.1 แสดงว่าผู้เข้าร่วมการอบรมเป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง โดยเพศชาย จำนวน 202 คน คิดเป็นร้อยละ 51.66 เพศหญิง จำนวน 189 คน คิดเป็นร้อยละ 48.34 แสดงดังแผนภูมิ

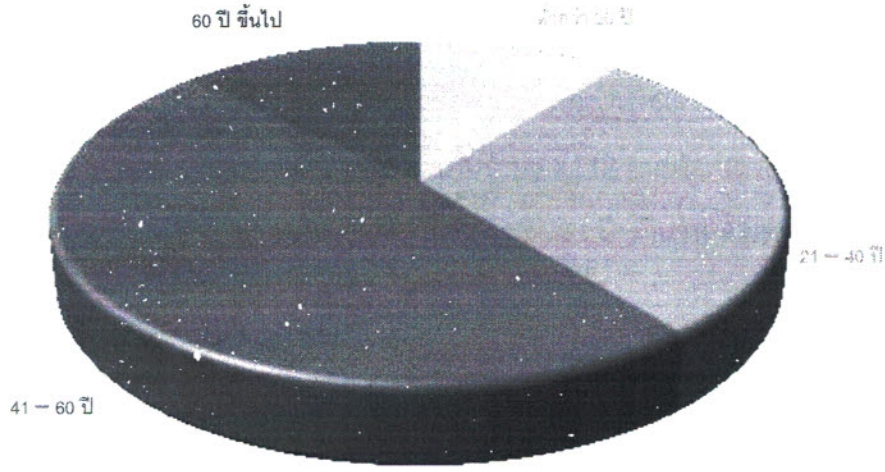


ตารางที่ 1.2 จำนวนและร้อยละของผู้เข้าร่วมอบรมจำแนกตามอายุ

ต่ำกว่า 20 ปี	42	10.75
21 – 40 ปี	112	28.65
41 – 60 ปี	187	47.82
60 ปี ขึ้นไป	50	12.78
รวม	**391**	**100.00**

จากตารางที่ 1.2 แสดงว่าผู้เข้าร่วมการอบรมมีอายุอยู่ในช่วง 41-60 ปีมากที่สุด เป็นจำนวน 187 คน คิดเป็นร้อยละ 47.82 รองลงมาคือช่วงอายุ 21–40 ปี เป็นจำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 28.65 ช่วงอายุ 60 ปี ขึ้นไป เป็นจำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 12.78 และต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 10.75 แสดงดังแผนภูมิ

จำแนกตามอายุ



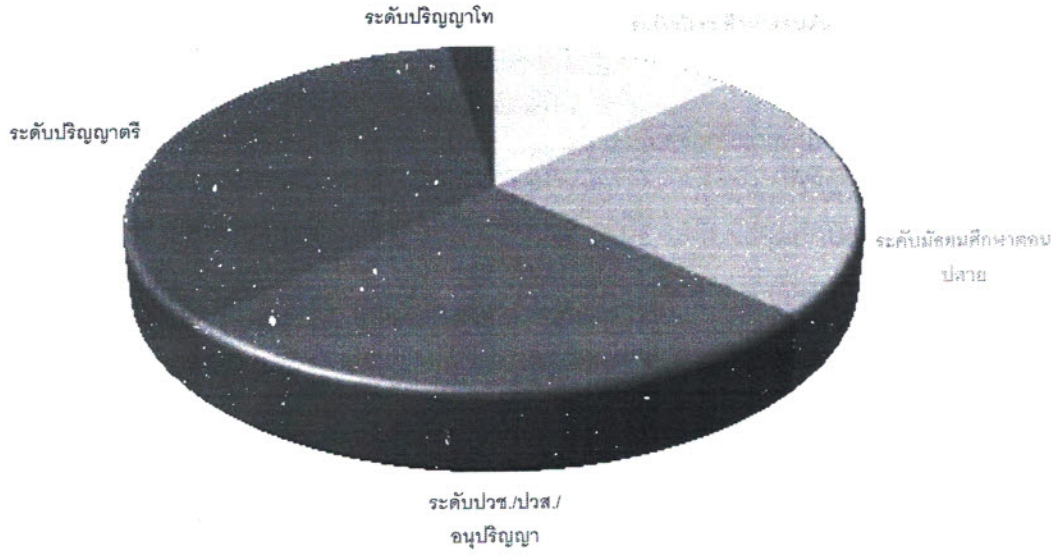
ตารางที่ 1.3 จำนวนและร้อยละของผู้เข้าร่วมอบรมจำแนกตามการศึกษา

ระดับประถมศึกษา	-	-
ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น	51	13.05
ระดับมัธยมศึ.ษาตอนปลาย	94	24.05
ระดับปวช./ปวส./อนุปริญญา	100	25.60
ระดับปริญญาตรี	137	35.00
ระดับปริญญาโท	9	02.30
ระดับปริญญาเอก	-	-
รวม	**391**	**100.00**

จากตารางที่ 1.3 แสดงว่าผู้เข้าร่วมอบรมมีการศึกษาในระดับปริญญาตรีมากที่สุด เป็นจำนวน 137 คน คิดเป็นร้อยละ 35.00 รองลงมาคือ ระดับปวช./ปวส./อนุปริญญา จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 25.60

ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 24.05 ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 13.05 และระดับปริญญาโท จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 02.30 แสดงดังแผนภูมิ

จำแนกตามการศึกษา



ส่วนที่ 2 ด้านความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมโครงการ

ตารางที่ 1.4 ระดับความพึงพอใจต่องานบริการด้านความรู้และความเข้าใจ

1. ท่านสามารถนำความรู้ไปใช้ประโยชน์กับอาชีพได้	4.27	0.35	85.40	มากที่สุด
2. ท่านได้รับความรู้เกี่ยวกับมัคคุเทศก์	4.44	0.25	88.85	มากที่สุด
3. ท่านได้ทราบความรู้ถึงบทบาทหน้าที่มัคคุเทศก์	4.34	0.27	86.85	มากที่สุด
4. ระดับความรู้ ทักษะ หลังการอบรมเพิ่มมากขึ้น	4.53	0.36	90.70	มากที่สุด
รวม	**4.39**	**0.30**	**87.95**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ 1.4 แสดงระดับความพึงพอใจต่องานบริการด้านความรู้และความเข้าใจ โดยภาพรวม พบว่า ผู้รับอบรมมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.39 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.30 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 87.95

เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า

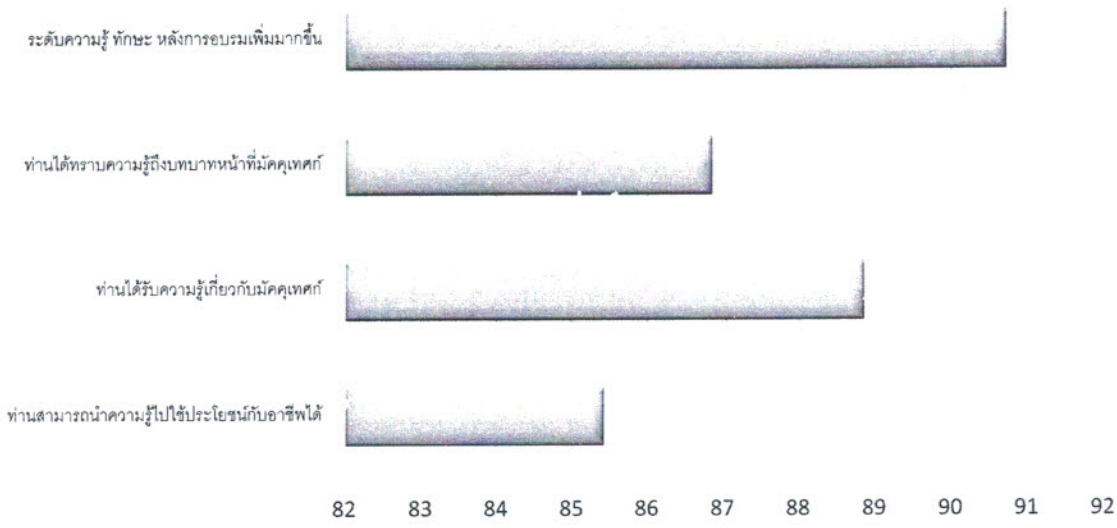
1. ประเด็นที่ผู้รับอบรมมีความพึงพอใจสูงที่สุด คือ ระดับความรู้ ทักษะ หลังการอบรมเพิ่มมากขึ้น มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.53 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.36 คิดเป็นร้อยละของระดับ ความพึงพอใจเท่ากับ 90.70

2. ประเด็นที่ผู้รับอบรมมีความพึงพอใจเป็นอันดับที่สอง คือ ท่านได้รับความรู้เกี่ยวกับมัคคุเทศก์ มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.44 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.25 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 88.85

3. ประเด็นที่ผู้รับอบรมมีความพึงพอใจเป็นอันดับที่สาม คือ ท่านได้ทราบความรู้ถึงบทบาทหน้าที่มัคคุเทศก์ มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.34 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.27 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 86.85

4. ประเด็นที่ผู้รับอบรมมีความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ ท่านสามารถนำความรู้ไปใช้ประโยชน์กับอาชีพได้ มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.27 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.35 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 85.40 แสดงดังแผนภูมิ

ด้านความรู้และความเข้าใจ



ส่วนที่ 3 ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

ตารางที่ 1.5 ระดับความพึงพอใจต่องานบริการด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

1. สถานที่ในการอบรมมีความเหมาะสม	4.34	0.34	86.80	มากที่สุด

2. อาหารและเครื่องดื่มเพียงพอ	4.10	0.20	82.00	มาก
3. เอกสารประกอบการบรรยายเหมาะสม	4.39	0.34	87.85	มากที่สุด
4. จำนวนอุปกรณ์เครื่องมือเพียงพอและเหมาะสม	4.23	0.35	84.60	มากที่สุด
5. ระยะเวลาที่ใช้ในการอบรมมีความเหมาะสม	4.40	0.26	88.00	มากที่สุด
6. ขั้นตอนการรับสมัครไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน	4.43	0.30	88.65	มากที่สุด
7. หัวข้อการอบรมตรงกับความต้องการ / ความสนใจ	4.55	0.16	91.00	มากที่สุด
8. วิทยากรมีความรู้ ความสามารถและถ่ายทอดประสบการณ์ที่เป็นประโยชน์	4.64	0.26	92.80	มากที่สุด
รวม	**4.38**	**0.27**	**87.71**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ 1.5 แสดงระดับความพึงพอใจต่องานบริการด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวมพบว่า ผู้รับอบรมมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.38 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.27 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 87.71

เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า

1. ประเด็นที่ผู้รับอบรมมีความพึงพอใจสูงที่สุด คือ วิทยากรมีความรู้ ความสามารถและถ่ายทอดประสบการณ์ที่เป็นประโยชน์ มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.64 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.26 คิดเป็นร้อยละของระดับ ความพึงพอใจเท่ากับ 92.80

2. ประเด็นที่ผู้รับอบรมมีความพึงพอใจเป็นอันดับที่สอง คือ หัวข้อการอบรมตรงกับความต้องการ / ความสนใจ มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.55 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.16 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 91.00

3. ประเด็นที่ผู้รับอบรมมีความพึงพอใจเป็นอันดับที่สามคือ ขั้นตอนการรับสมัครไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.43 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.30 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 80.65

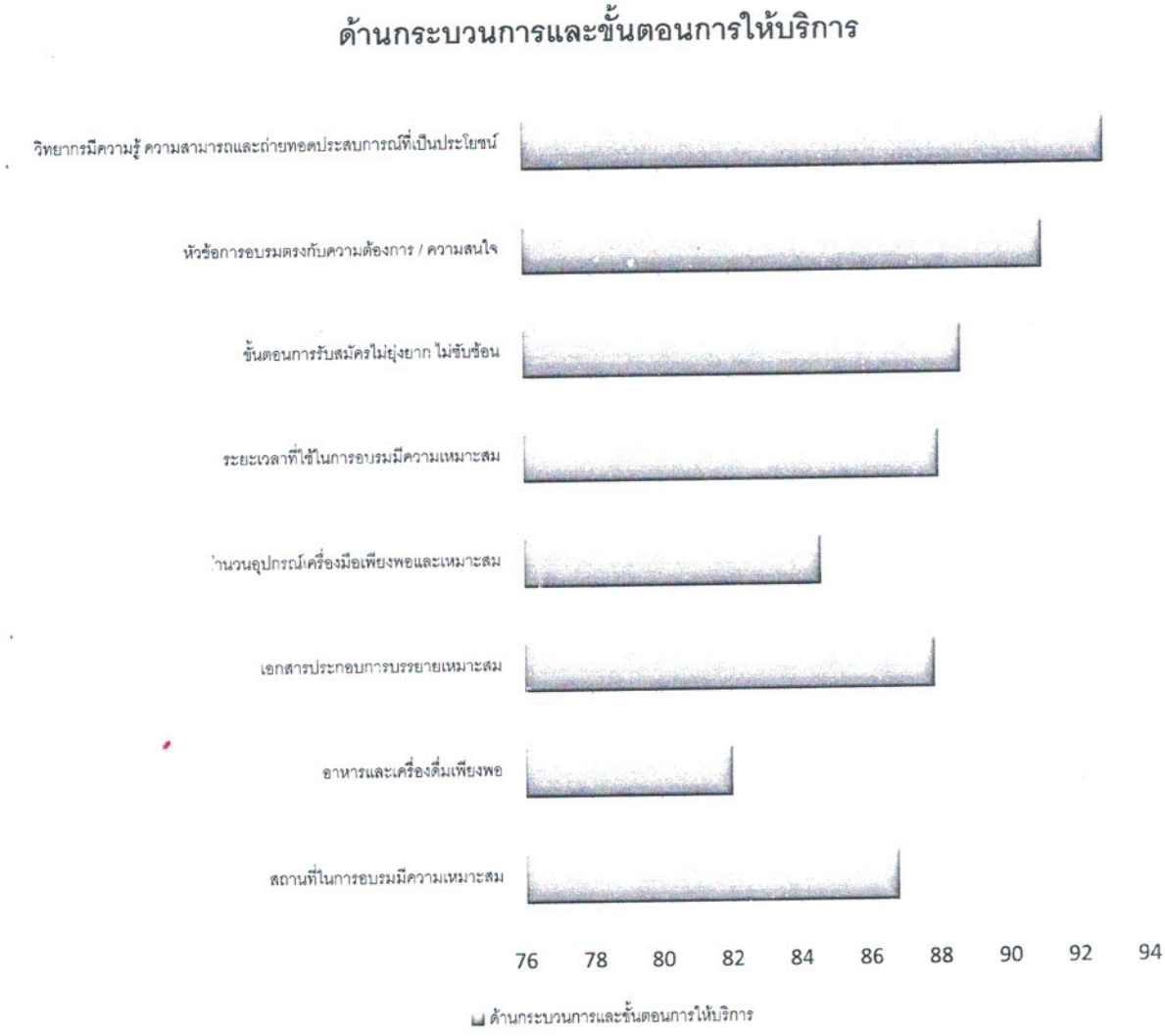
4. ประเด็นที่ผู้รับอบรมมีความพึงพอใจเป็นอันดับที่สี่คือ ระยะเวลาที่ใช้ในการอบรมมีความเหมาะสม มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.40 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.26 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 88.00

5. ประเด็นที่ผู้รับอบรมมีความพึงพอใจเป็นอันดับที่ห้าคือ เอกสารประกอบการบรรยายเหมาะสม มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.39 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.34 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 87.85

6. ประเด็นที่ผู้รับอบรมมีความพึงพอใจเป็นอันดับที่หกคือ สถานที่ในการอบรมมีความเหมาะสม มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.43 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.34 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 86.80

7. ประเด็นที่ผู้รับอบรมมีความพึงพอใจเป็นอันดับที่เจ็ดคือ จำนวนอุปกรณ์เครื่องมือเพียงพอและเหมาะสม มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.23 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.35 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 84.60

8. ประเด็นที่ผู้รับอบรมมีความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ อาหารและเครื่องดื่มเพียงพอ มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.10 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.20 คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 82.00 แสดงดังแผนภูมิ



ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะ

1. ทำให้มัคคุเทศก์ที่มีความรู้ความสามารถอย่างแท้จริง มีคุณภาพ จริยธรรม และมีใจให้บริการแก่นักท่องเที่ยว ผู้อบรมจะได้รับความรู้ตลอดจนประสบการณ์จากวิทยากร
2. อยากให้มีการอบรมอีก เพื่อจะได้มีความรู้ต่อไป
3. ส่งเสริมและพัฒนาบุคลากรให้เป็นผู้นำการท่องเที่ยวที่ดีมีความรักความหวงแหนในทรัพยากรการท่อ..ที่ยว
4. การอบรมสนุกดี อยากให้มีการอบรมอีก
5. เป็นการอบรมที่มีประโยชน์ ได้ทราบขั้นตอนและ สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้
6. ได้ทราบถึงทิศทางการท่องเที่ยวและนโยบายในด้านการส่งเสริมการท่องเที่ยวของรัฐบาล