สำนักงานคลังจังหวัดนครศรีธรรมราช

1) ความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวม

ผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.87 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 97.40 อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด และมีระดับคะแนนสูงกว่าคะแนนเฉลี่ยภาพรวมทั้งประเทศ ซึ่งอยู่ที่ระดับคะแนน 4.70 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 94.00 ผลคะแนนประกอบด้วย 2 ส่วน ดังนี้

1.1) การให้บริการภาพรวม จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.86 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 97.20

1.2) การให้บริการตามประเด็นการสำรวจ 5 ด้าน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.87 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 97.40 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการเป็นรายด้านมากที่สุดไปน้อยที่สุด พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร และด้านการให้บริการ คะแนนเฉลี่ย 4.92 4.89 4.87 4.85 และ 4.84 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 98.40 97.80 97.40 97.00 และ 96.80 ตามลำดับ แสดงตามภาพที่ 484 และตารางที่ 127

ภาพที่ 484 : ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนครศรีธรรมราช จำแนกตามประเด็นการสำรวจ



ตารางที่ 127 : รายละเอียดผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ	
	คะแนน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมประเทศ (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**4.70**	**94.00**
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของสำนักงานคลังจังหวัดนครศรีธรรมราช (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**4.87**	**97.40**
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการภาพรวม (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**4.86**	**97.20**
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ 5 ด้าน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)	**4.87**	**97.40**
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	**4.92**	**98.40**
1) เจ้าหน้าที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงานที่รับผิดชอบ	4.94	98.80
2) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็วและตรงความต้องการ	4.89	97.80
3) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูดและกิริยาที่สุภาพ	4.92	98.40
4) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ	4.92	98.40
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	**4.87**	**97.40**
1) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.81	96.20
2) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	4.86	97.20
3) มีการปรับปรุงวิธีการและขั้นตอนการให้บริการตามมาตรการเว้นระยะห่างและลดการสัมผัส เช่น การให้ผู้มาติดต่อยื่นเอกสารโดยการวางในภาชนะที่กำหนด	4.94	98.80
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	**4.85**	**97.00**
1) การรับเรื่อง ประสานงาน และติดต่อกลับภายในกำหนดเวลา	4.86	97.20
2) Website ของสำนักงานคลังจังหวัด ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย	4.81	96.20
3) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์	4.86	97.20
4) มีช่องทางในการให้บริการที่หลากหลาย เช่น Facebook Line เป็นต้น	4.86	97.20
ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ	**4.89**	**97.80**
1) มีจุดต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ จุดรอ ป้ายข้อความ บอกจุดให้บริการชัดเจน	4.86	97.20
2) มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น มีที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น	4.89	97.80
3) สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย	4.89	97.80
4) มีการปรับปรุงสถานที่ให้บริการแก่ผู้มาติดต่อตามมาตรการเว้นระยะห่าง	4.89	97.80
5) มีอุปกรณ์วัดอุณหภูมิและแอลกอฮอล์ให้บริการแก่ผู้มาติดต่ออย่างเพียงพอ	4.94	98.80
ด้านการให้บริการ	**4.84**	**96.80**
1) การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน	4.92	98.40
2) การให้บริการด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ใหม่ (New GFMIS Thai) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.86	97.20
3) การให้บริการด้านระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.89	97.80
4) การขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จค้ำประกันเพื่อนำไปขอสินเชื่อธนาคารสะดวก รวดเร็ว	4.83	96.60
5) รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัดสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	4.83	96.60
6) รายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัดสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	4.83	96.60
7) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาแนะนำ การจ่ายเงิน การรับเงินและการนำเงินส่งคลังของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน	4.86	97.20
8) การประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษาและนโยบายรัฐบาล/กระทรวงการคลัง และส่วนภูมิภาค เช่น บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ กอช. และคนละครึ่ง เป็นต้น	4.81	96.20
9) มีการประชุม/อบรมหรือให้ความรู้อย่างทั่วถึง และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ	4.78	95.60
10) วิทยากรมีความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้	4.83	96.60

จากตารางแสดงผลสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 โดยพิจารณาเป็นรายด้าน สามารถสรุปผลการสำรวจ ดังนี้

- ผลคะแนนการสำรวจสูงสุด 3 อันดับแรก

1) เจ้าหน้าที่มีความรู้/ความเชี่ยวชาญในงานที่รับผิดชอบ มีการปรับปรุงวิธีการและขั้นตอนการให้บริการตามมาตรการเว้นระยะห่างและลดการสัมผัส และมีอุปกรณ์วัดอุณหภูมิและแอลกอฮอล์ให้บริการแก่ผู้มาติดต่ออย่างเพียงพอ คะแนนเฉลี่ย 4.94 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 98.80

2) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูดและกิริยาที่สุภาพ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ และการตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน คะแนนเฉลี่ย 4.92 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 98.40

3) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็วและตรงความต้องการ มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย การปรับปรุงสถานที่ให้บริการแก่ผู้มาติดต่อตามมาตรการเว้นระยะห่าง และการให้บริการด้านระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ (e-GP) สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ คะแนนเฉลี่ย 4.89 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 97.80

- ผลคะแนนการสำรวจต่ำสุด 3 อันดับแรก

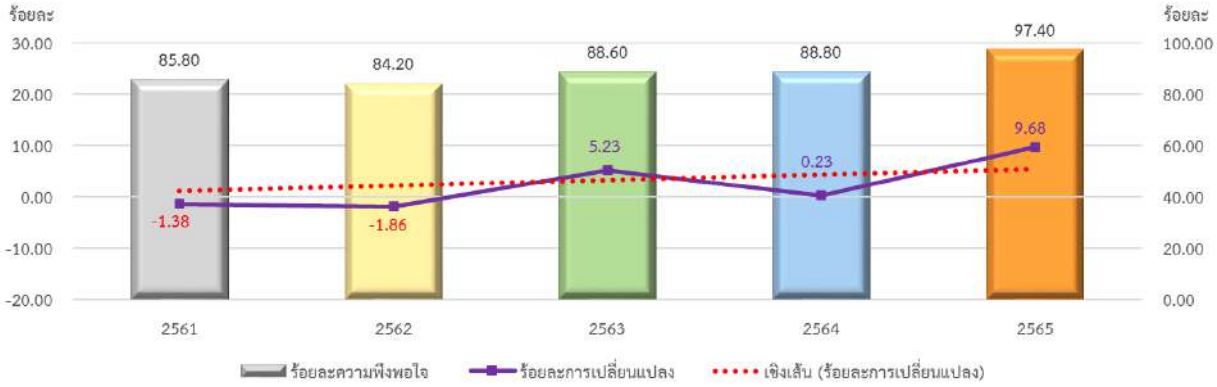
1) ความเพียงพอต่อความต้องการในการจัดประชุม/อบรมให้ความรู้อย่างทั่วถึง คะแนนเฉลี่ย 4.78 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 95.60

2) ความยุ่งยากซับซ้อนของขั้นตอนการให้บริการ ความเป็นปัจจุบันของข้อมูลและความรวดเร็วในการสืบค้นข้อมูลจาก Website ของสำนักงานคลังจังหวัด และการประชาสัมพันธ์/ให้คำปรึกษานโยบายรัฐบาล/กระทรวงการคลัง และส่วนภูมิภาค คะแนนเฉลี่ย 4.81 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 96.20

3) ความสะดวก รวดเร็วของการขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จค้ำประกันเพื่อนำไปขอสินเชื่อธนาคาร การนำไปใช้ประโยชน์ของรายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัดและรายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดเพื่อสะท้อนทิศทางเศรษฐกิจจังหวัด และความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ของวิทยากร คะแนนเฉลี่ย 4.83 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 96.60

2) ผลการเปรียบเทียบร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนครศรีธรรมราช ย้อนหลัง 5 ปี (ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 - 2565) พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 - 2562 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมลดลง คิดเป็นร้อยละ 1.38 และ 1.86 ตามลำดับ โดยด้านที่มีระดับความพึงพอใจต่ำสุด คือ ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร สำหรับปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 - 2565 ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมเพิ่มขึ้น คิดเป็นร้อยละ 5.23 0.23 และ 9.68 ตามลำดับ โดยด้านที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน และคาดว่าระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมของสำนักงานคลังจังหวัดนครศรีธรรมราช มีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น แสดงตามภาพที่ 485

ภาพที่ 485 : ร้อยละของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยภาพรวมที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนครศรีธรรมราช ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 - 2565



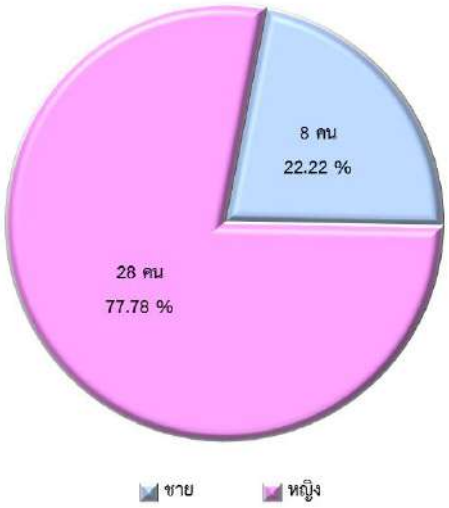
3) ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดนครศรีธรรมราช แสดงตามภาพที่ 486 - 490

แบบสำรวจความพึงพอใจที่ได้ตอบกลับ จำนวน 36 ฉบับ มีข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ ดังนี้

3.1) เพศ

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 36 คน พบว่า เป็นเพศชาย จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 22.22 และเป็นเพศหญิง จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 77.78 แสดงตามภาพที่ 486

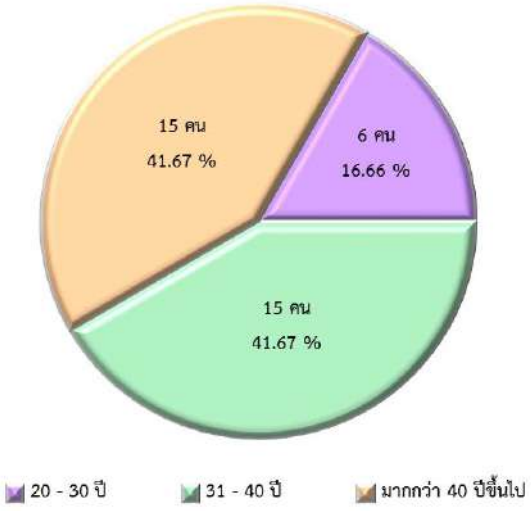
ภาพที่ 486 : เพศผู้รับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดนครศรีธรรมราช



3.2) อายุ

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 36 คน พบว่า อยู่ในช่วงอายุมากกว่า 40 ปีขึ้นไป และอยู่ในช่วงอายุ 31 - 40 ปี มากที่สุด แต่ละประเภทมีจำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 41.67 รองลงมาคือ อยู่ในช่วงอายุ 20 - 30 ปี จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 16.66 แสดงตามภาพที่ 487

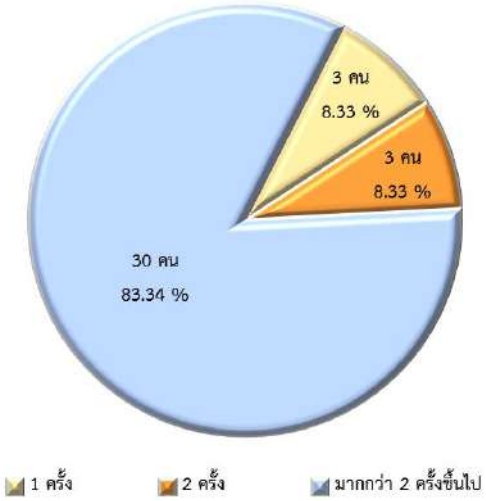
ภาพที่ 487 : อายุผู้รับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดนครศรีธรรมราช



3.3) จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการ

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 36 คน พบว่า เป็นผู้เข้ารับบริการมากกว่า 2 ครั้งขึ้นไป มากที่สุด จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 83.34 รองลงมาคือเป็นผู้เข้ารับบริการ 1 ครั้ง และเป็นผู้เข้ารับบริการ 2 ครั้ง แต่ละประเภทมีจำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 8.33 แสดงตามภาพที่ 488

ภาพที่ 488 : จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการของสำนักงานคลังจังหวัดนครศรีธรรมราช



3.4) ความต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนครศรีธรรมราช

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 36 คน พบว่า มีความต้องการกลับมาใช้บริการ จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 แสดงตามภาพที่ 489

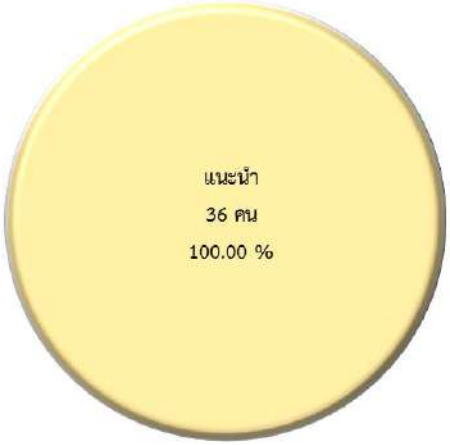
ภาพที่ 489 : จำนวนผู้ที่ต้องการกลับมาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนครศรีธรรมราช



3.5) การแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนครศรีธรรมราช

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 36 คน พบว่า แนะนำให้มาใช้บริการ จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 แสดงตามภาพที่ 490

ภาพที่ 490 : จำนวนการแนะนำให้มาใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนครศรีธรรมราช



4) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนครศรีธรรมราช

4.1) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

แบบสำรวจความพึงพอใจที่ได้ตอบกลับ จำนวน 36 ฉบับ พบว่า ไม่มีข้อเสนอแนะ

4.2) ผลการเปรียบเทียบจำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนครศรีธรรมราช ย้อนหลัง 2 ปี (ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 - 2565) พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 จำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการโดยรวมลดลงจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 จาก 14 ฉบับ ลดลงเป็นไม่มีข้อเสนอแนะ เมื่อพิจารณาจำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการเป็นรายด้าน พบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ข้อเสนอแนะด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร และด้านการให้บริการ มีจำนวนลดลง ในส่วนของข้อเสนอแนะด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ มีจำนวนไม่เปลี่ยนแปลง จากปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 แสดงตามตารางที่ 128

ตารางที่ 128 : จำนวนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนครศรีธรรมราช ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 - 2565

ประเด็นการสำรวจความพึงพอใจ	จำนวนข้อเสนอแนะ (ฉบับ)	
	ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564	ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565
ด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	5	0
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน	3	0
ด้านช่องทางติดต่อสื่อสาร	5	0
ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ	0	0
ด้านการให้บริการ	1	0
รวมทั้งหมด	**14**	**0**

บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดนครศรีธรรมราช โทร. ๐ ๗๕๓๕ ๖๑๖๕

ที่ นศ ๐๐๐๕/๗๐๒๕ **วันที่** ๗๐ กันยายน ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานการสำรวจความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการให้บริการของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดนครศรีธรรมราช (รอบ ๑๒ เดือน)

เรียน พัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดนครศรีธรรมราช

๑. เรื่องเดิม

ตามที่กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ กำหนดแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้ขอรับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการให้บริการของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดเพื่อให้สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัด สำรวจและบันทึกรายงานความพึงพอใจของผู้ขอรับบริการฯ ประจำเดือนทุกเดือน นั้น

๒. ข้อเท็จจริง

กลุ่มนโยบายและวิชาการ ได้สำรวจความพึงพอใจของผู้ขอรับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการให้บริการของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดนครศรีธรรมราช ตามแบบที่กำหนดและบันทึกลงในระบบ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ – ๓๐ กันยายน ๒๕๖๕) จำนวน ๒,๒๓๒ คน รายละเอียดสรุปได้ดังนี้

๒.๑) ข้อมูลพื้นฐานส่วนบุคคล

- เพศชาย	จำนวน	๗๕๑	คน
- เพศหญิง	จำนวน	๑,๔๘๐	คน
- ไม่ระบุ	จำนวน	๑	คน
- ช่วงอายุ ๑ - ๒๐ ปี	จำนวน	๕๖	คน
- ช่วงอายุ ๒๑ - ๔๐ ปี	จำนวน	๘๔๖	คน
- ช่วงอายุ ๔๑ - ๖๐ ปี	จำนวน	๑,๐๑๘	คน
- อายุมากกว่า ๖๐ ปี	จำนวน	๓๑๒	คน

๒.๒) ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการ ๕ ด้าน

- ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	รวมค่าเฉลี่ย	๙๘.๐๗	=	มากที่สุด
- ด้านสถานที่ให้บริการ	รวมค่าเฉลี่ย	๙๘.๒๕	=	มากที่สุด
- ด้านกระบวนการให้บริการ	รวมค่าเฉลี่ย	๙๗.๘๕	=	มากที่สุด
- ด้านการบริการข้อมูลข่าวสาร (ประชาสัมพันธ์)	รวมค่าเฉลี่ย	๙๘.๒๐	=	มากที่สุด
- ด้านข้อมูลความผูกพันของผู้รับบริการ	รวมค่าเฉลี่ย	๙๘.๐๐	=	มากที่สุด
รวมค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในทุกด้าน		**๙๘.๐๗**	=	**มากที่สุด**

๓. ข้อเสนอ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสาวพิมพ์รภัช ทิพย์ชวานนท์)
พัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดนครศรีธรรมราช

(นางปุณณ์ภัก ชื่นสุวรรณ)
นักพัฒนาสังคมชำนาญการพิเศษ

รายงานสรุป แบบสำรวจความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการรายจังหวัด

กรองข้อมูล

ประเภท : ◉ พมจ. ○ หน่วยงานส่วนกลาง
จังหวัด : นครศรีธรรมราช
ตั้งแต่วันที่ 01-10-2564 ถึง 30-09-2565

สรุปผลสำรวจความพึงพอใจของและความผูกพันผู้รับบริการต่อการให้บริการของ
สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดนครศรีธรรมราช
ตั้งแต่วันที่ 01-10-2564 - 30-09-2565

จังหวัด	จำนวน (N=2,232)	ร้อยละ	ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	ด้านสถานที่ให้บริการ	ด้านกระบวนการให้บริการ	ด้านการประชาสัมพันธ์	ความผูกพัน	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจและความผูกพัน
นครศรีธรรมราช	2232	100.00	98.07	98.25	97.85	98.20	98.00	98.07
จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม					2,232			

รายงานสรุป แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ

กรองข้อมูล

ประเภท : ◉ พมจ. ○ หน่วยงานส่วนกลาง
จังหวัด : นครศรีธรรมราช
ตั้งแต่วันที่ 01-10-2564 ถึง 30-09-2565

สรุปผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของ
สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดนครศรีธรรมราช
ตั้งแต่วันที่ 01-10-2564 - 30-09-2565

ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานส่วนบุคคล

ข้อมูลพื้นฐานของประชาชนจำนวน (N=2232)	ร้อยละ	
1. เพศ		
- ชาย	751	33.65
- หญิง	1480	66.31
- อื่นๆ	0	0.00
- ไม่ระบุ	1	0.04
2. อายุ		
- 1-20	56	2.51
- 21-40	846	37.90
- 41-60	1018	45.61
- 61-99	312	13.98
3. การศึกษา		
- ประถมศึกษา	762	34.14
- มัธยมศึกษา	525	23.52
- ปวช. / ปวส.	579	25.94
- ปริญญาตรี	339	15.19
- สูงกว่าปริญญาตรี	22	0.99
- อื่นๆ	5	0.22
4. อาชีพ		
- เกษตรกร	701	31.41
- รับจ้าง	545	24.42
- ค้าขาย	345	15.46
- รับราชการ	174	7.80
- ลูกจ้างบริษัท	225	10.08
- นักเรียน / นักศึกษา	86	3.85
- แม่บ้าน	125	5.60
- อื่นๆ	31	1.39
5. บริการที่มาขอรับ		
- เด็กและเยาวชน	457	20.47
- สตรี	64	2.87
- คนพิการ	660	29.57
- ผู้สูงอายุ	375	16.80
- ครอบครัวยากจน	219	9.81
- คนไร้ที่พึ่ง	26	1.16
- ภูมิคุ้มกันบกพร่อง	1	0.04
- ขอข้อมูล / คำปรึกษา	414	18.55
- การค้ามนุษย์	5	0.22
- เครือข่าย	10	0.45
- อื่นๆ	1	0.04

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ประเด็นคำถาม	ระดับความพึงพอใจ						$\bar{x}$	แปลผล
	มากที่สุด(5)	มาก(4)	ปานกลาง(3)	น้อย(2)	น้อยที่สุด(1)	ไม่ระบุ		
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่								
1) เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการอย่างเต็มใจ เอาใจใส่ และรวดเร็ว	N = 2074 (ร้อยละ 92.92)	N = 157 (ร้อยละ 7.03)	N = 1 (ร้อยละ 0.04)	N = 0 (ร้อยละ 0.00)	N = 0 (ร้อยละ 0.00)	N = 0 (ร้อยละ 0.00)	N = 4.93 (ร้อยละ 98.6)	มากที่สุด
2) เจ้าหน้าให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม มีอัธยาศัยดี	N = 1997 (ร้อยละ 89.47)	N = 233 (ร้อยละ 10.44)	N = 2 (ร้อยละ 0.09)	N = 0 (ร้อยละ 0.00)	N = 0 (ร้อยละ 0.00)	N = 0 (ร้อยละ 0.00)	N = 4.89 (ร้อยละ 97.8)	มากที่สุด
3) เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำ/ตอบข้อซักถามได้ชัดเจน น่าเชื่อถือ	N = 1988 (ร้อยละ 89.07)	N = 236 (ร้อยละ 10.57)	N = 8 (ร้อยละ 0.36)	N = 0 (ร้อยละ 0.00)	N = 0 (ร้อยละ 0.00)	N = 0 (ร้อยละ 0.00)	N = 4.89 (ร้อยละ 97.8)	มากที่สุด
รวมค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในด้านนี้							4.90 (98.07)	ไม่ระบุ
ด้านสถานที่ให้บริการ								
1) สถานที่มีความสะอาดและเป็นระเบียบ	N = 2048 (ร้อยละ 91.76)	N = 174 (ร้อยละ 7.80)	N = 10 (ร้อยละ 0.45)	N = 0 (ร้อยละ 0.00)	N = 0 (ร้อยละ 0.00)	N = 0 (ร้อยละ 0.00)	N = 4.91 (ร้อยละ 98.2)	มากที่สุด
2) สถานที่ตั้งหาง่ายและเดินทางมาติดต่อได้สะดวก	N = 2049 (ร้อยละ 91.80)	N = 177 (ร้อยละ 7.93)	N = 6 (ร้อยละ 0.27)	N = 0 (ร้อยละ 0.00)	N = 0 (ร้อยละ 0.00)	N = 0 (ร้อยละ 0.00)	N = 4.92 (ร้อยละ 98.4)	มากที่สุด
3) ภายในสถานที่ให้บริการ มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้มาติดต่อ เช่น เก้าอี้ / ที่พัก น้ำดื่ม เป็นต้น	N = 2039 (ร้อยละ 91.35)	N = 189 (ร้อยละ 8.47)	N = 4 (ร้อยละ 0.18)	N = 0 (ร้อยละ 0.00)	N = 0 (ร้อยละ 0.00)	N = 0 (ร้อยละ 0.00)	N = 4.91 (ร้อยละ 98.2)	มากที่สุด
4) มีห้องน้ำสะอาดและเพียงพอแก่ผู้มาติดต่อ	N = 2035 (ร้อยละ 91.17)	N = 191 (ร้อยละ 8.56)	N = 6 (ร้อยละ 0.27)	N = 0 (ร้อยละ 0.00)	N = 0 (ร้อยละ 0.00)	N = 0 (ร้อยละ 0.00)	N = 4.91 (ร้อยละ 98.2)	มากที่สุด
รวมค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในด้านนี้							4.91 (98.25)	ไม่ระบุ
ด้านกระบวนการให้บริการ								
1) มีการให้บริการตามลำดับก่อน - หลัง อย่างยุติธรรม	N = 2046 (ร้อยละ 91.67)	N = 179 (ร้อยละ 8.02)	N = 7 (ร้อยละ 0.31)	N = 0 (ร้อยละ 0.00)	N = 0 (ร้อยละ 0.00)	N = 0 (ร้อยละ 0.00)	N = 4.91 (ร้อยละ 98.2)	มากที่สุด
2) ระยะเวลาในการรอคอยการให้บริการมีความเหมาะสม	N = 1980 (ร้อยละ 88.71)	N = 244 (ร้อยละ 10.93)	N = 8 (ร้อยละ 0.36)	N = 0 (ร้อยละ 0.00)	N = 0 (ร้อยละ 0.00)	N = 0 (ร้อยละ 0.00)	N = 4.88 (ร้อยละ 97.6)	มากที่สุด
3) ขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน รวดเร็ว ไม่ซับซ้อน	N = 1997 (ร้อยละ 89.47)	N = 219 (ร้อยละ 9.81)	N = 16 (ร้อยละ 0.72)	N = 0 (ร้อยละ 0.00)	N = 0 (ร้อยละ 0.00)	N = 0 (ร้อยละ 0.00)	N = 4.89 (ร้อยละ 97.8)	มากที่สุด
4) ท่านได้รับบริการ/ความช่วยเหลือตรงตามความต้องการ	N = 2004 (ร้อยละ 89.78)	N = 217 (ร้อยละ 9.72)	N = 11 (ร้อยละ 0.49)	N = 0 (ร้อยละ 0.00)	N = 0 (ร้อยละ 0.00)	N = 0 (ร้อยละ 0.00)	N = 4.89 (ร้อยละ 97.8)	มากที่สุด
รวมค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในด้านนี้							4.89 (97.85)	ไม่ระบุ
ด้านการบริการข้อมูลข่าวสาร								
1) มีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการ /สิทธิประโยชน์/การ ช่วยเหลือต่าง ๆ อย่างต่อเนื่องและทั่วถึง	N = 2034 (ร้อยละ 91.13)	N = 196 (ร้อยละ 8.78)	N = 2 (ร้อยละ 0.09)	N = 0 (ร้อยละ 0.00)	N = 0 (ร้อยละ 0.00)	N = 0 (ร้อยละ 0.00)	N = 4.91 (ร้อยละ 98.2)	มากที่สุด

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ประเด็นคำถาม	ระดับความพึงพอใจ						$\bar{x}$	แปลผล
	มากที่สุด(5)	มาก(4)	ปานกลาง(3)	น้อย(2)	น้อยที่สุด(1)	ไม่ระบุ		
2) ช่องทาง/วิธีการการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารมีความหลากหลายและ เหมาะสมง่ายต่อการเข้าถึง	N = 2030 (ร้อยละ 90.95)	N = 201 (ร้อยละ 9.01)	N = 1 (ร้อยละ 0.04)	N = 0 (ร้อยละ 0.00)	N = 0 (ร้อยละ 0.00)	N = 0 (ร้อยละ 0.00)	N = 4.91 (ร้อยละ 98.2)	มากที่สุด
รวมค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในด้านนี้							4.91 (98.20)	ไม่ระบุ

ส่วนที่ 3 ข้อมูลความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการให้บริการของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัด

ประเด็นคำถาม	ระดับความพึงพอใจ						$\bar{x}$	แปลผล
	มากที่สุด(5)	มาก(4)	ปานกลาง(3)	น้อย(2)	น้อยที่สุด(1)	ไม่ระบุ		
1) ท่านมีความสบายใจและประทับใจกับการให้บริการของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัด	N = 2001 (ร้อยละ 89.65)	N = 225 (ร้อยละ 10.08)	N = 6 (ร้อยละ 0.27)	N = 0 (ร้อยละ 0.00)	N = 0 (ร้อยละ 0.00)	N = 0 (ร้อยละ 0.00)	N = 4.89 (ร้อยละ 97.8)	มากที่สุด
2) เมื่อท่านต้องประสาน/ขอรับความช่วยเหลือกับสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัด ท่านรู้สึกยินดีและทุ่มเทเพื่อให้เกิดผลสำเร็จตามต้องการ	N = 1988 (ร้อยละ 89.07)	N = 240 (ร้อยละ 10.75)	N = 4 (ร้อยละ 0.18)	N = 0 (ร้อยละ 0.00)	N = 0 (ร้อยละ 0.00)	N = 0 (ร้อยละ 0.00)	N = 4.89 (ร้อยละ 97.8)	มากที่สุด
3) ท่านจะชักชวนให้ญาติพี่น้อง เพื่อนๆ และคนรู้จักมาขอคำแนะนำในเรื่องต่างๆกับสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัด	N = 2050 (ร้อยละ 91.85)	N = 178 (ร้อยละ 7.97)	N = 4 (ร้อยละ 0.18)	N = 0 (ร้อยละ 0.00)	N = 0 (ร้อยละ 0.00)	N = 0 (ร้อยละ 0.00)	N = 4.92 (ร้อยละ 98.4)	มากที่สุด
รวมค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในด้านนี้							4.90 (98.00)	ไม่ระบุ

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะต่อการพัฒนา/ปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดด้านต่างๆ

หัวข้อ	ข้อเสนอแนะ

<u>ส่วนที่ 4</u> ข้อเสนอแนะต่อการพัฒนา/ปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดด้านต่างๆ

หัวข้อ	ข้อเสนอแนะ
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	1. รวดเร็วดีมาก 2. ดีมากที่สุด 3. ดีมาก 4. ดีมาก 5. ดีมาก 6. ดีแล้ว 7. ดีมาก 8. ดีมาก 9. บริการดี 10. ดีแล้ว 11. ดีมาก 12. ดีแล้ว 13. ดีมาก 14. ดีมาก 15. ดีมาก 16. ดี 17. บริการดีมาก 18. ดีมาก 19. ดีมาก 20. ดีมาก 21. ดี 22. ดีมาก 23. ดีมากค่ะ
ด้านการให้บริการข้อมูลข่าวสารประชาชน	1. ดีมากที่สุด 2. ดีมาก 3. ดีมาก 4. ดีมาก 5. ดีมาก 6. ดีมาก 7. บริการดี 8. ดีแล้ว 9. ดีมาก 10. ดีมาก 11. ดีมาก 12. ดีที่สุด เข้าใจง่าย สะดวกดี 13. ดีมาก 14. ดีมาก 15. ดี
ด้านสถานที่การให้บริการแก่ประชาชน	1. ดีมากที่สุด 2. ดีมาก 3. ดีมาก 4. ดีมาก 5. ดีมากแต่ห้องน้ำไม่สะอาด ชำรุด 6. ดีมาก 7. บริการดี 8. ดีแล้ว 9. ดีมาก 10. ดีมาก 11. อยากให้ตั้งอยู่ที่เดิมไม่ต้องเปลี่ยนไปที่อื่นเพราะสะดวกในการติดต่อ 12. ดีมาก 13. สะอาด 14. บริการที่ดีมาก 15. ดีมาก 16. ดีมาก

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะต่อการพัฒนา/ปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดด้านต่างๆ

หัวข้อ	ข้อเสนอแนะ
	1. ดีมากที่สุด
	2. ดีมาก
	3. ดีมาก
	4. ดีมาก
ด้านส่งเสริมการมีส่วนร่วมในการจัดสวัสดิการสำหรับประชาชน	5. ดีมาก
	6. ดีมาก
	7. ดีแล้ว
	8. ดีมาก
	9. ดีมาก
	10. ดีมาก
	11. บริการดี
	12. ดีมาก
	13. ดีมาก
อื่นๆ	1. ดีมาก
	2. ดีมาก

หมายเหตุ

1. การแปรผล

- ค่าเฉลี่ย 1.00 - 2.33 หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับน้อย
- ค่าเฉลี่ย 2.34 - 3.66 หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง
- ค่าเฉลี่ย 3.67 - 5.00 หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับมาก

วิเคราะห์ผลความพึงพอใจของผู้ขอรับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการให้บริการ ของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดนครศรีธรรมราช (รอบ ๑๒ เดือน)

จากรายงานผลความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการให้บริการของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดนครศรีธรรมราช รอบ ๑๒ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ – ๓๐ กันยายน ๒๕๖๕) โดยการสำรวจและบันทึกข้อมูลลงระบบงานบริหารราชการ (Back Office System) จำนวน ๒,๒๓๒ ชุด พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นเพศชาย จำนวน ๗๕๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๖๕ เพศหญิง จำนวน ๑,๔๘๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๖.๓๑ ไม่ระบุเพศ จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๐.๐๔ อายุ ๑ - ๒๐ ปี จำนวน ๕๖ คน อายุ ๒๑ - ๔๐ ปี จำนวน ๘๔๖ คน อายุ ๔๑ - ๖๐ ปี จำนวน ๑,๐๑๘ คน และอายุมากกว่า ๖๐ ปี จำนวน ๓๑๒ คน ซึ่งข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการ ๕ ด้าน โดยจะมีค่าเฉลี่ยที่ใกล้เคียงกัน ด้านสถานที่ให้บริการ รวมค่าเฉลี่ยทั้งปีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๒๕ รองลงมาคือด้านการบริการข้อมูลข่าวสาร (ประชาสัมพันธ์) รวมค่าเฉลี่ยทั้งปี คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๒๐ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ รวมค่าเฉลี่ยทั้งปี คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๐๗ ด้านข้อมูลความผูกพันของผู้รับบริการ รวมค่าเฉลี่ยทั้งปี คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๐๐ และด้านกระบวนการให้บริการ รวมค่าเฉลี่ยทั้งปี คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๘๕ ตามลำดับ และ**ค่าเฉลี่ยรวมความพึงพอใจในทุกด้านทั้งปี คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๐๗** ด้านกระบวนการให้บริการค่าคะแนนร้อยละต่ำที่สุด ซึ่งด้านนี้มี ๔ เรื่อง คือ ๑) มีการให้บริการตามลำดับก่อน – หลัง อย่างยุติธรรม ๒) ระยะเวลาในการรอคอยการให้บริการมีความเหมาะสม ๓) ขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน รวดเร็ว ไม่ซับซ้อน และ ๔) การได้รับบริการหรือความช่วยเหลือตรงตามความต้องการ สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดนครศรีธรรมราช จึงมีแผนการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานพัฒนาและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดนครศรีธรรมราช รายละเอียดตามแผนการพัฒนาฯ และปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานฯ ทำให้ค่าเฉลี่ยด้านกระบวนการให้บริการของปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ รอบ ๑๒ เดือน ค่าเฉลี่ยด้านนี้เพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ จาก ๙๗.๒๕ เพิ่มขึ้นเป็น ๙๗.๘๕ ในปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ และยังคงมีการดำเนินการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการดังแผนพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ ต่อไป

แผนการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕

ลำดับ	รูปแบบการดำเนินงาน	ระยะเวลาดำเนินการ											
		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.
๑	มีบัตรคิวสำหรับผู้มารับบริการ ณ สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดนครศรีธรรมราช (สนง.พมจ.นศ.)	←											→
๒	มีการลดขั้นตอนการดำเนินงานที่ไม่จำเป็นเพื่อความสะดวกและรวดเร็ว เช่น การกู้เงินจากกองทุนผู้สูงอายุและกองทุนส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ สามารถชำระเงินได้ที่ Counter Service, ผู้รับบริการสามารถโทรมาสอบถามข้อมูลต่างๆ โดยไม่ต้องมาใช้บริการที่สำนักงานฯ และมีการประชาสัมพันธ์การให้บริการไว้ที่ Page และ Website ของ สนง.พมจ.นศ.	←											→
๓	มีผังขั้นตอนกระบวนการดำเนินงานที่ชัดเจน ติดไว้หน้าห้องของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดและศูนย์บริการคนพิการจังหวัดนครศรีธรรมราช	←											→
๔	จัดนักศึกษาฝึกงานและเจ้าหน้าที่ประจำจุดบริการเพื่อให้คำแนะนำบริการประชาชน และช่วยกรอกข้อมูลของผู้รับบริการที่ไม่สามารถดำเนินการเองได้เพื่อความสะดวกและรวดเร็วยิ่งขึ้น	←											→
๕	จัดทำคู่มือการช่วยเหลือของหน่วยงานสังกัดกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ในจังหวัดนครศรีธรรมราช	←											→
๖	สำรวจข้อมูลผู้มาใช้บริการ โดยการให้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจและข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการบริการของ สนง.พมจ.นศ.	←											→

สรุปแบบสำรวจความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการให้บริการของ

สำนักงานจัดหางานจังหวัดนครศรีธรรมราช

ตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2564 - 30 กันยายน 2565

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	รวม	ระดับความพึงพอใจ						ระดับความไม่พึงพอใจ					
		พึงพอใจมากที่สุด	ร้อยละ	พึงพอใจมาก	ร้อยละ	พึงพอใจ	ร้อยละ	ไม่พึงพอใจมากที่สุด	ร้อยละ	ไม่พึงพอใจมาก	ร้อยละ	ไม่พึงพอใจ	ร้อยละ
จำนวนแบบสอบถาม	**699**	**99.45**						**0.55**					
ผลรวม	**13,325**	**11,406**	**85.60**	**1,277**	**9.58**	**569**	**4.27**	**24**	**0.18**	**32**	**0.24**	**17**	**0.13**
1.เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร	642	542	84.42	70	10.90	30	4.67	0	0.00	0	0.00	0	0.00
2.เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว	642	526	81.93	75	11.68	38	5.92	1	0.16	1	0.16	1	0.16
3.เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	579	510	88.08	34	5.87	31	5.35	4	0.69	0	0.00	0	0.00
4.เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ หรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	570	484	84.91	51	8.95	33	5.79	1	0.18	1	0.18	0	0.00
5.การให้บริการเป็นระบบขั้นตอน	586	506	86.35	58	9.90	21	3.58	0	0.00	1	0.17	0	0.00
6.มีระยะการให้บริการที่เหมาะสมกับสภาพงาน	601	483	80.37	87	14.48	30	4.99	1	0.17	0	0.00	0	0.00
7.มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับ ก่อน-หลังอย่างยุติธรรม	631	534	84.63	64	10.14	32	5.07	0	0.00	1	0.16	0	0.00
8.มีอุปกรณ์ เครื่องทันสมัยในกรให้บริการ	589	509	86.42	48	8.15	31	5.26	1	0.17	0	0.00	0	0.00
9.มีคำแนะนำ(เอกสารหรือบุคลากรหรือป้ายประกาศอย่างชัดเจน	577	474	82.15	61	10.57	40	6.93	0	0.00	2	0.35	0	0.00
10.มีเจ้าหน้าที่กรอกข้อมูลให้ด้วยคอมพิวเตอร์หรือมีแบบฟอร์มที่สะดวกในการกรอกข้อมูล	728	652	89.56	46	6.32	30	4.12	0	0.00	0	0.00	0	0.00
11.มีตู้รับความคิดเห็น หรือรับแบบประเมิณการบริการ	571	503	88.09	38	6.65	25	4.38	1	0.18	2	0.35	2	0.35
12.มีที่นั่งพักสำหรับผู้มาใช้บริการเพียงพอ	579	415	71.68	126	21.76	36	6.22	0	0.00	1	0.17	1	0.17
13.สถานที่ให้บริการ สะอาด เป็นระเบียบ	584	514	88.01	47	8.05	22	3.77	1	0.17	0	0.00	0	0.00
14.มีความชัดเจนของป้ายบอกทาง(เช่นป้ายประชาสัมพันธ์)	584	525	89.90	43	7.36	14	2.40	1	0.17	0	0.00	1	0.17
15.มีเครื่องถ่ายเอกสาร/จุดให้บริการถ่ายเอกสาร	642	464	72.27	137	21.34	16	2.49	8	1.25	11	1.71	6	0.93
16.มีห้องน้ำที่สะอาด	719	607	84.42	71	9.87	35	4.87	1	0.14	3	0.42	2	0.28
17.มีสถานที่จอดรถเพียงพอ	726	623	85.81	81	11.16	17	2.34	0	0.00	2	0.28	3	0.41
18.มีโทรศัพท์สาธารณะ	709	621	87.59	55	7.76	24	3.39	3	0.42	5	0.71	1	0.14

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	รวม	ระดับความพึงพอใจ						ระดับความไม่พึงพอใจ					
		พึงพอใจมากที่สุด	ร้อยละ	พึงพอใจมาก	ร้อยละ	พึงพอใจ	ร้อยละ	ไม่พึงพอใจมากที่สุด	ร้อยละ	ไม่พึงพอใจมาก	ร้อยละ	ไม่พึงพอใจ	ร้อยละ
19.มีบริการน้ำดื่มบริการ	724	670	92.54	30	4.14	21	2.90	1	0.14	2	0.28	0	0.00
20.ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ	708	658	92.94	30	4.24	20	2.82	0	0.00	0	0.00	0	0.00
21.ได้รับบริการที่เป็นประโยชน์	634	586	92.43	25	3.94	23	3.63	0	0.00	0	0.00	0	0.00

สรุปผลความพึงพอใจต่องานบริการของศูนย์บริการประชาชนกระทรวงพาณิชย์
รวมทุกกลุ่มงาน
สำนักงานพาณิชย์จังหวัดนครศรีธรรมราช
ตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2564 ถึง 30 กันยายน 2565
****

1. ผู้ทำแบบสอบถามทั้งหมด 1322 ราย

2. ประชาชนมารับบริการที่กลุ่มงาน

(1) กลุ่ม บท. ร้อยละ 1.51 เช่น ขอคำปรึกษาและข้อมูลต่างๆ จดทะเบียนทรัพย์สินทางปัญญา

(2) กลุ่ม ยผ. ร้อยละ 2.04 เช่น ขอคำปรึกษาและข้อมูลต่างๆ

(3) กลุ่ม กศ. ร้อยละ 18.61 เช่น ขอคำปรึกษาและข้อมูลต่างๆ ขออนุญาตขนย้ายสินค้าควบคุม จดทะเบียนธุรกิจ

(4) กลุ่ม สธ. ร้อยละ 15.05 เช่น ขอคำปรึกษาและข้อมูลต่างๆ จดทะเบียนค้าข้าว จดทะเบียนธุรกิจ

(5) กลุ่ม ทอ. ร้อยละ 62.78 เช่น จดทะเบียนธุรกิจ จดทะเบียนทรัพย์สินทางปัญญา ขอคำปรึกษาและข้อมูลต่างๆ

3. อาชีพของผู้มาติดต่อราชการ

(1) ธุรกิจส่วนตัว ร้อยละ 85.25 (2) เกษตรกรรม ร้อยละ 6.81 (3) หน่วยงานภาครัฐ ร้อยละ 2.27
(4) หน่วยงานภาคเอกชน (หอการค้า/สภาอุตสาหกรรม ฯลฯ) ร้อยละ 2.34 (5) ภาคการศึกษา (ครู/อาจารย์/นักศึกษา/นักเรียน) ร้อยละ 1.21 (6) อื่นๆ ร้อยละ 2.12

4. ช่วงอายุ

(1) ต่ำกว่า 30 ปี ร้อยละ 10.51 (2) 31 – 50 ปี ร้อยละ 66.57 (3) 51 – 60 ปี ร้อยละ 22.01 (4) 60 ปีขึ้นไป ร้อยละ 0.91

5. สำรวจความพึงพอใจ

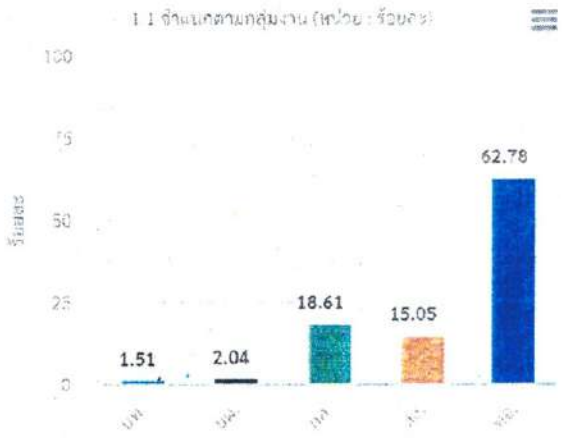
ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	เกณฑ์ประเมิน
1. ด้านการให้บริการ	97	มากที่สุด
1.1 มีการแจ้งกระบวนการดำเนินงานอย่างชัดเจน เช่น ขั้นตอน ระยะเวลาการดำเนินการ ค่าธรรมเนียม เอกสารหลักฐานที่ต้องใช้	98	มากที่สุด
1.2 การให้บริการเป็นไปตามลำดับขั้นตอนและระยะเวลาที่แจ้งไว้	97	มากที่สุด
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	97	มากที่สุด
2.1 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความกระตือรือร้น แต่งการสุภาพ และมีความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติงาน	97	มากที่สุด
2.2 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต	97	มากที่สุด
3. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	97	มากที่สุด
3.1 ช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสม เข้าถึงได้สะดวก	96	มากที่สุด
3.2 สถานที่สะอาดและมีสิ่งอำนวยความสะดวกเหมาะสม เช่น คอมพิวเตอร์ ที่นั่งรอ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์	97	มากที่สุด
4. ด้านความพึงพอใจต่อการมาใช้บริการ ในแต่ละด้าน	98	มากที่สุด
4.1 จดทะเบียนธุรกิจ (เช่น บริษัท/ห้างหุ้นส่วน/นิติบุคคล/ฯลฯ)	99	มากที่สุด
4.2 จดทะเบียนทรัพย์สินทางปัญญา (เช่น เครื่องหมายการค้า สิทธิบัตร สิ่งบ่งชี้ทางภูมิศาสตร์ ฯลฯ)	95	มากที่สุด
4.3 จดทะเบียนค้าข้าว	92	มากที่สุด
4.4 ขออนุญาตขนย้ายสินค้าควบคุม	97	มากที่สุด
4.5 หนังสือสำคัญส่งออก-นำเข้าสินค้า/ขอมีบัตรประจำตัวผู้นำเข้าส่งออกสินค้า	86	มาก
4.6 ขอคำปรึกษาและข้อมูลต่างๆ	97	มากที่สุด

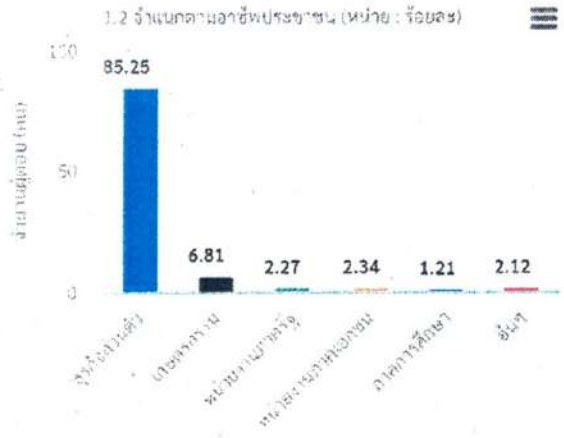
พิมพ์ ปิดหน้านี้

สรุปผลความพึงพอใจต่องานบริการของศูนย์บริการประชาชนกระทรวงพาณิชย์
รวมทุกกลุ่มงาน
สำนักงานพาณิชย์จังหวัดนครศรีธรรมราช
ตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2564 ถึง 30 กันยายน 2565

จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 1322 ราย

1.ลักษณะการมาใช้บริการของประชาชน ณ สำนักงานพาณิชย์จังหวัด

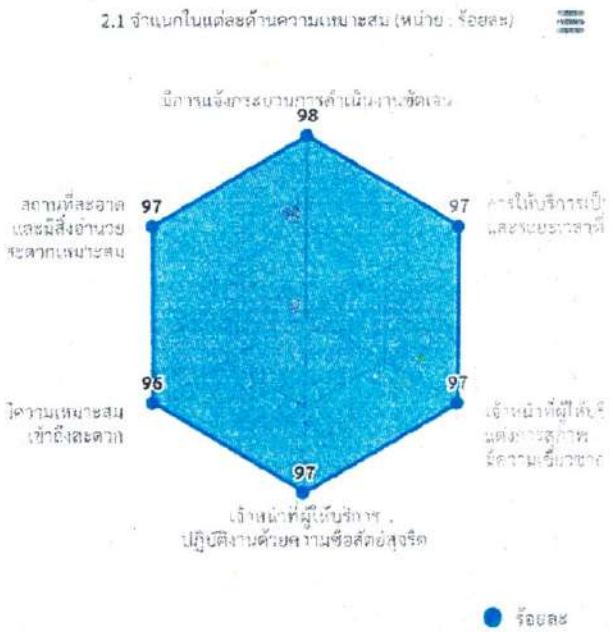


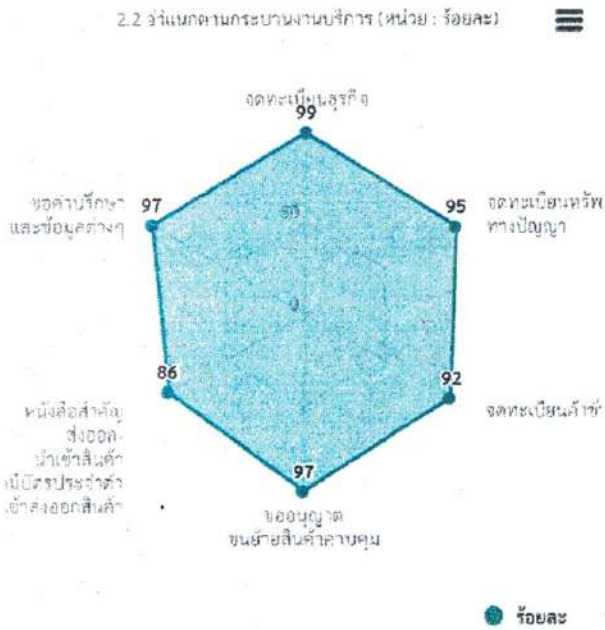


2.ความพึงพอใจ

ร้อยละความพึงพอใจต่อการบริการโดยรวม
รวมทุกกลุ่มงาน
สำนักงานพาณิชย์จังหวัดนครศรีธรรมราช

96





พิมพ์ ปิดหน้านี้