



บันทึกข้อความ

ทะเบียนรับหนังสือ
 พ.ศ. ๒๕๖๔
 วันที่ ๒๕ ธันวาคม ๒๕๖๔
 ๒๕๖๔

ส่วนราชการ สำนักงานจังหวัดนครนายก กลุ่มงานบริหารทรัพยากรบุคคล โทร ๐ ๓๗๓๑ ๔๘๘๐

ที่ นย ๐๐๑๗.๕/ -

วันที่ ๒๕ ธันวาคม ๒๕๖๔

เรื่อง รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ

ห้องผู้ว่าราชการจังหวัด
 วันที่ ๐๐๑๗
 วันที่ ๔ ม.ค. ๒๕๖๕
 จังหวัดนครนายก

ทะเบียนรับหนังสือ
 รอง ผวจ.นย.(๒)
 วันที่ 4652
 วันที่ 3.0 ธ.ค. 2564
 เวลา

เรียน ผู้ว่าราชการจังหวัดนครนายก

๑. เรื่องเดิม

ตามที่จังหวัดนครนายก ได้มีหนังสือ ที่ นย ๐๐๑๗.๕/ว ๑๒๗๒ ลงวันที่ ๑๔ พฤษภาคม ๒๕๖๔ มอบหมายสำนักงานสถิติจังหวัดนครนายก จัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการของส่วนราชการในสังกัดราชการบริหารส่วนภูมิภาค เป็นภาพรวมของจังหวัดนครนายก เพื่อใช้ในการตอบข้อมูลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (ITA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ข้อ ๐๑๖ (การแสดงผลสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของหน่วยงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ นั้น (เอกสารแนบ ๑)

๒. ข้อเท็จจริง

สำนักงานสถิติจังหวัดนครนายก ได้มีหนังสือที่ นย ๐๐๑๗/๑๗๑ ลงวันที่ ๒๘ ตุลาคม ๒๕๖๔ ส่งข้อมูลสรุปผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ของจังหวัดนครนายก โดยสรุปภาพรวมของจังหวัดนครนายก มีระดับของการให้บริการอยู่ในระดับที่ดีมาก ครอบคลุมในทุกด้านทุกขั้นตอน จากผลสรุปค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของผู้รับบริการของส่วนราชการในจังหวัด ได้ค่าเฉลี่ยทั้งจังหวัดที่ระดับ ๔.๖๐ หรือคิดเป็นร้อยละ ๙๕.๒๕ แบ่งตามด้านต่าง ๆ ในการให้บริการความพึงพอใจใน ๔ ด้าน ดังนี้

- (๑) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ได้ค่าเฉลี่ย ๔.๖๒ ร้อยละ ๙๕.๕๖
- (๒) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ได้ค่าเฉลี่ย ๔.๖๗ ร้อยละ ๙๕.๙๗
- (๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ได้ค่าเฉลี่ย ๔.๔๗ ร้อยละ ๙๓.๙๙
- (๔) ด้านคุณภาพการให้บริการ ได้ค่าเฉลี่ย ๔.๖๔ ร้อยละ ๙๕.๖๑

(เอกสารแนบ ๒)

๓. ข้อพิจารณา

เห็นควรจัดส่งข้อมูลสรุปผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ของจังหวัดนครนายก ให้ส่วนราชการในสังกัดราชการบริหารส่วนภูมิภาคได้รับทราบและใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น

๔. ข้อเสนอ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หากเห็นชอบขอได้โปรดลงนามหนังสือที่เสนอมาพร้อมนี้

- ๑๖๓๗/๑๗๑

วิมล ว.ค.

วิมล

(นางพัชรี ศาลาศิลป์)

วิมล

หัวหน้าสำนักงานจังหวัดนครนายก
๒๕ ธ.ค. ๒๕๖๔

(นายอำพล อังคภากรณ์กุล)
ผู้ว่าราชการจังหวัดนครนายก

วิมล

(นายสิทธิชัย สวัสดิ์แสน)

รองผู้ว่าราชการจังหวัดนครนายก

(นายวิมล สักขะวิบูลย์กุล)

ผู้อำนวยการกลุ่มบริหารทรัพยากรบุคคล

วิมล



ที่ นย ๐๐๑๗.๕/ว ส

ศาลากลางจังหวัดนครนายก
ถนนสุวรรณศรี นย ๒๖๐๐๐

๒ มกราคม ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

เรียน หัวหน้าส่วนราชการในสังกัดราชการบริหารส่วนภูมิภาค และนายอำเภอทุกอำเภอ

สิ่งที่ส่งมาด้วย สำเนาสรุปผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔
จำนวน ๑ ฉบับ

ด้วยจังหวัดนครนายก โดยสำนักงานสถิติจังหวัดนครนายกได้ดำเนินการจัดทำสรุปผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวมของจังหวัดนครนายก ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ โดยสรุปภาพรวมของจังหวัดนครนายก มีระดับของการให้บริการอยู่ในระดับที่ดีมาก ครอบคลุมในทุกด้านทุกขั้นตอน จากผลสรุปค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของผู้รับบริการของส่วนราชการในจังหวัด ได้ค่าเฉลี่ยทั้งจังหวัดที่ระดับ ๔.๖๐ หรือคิดเป็นร้อยละ ๙๕.๒๕ แบ่งตามด้านต่าง ๆ ในการให้บริการความพึงพอใจใน ๔ ด้าน ดังนี้

- (๑) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ได้ค่าเฉลี่ย ๔.๖๒ ร้อยละ ๙๕.๕๖
- (๒) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ได้ค่าเฉลี่ย ๔.๖๗ ร้อยละ ๙๕.๙๗
- (๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ได้ค่าเฉลี่ย ๔.๔๗ ร้อยละ ๙๓.๙๙
- (๔) ด้านคุณภาพการให้บริการ ได้ค่าเฉลี่ย ๔.๖๔ ร้อยละ ๙๕.๖๑

จังหวัดนครนายก จึงส่งสรุปผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวมของจังหวัดนครนายก ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ เพื่อให้ส่วนราชการในสังกัดราชการบริหารส่วนภูมิภาครับทราบ และใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น รายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาด้วย

จึงเรียนมาเพื่อพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(นายอำพล อังคภากรณ์กุล)

ผู้ว่าราชการจังหวัดนครนายก

สำนักงานจังหวัด

กลุ่มงานบริหารทรัพยากรบุคคล

โทร./โทรสาร ๐ ๓๗๓๑ ๔๘๘๑

จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ hr.nakhonnayok@gmail.com

เป้าหมายการพัฒนาจังหวัดนครนายก

“นครนายกเมืองน่าอยู่”

สรุปผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ พ.ศ. 2564

จังหวัดนครนายก

วัตถุประสงค์ : เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้มารับบริการในหน่วยงานภาครัฐจังหวัดนครนายกเพื่อนำข้อมูลมาใช้ในการปรับปรุงคุณภาพการบริการให้ดียิ่งขึ้น

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1.1 เพศ

จังหวัดนครนายก มีผู้มารับบริการในหน่วยงานภาครัฐ จำนวน 26 หน่วยงาน มีจำนวนผู้ที่ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้มารับบริการในหน่วยงานภาครัฐ จำนวน 1,944 ราย แยกเป็นเพศชาย จำนวน 890 คน (ร้อยละ 45.78) เพศหญิง จำนวน 1,054 คน (ร้อยละ 54.22)

1.2 อายุ

ผู้มารับบริการส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 40-49 ปี จำนวน 471 คน (ร้อยละ 24.23 %) รองลงมาอายุระหว่าง 50-59 ปี จำนวน 422 คน (ร้อยละ 21.71%) อายุ 60 ปีขึ้นไป จำนวน 398 คน (ร้อยละ 20.47%) อายุระหว่าง 30-39 ปี จำนวน 320 คน (ร้อยละ 16.46%) อายุระหว่าง 20-29 ปี จำนวน 314 คน (ร้อยละ 16.15%) ส่วนอายุ 15-19 ปี มีเพียงจำนวน 19 คน (ร้อยละ 0.98%)

ตาราง 1 จำนวนผู้มารับบริการ จำแนกตามเพศและอายุ จังหวัดนครนายก ปีงบประมาณ พ.ศ.2564

ผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1.1 เพศ (รวม)	1,944	100.00
ชาย	890	45.78
หญิง	1,054	54.22
1.2 อายุ (รวม)	1,944	100.00
15-19 ปี	19	0.98
20-29 ปี	314	16.15
30-39 ปี	320	16.46
40-49 ปี	471	24.23
50-59 ปี	422	21.71
60 ปี ขึ้นไป	398	20.47

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้มารับบริการ

ตาราง 2 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

2.1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	\bar{X}	%	SD.
	4.62	95.56	.310
1) การบริการเป็นระบบทำให้ได้รับความสะดวก รวดเร็ว	4.59	95.54	.309
2) ขั้นตอนการให้บริการเข้าใจง่าย	4.62	95.56	.332
3) การให้บริการเป็นไปตามลำดับ (ก่อน-หลัง) อย่าง เท่าเทียมยุติธรรม เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	4.64	95.59	.309

สรุปความพึงพอใจของผู้มารับบริการในภาพรวมด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ได้ค่าเฉลี่ย 4.62 หรือ ร้อยละ 95.56 โดยแบ่งเป็นขั้นตอนการบริการเป็นระบบทำให้ได้รับความสะดวก รวดเร็ว เฉลี่ย 4.59 หรือ ร้อยละ 95.54 ขั้นตอนการให้บริการเข้าใจง่าย เฉลี่ย 4.62 หรือร้อยละ 95.56 ส่วนการบริการตามลำดับ(ก่อน-หลัง) อย่างเท่าเทียมกัน เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด เฉลี่ย 4.64 หรือร้อยละ 95.59

ตาราง 3 ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่

2.2. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	\bar{X}	%	SD.
	4.67	95.97	.282
1) มีความสุภาพเป็นกันเองยิ้มแย้มแจ่มใส กระตือรือร้น และเอาใจใส่ใน การบริการ	4.70	95.99	.292
2) มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้ เป็นต้น	4.66	95.94	.292
3) มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับ สินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	4.69	96.09	.332
4) สามารถแก้ไขปัญหาต่างๆ ได้อย่างรวดเร็ว	4.63	95.84	.287

สรุปในส่วนของความพึงพอใจของผู้มารับบริการของหน่วยงานในจังหวัด พบว่า ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่เฉลี่ย 4.67 หรือร้อยละ 95.97 ในส่วนของระดับขั้นตอนการบริการมีความสุภาพเป็นกันเองยิ้มแย้มแจ่มใส กระตือรือร้น และเอาใจใส่ในการบริการ เฉลี่ย 4.70 หรือร้อยละ 95.99 มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้ เฉลี่ย 4.66 หรือร้อยละ 95.94 ซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เฉลี่ย 4.69 หรือร้อยละ 96.09 และสามารถแก้ปัญหาต่างๆ ได้ เฉลี่ย 4.63 หรือร้อยละ 95.84

ตาราง 4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

	\bar{X}	%	SD.
2.3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.47	93.99	.452
1) ป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอจุดบริการ	4.48	94.58	.473
2) ความพร้อมด้านเครื่องมือและอุปกรณ์มีความทันสมัย อย่างพอเพียงในการให้บริการ ทำให้บริการรวดเร็วยิ่งขึ้น	4.48	94.79	.433
3) สิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ เช่น ที่นั่งคอยรับบริการ ห้องสุขา เป็นต้น	4.44	91.65	.477
4) ความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่	4.50	94.92	.469

สรุปด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในภาพรวม เฉลี่ย 4.47 หรือร้อยละ 93.99 มีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอจุดบริการ เฉลี่ย 4.48 หรือร้อยละ 94.58 ความพร้อมด้านเครื่องมือและอุปกรณ์มีความทันสมัย อย่างพอเพียงในการให้บริการทำให้บริการรวดเร็วยิ่งขึ้นเฉลี่ย 4.48 หรือร้อยละ 94.79 สิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ เช่น ที่นั่งคอยรับบริการ ห้องสุขา เฉลี่ย 4.44 หรือร้อยละ 91.65 ความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่ เฉลี่ย 4.50 หรือร้อยละ 94.92

ตาราง 5 ด้านคุณภาพการให้บริการ

	\bar{X}	%	SD.
2.4. ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.64	95.61	.324
1) การให้บริการที่ได้ตรงกับความต้องการ	4.63	95.45	.324
2) ความครบถ้วน ถูกต้อง ของการให้บริการ	4.64	95.68	.293
3) ผลการให้บริการในภาพรวม	4.66	95.70	.308

สรุปด้านคุณภาพการให้บริการในภาพรวมของจังหวัดได้ค่าเฉลี่ย 4.64 หรือร้อยละ 95.61 การบริการที่ได้ตรงกับความต้องการของผู้มารับบริการ เฉลี่ย 4.63 หรือร้อยละ 95.45 มีความครบถ้วน ถูกต้องของการให้บริการ เฉลี่ย 4.64 หรือร้อยละ 95.68 และผลการให้บริการในภาพรวม เฉลี่ย 4.66 หรือร้อยละ 95.70

ตาราง 6 สรุปภาพรวมของจังหวัด 4 ด้าน

รวม	\bar{X}	%	SD.
	4.60	95.25	.349
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.62	95.56	.310
2. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.67	95.97	.282
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.47	93.99	.452
4. ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.64	95.61	.324

สรุปภาพรวมของจังหวัดนครนายก มีระดับของการให้บริการอยู่ในระดับที่ดีมากครอบคลุมในทุกด้านทุกขั้นตอน จากผลสรุปค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของผู้รับบริการของส่วนราชการในจังหวัด ได้ค่าเฉลี่ยทั้งจังหวัด ที่ระดับ 4.60 หรือ คิดเป็นร้อยละ 95.25 แบ่งตามด้านต่างๆ ในการให้บริการความพึงพอใจใน 4 ด้าน

สรุปภาพรวมของจังหวัด

ด้านที่ 1 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ได้ค่าเฉลี่ย 4.62 ร้อยละ 95.56

ด้านที่ 2 ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ได้ค่าเฉลี่ย 4.67 ร้อยละ 95.97

ด้านที่ 3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ได้ค่าเฉลี่ย 4.47 ร้อยละ 93.99

ด้านที่ 4 ด้านคุณภาพการให้บริการ ได้ค่าเฉลี่ย 4.64 ร้อยละ 95.61

ตอนที่ 3 ความคาดหวังและข้อเสนอแนะ

ผู้มารับบริการของหน่วยงานในจังหวัดนครนายก ส่วนใหญ่มีความคาดหวังที่ให้ส่วนราชการได้ดำเนินการ
ดังนี้

ความคาดหวังของประชาชน

1. สามารถให้คำอธิบายที่เข้าใจได้ง่าย และรวดเร็ว
2. ให้บริการที่ดีและรวดเร็ว
3. การรักษามาตรฐานการให้บริการ
4. เจ้าหน้าที่เป็นมิตร และยิ้มแย้มในการให้บริการอยู่เสมอ

ข้อเสนอแนะของผู้มารับบริการของหน่วยงานต่าง ๆ ได้แก่

1. ควรมี line official เพื่อใช้ติดต่อสื่อสารกับผู้ใช้บริการ และประหยัดเวลาในการเดินทางมาติดต่อ
2. ควรลดขั้นตอนการให้บริการบางประเภทเพื่อความสะดวกรวดเร็ว
3. การจัดระเบียบ สถานที่ตั้ง และอุปกรณ์อำนวยความสะดวก ให้เพียงพอต่อผู้ใช้บริการ
4. ควรมีป้ายบอกทางสำหรับผู้ใช้บริการเพื่ออำนวยความสะดวกในการติดต่อราชการ