

สรุปผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ พ.ศ. 2565

จังหวัดนครนายก

วัตถุประสงค์ : เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในหน่วยงานภาครัฐจังหวัดนครนายกเพื่อนำข้อมูลมาใช้ในการปรับปรุงคุณภาพการบริการให้ดียิ่งขึ้น

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1.1 เพศ

จังหวัดนครนายก มีผู้รับบริการในหน่วยงานภาครัฐ จำนวน 28 หน่วยงาน มีจำนวนผู้ที่ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในหน่วยงานภาครัฐ จำนวน 1,415 ราย แยกเป็นเพศชาย จำนวน 708 คน (ร้อยละ 50.0) เพศหญิง จำนวน 707 คน (ร้อยละ 50.0)

1.2 อายุ

ผู้รับบริการส่วนใหญ่อายุระหว่าง 50-59 ปี จำนวน 448 คน (ร้อยละ 31.7 %) รองลงมาอายุระหว่าง 60 ปีขึ้นไป จำนวน 342 คน (ร้อยละ 24.2%) อายุ ระหว่าง 40-49 ปี จำนวน 299 คน (ร้อยละ 21.1%) อายุระหว่าง 30-39 ปี จำนวน 218 คน (ร้อยละ 15.4%) อายุระหว่าง 20-29 ปี จำนวน 100 คน (ร้อยละ 7.0%) ส่วนอายุ 15-19 ปี มีเพียงจำนวน 8 คน (ร้อยละ 0.6%)

ตาราง 1 จำนวนผู้รับบริการ จำแนกตามเพศและอายุ จังหวัดนครนายก ปีงบประมาณ พ.ศ.2565

ผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1.1 เพศ (รวม)	1,415	100.0
ชาย	708	50.0
หญิง	707	50.0
1.2 อายุ (รวม)	1,415	100.0
15-19 ปี	8	0.6
20-29 ปี	100	7.0
30-39 ปี	218	15.4
40-49 ปี	299	21.1
50-59 ปี	448	31.7
60 ปี ขึ้นไป	342	24.2

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้มารับบริการ

ตาราง 2 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

	\bar{X}	%	SD.
2.1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.49	95.4	.588
1) การบริการเป็นระบบทำให้ได้รับความสะดวก รวดเร็ว	4.51	96.0	.576
2) ขั้นตอนการให้บริการเข้าใจง่าย	4.47	94.8	.608
3) การให้บริการเป็นไปตามลำดับ (ก่อน-หลัง) อย่างเท่าเทียมยุติธรรม เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	4.51	95.4	.590

สรุปความพึงพอใจของผู้มารับบริการในภาพรวมด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ได้ค่าเฉลี่ย 4.49 หรือ ร้อยละ 95.4 โดยแบ่งเป็นขั้นตอนการบริการเป็นระบบทำให้ได้รับความสะดวก รวดเร็ว เฉลี่ย 4.51 หรือ ร้อยละ 96.0 ขั้นตอนการให้บริการเข้าใจง่าย เฉลี่ย 4.47 หรือร้อยละ 94.8 ส่วนการบริการตามลำดับ(ก่อน-หลัง)อย่างเท่าเทียมกัน เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด เฉลี่ย 4.51 หรือร้อยละ 95.4

ตาราง 3 ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่

	\bar{X}	%	SD.
2.2. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.54	96.6	.572
1) มีความคุณภาพเป็นกันเองยิ้มแย้มแจ่มใส กระตือรือร้น และเอาใจใส่ในการบริการ	4.55	97.0	.558
2) มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้ เป็นต้น	4.50	96.1	.596
3) มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอล้างตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	4.59	97.3	.555
4) สามารถแก้ไขปัญหาต่างๆ ได้อย่างรวดเร็ว	4.51	95.8	.584

สรุปในส่วนของความพึงพอใจของผู้มารับบริการของหน่วยงานในจังหวัด พบว่า ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่เฉลี่ย 4.54 หรือร้อยละ 96.6 ในส่วนของระดับขั้นตอนการบริการมีความสุภาพเป็นกันเองยิ้มแย้มแจ่มใส กระตือรือร้น และเอาใจใส่ในการบริการ เฉลี่ย 4.55 หรือร้อยละ 97.0 มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้ เฉลี่ย 4.50 หรือร้อยละ 96.1 ซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เฉลี่ย 4.59 หรือร้อยละ 97.3 และสามารถแก้ปัญหาต่างๆ ได้ เฉลี่ย 4.51 หรือร้อยละ 95.8

ตาราง 4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

2.3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	\bar{X}	%	SD.
	4.48	94.4	.613
1) ป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอจุดบริการ	4.47	93.8	.616
2) ความพร้อมด้านเครื่องมือและอุปกรณ์มีความทันสมัย อย่างพอเพียงในการให้บริการ ทำให้บริการรวดเร็วยิ่งขึ้น	4.46	94.2	.618
3) สิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ เช่น ที่นั่งคอยรับบริการ ห้องสุขา เป็นต้น	4.47	93.8	.628
4) ความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่	4.50	95.6	.591

สรุปด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในภาพรวม เฉลี่ย 4.48 หรือร้อยละ 94.4 มีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอจุดบริการ เฉลี่ย 4.47 หรือร้อยละ 93.8 ความพร้อมด้านเครื่องมือและอุปกรณ์มีความทันสมัย อย่างพอเพียงในการให้บริการทำให้บริการรวดเร็วยิ่งขึ้นเฉลี่ย 4.46 หรือร้อยละ 94.2 สิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ เช่น ที่นั่งคอยรับบริการ ห้องสุขา เฉลี่ย 4.47 หรือร้อยละ 93.8 ความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่ เฉลี่ย 4.50 หรือร้อยละ 95.6

ตาราง 5 ด้านคุณภาพการให้บริการ

2.4. ด้านคุณภาพการให้บริการ	\bar{X}	%	SD.
	4.50	95.5	.581
1) การให้บริการที่ได้ตรงกับความต้องการ	4.49	95.9	.592
2) ความครบถ้วน ถูกต้อง ของการให้บริการ	4.49	95.4	.587
3) ผลการให้บริการในภาพรวม	4.52	95.3	.598

สรุปด้านคุณภาพการให้บริการของจังหวัดได้ค่าเฉลี่ย 4.50 หรือร้อยละ 95.5 การบริการที่ได้ตรงกับความต้องการของผู้มารับบริการ เฉลี่ย 4.49 หรือร้อยละ 95.9 มีความครบถ้วน ถูกต้องของการให้บริการ เฉลี่ย 4.49 หรือร้อยละ 95.4 และผลการให้บริการในภาพรวม เฉลี่ย 4.52 หรือร้อยละ 95.3

ตาราง 6 สรุปภาพรวมของจังหวัด 4 ด้าน

รวม	\bar{X}	%	SD.
	4.50	95.3	.511
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.50	95.4	.552
2. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.54	96.6	.517
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.47	94.4	.564
4. ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.50	95.5	.555

สรุปภาพรวมของจังหวัดนครนายก มีระดับของการให้บริการอยู่ในระดับที่ดีมากครอบคลุมในทุกด้านทุกขั้นตอน จากผลสรุปค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของผู้รับบริการของส่วนราชการในจังหวัด ได้ค่าเฉลี่ยทั้งจังหวัด ที่ระดับ 4.50 หรือ คิดเป็นร้อยละ 95.3 แบ่งตามด้านต่างๆ ในการให้บริการความพึงพอใจใน 4 ด้าน

สรุปภาพรวมของจังหวัด

ด้านที่ 1 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ได้ค่าเฉลี่ย 4.50 ร้อยละ 95.4

ด้านที่ 2 ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ได้ค่าเฉลี่ย 4.54 ร้อยละ 96.6

ด้านที่ 3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ได้ค่าเฉลี่ย 4.47 ร้อยละ 94.4

ด้านที่ 4 ด้านคุณภาพการให้บริการ ได้ค่าเฉลี่ย 4.50 ร้อยละ 95.5

ตอนที่ 3 ความคาดหวังและข้อเสนอแนะ

ผู้มารับบริการของหน่วยงานในจังหวัดนครนายก ส่วนใหญ่มีความคาดหวังที่ให้ส่วนราชการได้ดำเนินการ
ดังนี้

ความคาดหวังของประชาชน

1. สามารถให้บริการที่ดี รวดเร็วและถูกต้อง
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการที่ดี สุภาพ สื่อสารให้เข้าใจและมีความเป็นมิตร
3. ให้เจ้าหน้าที่มีความตั้งใจในการปฏิบัติงาน
4. ต้องการให้มีการพัฒนางานให้ดีขึ้นเรื่อย ๆ และทันสมัย

ข้อเสนอแนะของผู้มารับบริการของหน่วยงานต่าง ๆ ได้แก่

1. ต้องการคำแนะนำจากเจ้าหน้าที่อย่างรวดเร็วเมื่อมาติดต่อ
2. ควรสื่อสารหรืออธิบายให้รวดเร็วและรวดเร็วกว่าเดิม
3. ควรมีเจ้าหน้าที่ที่มีความรอบรู้มากพอสามารถให้คำแนะนำและตอบคำถามได้
4. อยากให้มีเครื่องมืออุปกรณ์ที่ทันสมัยเพียงพอ
5. ควรมีรถเคลื่อนที่ให้บริการประชาชนในพื้นที่
6. สามารถใช้บัตรประชาชน 1 ใบทำธุรกรรมได้ทุกประเภท
7. ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ