

รายงานการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

รายงานการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการข้อมูลด้านผังเมือง สำนักงานโยธาธิการและผังเมืองจังหวัดนครปฐม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 (เฉพาะช่องทางการติดต่อรับบริการด้วยตนเองที่กลุ่มงานวิชาการผังเมือง ระหว่างวันที่ 1 ตุลาคม 2563 – 30 กันยายน 2564) ได้มีการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการข้อมูลของสำนักงานฯ ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านคุณภาพการให้บริการ ตลอดจนประเด็นความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านคุณภาพการให้บริการ

สำหรับการสำรวจนี้ผู้ตอบแบบสอบถาม คือ ผู้รับบริการข้อมูลติดต่อรับบริการข้อมูลด้วยตนเองที่กลุ่มงานวิชาการผังเมือง สำนักงานโยธาธิการและผังเมืองจังหวัดนครปฐม จำนวน 54 ราย ซึ่งแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ได้แก่

1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ ชื่อ-นามสกุล โทรศัพท์ ที่อยู่ เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด อาชีพ เรื่องที่ขอรับบริการ

2 ความพึงพอใจในการให้บริการข้อมูลได้กำหนดระดับความพึงพอใจ 5 ระดับ ได้แก่ 1) พึงพอใจน้อยที่สุด 2) พึงพอใจน้อย 3) พึงพอใจปานกลาง 4) พึงพอใจมาก และ 5) พึงพอใจมากที่สุด โดยมีการวัดความพึงพอใจใน 4 ประเด็น คือ

- 1) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- 2) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ
- 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
- 4) ด้านคุณภาพในการให้บริการในภาพรวม

3 ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

4 ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ

นอกจากนี้ยังได้มีการสำรวจความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของกรมโยธาธิการและผังเมือง ซึ่งแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ได้แก่

1 ความไม่พอใจต่อการให้บริการ ได้กำหนดระดับความพึงพอใจ 5 ระดับ ได้แก่ 1) พึงพอใจน้อยที่สุด 2) พึงพอใจน้อย 3) พึงพอใจปานกลาง 4) พึงพอใจมาก และ 5) พึงพอใจมากที่สุด โดยมีการวัดความพึงพอใจใน 4 ประเด็น คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ, ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ, ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก, ด้านคุณภาพในการให้บริการในภาพรวม

2 ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ

การประมวลผล

หลังจากเก็บรวบรวมข้อมูลเรียบร้อยแล้ว ได้มีการตรวจสอบความถูกต้องและความสอดคล้องของข้อมูล ก่อนนำข้อมูลไปประมวลผลเป็นตารางผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการข้อมูลของสำนักงานโยธาธิการและผังเมืองได้นำเสนอในรูปแบบตาราง แสดงค่าจำนวน ร้อยละ

หลักเกณฑ์การคำนวณค่าต่างๆ

การคำนวณค่าต่างๆ ที่ได้จากการสำรวจในครั้งนี้ มีหลักเกณฑ์ ดังนี้

1. ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจแต่ละรายการที่แสดงความคิดเห็นในแต่ละประเด็น ย่อยจะถูกแปลงเป็นคะแนนตามระดับความพึงพอใจ ดังนี้

พอใจมากที่สุด = 5

พอใจมาก = 4

พอใจปานกลาง = 3

พอใจน้อย = 2

พอใจน้อยที่สุด = 1

2. ผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการข้อมูลของสำนักงานโยธาธิการและผังเมือง จังหวัดนครปฐม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 (1 ตุลาคม 2563 – 30 กันยายน 2564) ดังนี้

2.1 ความพึงพอใจต่อการให้บริการ หากพิจารณาจำแนกตามประเด็นหลัก พบว่า ผู้รับบริการข้อมูล มีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ เท่ากัน ร้อยละ 92.31 หรือได้รับคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.62 คะแนนจาก 5 คะแนน รองลงมา คือ ด้านคุณภาพในการให้บริการในภาพรวม ร้อยละ 91.48 หรือได้รับคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.57 คะแนนจาก 5 คะแนน และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 85.06 หรือได้รับคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.26 คะแนนจาก 5 คะแนน ตามลำดับ (รายละเอียดในตาราง 1)

ตาราง 1 คะแนนและร้อยละของคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำแนกตามประเด็นหลัก

ประเด็นความพึงพอใจ	คะแนนเฉลี่ยจากการสำรวจ (เต็ม 5 คะแนน)	ร้อยละของคะแนนเฉลี่ย จากการสำรวจ
1) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.62	92.31
2) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.62	92.31
3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.26	85.06
4) ด้านคุณภาพในการให้บริการในภาพรวม	4.57	91.48

2.2 ความพึงพอใจในแต่ละประเด็นหลัก/ประเด็นย่อย

1. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการข้อมูลพึงพอใจในเรื่องเจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี เป็นกันเอง เอาใจใส่ ยิ้มแย้มแจ่มใส คะแนน 4.65 รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ และตอบปัญหาข้อซักถามได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน คะแนน 4.59 และด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการรวดเร็ว กระตือรือร้น และด้านการสามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม ด้วยคะแนน 4.59 เท่ากัน

2. ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการข้อมูลพึงพอใจในเรื่อง ช่องทางการให้บริการที่หลากหลายมากที่สุดด้วยคะแนน 4.65 รองลงมา คือ การให้บริการมีความเหมาะสม ตามลำดับก่อนหลัง โปร่งใส ด้วยคะแนน 4.63 ตามมาด้วยเรื่อง ด้านขั้นตอนการให้บริการเป็นระบบ สะดวก รวดเร็วไม่ยุ่งยาก และมีป้ายประชาสัมพันธ์ลำดับขั้นตอนการให้บริการให้เห็นชัดเจน มีคะแนน 4.59 เท่ากัน

3. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้รับบริการข้อมูลพึงพอใจในเรื่องเครื่องมือ อุปกรณ์ที่ทันสมัย 4.50 รองลงมาอาคารสถานที่ที่มีความสะอาด เป็นระเบียบและมีสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ป้ายบอกทางด้วยคะแนน 3.91 และ 3.35 คะแนน ตามลำดับ

4. ความพึงพอใจด้านคุณภาพในการให้บริการในภาพรวม ผู้รับบริการข้อมูลพึงพอใจในการได้รับข้อมูลตรงตามที่ต้องการ ข้อมูลครบถ้วน ถูกต้องและสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ มีคะแนน 4.57 คะแนน เท่ากัน (รายละเอียดในตาราง 2)

ตาราง 2 ร้อยละของผู้รับบริการข้อมูลที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับความพึงพอใจ และคะแนนจากการสำรวจ ในแต่ละประเด็นความพึงพอใจ

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					คะแนนเฉลี่ยจากการสำรวจ (เต็ม 5 คะแนน)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						4.62
1. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี เป็นกันเอง เอาใจใส่ ยิ้มแย้มแจ่มใส	35	19	-	-	-	4.65
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว กระตือรือร้น	32	22	-	-	-	4.59
3. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบปัญหาข้อซักถามได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน	34	20	-	-	-	4.63
4. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	32	22	-	-	-	4.59
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ						4.62
5. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	35	19	-	-	-	4.65
6. ขั้นตอนการให้บริการเป็นระบบ สะดวก รวดเร็ว ไม่ยุ่งยาก	32	22	-	-	-	4.59
7. ระยะเวลาในการบริการมีความเหมาะสม ตามลำดับก่อน-หลัง โปร่งใส	34	20	-	-	-	4.63
8. มีป้ายประชาสัมพันธ์ลำดับขั้นตอนการให้บริการให้เห็นอย่างชัดเจน	32	22	-	-	-	4.59
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						4.25
9. มีสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม	27	19	8	-	-	3.91
ป้ายบอกทาง ที่นั่งรอ สุขาสะอาด						
10. มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลเหมาะสม ทันสมัย	27	27	-	-	-	4.50
11. อาคารสถานที่มีความสะอาด สวยงาม เป็นระเบียบ มีความปลอดภัย	27	25	2	-	-	4.35
ด้านคุณภาพในการให้บริการในภาพรวม						4.57
12. ผู้รับบริการได้รับข้อมูลตรงตามที่ต้องการ	31	23	-	-	-	4.57
13. ผู้รับบริการได้รับข้อมูลที่ครบถ้วน	31	23	-	-	-	4.57
14. ผู้รับบริการได้รับข้อมูลที่ถูกต้อง	31	23	-	-	-	4.57
15. ผู้รับบริการได้รับข้อมูลที่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	31	23	-	-	-	4.57

2.3 ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

ผู้รับบริการข้อมูลมีความเห็นด้วยในระดับคะแนนเฉลี่ยที่ใกล้เคียงกัน โดยประเด็นที่เห็นด้วยมากที่สุด คือ ประเด็นที่เจ้าหน้าที่มีการปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส ไม่เรียกรับเงิน ไม่รับสินบน, โดยคำนึงถึงผลประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก, เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่เป็นอย่างดี และปฏิบัติงานเต็มเวลา, หน่วยงานมีการรับฟังข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากบุคคลภายนอก และรับคำชี้แจงหรือการแก้ปัญหา กรณีมีการร้องเรียนเรื่องต่าง ๆ มากที่สุด ด้วยคะแนนเฉลี่ย 4.69 คะแนน รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ ตรงไปตรงมา ตามลำดับก่อน-หลัง, มีการกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของการให้บริการที่เหมาะสม, เจ้าหน้าที่มีความประพฤติที่เหมาะสม น่าเชื่อถือ, เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถ ความชำนาญงาน และมีช่องทางให้ประชาชนเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานได้สะดวกเหมาะสม มีคะแนนเฉลี่ย 4.67 เท่ากันทั้งหมด (รายละเอียดในตาราง 3)

ตารางที่ 3 ร้อยละของผู้รับบริการข้อมูลที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับความคิดเห็น และคะแนนจากการสำรวจ ในแต่ละประเด็นความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

หลักนิติธรรม, หลักคุณธรรม, หลักความโปร่งใส, หลักการมีส่วนร่วม, หลักความรับผิดชอบ, หลักความคุ้มค่า	ระดับความคิดเห็น					คะแนนเฉลี่ย จากการสำรวจ (เต็ม 5 คะแนน)
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ค่อนข้าง เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง	
1. เจ้าหน้าที่มีความเป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ ตรงไปตรงมา ตามลำดับก่อน-หลัง	36	18	-	-	-	4.67
2. มีการกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของการให้บริการที่เหมาะสมตามเวลาที่กำหนด	36	18	-	-	-	4.67
3. เจ้าหน้าที่มีความประพฤติเหมาะสม น่าเชื่อถือ	36	18	-	-	-	4.67
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถ ความชำนาญงาน	36	18	-	-	-	4.67
5. เจ้าหน้าที่มีการปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส ไม่เรียกรับเงิน ไม่รับสินบน	37	17	-	-	-	4.69
6. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงผลประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก	37	17	-	-	-	4.69
7. เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่เป็นอย่างดีและปฏิบัติงานเต็มเวลา	37	17	-	-	-	4.69
8. หน่วยงานมีการรับฟังข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากบุคคลภายนอก	37	17	-	-	-	4.69
9. ประชาชนได้รับคำชี้แจงหรือการแก้ไขปัญหา กรณีมีการร้องเรียนเรื่องต่าง ๆ	37	17	-	-	-	4.69
10. มีช่องทางให้ประชาชนเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานได้สะดวก เหมาะสม	36	18	-	-	-	4.67

2.5 การสำรวจความไม่พึงพอใจ

ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจแต่ละรายที่แสดงความคิดเห็นในแต่ละประเด็นย่อยจะถูกแปลงเป็นคะแนนตามระดับความพึงพอใจ ดังนี้

ไม่พอใจมากที่สุด = 5

ไม่พอใจมาก = 4

ไม่พอใจปานกลาง = 3

ไม่พอใจน้อย = 2

ไม่พอใจน้อยที่สุด = 1

ผู้รับบริการไม่พึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้วยคะแนนเฉลี่ย 1.19 คะแนนจาก 5 คะแนน รองลงมา คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้วยคะแนนเฉลี่ย 1.18 คะแนนจาก 5 คะแนน และด้านคุณภาพในการให้บริการในภาพรวม ด้วยคะแนนเฉลี่ย 1.15 คะแนนจาก 5 และด้านบริการไม่พึงพอใจน้อยที่สุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้วยคะแนนเฉลี่ย 1.17 คะแนนจาก 5 คะแนน โดยแยกเป็นประเด็นที่ไม่พอใจมากที่สุด คือ ประเด็นความสะอาดของห้องน้ำ ด้วยคะแนนเฉลี่ย 1.24 คะแนนจาก 5 คะแนน รองลงมา คือ ประเด็นขั้นตอนการให้บริการ และสถานที่จอดรถ ด้วยคะแนนเฉลี่ย 1.22 คะแนนจาก 5 คะแนน และประเด็นความสุภาพ ความเป็นมิตรในการให้บริการ, ประเด็นอุปกรณ์และเครื่องมือในการให้บริการ และประเด็นที่พักสำหรับผู้มาติดต่อ ด้วยคะแนนเฉลี่ย 1.19 คะแนนจาก 5 คะแนน ความไม่พึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รวมถึงด้านสิ่งอำนวยความสะดวกเรื่องที่พักร่วมสำหรับผู้มาติดต่อราชการ ด้วยคะแนนเฉลี่ย 1.13 คะแนนจาก 5 คะแนน เท่ากันทั้งหมด (รายละเอียดในตาราง 4)

ตาราง 4 ร้อยละของผู้รับบริการข้อมูลที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับความไม่พึงพอใจ ในแต่ละประเด็นความไม่พึงพอใจ

ประเด็นความไม่พึงพอใจ	ระดับความไม่พึงพอใจ					คะแนนเฉลี่ยจากการสำรวจ (เต็ม 5 คะแนน)
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						1.17
1. การให้คำแนะนำและตอบข้อซักถาม	45	9	-	-	-	1.17
2. การดูแลเอาใจใส่ ความกระตือรือร้น และความตั้งใจในการให้บริการ	46	8	-	-	-	1.15
3. ความสุภาพและความเป็นมิตรในการให้บริการ	44	10	-	-	-	1.19
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ						1.18
4. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	46	8	-	-	-	1.15
5. การให้บริการตามลำดับก่อน - หลัง	46	8	-	-	-	1.15
6. ขั้นตอนการให้บริการ	42	12	-	-	-	1.22
7. อุปกรณ์และเครื่องมือในการให้บริการ	44	10	-	-	-	1.19
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						1.19
8. ที่พักสำหรับผู้มาติดต่อ	44	10	-	-	-	1.19
9. ความสะอาดของห้องน้ำ	43	9	2	-	-	1.24
10. สถานที่จอดรถ	44	8	2	-	-	1.22
11. ป้ายบอกทาง/แผนผังการให้บริการ	30	12	2	-	-	1.11
ด้านคุณภาพในการให้บริการในภาพรวม						1.15
12. ผู้รับบริการได้รับข้อมูลตรงตามที่ต้องการ	46	8	-	-	-	1.15
13. ผู้รับบริการได้รับข้อมูลที่ครบถ้วน	46	8	-	-	-	1.15
14. ผู้รับบริการได้รับข้อมูลที่ถูกต้อง	46	8	-	-	-	1.15
15. ผู้รับบริการได้รับข้อมูลที่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	46	8	-	-	-	1.15

2.6 ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ

จุดเด่นของการให้บริการ ดังนี้

- 1) เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลที่ชัดเจน
- 2) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ
- 3) ให้บริการด้วยความรวดเร็ว

ข้อเสนอแนะอื่น ๆ คือ ป้ายชื่อหน้าห้องมีขนาดเล็กเกินไป ควรทำป้ายให้ใหญ่ขึ้นเพื่อจะได้มองเห็นได้ง่ายขึ้น