# โครงการสำรวจความพึงพอใจ ของศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดสระแก้ว

ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสระแก้ว ได้จัดทำโครงการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดเพื่อจะได้ปรับปรุงการให้บริการให้ดีขึ้นต่อไป

ปีงบประมาณ ๒๕๖๑ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๐ – ๓๐ กันยายน ๒๕๖๑)

1567 ศูนย์ดำรงธรรม



**ความพึงพอใจของผู้รับบริการ (ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด) งานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ งานบริการข้อมูลข่าวสาร/บริการให้คำปรึกษา และงานบริการเบ็ดเสร็จ/บริการส่งต่อ (ปีงบประมาณ ๒๕๖๑) ๑ ตุลาคม ๒๕๖๐ – ๓๐ กันยายน ๒๕๖๑**

**วัตถุประสงค์ :** เพื่อสะท้อนผลการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด และนำผลสำรวจมาเพื่อยกระดับและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

**คำอธิบาย :**

- ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชนผู้มารับบริการโดยตรง หรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ (ที่ไม่ใช่เจ้าหน้าที่ของส่วนราชการผู้ให้บริการ) หรือหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนที่มารับบริการ
- พิจารณาจากผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของส่วนราชการ โดยสำนักงาน ก.พ.ร. จะเป็นผู้จัดหาหน่วยงานผู้ประเมินอิสระภายนอกมาดำเนินการสำรวจ
- ประเด็นสำคัญที่จะใช้ในการสำรวจ เช่น ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เป็นต้น
- งานบริการที่จะสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ คือ งานบริการที่จังหวัดดำเนินการแล้วเสร็จ ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด จำนวน ๓ งานบริการ คือ

๑) งานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๒) งานบริการข้อมูลข่าวสาร/บริการให้คำปรึกษา

๓) งานบริการเบ็ดเสร็จ/บริการส่งต่อ

๑. เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ หมายถึง งานที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องที่ประชาชนบอกเล่าหรือหรือแจ้งศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด ไม่ว่าจะเป็นทางวาจา จดหมาย บันทึก หรือระบบอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อขอให้ช่วยเหลือ แก้ไข บรรเทาความเดือดร้อน ความไม่เป็นธรรม หรือพบเห็นการกระทำผิดกฎหมาย และศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดได้ดำเนินการแล้วเสร็จ/ยุติเรื่องภายในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ และแจ้งให้ประชาชนผู้รับบริการทราบเรียบร้อยแล้ว โดยไม่รวมถึงกรณี ดังต่อไปนี้

(๑) เรื่องร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ตามมติคณะรัฐมนตรี (ไม่มีชื่อ – สกุล ผู้ร้องเรียน ไม่มีที่อยู่ผู้ร้องเรียน หรือข้อมูลอื่นที่สามารถติดต่อได้)

(๒) เรื่องร้องทุกข์ที่มีลักษณะเป็นไปในทางนโยบายโดยตรง ซึ่งรัฐบาลต้องรับผิดชอบต่อสภา

(๓) เรื่องที่คณะรัฐมนตรี หรือนายกรัฐมนตรี ในฐานะหัวหน้ารัฐบาลมีมติเด็ดขาดแล้ว

๑. งานบริการข้อมูลข่าวสาร/บริการให้คำปรึกษา

๑) งานบริการข้อมูลข่าวสาร หมายถึง งานที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดให้บริการเกี่ยวกับสิ่งที่สื่อความหมายให้รู้เรื่องราวข้อเท็จจริง ข้อมูล หรือสิ่งใดๆ ไม่ว่าการสื่อความหมายนั้น จะทำได้โดยสภาพของสิ่งนั้นเองหรือผ่านวิธีการใดๆ และไม่ว่าจะได้จัดทำไว้ในรูปของเอกสาร แฟ้ม รายงาน หนังสือ แผนผัง แผนที่ ภาพถ่าย ฟิล์ม การบันทึกภาพหรือเสียง การบันทึกโดยเครื่องคอมพิวเตอร์หรือวิธีอื่นใดที่ทำให้สิ่งบันทึกไว้ปรากฏได้ เพื่อวัตถุประสงค์ในการให้ข้อมูลข่าวสารที่จำเป็นต่อประชาชน เช่นข้อมูลกฎหมายที่จำเป็นสำหรับประชาชน ข้อมูลงานบริการภาครัฐประเภทต่างๆ ข้อมูลข่าวสารและนโยบายสำคัญของรัฐบาล เป็นต้น

/ คำปรึกษา ..

คำปรึกษา ซึ่งเป็นผู้ขาดความรู้ มีความทุกข์หรือต้องการความช่วยเหลืออื่นใด ให้มีความรู้ความเข้าใจ และสามารถดำเนินการโดยผ่านกระบวนการต่างๆ และเลือกเอาวิธีการที่ได้รับการให้คำปรึกษาไปแก้ไขปัญหาของตนเองได้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น การให้คำปรึกษาทางกฎหมาย การให้คำปรึกษาเกี่ยวกับขั้นตอนวิธีปฏิบัติราชการ เป็นต้น

๒) งานบริการเบ็ดเสร็จ/บริการส่งต่อ

๒.๑) งานบริการเบ็ดเสร็จ หมายถึง การให้บริการรับคำร้องหรือคำขอของประชาชนในงานบริการที่กำหนดไว้ที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด และเจ้าหน้าที่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จได้ทันที โดยไม่ต้องส่งเรื่องไปยังส่วนราชการเจ้าของเรื่อง

๒.๒) งานบริการส่งต่อ หมายถึงการให้บริการรับคำร้องหรือคำขอของประชาชนในงานบริการที่กำหนดไว้ที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด แต่เจ้าหน้าที่ไม่สามารถดำเนินการได้แล้วเสร็จในทันทีต้องส่งเรื่องต่อไปยังผู้มีอำนาจพิจารณาของส่วนราชการเจ้าของเรื่องเพื่อดำเนินการต่อไป และนัดหมายให้ประชาชนผู้รับบริการมารับทราบผลการพิจารณาในภายหลัง

- น้ำหนักของงานบริการแต่ละงาน เป็นดังนี้

| งานบริการ | น้ำหนักในแต่ละงานบริการ (น้ำหนักรวมร้อยละ ๑๐) | | |
|---|---|---|---|
| | งานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ (งานบริการที่ ๑) | งานบริการข้อมูลข่าวสาร/บริการให้คำปรึกษา (งานบริการที่ ๒) | งานบริการเบ็ดเสร็จ/บริการส่งต่อ (งานบริการที่ ๓) |
| ร้อยละ | ร้อยละ ๔ | ร้อยละ ๓ | ร้อยละ ๓ |

ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสระแก้ว ได้ประเมินผลตนเอง (Self Assessment Report) รอบ ๑๒ เดือน โดยมีข้อมูลพื้นฐาน (Baseline Data) ปี ๒๕๕๘ ผู้มารับบริการที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสระแก้วมีความพึงพอใจร้อยละ ๘๐.๒๔ ปี ๒๕๕๘ มีผู้มารับบริการที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสระแก้วมีความพึงพอใจร้อยละ ๘๒.๓๕ ปี ๒๕๕๙ (ตุลาคม ๒๕๕๗ – กันยายน ๒๕๕๘) การสำรวจความพึงพอใจการดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสระแก้ว แบ่งงานได้ ๓ ประเภท ดังต่อไปนี้ (งานบริการที่ ๑) งานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ (งานบริการที่ ๒) งานบริการข้อมูลข่าวสาร/บริการให้คำปรึกษา (งานบริการที่ ๓) งานบริการเบ็ดเสร็จ/บริการส่งต่อ น้ำหนักในแต่ละงานบริการ มีน้ำหนักรวมร้อยละ ๑๐ โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนดังต่อไปนี้ ๑ คะแนน ร้อยละ ๖๕ ๒ คะแนน ร้อยละ ๗๐ ๓ คะแนน ร้อยละ ๗๕ ๔ คะแนน ร้อยละ ๘๐ ๕ คะแนน ร้อยละ ๘๕ ขึ้นไป

วิธีการสำรวจความพึงพอใจของผู้มารับบริการ ใช้การสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental sampling) คือเมื่อพบผู้มารับบริการท่านใด ก็สัมภาษณ์ความพึงพอใจของผู้ถูกสำรวจ โดยใช้บัตรสำรวจความพึงพอใจแบ่งตามงานบริการจำนวน ๓ งานบริการ ดังนี้

เลขที่ .....

...../...../ .....

จังหวัดสระแก้ว

## ท่านพึงพอใจต่อบริการงานเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์มากเพียงใด




○ ○ ○ ○ ○

เลขที่ .....

...../...../ .....

จังหวัดสระแก้ว

## ท่านพึงพอใจต่อบริการงานงานบริการเบ็ดเสร็จ/

## บริการส่งต่อมากเพียงใด




○ ○ ○ ○ ○



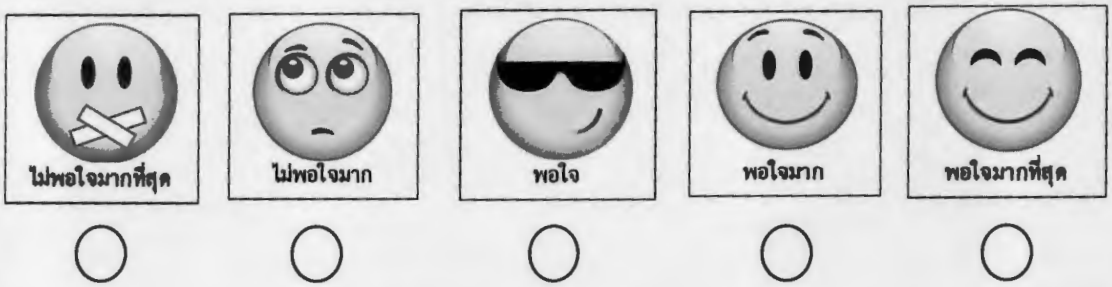



เลขที่ .....

...../...../ .....

จังหวัดสระแก้ว

## ท่านพึงพอใจต่อบริการงานให้บริการข้อมูลข่าวสาร/ ให้คำปรึกษามากเพียงใด




○ ○ ○ ○ ○

**ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อผู้มาขอรับบริการ ณ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสระแก้ว**

| งานบริการ | จำนวนผู้มีความพึงพอใจ | จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม | คิดเป็นร้อยละ | คะแนนถ่วงน้ำหนักตามตัวชี้วัด | ร้อยละคะแนนถ่วงตัวชี้วัด |
|---|---|---|---|---|---|
| งานร้องเรียน/ร้องทุกข์ | ๑๓๐ | ๑๕๐ | ๘๖.๖๖ | ๓.๔๖ | ๔ |
| งานบริการข้อมูลข่าวสาร/ให้บริการให้คำปรึกษา | ๑๙ | ๒๒ | ๘๖.๓๖ | ๒.๕๙ | ๓ |
| งานบริการเบ็ดเสร็จ/งานบริการส่งต่อ | ๙ | ๑๐ | ๙๐.๐๐ | ๒.๗ | ๓ |
| | ๑๕๘ | ๑๘๒ | ๘๖.๘๑ | ๘.๖๘ | ๑๐ |

**สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการขอรับบริการ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสระแก้ว**
**(ปีงบประมาณ ๒๕๖๑) ๑ ตุลาคม ๒๕๖๐ – ๓๑ กันยายน ๒๕๖๑**

การสำรวจความพึงพอใจ จำนวน ๓ งานบริการของผู้มารับบริการ มีจำนวนทั้งหมด ๓๖๔ คน มีความพึงพอใจ จำนวน ๓๑๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๘๑ โดยแบ่งงานออกเป็นดังนี้

๑.งานร้องเรียน/ร้องทุกข์ จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๑๕๐ คน มีความพึงพอใจต่อการบริการจำนวน ๑๓๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๖๖ คิดคะแนนร้อยละถ่วงน้ำหนักของตัวชี้วัด ได้คะแนน ๓.๔๖ จากร้อยละของคะแนนถ่วงตัวชี้วัด ๔ คะแนน

๒. งานบริการข้อมูลข่าวสาร/บริการให้คำปรึกษา จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๒๒ คน มีความพึงพอใจต่อการขอรับบริการ จำนวน ๑๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๓๖ คิดคะแนนร้อยละถ่วงน้ำหนักของตัวชี้วัด ได้คะแนน ๒.๕๙ จากร้อยละของถ่วงตัวชี้วัด

๓. งานบริการเบ็ดเสร็จ/งานบริการส่งต่อ จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๑๐ คน มีความพึงพอใจต่อการขอรับบริการ จำนวน ๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๙๐ คิดคะแนนร้อยละถ่วงน้ำหนักของตัวชี้วัด ได้คะแนน ๒.๗ จากร้อยละคะแนนถ่วงตัวชี้วัด ๓ คะแนน

สรุป คะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการรวม ๓ งานบริการ จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน ๑๘๒ คน มีความพึงพอใจต่อการบริการ จำนวน ๑๕๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๘๑ คิดคะแนนร้อยละถ่วงน้ำหนักของตัวชี้วัด ได้คะแนน ๘.๖๘ จากร้อยละคะแนนถ่วงตัวชี้วัด ๑๐ คะแนน เมื่อคิดเป็นร้อยละ ๘๖.๘๑ เกณฑ์การให้คะแนนอยู่ที่ ๕ คะแนน

