

รายงานผล

การสำรวจความพึงพอใจ
เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการ
จังหวัดตราด

รอบ 6 เดือน

ประจำปีงบประมาณ 2554

(1 ตุลาคม 2553 – 31 มีนาคม 2554)

สำนักงานจังหวัดตราด
สำนักงานสถิติจังหวัดตราด

สารบัญ

หน้า

แผนภูมิ

บทที่ 1 บทนำ

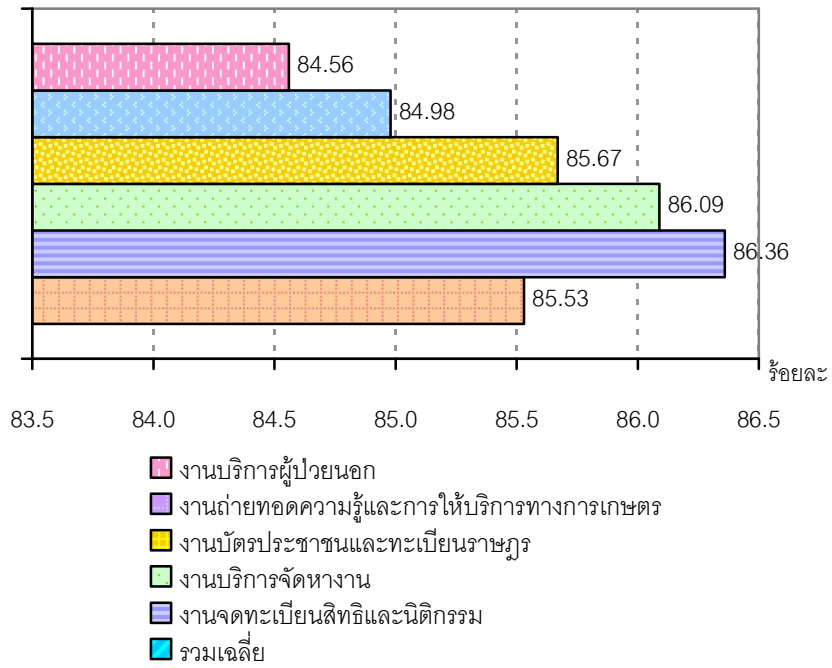
- | | | |
|-----|--|---|
| 1.1 | ความเป็นมา | 1 |
| 1.2 | วัตถุประสงค์ของการสำรวจ | 2 |
| 1.3 | ขอบข่าย/คุ่มรวม/จำนวนตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม | 2 |
| 1.4 | ระยะเวลาดำเนินการ | 2 |
| 1.5 | คำอธิบาย | 3 |

บทที่ 2 สรุปผลการสำรวจ

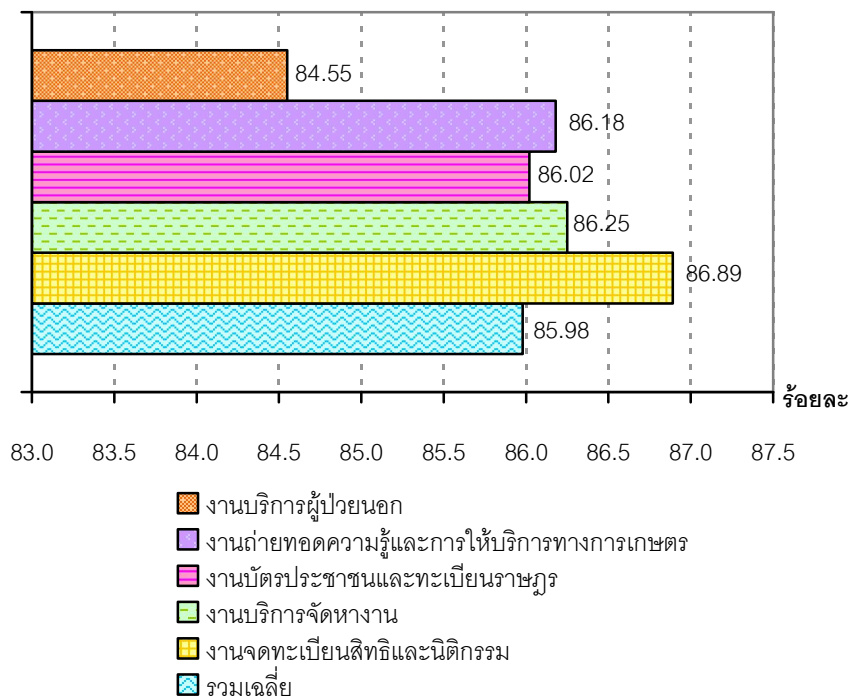
- | | | |
|-----|---|---|
| 2.1 | ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ และความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ | 4 |
| 2.2 | เหตุผลที่ไม่พึงพอใจในการให้บริการแต่ละงานบริการ | 5 |
| 2.3 | ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ | 6 |

ตารางสถิติ

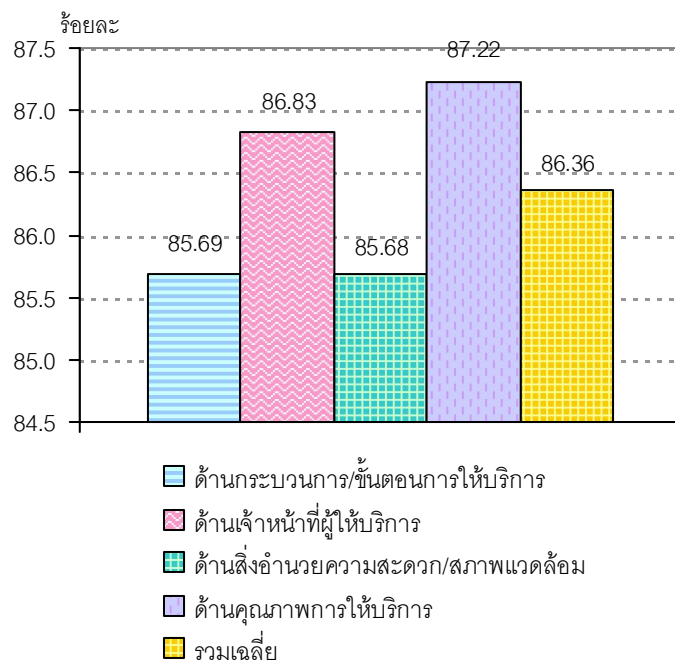
แผนภูมิ ก ร้อยละของระดับความพึงพอใจโดยรวมของผู้รับบริการ จ.ตราด
จำแนกตามงานบริการ (รอบ 6 เดือน)



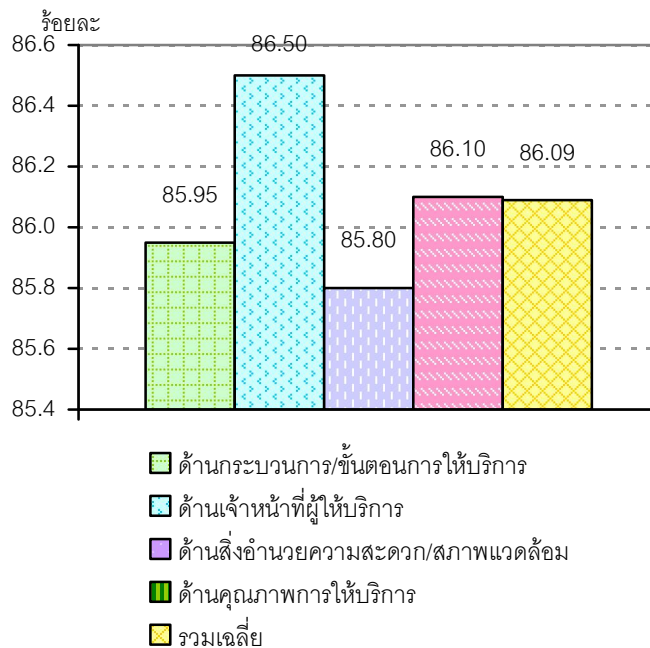
แผนภูมิ ข ร้อยละของระดับความเชื่อมั่นโดยรวมของผู้รับบริการ จ.ตราด
จำแนกตามงานบริการ (รอบ 6 เดือน)



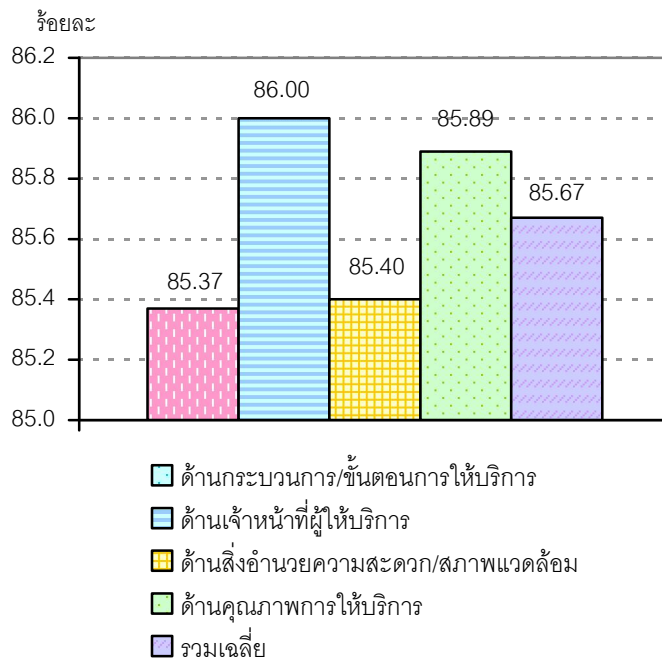
แผนภูมิ ค ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานจดทะเบียนสิทธิ
และนิติกรรม จ.ตราด (รอบ 6 เดือน)



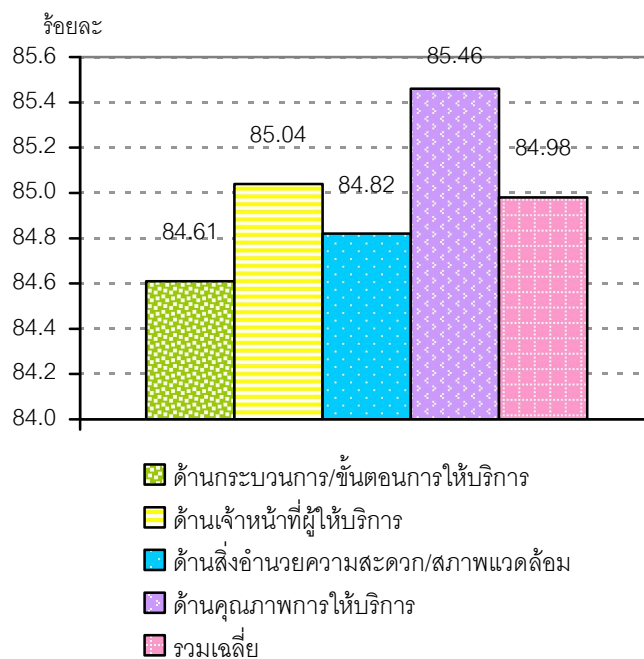
แผนภูมิ ง ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานบริการจัดหางาน
จ.ตราด (รอบ 6 เดือน)



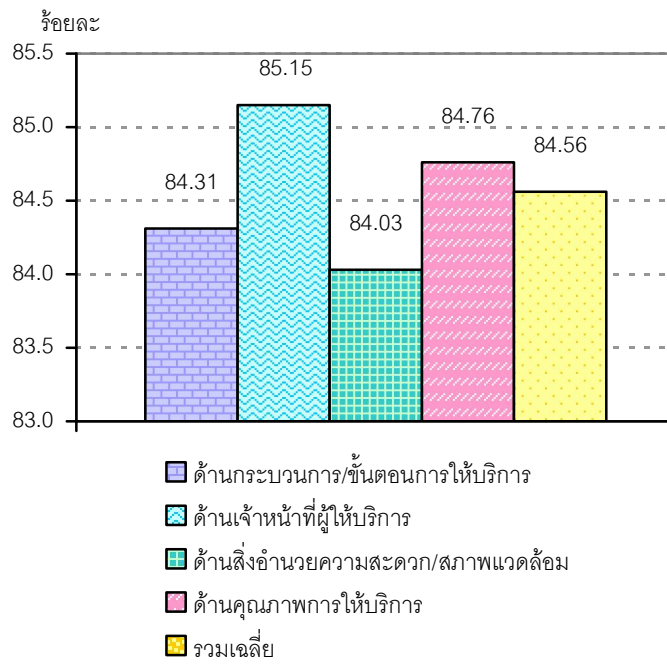
แผนภูมิ ๑ ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานบริการ
บัตรประชาชนและทะเบียนราษฎร จ.ตราด (รอบ 6 เดือน)



แผนภูมิ ๒ ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานบริการถ่ายทอดความรู้
และการให้บริการทางการเกษตร จ.ตราด (รอบ 6 เดือน)



แผนภูมิ ช ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานบริการผู้ป่วยนอก
จ.ตราด (รอบ 6 เดือน)



การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ จ.ตราด รอบ 6 เดือน
ประจำปีงบประมาณ 2554
(1 ตุลาคม 2553 – 31 มีนาคม 2553)

บทที่ 1
บทนำ

1. ความเป็นมา

ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) มาตรา 3/1 บัญญัติว่า “การบริหารราชการต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ ความมีประสิทธิภาพ ความคุ้มค่าในเชิงภารกิจแห่งรัฐ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การลดภารกิจ และยุบเลิกหน่วยงานที่ไม่จำเป็น การกระจายภารกิจและทรัพยากรให้แก่ท้องถิ่น การกระจายอำนาจตัดสินใจ การอำนวยความสะดวก และการตอบสนองความต้องการของประชาชน มีผู้รับผิดชอบต่อผลงาน” การปรับปรุงคุณภาพการให้บริการจึงเป็นแนวทางหนึ่งที่สำคัญอย่างยิ่งเพื่อให้การบริหารราชการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชน

ในการนี้สำนักงานจังหวัดตราด เป็นหน่วยงานหลักรับผิดชอบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ร่วมกับอีก 5 หน่วยงานคือ ที่ทำการปกครองจังหวัดตราด สำนักงานที่ดินจังหวัดตราด สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตราด สำนักงานจัดหางานจังหวัดตราด และสำนักงานเกษตรจังหวัดตราด โดยมีสำนักงานสถิติจังหวัดตราดดำเนินการในขั้นตอนการประมวลผล/วิเคราะห์ข้อมูลและจัดทำรายงานผล และในปีงบประมาณ 2554 มีงานบริการที่ทำการสำรวจ จำนวน 5 งานบริการ ดังนี้

1. งานบริการผู้ป่วยนอก (โรงพยาบาลจังหวัด โรงพยาบาลชุมชน สังกัด สป.สาธารณสุขที่ตั้งอยู่ในจังหวัด)
2. งานบริการบัตรประชาชน และทะเบียนราษฎร (ที่ว่าการอำเภอทุกอำเภอ)
3. งานจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม (สำนักงานที่ดินจังหวัด และสำนักงานที่ดินอำเภอ)
4. งานบริการจัดหางาน (สำนักงานจัดหางานจังหวัด)
5. การถ่ายทอดความรู้และการให้บริการทางการเกษตร (สำนักงานเกษตรจังหวัด และสำนักงานเกษตรอำเภอ)

2. วัตถุประสงค์ของการสำรวจ

- 1) เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้มารับบริการจากส่วนราชการจังหวัดตราดในด้านต่าง ๆ ดังนี้
 - ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ
 - ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
 - ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
 - ด้านคุณภาพการให้บริการ
 - ด้านความเชื่อมั่น
- 2) เพื่อให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องนำข้อมูล ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะไปปรับปรุงและแก้ไขคุณภาพการให้บริการให้ดีขึ้น ตลอดจนเพื่อทราบเหตุผลที่ไม่พึงพอใจในการให้บริการแต่ละงานบริการ

3. ขอบข่าย/คัมรวม/จำนวนตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม

ในการสำรวจในครั้งนี้ สำนักงาน ก.พ.ร. ได้แจ้งรายละเอียดตัวชี้วัดตามกรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการของจังหวัด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 มาให้จังหวัดดำเนินการ โดยตัวชี้วัดที่ 4 ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ สำนักงาน ก.พ.ร. เป็นผู้คัดเลือกงานบริการทั้ง 5 งานบริการ เหมือนกันทุกจังหวัด คือ

- 3.1 งานบริการผู้ป่วยนอก สอบถามจากประชาชนผู้มารับบริการ จำนวน 250 แบบสอบถาม (โรงพยาบาลจังหวัด โรงพยาบาลชุมชน สังกัด สป.สาธารณสุขที่ตั้งอยู่ในจังหวัด)
 - 3.2 งานบริการบัตรประชาชนและทะเบียนราษฎร สอบถามจากประชาชนผู้มารับบริการ จำนวน 250 แบบสอบถาม (ในทุกอำเภอ)
 - 3.3 งานบริการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม สอบถามจากประชาชนผู้มารับบริการ จำนวน 150 แบบสอบถาม (ในทุกอำเภอ)
 - 3.4 งานบริการจัดหางาน สอบถามจากประชาชนผู้มารับบริการ จำนวน 100 แบบสอบถาม (สำนักงานจัดหางาน)
 - 3.5 งานบริการถ่ายทอดความรู้และการให้บริการทางการเกษตร สอบถามจากประชาชนผู้มารับบริการ จำนวน 90 แบบ (ในทุกอำเภอ)
- รวมแบบสอบถามทั้งสิ้น 840 แบบสอบถาม

4. ระยะเวลาดำเนินการ

- 1 ตุลาคม พ.ศ. 2553 – 31 มีนาคม พ.ศ. 2554

5. คำอธิบาย

- วิธีการประเมินผลความพึงพอใจการให้บริการในด้านต่าง ๆ ได้กำหนดเกณฑ์ในการวัดตามระบบ Likert Scales แบ่งเป็น 5 ระดับ ดังนี้

คะแนน	ช่วงคะแนน	ระดับความคิดเห็น
5	4.21 – 5.00 (ร้อยละ 85.0)	พอใจมากที่สุด/เชื่อมั่นมากที่สุด
4	3.41 – 4.20 (ร้อยละ 80.0)	พอใจมาก/เชื่อมั่นมาก
3	2.61 – 3.40 (ร้อยละ 75.0)	พอใจปานกลาง/เชื่อมั่นปานกลาง
2	1.81 – 2.60 (ร้อยละ 70.0)	พอใจน้อย/เชื่อมั่นน้อย
1	1.00 – 1.80 (ร้อยละ 65.0)	ไม่พอใจ/ไม่แน่ใจ/ไม่เชื่อมั่น

บทที่ 2

สรุปผลการสำรวจ

2.1 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ และความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

จากผลการสำรวจ (ตารางที่ 1) พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจโดยเฉลี่ยทั้งจังหวัดร้อยละ 85.53 โดยมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการสูงสุด ร้อยละ 85.90 รองลงมาคือความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ ร้อยละ 85.89 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 85.19 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก/สภาพแวดล้อม ร้อยละ 85.15 ตามลำดับ

และเมื่อพิจารณาเฉพาะระดับความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ พบว่า ความเชื่อมั่นโดยเฉลี่ยทั้งจังหวัด ร้อยละ 85.98 โดยงานบริการที่มีความเชื่อมั่นสูงสุดคือ งานจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม ร้อยละ 86.89

โดยแยกระดับความพึงพอใจ และความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการแต่ละงานบริการตามลำดับ ได้ดังนี้

1) งานจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นลำดับที่ 1 ร้อยละ 86.36 โดยมีความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการสูงสุด ร้อยละ 87.22 รองลงมาคือความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 86.83 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 85.69 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก/สภาพแวดล้อม ร้อยละ 85.68 ตามลำดับ

ระดับความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ พบว่า ประชาชนผู้มารับบริการมีความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ร้อยละ 86.89

2) งานบริการจัดหางาน ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นลำดับที่ 2 ร้อยละ 86.09 โดยมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการสูงสุด ร้อยละ 86.50 รองลงมาคือความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ ร้อยละ 86.10 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 86.95 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก/สภาพแวดล้อม ร้อยละ 85.80 ตามลำดับ

ระดับความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ พบว่า ประชาชนผู้มารับบริการมีความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ร้อยละ 86.25

3) งานบริการบัตรประชาชนและทะเบียนราษฎร ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นลำดับที่ 3 ร้อยละ 85.67 โดยมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการสูงสุด ร้อยละ 86.00 รองลงมาคือความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ ร้อยละ 85.89 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก/สภาพแวดล้อม ร้อยละ 85.40 และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 85.37 ตามลำดับ

ระดับความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ พบว่า ประชาชนผู้มารับบริการมีความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ร้อยละ 86.02

4) งานถ่ายทอดความรู้และการให้บริการทางการเกษตร ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นลำดับที่ 4 ร้อยละ 84.98 โดยมีความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการสูงสุด ร้อยละ 85.46 รองลงมาคือความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 85.04 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก/สภาพแวดล้อม ร้อยละ 84.82 และด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 84.61 ตามลำดับ

ระดับความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ พบว่า ประชาชนผู้มารับบริการมีความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ร้อยละ 86.18

5) งานบริการผู้ป่วยนอก ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นลำดับที่ 5 ร้อยละ 84.56 โดยมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการสูงสุด ร้อยละ 85.15 รองลงมาคือความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ ร้อยละ 84.76 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 84.31 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก/สภาพแวดล้อม ร้อยละ 84.03 ตามลำดับ

ระดับความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ พบว่า ประชาชนผู้มารับบริการมีความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ร้อยละ 84.55

2.2 เหตุผลที่ไม่พึงพอใจในการให้บริการแต่ละงานบริการ (นำเสนอเฉพาะด้านที่ไม่พึงพอใจแต่ละงานบริการ) ดังนี้

1) งานจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม

- ♠ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ
 - ใช้ระยะเวลานานในการนัดหมายครั้งต่อไป
 - ขั้นตอนยุ่งยากซับซ้อน
 - น่าจะมีบริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ
- ♠ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
 - เจ้าหน้าที่มีน้อย บริการไม่ทั่วถึง
- ♠ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
 - ไม่มีเครื่องถ่ายเอกสาร และโทรศัพท์ไว้ให้บริการ

2) งานบัตรประชาชนและทะเบียนราษฎร

- ♠ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
 - ห้องน้ำไม่ค่อยสะอาด
 - ควรเพิ่มแอร์
 - ที่นั่งรอไม่เพียงพอ

3) งานถ่ายทอดความรู้และการให้บริการทางการเกษตร

♠ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

- ควรมีป้ายบอกทางเข้าสำนักงาน
- ที่นั่งมีน้อยสำหรับผู้มาติดต่อในแต่ละฝ่าย

4) งานบริการผู้ป่วยนอก

♠ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

- การให้บริการล่าช้า
- ผลตรวจล่าช้า ทำให้คนไข้รอนาน
- อยากให้รับบัตรคิวจาก OPD เหมือนเดิม
- น่าจะมีการแยกบัตรเหมือน Med ที่ไม่ต้องยื่นบัตรที่ห้องบัตร ทำให้ช่วยลดขั้นตอนและเวลาลงได้

♠ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

- เจ้าหน้าที่บางคนไม่ค่อยยิ้ม/ไม่สุภาพเวลาให้คำแนะนำ/พูดเบาไม่ค่อยได้ยินเวลาเรียกตรวจ
- รอแพทย์นาน จนบางครั้งต้องเปลี่ยนที่ให้บริการ

♠ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

- ลานจอดรถมีไม่เพียงพอ
- ที่นั่งรอให้บริการไม่เพียงพอ

♠ ด้านความเชื่อมั่น

- มีแพทย์จบใหม่มาตลอด ควรมีแพทย์ประจำที่เก่งและมีประสบการณ์อยู่ด้วย

2.3 ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ

จากผลการสำรวจครั้งนี้ ผู้รับบริการมีข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ สามารถสรุปเป็นจุดเด่น และจุดที่ควรปรับปรุง ได้ดังนี้

1) งานจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม

♣ จุดเด่น

- เจ้าหน้าที่ทำงานด้วยความรวดเร็ว พูดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส
- เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำดี มีความเป็นกันเอง เอาใจใส่ผู้มารับบริการดี
- บางขั้นตอนให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน

♣ จุดที่ควรปรับปรุง

- น่าจะมีที่นั่งพักผ่อนหลังให้บริการ
- น่าจะมีบริการเครื่องถ่ายเอกสาร
- บางชั้นตอวย้งรอนาน และมีความยุ่งยาก
- บางจุดเจ้าหน้าที่มีน้อยไป
- ป้ายประชาสัมพันธ์หรือจุดที่ขึ้นเรื่อง ควรตั้งไว้ให้เห็นเพื่อความสะดวก รวดเร็ว
- แก้วน้ำดื่มที่ให้บริการควรเป็นแก้วกระดาษใช้แล้วทิ้ง

2) งานบริการจัดหางาน

♣ จุดเด่น

- เจ้าหน้าที่ให้การแนะนำการให้บริการที่ดีและมีความเข้าใจ
- เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว มีความเป็นกันเอง และพูดจาสุภาพ

♣ จุดที่ควรปรับปรุง

- ไม่มี -

3) งานบัตรประชาชนและทะเบียนราษฎร

♣ จุดเด่น

- เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ชี้แจง เกี่ยวกับการให้บริการที่ตรงตามความต้องการ
- เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพเป็นกันเอง ยิ้มแย้มแจ่มใส
- เจ้าหน้าที่มีความรู้ในงานที่รับผิดชอบ
- มีการทำงานอย่างเป็นระบบ และรวดเร็ว
- ไม่มีการแซงคิว

♣ จุดที่ควรปรับปรุง

- ระบบสารสนเทศขัดข้องบ่อย
- สถานที่นั่งรอมีน้อย และไม่ค่อยสะอาด
- ห้องน้ำไม่ค่อยสะอาด
- เจ้าหน้าที่ให้บริการมีน้อย
- ควรติดแอร์
- ควรเปลี่ยนก๊อกน้ำดื่มให้สะอาด

4) งานถ่ายทอดความรู้และการให้บริการทางการเกษตร

♣ จุดเด่น

- มีการสาธิตให้ดูจริง และทดลองให้ทำ
- เจ้าหน้าที่ให้ความเป็นกันเอง ยิ้มแย้ม และมีความพร้อมในการให้บริการ
- ได้รับบริการตรงตามความต้องการ ได้ความคุ้มค่าประโยชน์
- บริการด้วยความรวดเร็ว เข้าใจง่ายให้ข้อมูลที่ชัดเจน และให้คำแนะนำที่มีประโยชน์
- มีจุดบริการเครื่องดีมี
- สถานที่สะอาด
- เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ และมีการต้อนรับที่ดี
- บริการด้วยความรวดเร็ว ไม่ยุ่งยาก และมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการ

♣ จุดที่ควรปรับปรุง

- เอกสารทางวิชาการมีน้อย และตัวหนังสือตัวเล็กทำให้อ่านยาก
- ควรเก็บสายไฟที่ระโยงระยางในสำนักงานให้เป็นระเบียบ
- ควรแจกพันธุ์พืชให้มากกว่านี้
- สำนักงานไม่มีป้ายบอกทางให้ชัดเจน ทำให้หายาก
- บางจุดมีขั้นตอนยุ่งยากซับซ้อนในการให้บริการ

5) งานบริการผู้ป่วยนอก

♣ จุดเด่น

- เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความเป็นกันเอง แม้ว่าคนไข้จะเป็นชาวต่างชาติ
- มีสวนหย่อมที่สวยงามและสะอาด
- เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์และช่วยเหลือดี
- มีการทำงานเป็นระบบและสะดวก รวดเร็ว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน
- เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส สุภาพ ให้การต้อนรับที่ดี
- มีการให้บริการฉุกเฉินได้ดี และรวดเร็ว
- มีความห่วงใยผู้มาใช้บริการ มีปัญหาโทรศัพท์ปรึกษาแพทย์ได้ตลอด

♣ จุดที่ควรปรับปรุง

- เจ้าหน้าที่บางคนอารมณ์ไม่ค่อยดี พูดจาไม่ไพเราะ
- การบริการบางจุดมีขั้นตอนล่าช้า
- แพทย์ไม่ค่อยสนใจผู้มาใช้บริการ
- ควรเพิ่มอุปกรณ์ทางการแพทย์

- เจ้าหน้าที่พยาบาล และแพทย์ มีไม่เพียงพอ
- หมอนวดแผนไทยมีน้อย
- อยากให้มีแพทย์ที่อยู่ประจำเป็นผู้มีประสบการณ์ ไม่ใช่มีเฉพาะแพทย์จบใหม่
- ห้องน้ำมีน้อย และไม่ค่อยสะอาด
- ควรเปลี่ยนรถเข็นเพราะบางตัวล้อไม่ค่อยแข็งแรง
- ควรแยกประเภทการตรวจของผู้ป่วย เช่น ผู้สูงอายุ หรือทั่วไป
- ควรมีร้านอาหาร (เป็นbuffet) มีทั้งอาหารคาวและหวาน ในบริเวณโรงพยาบาล
- ควรมีป้ายบอกทางหรือมีเจ้าหน้าที่พาไปห้องตรวจ
- ควรเพิ่มคิวทำฟัน ตรวจสอบสุขภาพฟัน
- การอธิบายเรื่องยาบางครั้งไม่ค่อยเข้าใจ เจ้าหน้าที่พูดเร็วมาก
- อุปกรณ์ในการเคลื่อนย้ายผู้ป่วยมีน้อย
- สถานที่บางจุดไม่ค่อยสะอาด
- ที่นั่งรอไม่เพียงพอ
- ขณะนั่งรอแพทย์ น่าจะมีการบริหารร่างกายเพื่อคลายเครียดแก่ผู้มาใช้บริการ/หรือมีวิทยากรมาให้ความรู้เกี่ยวกับสุขภาพ

ตาราง 1 ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ 2554 จังหวัดตราด จำแนกตามงานบริการ (รอบ 6 เดือน)

การให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)					
	งานจดทะเบียนสิทธิ และนิติกรรม	งานบริการจัดหางาน	งานบริการ บัตรประชาชนและ ทะเบียนราษฎร	งานบริการถ่ายทอด ความรู้และการให้บริการ ทางการเกษตร	งานบริการผู้ป่วยนอก	รวมเฉลี่ย
ด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการ	85.69	85.95	85.37	84.61	84.31	85.19
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	86.83	86.50	86.00	85.04	85.15	86.90
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก/ สภาพแวดล้อม	85.68	85.80	85.40	84.82	84.03	85.15
ด้านคุณภาพการให้บริการ	87.22	86.10	85.89	85.46	84.76	85.89
รวมเฉลี่ย	86.36	86.09	85.67	84.98	84.56	85.53
ด้านความเชื่อมั่น	86.89	86.25	86.02	86.18	84.55	85.98

ตารางสถิติ

ตาราง 1 ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม
จังหวัดตราด (รอบ 6 เดือน)

การให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	85.69
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	86.83
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก/สภาพแวดล้อม	85.68
ด้านคุณภาพการให้บริการ	87.22
รวมเฉลี่ย	86.36
ด้านความเชื่อมั่น	86.89

ตาราง 2 ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานบริการจัดหางาน
จังหวัดตราด (รอบ 6 เดือน)

การให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	85.95
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	86.50
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก/สภาพแวดล้อม	85.80
ด้านคุณภาพการให้บริการ	86.10
รวมเฉลี่ย	86.09
ด้านความเชื่อมั่น	86.25

ตาราง 3 ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานบัตรประชาชนและทะเบียนราษฎร
จังหวัดตราด (รอบ 6 เดือน)

การให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	85.37
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	86.00
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก/สภาพแวดล้อม	85.40
ด้านคุณภาพการให้บริการ	85.89
รวมเฉลี่ย	85.67
ด้านความเชื่อมั่น	86.02

ตาราง 4 ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานถ่ายทอดความรู้
และการให้บริการทางการเกษตร จังหวัดตราด (รอบ 6 เดือน)

การให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	84.61
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	85.04
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก/สภาพแวดล้อม	84.82
ด้านคุณภาพการให้บริการ	85.46
รวมเฉลี่ย	84.98
ด้านความเชื่อมั่น	86.18

ตาราง 5 ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานบริการผู้ป่วยนอก
จังหวัดตราด (รอบ 6 เดือน)

การให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	84.31
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	85.15
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก/สภาพแวดล้อม	84.03
ด้านคุณภาพการให้บริการ	84.76
รวมเฉลี่ย	84.56
ด้านความเชื่อมั่น	84.55

ກາດພວກ



แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการ

จังหวัดตราด ใคร่ขอความร่วมมือท่านที่ขอใช้บริการของหน่วยงานต่าง ๆ ในจังหวัดตราด โปรดตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริง เพื่อจังหวัดตราดจะได้นำข้อมูลที่ได้ไปปรับปรุงและพัฒนางานให้บริการให้เป็นที่พึงพอใจแก่ผู้ขอใช้บริการให้ดียิ่งขึ้นต่อไป และขอขอบคุณผู้ขอใช้บริการทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

1. ชื่อหน่วยงาน : สำนักงานที่ดิน.....
2. ชื่องานบริการ : งานจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม
3. กลุ่มผู้รับบริการ : ประชาชนผู้มาใช้บริการ 1
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 2

ให้กาเครื่องหมาย ✓ ใน และบันทึกข้อความลงในช่องว่าง

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

- 1.1) เพศ 1. ชาย 2. หญิง
- 1.2) อายุ.....ปี
- 1.3) อาชีพ 1. ข้าราชการ 5. ลูกจ้างเอกชน
 2. นักเรียน นิสิต นักศึกษา 6. สถาบันการศึกษา/วิจัย
 3. ธุรกิจส่วนตัว 7. องค์กร สมาคม และมูลนิธิ
 4. พนักงานรัฐวิสาหกิจ 8. อื่น ๆ (ระบุ.....)

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจในการให้บริการ (ให้ ✓ ในช่องว่างตามระดับความพึงพอใจ)

การให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)						
	1	2	3	4	5	6	
	65%	70%	75%	80%	85%	90%	
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ เช่น ขั้นตอนการให้บริการ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน การให้บริการเป็นระบบมีป้ายแสดงจุดการให้บริการ การให้คำแนะนำ และคำชี้แจงเกี่ยวกับการให้บริการ ฯลฯ เป็นต้น							<input type="checkbox"/>
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เช่น การต้อนรับและการเอาใจใส่จาก เจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่ที่มีความสุภาพยิ้มแย้มแจ่มใส เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ และช่วยเหลือดี ฯลฯ เป็นต้น							<input type="checkbox"/>
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก/สภาพแวดล้อม เช่น มีที่นั่งพักไว้สำหรับผู้มาติดต่อ มีสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ฯลฯ เป็นต้น							<input type="checkbox"/>
ด้านคุณภาพการให้บริการ เช่น ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ คู่ค้า คู่มีประโยชน์ ฯลฯ เป็นต้น							<input type="checkbox"/>
ด้านความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ เช่น ความมีคุณธรรม และจริยธรรมของข้าราชการ/เจ้าหน้าที่ของรัฐ ตามวาระแห่งชาติด้านจริยธรรม ธรรมภิบาล และการป้องกันทุจริตและประพฤติมิชอบในภาครัฐ							<input type="checkbox"/>

2.2) จุดเด่นของการให้บริการ

2.3.1.....

2.3.2.....

2.3) จุดที่ควรปรับปรุง

2.4.1.....

2.4.2.....

ส่วนที่ 3 ความไม่พึงพอใจในการให้บริการ

❖ ในงานบริการด้าน.....ท่านไม่พึงพอใจในเรื่องใดมากที่สุด (โปรดเรียงลำดับจากความไม่พึงพอใจมากที่สุด ถึง น้อยที่สุด 1-4 โดยใช้ลำดับที่ใน ที่ท่านเลือก)

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ระบุ.....

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ระบุ.....

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ระบุ.....

ด้านความเชื่อมั่น ระบุ.....

ขอขอบคุณ

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจในการให้บริการ (ให้ ✓ ในช่องว่างตามระดับความพึงพอใจ)

การให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)						
	1	2	3	4	5	6	
	65%	70%	75%	80%	85%	90%	
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ เช่น ขั้นตอนการให้บริการ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน การให้บริการเป็นระบบมีป้ายแสดงจุดการให้บริการ การให้คำแนะนำ และคำชี้แจงเกี่ยวกับการให้บริการ ฯลฯ เป็นต้น							<input type="checkbox"/>
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เช่น การต้อนรับและการเอาใจใส่จากเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่มีความสุภาพยิ้มแย้มแจ่มใส เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ และช่วยเหลือดี ฯลฯ เป็นต้น							<input type="checkbox"/>
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก/สภาพแวดล้อม เช่น มีที่นั่งพักไว้สำหรับผู้มาติดต่อ มีสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ฯลฯ เป็นต้น							<input type="checkbox"/>
ด้านคุณภาพการให้บริการ เช่น ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ กลุ่มค่า กลุ่มประโยชน์ ฯลฯ เป็นต้น							<input type="checkbox"/>
ด้านความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ เช่น ความมีคุณธรรม และจริยธรรมของข้าราชการ/เจ้าหน้าที่ของรัฐ ตามวาระแห่งชาติด้านจริยธรรม ธรรมภิบาล และการป้องกันทุจริตและประพฤติมิชอบในภาครัฐ							<input type="checkbox"/>

2.2) จุดเด่นของการให้บริการ

2.3.1).....

2.3.2).....

2.3) จุดที่ควรปรับปรุง

2.4.1).....

2.4.2).....

ส่วนที่ 3 ความไม่พึงพอใจในการให้บริการ

❖ ในงานบริการด้าน.....ท่านไม่พึงพอใจในเรื่องใดมากที่สุด (โปรดเรียงลำดับจากความไม่พึงพอใจมากที่สุด ถึง น้อยที่สุด 1-4 โดยใช้ลำดับที่ใน ที่ท่านเลือก)

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ระบุ.....

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ระบุ.....

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ระบุ.....

ด้านความเชื่อมั่น ระบุ.....

ขอขอบคุณ



แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับวิสัยทัศน์จังหวัดตราด

จังหวัดตราด ใ้รขอความร่วมมือท่านที่ขอใช้บริการของหน่วยงานต่าง ๆ ในจังหวัดตราด โปรดตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริง เพื่อจังหวัดตราดจะได้นำข้อมูลที่ได้ไปปรับปรุงและพัฒนางานให้บริการให้เป็นที่พึงพอใจแก่ผู้ขอใช้บริการให้ดียิ่งขึ้นต่อไป และขอขอบคุณผู้ขอใช้บริการทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

1. ชื่อหน่วยงาน : ที่ว่าการอำเภอ
2. ชื่องานบริการ : งานบัตรประชาชนและทะเบียนราษฎร
3. กลุ่มผู้รับบริการ : ประชาชนผู้มาใช้บริการ 1
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 2

ให้กาเครื่องหมาย ✓ ใน และบันทึกข้อความลงในช่องว่าง

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

- 1.1) เพศ 1. ชาย 2. หญิง
- 1.2) อายุ.....ปี
- 1.3) อาชีพ 1. ข้าราชการ 5. ลูกจ้างเอกชน
2. นักเรียน นิสิต นักศึกษา 6. สถาบันการศึกษา/วิจัย
3. ธุรกิจส่วนตัว 7. องค์กร สมาคม และมูลนิธิ
4. พนักงานรัฐวิสาหกิจ 8. อื่น ๆ (ระบุ.....)

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจในการให้บริการ (ให้ ✓ ในช่องว่างตามระดับความพึงพอใจ)

การให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)						
	1	2	3	4	5	6	
	65%	70%	75%	80%	85%	90%	
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ เช่น ขั้นตอนการให้บริการ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน การให้บริการเป็นระบบมีป้ายแสดงจุดการให้บริการ การให้คำแนะนำ และคำชี้แจงเกี่ยวกับการให้บริการ ฯลฯ เป็นต้น							<input type="checkbox"/>
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เช่น การต้อนรับและการเอาใจใส่จาก เจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่ที่มีความสุภาพยิ้มแย้มแจ่มใส เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ และช่วยเหลือดี ฯลฯ เป็นต้น							<input type="checkbox"/>
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก/สภาพแวดล้อม เช่น มีที่นั่งพักไว้สำหรับผู้มาติดต่อ มีสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ฯลฯ เป็นต้น							<input type="checkbox"/>
ด้านคุณภาพการให้บริการ เช่น ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ คู่การค้า คู่ผลประโยชน์ ฯลฯ เป็นต้น							<input type="checkbox"/>
ด้านความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ เช่น ความมีคุณธรรม และจริยธรรมของข้าราชการ/เจ้าหน้าที่ของรัฐ ตามวาระแห่งชาติด้านจริยธรรม ธรรมภิบาล และการป้องกันทุจริตและประพฤติมิชอบในภาครัฐ							<input type="checkbox"/>

2.2) จุดเด่นของการให้บริการ

- 2.3.1.....
- 2.3.2.....

2.3) จุดที่ควรปรับปรุง

- 2.4.1.....
- 2.4.2.....

ส่วนที่ 3 ความไม่พึงพอใจในการให้บริการ

❖ ในงานบริการด้าน.....ท่านไม่พึงพอใจในเรื่องใดมากที่สุด (โปรดเรียงลำดับจากความไม่พึงพอใจมากที่สุด ถึง

น้อยที่สุด 1-4 โดยใช้ลำดับที่ใน ที่ท่านเลือก)

- ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ระบุ.....
- ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ระบุ.....
- ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ระบุ.....
- ด้านความเชื่อมั่น ระบุ.....

ขอขอบคุณ

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจในการให้บริการ (ให้ ✓ ในช่องว่างตามระดับความพึงพอใจ)

การให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)						
	1	2	3	4	5	6	
	65%	70%	75%	80%	85%	90%	
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ เช่น ขั้นตอนการให้บริการ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน การให้บริการเป็นระบบมีป้ายแสดงจุดการให้บริการ การให้คำแนะนำ และคำชี้แจงเกี่ยวกับการให้บริการ ฯลฯ เป็นต้น							<input type="checkbox"/>
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เช่น การต้อนรับและการเอาใจใส่จาก เจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่ที่มีความสุภาพยิ้มแย้มแจ่มใส เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ และช่วยเหลือดี ฯลฯ เป็นต้น							<input type="checkbox"/>
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก/สภาพแวดล้อม เช่น มีที่นั่งพักไว้สำหรับผู้มาติดต่อ มีสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ฯลฯ เป็นต้น							<input type="checkbox"/>
ด้านคุณภาพการให้บริการ เช่น ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ ผู้มีค่า คู่มีประโยชน์ ฯลฯ เป็นต้น							<input type="checkbox"/>
ด้านความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ เช่น ความมีคุณธรรม และจริยธรรมของข้าราชการ/เจ้าหน้าที่ของรัฐ ตามวาระแห่งชาติด้านจริยธรรม ธรรมาภิบาล และการป้องกันทุจริตและประพฤติมิชอบในภาครัฐ							<input type="checkbox"/>

2.2) จุดเด่นของการให้บริการ

2.3.1).....

2.3.2).....

2.3) จุดที่ควรปรับปรุง

2.4.1).....

2.4.2).....

ส่วนที่ 3 ความไม่พึงพอใจในการให้บริการ

❖ ในงานบริการด้าน.....ท่านไม่พึงพอใจในเรื่องใดมากที่สุด (โปรดเรียงลำดับจากความไม่พึงพอใจมากที่สุด ถึง น้อยที่สุด 1-4 โดยใช้ลำดับที่ใน ที่ท่านเลือก)

- ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ระบุ.....
- ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ระบุ.....
- ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ระบุ.....
- ด้านความเชื่อมั่น ระบุ.....

ขอขอบคุณ



แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการ

จังหวัดตราด ใ้รขอความร่วมมือท่านที่ขอใช้บริการของหน่วยงานต่าง ๆ ในจังหวัดตราด โปรดตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริง เพื่อจังหวัดตราดจะได้นำข้อมูลที่ได้ไปปรับปรุงและพัฒนางานให้บริการให้เป็นที่พึงพอใจแก่ผู้ขอใช้บริการให้ดียิ่งขึ้นต่อไป และขอขอบคุณผู้ขอใช้บริการทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

1. ชื่อหน่วยงาน : โรงพยาบาล.....
2. ชื่องานบริการ : งานบริการผู้ป่วยนอก
3. กลุ่มผู้รับบริการ : ประชาชนผู้มาใช้บริการ 1
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 2

ให้กาเครื่องหมาย ✓ ใน และบันทึกข้อความลงในช่องว่าง

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

- 1.1) เพศ 1. ชาย 2. หญิง
- 1.2) อายุ.....ปี
- 1.3) อาชีพ 1. ข้าราชการ 5. ลูกจ้างเอกชน
 2. นักเรียน นิสิต นักศึกษา 6. สถาบันการศึกษา/วิจัย
 3. ธุรกิจส่วนตัว 7. องค์กร สมาคม และมูลนิธิ
 4. พนักงานรัฐวิสาหกิจ 8. อื่น ๆ (ระบุ.....)

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจในการให้บริการ (ให้ ✓ ในช่องว่างตามระดับความพึงพอใจ)

การให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)						
	1	2	3	4	5	6	
	65%	70%	75%	80%	85%	90%	
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ เช่น ขั้นตอนการให้บริการ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน การให้บริการเป็นระบบมีป้ายแสดงจุดการให้บริการ การให้คำแนะนำ และคำชี้แจงเกี่ยวกับการให้บริการ ฯลฯ เป็นต้น							<input type="checkbox"/>
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เช่น การต้อนรับและการเอาใจใส่จากเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่ที่มีความสุภาพยิ้มแย้มแจ่มใส เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ และช่วยเหลือดี ฯลฯ เป็นต้น							<input type="checkbox"/>
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก/สภาพแวดล้อม เช่น มีที่นั่งพักไว้สำหรับผู้มาติดต่อ มีสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ฯลฯ เป็นต้น							<input type="checkbox"/>
ด้านคุณภาพการให้บริการ เช่น ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ กุ่มค่า กุ่มประโยชน์ ฯลฯ เป็นต้น							<input type="checkbox"/>
ด้านความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ เช่น ความมีคุณธรรม และจริยธรรมของข้าราชการ/เจ้าหน้าที่ของรัฐ ตามวาระแห่งชาติด้านจริยธรรม ธรรมาภิบาล และการป้องกันทุจริตและประพฤติมิชอบในภาครัฐ							<input type="checkbox"/>

2.2) จุดเด่นของการให้บริการ

2.3.1.....

2.3.2.....

2.3) จุดที่ควรปรับปรุง

2.4.1.....

2.4.2.....

ส่วนที่ 3 ความไม่พึงพอใจในการให้บริการ

❖ ในงานบริการด้าน.....ท่านไม่พึงพอใจในเรื่องใดมากที่สุด (โปรดเรียงลำดับจากความไม่พึงพอใจมากที่สุด ถึง น้อยที่สุด 1-4 โดยใช้ลำดับที่ใน ที่ท่านเลือก)

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ระบุ.....

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ระบุ.....

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ระบุ.....

ด้านความเชื่อมั่น ระบุ.....

ขอขอบคุณ