



# บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดนครศรีธรรมราช โทร. ๐ ๗๕๓๕ ๖๑๖๕

ที่ นศ ๐๐๐๕/๖๕๐๖

วันที่ ๓ ตุลาคม ๒๕๖๖

เรื่อง รายงานการสำรวจความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการให้บริการของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดนครศรีธรรมราช (รอบ ๑๒ เดือน)

เรียน พัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดนครศรีธรรมราช

## ๑. เรื่องเดิม

ตามที่กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ กำหนดแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้ขอรับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการให้บริการของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดเพื่อให้สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัด นครศรีธรรมราช ดำเนินการสำรวจและบันทึกข้อมูลความพึงพอใจของผู้ขอรับบริการฯ ประจำเดือนทุกเดือนนั้น

## ๒. ข้อเท็จจริง

กลุ่มนโยบายและวิชาการ ได้สำรวจความพึงพอใจของผู้ขอรับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการให้บริการของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดนครศรีธรรมราช ตามแบบที่กำหนดและบันทึกลงในระบบ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๕ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๖) จำนวน ๒,๔๒๑ คน รายละเอียดสรุปได้ดังนี้

### ๒.๑) ข้อมูลพื้นฐานส่วนบุคคล

- เพศชาย	จำนวน	๙๐๖	คน
- เพศหญิง	จำนวน	๑,๕๐๗	คน
- อื่นๆ	จำนวน	๑	คน
- ไม่ระบุ	จำนวน	๗	คน
- ช่วงอายุ ๑ - ๒๐ ปี	จำนวน	๓๓	คน
- ช่วงอายุ ๒๑ - ๔๐ ปี	จำนวน	๑,๐๐๓	คน
- ช่วงอายุ ๔๑ - ๖๐ ปี	จำนวน	๙๗๓	คน
- อายุมากกว่า ๖๐ ปี	จำนวน	๔๑๒	คน

### ๒.๒) ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการ ๕ ด้าน

- ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	รวมค่าเฉลี่ย	๙๘.๐๐	= มากที่สุด
- ด้านสถานที่ให้บริการ	รวมค่าเฉลี่ย	๙๗.๕๕	= มากที่สุด
- ด้านกระบวนการให้บริการ	รวมค่าเฉลี่ย	๙๘.๑๕	= มากที่สุด
- ด้านการบริการข้อมูลข่าวสาร (ประชาสัมพันธ์)	รวมค่าเฉลี่ย	๙๗.๙๐	= มากที่สุด
- ด้านข้อมูลความผูกพันของผู้รับบริการ	รวมค่าเฉลี่ย	๙๗.๘๐	= มากที่สุด
รวมค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในทุกด้าน		๙๗.๘๘	= มากที่สุด

## ๓. ข้อเสนอ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสาวพิมพ์ภักดิ์ ทิพย์ชวาทเนห์)

พัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดนครศรีธรรมราช

(นางเครือวัลย์ แก้วนก)

นักพัฒนาสังคมชำนาญการ รักษาการในตำแหน่ง

นักพัฒนาสังคมชำนาญการพิเศษ

# รายงานสรุป แบบสำรวจความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการ รายจังหวัด

กรองข้อมูล

ประเภท :  พมจ.  หน่วยงานส่วนกลาง

จังหวัด : นครศรีธรรมราช ▼

ตั้งแต่วันที่ 01-10-2565



ถึง 30-09-2566



## สรุปผลสำรวจความพึงพอใจของและความผูกพันผู้รับบริการต่อการให้บริการของ สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดนครศรีธรรมราช ตั้งแต่วันที่ 01-10-2565 - 30-09-2566

จังหวัด	จำนวน (N=2,421)	ร้อยละ	ด้านการให้ บริการของเจ้า หน้าที่	ด้านสถานที่ ให้บริการ	ด้านกระบวนการ ให้บริการ	ด้านการ ประชาสัมพันธ์	ความ ผูกพัน	ค่าเฉลี่ยความพึง พอใจและความ ผูกพัน
นครศรีธรรมราช	2421	100.00	98.00	97.55	98.15	97.90	97.80	97.88
จำนวนผู้ตอบ แบบสอบถาม					2,421			

## รายงานสรุป แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ

กรองข้อมูล

ประเภท :  พมจ.  หน่วยงานส่วนกลาง

จังหวัด : นครศรีธรรมราช ▼

ตั้งแต่วันที่ 01-10-2565 ถึง 30-09-2566



สรุปผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของ  
สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดนครศรีธรรมราช  
ตั้งแต่วันที่ 01-10-2565 - 30-09-2566

### ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานส่วนบุคคล

ข้อมูลพื้นฐานของประชาชนจำนวน (N=2421) ร้อยละ

1. เพศ		
- ชาย	906	37.42
- หญิง	1507	62.25
- อื่นๆ	1	0.04
- ไม่ระบุ	7	0.29
2. อายุ		
- 1-20	33	1.36
- 21-40	1003	41.43
- 41-60	973	40.19
- 61-99	412	17.02
3. การศึกษา		
- ประถมศึกษา	392	16.19
- มัธยมศึกษา	571	23.59
- ปวช. / ปวส.	757	31.27
- ปริญญาตรี	639	26.39
- สูงกว่าปริญญาตรี	37	1.53
- อื่นๆ	25	1.03
4. อาชีพ		
- เกษตรกร	599	24.74
- รับจ้าง	681	28.13
- ค้าขาย	410	16.94
- รับราชการ	172	7.10
- ลูกจ้างบริษัท	247	10.20
- นักเรียน / นักศึกษา	82	3.39
- แม่บ้าน	137	5.66
- อื่นๆ	93	3.84
5. บริการที่มาขอรับ		
- เด็กและเยาวชน	408	16.85
- สตรี	162	6.69
- คนพิการ	498	20.57
- ผู้สูงอายุ	479	19.79
- ครอบครัวยากจน	356	14.70
- คนไร้ที่พึ่ง	20	0.83
- ภูมิคุ้มกันบกพร่อง	1	0.04
- ขอข้อมูล / ค่าปรึกษา	312	12.89
- การค้ำมนุษย์	27	1.12
- เครือข่าย	155	6.40
- อื่นๆ	3	0.12



**ส่วนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการ**

ประเด็นคำถาม	ระดับความพึงพอใจ						$\bar{x}$	แปลผล
	มากที่สุด(5)	มาก(4)	ปานกลาง(3)	น้อย(2)	น้อยที่สุด(1)	ไม่ระบุ		
<b>ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่</b>								
1) เจ้าหน้าที่ที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการอย่างเต็มใจ เอาใจใส่ และรวดเร็ว	N = 2191 (ร้อยละ 90.50)	N = 226 (ร้อยละ 9.33)	N = 4 (ร้อยละ 0.17)	N = 0 (ร้อยละ 0.00)	N = 0 (ร้อยละ 0.00)	N = 0 (ร้อยละ 0.00)	N = 4.90 (ร้อยละ 98)	มากที่สุด
2) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม มีอัธยาศัยดี	N = 2172 (ร้อยละ 89.71)	N = 245 (ร้อยละ 10.12)	N = 4 (ร้อยละ 0.17)	N = 0 (ร้อยละ 0.00)	N = 0 (ร้อยละ 0.00)	N = 0 (ร้อยละ 0.00)	N = 4.90 (ร้อยละ 98)	มากที่สุด
3) เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำ/ตอบข้อซักถามได้ชัดเจน น่าเชื่อถือ	N = 2192 (ร้อยละ 90.54)	N = 225 (ร้อยละ 9.29)	N = 4 (ร้อยละ 0.17)	N = 0 (ร้อยละ 0.00)	N = 0 (ร้อยละ 0.00)	N = 0 (ร้อยละ 0.00)	N = 4.90 (ร้อยละ 98)	มากที่สุด
รวมค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในด้านนี้							4.90 (98.00)	ไม่ระบุ
<b>ด้านสถานที่ให้บริการ</b>								
1) สถานที่มีความสะอาดและเป็นระเบียบ	N = 2141 (ร้อยละ 88.43)	N = 272 (ร้อยละ 11.24)	N = 8 (ร้อยละ 0.33)	N = 0 (ร้อยละ 0.00)	N = 0 (ร้อยละ 0.00)	N = 0 (ร้อยละ 0.00)	N = 4.88 (ร้อยละ 97.6)	มากที่สุด
2) สถานที่ตั้งหาง่ายและเดินทางมาติดต่อได้สะดวก	N = 2122 (ร้อยละ 87.65)	N = 292 (ร้อยละ 12.06)	N = 7 (ร้อยละ 0.29)	N = 0 (ร้อยละ 0.00)	N = 0 (ร้อยละ 0.00)	N = 0 (ร้อยละ 0.00)	N = 4.87 (ร้อยละ 97.4)	มากที่สุด
3) ภายในสถานที่ให้บริการ มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้มาติดต่อ เช่น เก้าอี้ / ที่พักน้ำดื่ม เป็นต้น	N = 2137 (ร้อยละ 88.27)	N = 279 (ร้อยละ 11.52)	N = 5 (ร้อยละ 0.21)	N = 0 (ร้อยละ 0.00)	N = 0 (ร้อยละ 0.00)	N = 0 (ร้อยละ 0.00)	N = 4.88 (ร้อยละ 97.6)	มากที่สุด
4) มีห้องน้ำสะอาดและเพียงพอแก่ผู้มาติดต่อ	N = 2136 (ร้อยละ 88.23)	N = 279 (ร้อยละ 11.52)	N = 6 (ร้อยละ 0.25)	N = 0 (ร้อยละ 0.00)	N = 0 (ร้อยละ 0.00)	N = 0 (ร้อยละ 0.00)	N = 4.88 (ร้อยละ 97.6)	มากที่สุด
รวมค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในด้านนี้							4.88 (97.55)	ไม่ระบุ
<b>ด้านกระบวนการให้บริการ</b>								
1) มีการให้บริการตามลำดับก่อน - หลัง อย่างยุติธรรม	N = 2204 (ร้อยละ 91.04)	N = 215 (ร้อยละ 8.88)	N = 2 (ร้อยละ 0.08)	N = 0 (ร้อยละ 0.00)	N = 0 (ร้อยละ 0.00)	N = 0 (ร้อยละ 0.00)	N = 4.91 (ร้อยละ 98.2)	มากที่สุด
2) ระยะเวลาในการรอคอยการให้บริการมีความเหมาะสม	N = 2188 (ร้อยละ 90.38)	N = 232 (ร้อยละ 9.58)	N = 1 (ร้อยละ 0.04)	N = 0 (ร้อยละ 0.00)	N = 0 (ร้อยละ 0.00)	N = 0 (ร้อยละ 0.00)	N = 4.90 (ร้อยละ 98)	มากที่สุด
3) ขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน รวดเร็ว ไม่ซับซ้อน	N = 2197 (ร้อยละ 90.75)	N = 222 (ร้อยละ 9.17)	N = 2 (ร้อยละ 0.08)	N = 0 (ร้อยละ 0.00)	N = 0 (ร้อยละ 0.00)	N = 0 (ร้อยละ 0.00)	N = 4.91 (ร้อยละ 98.2)	มากที่สุด
4) ท่านได้รับบริการ/ความช่วยเหลือตรงตามความต้องการ	N = 2209 (ร้อยละ 91.24)	N = 211 (ร้อยละ 8.72)	N = 1 (ร้อยละ 0.04)	N = 0 (ร้อยละ 0.00)	N = 0 (ร้อยละ 0.00)	N = 0 (ร้อยละ 0.00)	N = 4.91 (ร้อยละ 98.2)	มากที่สุด
รวมค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในด้านนี้							4.91 (98.15)	ไม่ระบุ
<b>ด้านการบริการข้อมูลข่าวสาร</b>								
1) มีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการ / สิทธิประโยชน์/ การช่วยเหลือต่าง ๆ อย่างต่อเนื่องและทั่วถึง	N = 2185 (ร้อยละ 90.25)	N = 232 (ร้อยละ 9.58)	N = 4 (ร้อยละ 0.17)	N = 0 (ร้อยละ 0.00)	N = 0 (ร้อยละ 0.00)	N = 0 (ร้อยละ 0.00)	N = 4.90 (ร้อยละ 98)	มากที่สุด
2) ช่องทาง/วิธีการการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารมีความหลากหลายและ เหมาะสมง่ายต่อการเข้าถึง	N = 2161 (ร้อยละ 89.26)	N = 254 (ร้อยละ 10.49)	N = 6 (ร้อยละ 0.25)	N = 0 (ร้อยละ 0.00)	N = 0 (ร้อยละ 0.00)	N = 0 (ร้อยละ 0.00)	N = 4.89 (ร้อยละ 97.8)	มากที่สุด
รวมค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในด้านนี้							4.90 (97.90)	ไม่ระบุ

### ส่วนที่ 3 ข้อมูลความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการให้บริการของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัด

ประเด็นคำถาม	ระดับความพึงพอใจ						$\bar{x}$	แปลผล
	มากที่สุด(5)	มาก(4)	ปานกลาง(3)	น้อย(2)	น้อยที่สุด(1)	ไม่ระบุ		
1) ท่านมีความสบายใจและประทับใจกับการให้บริการของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัด	N = 2165 (ร้อยละ 89.43)	N = 251 (ร้อยละ 10.37)	N = 5 (ร้อยละ 0.21)	N = 0 (ร้อยละ 0.00)	N = 0 (ร้อยละ 0.00)	N = 0 (ร้อยละ 0.00)	N = 4.89 (ร้อยละ 97.8)	มากที่สุด
2) เมื่อท่านต้องประสาน/ขอรับความช่วยเหลือกับสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัด ท่านรู้สึกยินดีและทุ่มเทเพื่อให้เกิดผลสำเร็จตามต้องการ	N = 2160 (ร้อยละ 89.22)	N = 255 (ร้อยละ 10.53)	N = 6 (ร้อยละ 0.25)	N = 0 (ร้อยละ 0.00)	N = 0 (ร้อยละ 0.00)	N = 0 (ร้อยละ 0.00)	N = 4.89 (ร้อยละ 97.8)	มากที่สุด
3) ท่านจะชักชวนให้ญาติพี่น้อง เพื่อนๆ และคนรู้จักมาขอคำแนะนำในเรื่องต่างๆกับสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัด	N = 2160 (ร้อยละ 89.22)	N = 256 (ร้อยละ 10.57)	N = 5 (ร้อยละ 0.21)	N = 0 (ร้อยละ 0.00)	N = 0 (ร้อยละ 0.00)	N = 0 (ร้อยละ 0.00)	N = 4.89 (ร้อยละ 97.8)	มากที่สุด
รวมค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในด้านนี้							4.89 (97.80)	ไม่ระบุ

### ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะต่อการพัฒนา/ปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดด้านต่างๆ

หัวข้อ	ข้อเสนอแนะ
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	
ด้านการให้บริการข้อมูลข่าวสารประชาชน	
ด้านสถานที่การให้บริการแก่ประชาชน	
ด้านส่งเสริมการมีส่วนร่วมในการจัดสวัสดิการสำหรับประชาชน	
อื่นๆ	

#### หมายเหตุ

##### 1. การแปลผล

- ค่าเฉลี่ย 1.00 - 2.33 หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับน้อย
- ค่าเฉลี่ย 2.34 - 3.66 หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง
- ค่าเฉลี่ย 3.67 - 5.00 หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับมาก



**วิเคราะห์ผลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการให้บริการ  
ของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดนครศรีธรรมราช  
(รอบ ๑๒ เดือน)**

จากรายงานผลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการให้บริการของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดนครศรีธรรมราช รอบ ๑๒ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๕ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๖) โดยการสำรวจและบันทึกข้อมูลลงระบบงานบริหารราชการ (Back Office System) จำนวน ๒,๔๒๑ ชุด พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นเพศชาย จำนวน ๙๐๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๗.๔๒ เพศหญิง จำนวน ๑,๕๐๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๒.๕๘ ไม่ระบุเพศ จำนวน ๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๐.๒๙ และอื่นๆ จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๐.๐๔ อายุ ๑ - ๒๐ ปี จำนวน ๓๓ คน อายุ ๒๑ - ๔๐ ปี จำนวน ๑,๐๐๓ คน อายุ ๔๑ - ๖๐ ปี จำนวน ๙๗๓ คน และอายุมากกว่า ๖๐ ปี จำนวน ๔๑๒ คน ซึ่งข้อมูลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ๕ ด้าน โดยจะมีค่าเฉลี่ยที่ใกล้เคียงกัน ด้านกระบวนการให้บริการ รวมค่าเฉลี่ยทั้งปีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๑๕ รองลงมาคือด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๐๐ ด้านการบริการข้อมูลข่าวสาร (ประชาสัมพันธ์) คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๙๐ ด้านข้อมูลความผูกพันของผู้ใช้บริการคิดเป็นร้อยละ ๙๗.๘๐ และด้านสถานที่ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๕๕ ตามลำดับ **และค่าเฉลี่ยรวมความพึงพอใจในทุกด้านทั้งปี คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๘๘** ด้านสถานที่ให้บริการ ค่าคะแนนร้อยละต่ำที่สุด ซึ่งด้านนี้มี ๔ เรื่อง คือ ๑) สถานที่มีความสะอาดและเป็นระเบียบ ๒) สถานที่ตั้งหาง่ายและเดินทางมาติดต่อได้สะดวก ๓) ภายในสถานที่ให้บริการ มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้มาติดต่อ เช่น เก้าอี้ / ที่พัก น้ำดื่ม เป็นต้น และ ๔) มีห้องน้ำสะอาดและเพียงพอแก่ผู้มาติดต่อ สำนักงานพัฒนาสังคมจังหวัดนครศรีธรรมราช จึงมีแผนการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานพัฒนาและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดนครศรีธรรมราช รายละเอียดตามแผนการพัฒนาฯ และปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานฯ ดังต่อไปนี้

