



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563  
จังหวัดมุกดาหาร

## สารบัญ

หน้า

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ (งานบริการจังหวัดมุกดาหาร)

- |                                                 |   |
|-------------------------------------------------|---|
| 1. ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดมุกดาหาร                 | 3 |
| 2. ศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงาน จังหวัดมุกดาหาร | 4 |
| 3. สำนักงานที่ดินจังหวัดมุกดาหาร                | 6 |

## สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ (งานบริการจังหวัดมุกดาหาร) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

### 1. ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดมุกดาหาร

ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดมุกดาหาร ให้บริการประชาชนใน 7 มิติ ประกอบด้วย

มิติที่ 1 การรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

มิติที่ 2 งานบริการแบบเบ็ดเสร็จ หรือ One Stop Service

มิติที่ 3 งานบริการรับ-ส่งต่อ หรือ Service Link

มิติที่ 4 การบริการข้อมูล

มิติที่ 5 การให้คำปรึกษา

มิติที่ 6 การจัดชุดปฏิบัติการเคลื่อนที่เร็ว

มิติที่ 7 การสนับสนุนการปฏิบัติตามนโยบายสำคัญของรัฐบาล

ทั้งนี้ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 โดยดำเนินการสำรวจในเดือนเมษายน 2563 เกี่ยวกับความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ดังนี้

- 1) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ
- 2) ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ
- 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
- 4) ด้านคุณภาพการบริการ

**ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดมุกดาหาร  
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ ณ เดือนเมษายน ๒๕๖๓**

การให้บริการ	ความพึงพอใจ (ร้อยละ)				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๑. ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ	๘๐.๐	๒๐.๐	-	-	-
๒. ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	๘๓.๓	๑๖.๙	-	-	-
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๗๖.๒	๒๓.๘	-	-	-
๔. ด้านคุณภาพการให้บริการ	๘๕.๗	๑๔.๓	-	-	-

ที่มา : ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดมุกดาหาร

(<http://www.mukdahan.go.th/damrongtham/muk.php>)

## 2. ศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงาน จังหวัดมุกดาหาร

กระบวนการให้บริการของศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงาน (ที่มาข้อมูล : สำนักงานแรงงาน จังหวัดมุกดาหาร) ได้เปิดบริการประชาชนในปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 (เฉพาะศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงาน) ดังนี้

### 2.1 การอำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชน

#### 2.1.1 การจัดระบบบริการให้ประชาชนเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของทางราชการได้ง่าย

- 1) มีเอกสาร/แผ่นพับ ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ
- 2) จัดให้มีแผนผังกำหนดผู้รับผิดชอบแต่ละขั้นตอนและประกาศให้ประชาชนทราบ
- 3) จัดให้มีจุดประชาสัมพันธ์และมีเจ้าหน้าที่ประจำตลอดเวลา
- 4) มีบอร์ดประกาศ/ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารที่ทันต่อเหตุการณ์
- 5) จัดให้มีห้องหรือศูนย์ข้อมูลข่าวสารที่ประชาชนสามารถเข้าไปดูได้
- 6) ช่องทางการติดต่อสอบถามเรื่องบริการได้หลายช่องทาง
  - hotline สายด่วน 1506
  - วิทยุ จัดรายการวิทยุทางสถานีวิทยุกระจายเสียงแห่งประเทศไทยมุกดาหาร คลื่นวิทยุ FM 99.25 MHz รายการ “รอบรู้เรื่องแรงงาน” ทุกวันพฤหัสบดี ตั้งแต่เวลา 11.00-12.00 น. และทุกอังคารรายการ “วิทยุแรงงาน” ตั้งแต่เวลา 11.30 - 12.00 น
  - มีคอมพิวเตอร์ให้ประชาชนค้นหาข้อมูลด้วยตนเอง

#### 2.1.2 เปิดช่องทางให้ประชาชนสามารถเลือกใช้บริการได้หลายทาง

- 1) การล่วงเวลาทำการหรือพักเที่ยง หรือในวันหยุดราชการ
- 2) จัดให้มีหน่วยบริการเคลื่อนที่ โดยการออกให้บริการร่วมกับหน่วยงานในสังกัด กระทรวงแรงงานและ ให้บริการตามโครงการหน่วยบำบัดทุกข์ บำรุงสุขสร้างรอยยิ้มให้กับประชาชน และโครงการอำเภอยิ้ม

#### 2.1.3 มีระบบรับฟังความคิดเห็นและตอบข้อร้องเรียนของประชาชน

- 1) จัดให้มีแบบสอบถามความต้องการของลูกค้า
- 2) มีการจัดทำแผนปรับปรุงการบริการให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า
- 3) ดำเนินการตามแผนที่กำหนดและมีการติดตามผลตามแผนปฏิบัติงาน

#### 2.1.4 จัดให้มีเจ้าหน้าที่ที่มีความพร้อมในการให้บริการ

- 1) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการได้รับการอบรม ก่อนเข้าปฏิบัติหน้าที่และมีแผนการอบรมอย่างต่อเนื่อง
- 2) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการผ่านการทดสอบว่ามีความรู้ ความเข้าใจในเนื้อหาในเรื่องที่บริการเป็นอย่างดี
- 3) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการผ่านการอบรมเกี่ยวกับกริยามารยาท และจิตสำนึกที่ดีในการให้บริการ

- 4) มีการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ของสำนักงาน(ข้าราชการ/ลูกจ้างประจำ) ให้สามารถบริการแทนกันได้
- 5) จัดให้มีเจ้าหน้าที่ของสำนักงานคอยดูแลเป็นครั้งคราวเพื่อความเป็นระเบียบในการให้บริการ

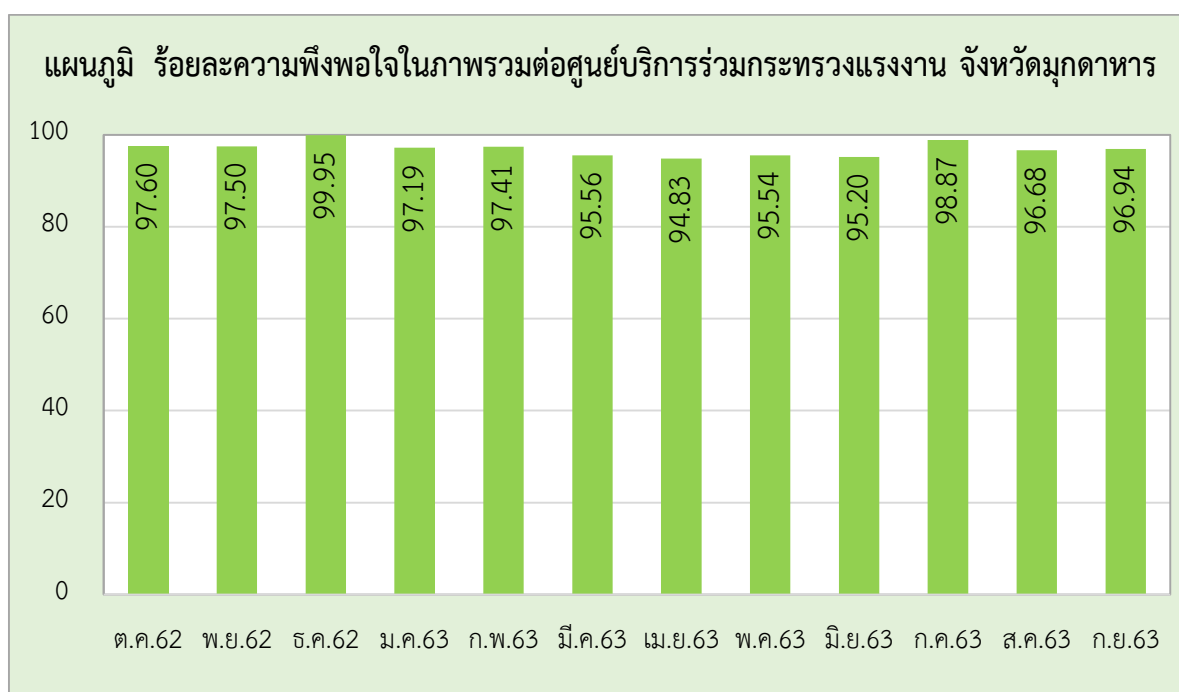
#### 2.1.5 จัดให้มีสถานที่สิ่งแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ ที่เหมาะสม

- 1) จัดสถานที่ให้มีความสะอาด และมีบรรยากาศสิ่งแวดล้อมที่ดี
- 2) มีแบบฟอร์มคำร้อง หรือตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มที่เพียงพอ
- 3) มีเก้าอี้นั่งรอบริการที่เพียงพอ
- 4) จัดเตรียมวัสดุสำนักงานที่จำเป็น ดินสอ ปากกา สำหรับใช้กรอกคำขอให้บริการ
- 5) มีบริการหนังสือพิมพ์ แผ่นพับ ให้อ่านขณะรอ
- 6) มีจุดบริการน้ำดื่ม หรือชา กาแฟ
- 7) มีบริการเครื่องถ่ายเอกสาร

#### 2.1.6 จัดระบบบริการที่มีคุณภาพ

- 1) จัดขั้นตอนการให้บริการที่มีความเสมอภาค และเป็นธรรม ได้แก่ มีการแจกบัตรคิว หรือจัดช่องหรือแนวให้ประชาชนเข้าแถวรอรับบริการ
- 2) มีการบันทึกวัน เวลา ที่ให้บริการทุกขั้นตอนมีใบแสดงการรับคำขอให้กับผู้ยื่นคำขอ และเบอร์โทรศัพท์ติดต่อ จัดบริการแบบเบ็ดเสร็จ สำหรับงานบริการที่มีการเชื่อมโยงและต่อเนื่องภายในหน่วยงานหรือหลายส่วนราชการ มีการติดตามผลหลังการให้บริการ

2.2 สรุปจำนวนผู้ใช้บริการและผลสำรวจความพึงพอใจ (เฉพาะศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงาน) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 (1 ตุลาคม 2562 – 30 กันยายน 2563) มีจำนวนผู้ใช้บริการทั้งสิ้น 9,813 ราย มีความพึงพอใจในภาพรวมต่อศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงาน เฉลี่ยร้อยละ 96.94



ตาราง จำนวนผู้ใช้บริการและความพึงพอใจในภาพรวมต่อศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงาน  
จังหวัดมุกดาหาร

เดือน/พ.ศ.	จำนวนผู้ใช้บริการ (ราย)	ความพึงพอใจในภาพรวม (ร้อยละ)
ตุลาคม 2562	575	97.60
พฤศจิกายน 2562	521	97.50
ธันวาคม 2562	425	99.95
มกราคม 2563	562	97.19
กุมภาพันธ์ 2563	410	97.41
มีนาคม 2563	4,478	95.56
เมษายน 2563	387	94.83
พฤษภาคม 2563	426	95.54
มิถุนายน 2563	629	95.20
กรกฎาคม 2563	388	98.87
สิงหาคม 2563	470	96.68
กันยายน 2563	542	96.94

หมายเหตุ : สำนักงานแรงงานจังหวัดมุกดาหาร จัดทำแบบ Check List เพื่อการพัฒนาศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงาน (ศปร.04)

### 1.3 ปัญหาอุปสรรคและแนวทางแก้ไข

เนื่องจากปัจจุบันภารกิจของศูนย์มีการปรับเปลี่ยนเชิงรุก มีการออกให้บริการนอกพื้นที่บ่อยครั้ง แต่การบันทึกข้อมูลผู้ใช้บริการยังใช้วิธีจดบันทึกในกระดาษ การสำรวจความความพึงพอใจทั้งหมดไม่ได้ เนื่องจากจะทำให้เกิดความล่าช้าในการให้บริการ ควรจัดให้มี Notebook เพื่อสะดวกในการออกพื้นที่

### 3. สำนักงานที่ดินจังหวัดมุกดาหาร

สำนักงานที่ดินจังหวัดมุกดาหาร มีการให้บริการประชาชนตามประมวลกฎหมายที่ดินแบ่งออกเป็น 11 ประเภท ได้แก่

- 1) จดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม
- 2) ออกโฉนดที่ดินตาม ม.58
- 3) ออกโฉนดที่ดินตาม ม.58 ตรี
- 4) ออกโฉนดที่ดินแบบท้องถิ่น
- 5) ออกโฉนดที่ดิน/น.ส.3 ตาม ม.59 (ส.ค.1 ก่อน 8 ก.พ. 2553)
- 6) ออกโฉนด ที่ดิน/น.ส.3 ตาม ม.59 (ส.ค.1 หลัง 8 ก.พ. 2553)
- 7) ออกโฉนดที่ดิน ตาม ม.59 (น.ค.3/กสน.5)

8) ออกโฉนดที่ดิน/น.ส.3 ตาม ม.59 ตามหลักฐานอื่น ๆ

9) มรดก

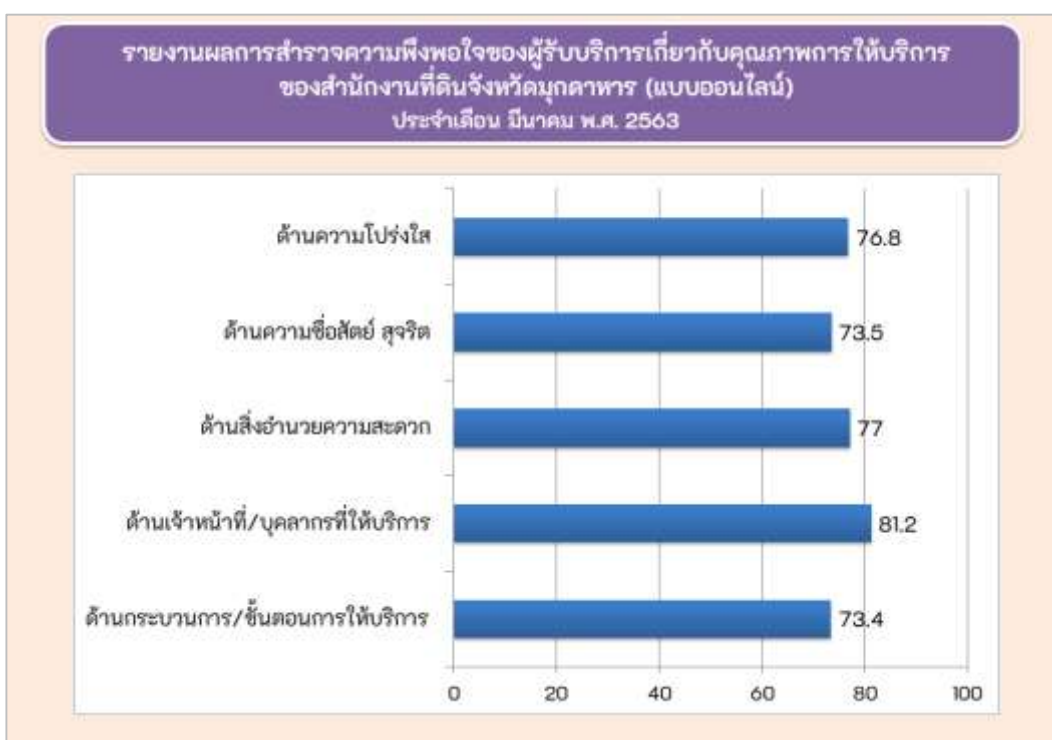
10) ใบแทน

11) แบ่งแยก/สอยเขต/รวม/อื่น ๆ

สำนักงานที่ดินจังหวัดมุกดาหาร ได้สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยวิธีการตอบแบบสอบถามออนไลน์ ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ระหว่างเดือนมกราคม – มีนาคม 2563 เกี่ยวกับความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ดังนี้

- 1) ด้านความโปร่งใส
- 2) ด้านความซื่อสัตย์สุจริต
- 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
- 4) ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรที่ให้บริการ
- 5) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ





ที่มา : สำนักงานที่ดินจังหวัดมุกดาหาร

(<https://www.dol.go.th/mukdahan/Pages/surveyreport.aspx>)