

แบบสรุปรายงานการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 จังหวัดบุรีรัมย์

หน่วยงาน สำนักงานสถิติจังหวัดบุรีรัมย์

งานบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 102 คน

สถานที่เก็บข้อมูล สำนักงานสถิติจังหวัดบุรีรัมย์

ส่วนที่ 1 ความพึงพอใจการให้บริการในด้านต่างๆ (คำถามลักษณะเฉพาะของงานบริการ)

1. ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	ระดับความคิดเห็น (ร้อยละ)					
	5	4	3	2	1	0
1.1 ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	90.0	10.0				
1.2 ความสะดวก รวดเร็วของการให้บริการ	90.0	10.0				
1.3 ให้บริการด้วยความครบถ้วน ถูกต้อง	98.0	2.0				
1.4 ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการด้วยสื่อต่างๆ	100					
1.5 มีการติดประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการ เช่น ประกาศขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการที่ชัดเจน	85.0	15.0				
1.6 ความเสมอภาคในการให้บริการ เช่น ใครมาก่อนได้ก่อน การให้บริการตามลำดับคิว	100					
1.7 ระยะเวลารอคอยในการรับบริการ (หมายถึง การรอกว่าจะถึงคิว หรือรอกว่าจะเรียกชื่อ) เช่น ทำบัตร 5 นาทีเสร็จ แต่รอกว่าจะได้ทำ 1 ชั่วโมง	80.0	20.0				
รวมค่าเฉลี่ย	91.9	8.1				
2. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	ระดับความคิดเห็น (ร้อยละ)					
	5	4	3	2	1	0
2.1 ความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หรือการพูดจาด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงสุภาพ	100					
2.2 ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	100					
2.3 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ	84.3	15.7				
2.4 ความมีน้ำใจ มีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่	95.0	5.0				
2.5 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	100					
รวมค่าเฉลี่ย	95.9	4.1				
3. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความคิดเห็น (ร้อยละ)					
	5	4	3	2	1	0
3.1 มีช่องทางเลือกใช้บริการได้หลายรูปแบบ เช่น ทางโทรศัพท์ ไปรษณีย์ แฟกซ์ เป็นต้น	100					
3.2 มีความสะดวกในการเข้าถึงการให้บริการ	85.0	15.0				
3.3 “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ เช่น คอมพิวเตอร์	80.0	20.0				
3.4 การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความเห็น call center เป็นต้น	90.0	10.0				

3.5 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น	85.0	15.0				
3.6 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	92.0	8.0				
3.7 “ความเพียงพอ” ของจุดในการให้บริการ (เช่นมีมากกว่า 1 ช่องบริการ – คล้ายๆ ธนาคารหรือมีการให้บริการหลายเคาน์เตอร์)	83.0	17.0				
3.8 ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน และเข้าใจง่าย	85.0	15.0				
รวมค่าเฉลี่ย	87.5	12.5				
4. ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ	ระดับความคิดเห็น (ร้อยละ)					
	5	4	3	2	1	0
4.1 ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	94.3	5.7				
4.2 ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ่มประโยชน์	90.0	10.0				
4.3 ความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับจากผลการบริการของหน่วยงาน	91.0	9.0				
รวมค่าเฉลี่ย	91.8	8.2				
รวมค่าเฉลี่ยความพึงพอใจการให้บริการในด้านต่างๆ	91.7	8.3				

ส่วนที่ 2 ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ (คำถามกลาง)

1. หลักนิติธรรม	ระดับความคิดเห็น (ร้อยละ)					
	5	4	3	2	1	
1.1 ประชาชนรับทราบข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการต่างๆ ของหน่วยงานที่ให้บริการ	85.0	15.0				
1.2 การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่มีความเป็นธรรม-ไม่เลือกปฏิบัติ (ให้บริการตามลำดับ ก่อน-หลัง) ไม่ให้บริการเป็นพิเศษกับคนคุ้นเคย	92.9	7.1				
1.3 มีการกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของการให้บริการ	91.9	8.1				
รวมค่าเฉลี่ย	89.9	10.1				
2. หลักคุณธรรม	ระดับความคิดเห็น (ร้อยละ)					
	5	4	3	2	1	
2.1 เจ้าหน้าที่มีการปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส ไม่ทุจริต ไม่เรียกรับเงิน ไม่รับสินบน	100					
2.2 เจ้าหน้าที่มีความประพฤติเหมาะสม น่านับถือ	100					
2.3 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงผลประโยชน์ของประชาชนเป็นหลัก	100					
รวมค่าเฉลี่ย	100					
3. หลักความโปร่งใส	ระดับความคิดเห็น (ร้อยละ)					
	5	4	3	2	1	
3.1 ประชาชนได้รับคำชี้แจงหรือการแก้ไขปัญหา กรณีมีการร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานที่ไม่ถูกต้องเหมาะสมของเจ้าหน้าที่	95.2	4.8				
3.2 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานอย่างตรงไปตรงมา (ไม่มีการขัดแย้งระหว่างประโยชน์ส่วนตนและประโยชน์ส่วนรวม)	100					
รวมค่าเฉลี่ย	97.6	4.8				
4. หลักความมีส่วนร่วม	ระดับความคิดเห็น (ร้อยละ)					
	5	4	3	2	1	

4.1 มีช่องทางที่สามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานได้อย่างสะดวก	100				
4.2 หน่วยงานมีการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากบุคคลภายนอก	100				
4.3 มีการปรับปรุงการทำงาน กรณีที่ได้รับข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ	100				
รวมค่าเฉลี่ย	100				
5. หลักความรับผิดชอบ	ระดับความคิดเห็น (ร้อยละ)				
	5	4	3	2	1
5.1 เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่ (ให้บริการ) เป็นอย่างดี	100				
5.2 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานเต็มเวลาราชการ (ไม่นำเวลาราชการไปทำธุระส่วนตัว)	97.6	2.4			
5.3 มีการเปิดเผยหลักเกณฑ์ วิธีการปฏิบัติเกี่ยวกับการให้บริการให้ผู้รับบริการทราบ	97.6	2.4			
5.4 เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบต่อหน้าที่การงาน	97.1	2.9			
รวมค่าเฉลี่ย	98.1	2.6			
6. หลักความคุ้มค่า	ระดับความคิดเห็น (ร้อยละ)				
	5	4	3	2	1
6.1 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถ ความชำนาญเหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ	99.0	1.0			
6.2 มีการใช้เทคโนโลยี และอุปกรณ์ต่างๆ ที่ทันสมัยเพื่อลดค่าใช้จ่ายหรือต้นทุนการให้บริการ	98.1	1.9			
รวมค่าเฉลี่ย	98.6	1.5			
รวมค่าเฉลี่ยความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ	97.4	2.6			