



สำนักงานพลังงานจังหวัดบุรีรัมย์
กระทรวงพลังงาน

เอกสารประกอบตัวชี้วัดย่อยที่ ๙.๒ การบริหารงาน
การปฏิบัติงาน

ข้อ ๑๖ รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ

สรุปประเมินผลความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ

ประจำปีงบประมาณ 2562

หน่วยงาน : สำนักงานพลังงานจังหวัดบุรีรัมย์

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป จำนวนผู้เข้าตอบแบบสอบถามทั้งหมด188.....คน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ	หมายเหตุ
1. เพศ	188.00	100.00	
· ชาย	94.00	50.00	
· หญิง	94.00	50.00	
2. อายุ	188.00	100.00	
· ต่ำกว่า 20 ปี	17.00	9.04	
· 20 – 29 ปี	41.00	21.81	
· 30 – 39 ปี	62.00	32.98	
· 40 – 49 ปี	46.00	24.47	
· 50 – 59 ปี	21.00	11.17	
· 60 ปีขึ้นไป	1.00	0.53	
3. ระดับการศึกษาสูงสุด	188.00	100.00	
· ประถมศึกษา	46.00	24.47	
· มัธยมศึกษาตอนต้น	40.00	21.28	
· มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	46.00	24.47	
· อนุปริญญาตรี/ปวส.	26.00	13.83	
· ปริญญาตรี	30.00	15.96	
· ปริญญาโทขึ้นไป	0.00	0.00	
· อื่นๆโปรดระบุ	0.00	0.00	
4. สถานภาพของผู้มารับบริการ	188.00	100.00	
· ข้าราชการ	7.00	3.72	
· พนักงานรัฐวิสาหกิจ	17.00	9.04	
· พนักงานบริษัท	22.00	11.70	
· ธุรกิจส่วนตัว	22.00	11.70	
· ค้าขาย	33.00	17.55	
· รับจ้าง/ลูกจ้าง	52.00	27.66	
· นิสิต/นักศึกษา	14.00	7.45	
· เกษตรกรรม/ปศุสัตว์/ประมง	20.00	10.64	
· เกษียณ/ว่างงาน	1.00	0.53	
· อื่นๆโปรดระบุ	0.00	0.00	

5. หลักคชจรมรับผิดชอบ														
5.1	เจ้าหน้าที่ที่มีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่เป็นอย่างดี	118	62.77	64	34.04	6	3.19	0	0	0	0	0	0	188
5.2	เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานเต็มเวลาราชการ (ไม่นำเวลาราชการไปทำธุระส่วนตัว)	156	82.98	30	15.96	2	1.06	0	0	0	0	0	0	188
5.3	มีการเปิดเผยหลักเกณฑ์ วิธีการปฏิบัติเกี่ยวกับการให้บริการทราบ	161	85.64	22	11.70	5	2.66	0	0	0	0	0	0	188
5.4	เจ้าหน้าที่ที่มีความรับผิดชอบต่อหน้าที่การงาน	158	84.04	28	14.89	2	1.06	0	0	0	0	0	0	188
รวมประเด็นที่ 5		148	78.86	36	19.15	4	1.99	0	0	0	0	0	0	188
6. หลักคชจรมคุ้มค่า														
6.1	เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถ ความชำนาญกับงานที่รับผิดชอบ	158	84.04	29	15.43	1	0.53	0	0	0	0	0	0	188
6.2	มีการใช้เทคโนโลยี และอุปกรณ์ต่างๆ ที่ทันสมัยเพื่อลดค่าใช้จ่ายหรือต้นทุนการให้บริการ	152	80.85	34	18.09	2	1.064	0	0	0	0	0	0	188
รวมประเด็นที่ 6		155	82.45	32	16.76	2	0.798	0	0	0	0	0	0	188

สรุปร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการจำแนกเป็นประเด็น ดังนี้

1. ประเด็นด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
ในระดับพอใจมาก ร้อยละ	69.30 %	ระดับพอใจปานกลาง ร้อยละ	26.60 %	และระดับพอใจน้อย ร้อยละ	4.10 %
2. ประเด็นด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ					
ในระดับพอใจมาก ร้อยละ	72.98 %	ระดับพอใจปานกลาง ร้อยละ	24.79 %	และระดับพอใจน้อย ร้อยละ	2.23 %
3. ประเด็นด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
ในระดับพอใจมาก ร้อยละ	68.55 %	ระดับพอใจปานกลาง ร้อยละ	28.59 %	และระดับพอใจน้อย ร้อยละ	2.86 %
4. ประเด็นด้านผลของการให้บริการ					
ในระดับพอใจมาก ร้อยละ	70.39 %	ระดับพอใจปานกลาง ร้อยละ	28.01 %	และระดับพอใจน้อย ร้อยละ	1.60 %
โดยในภาพรวมทุกด้าน พบว่า มีระดับความพึงพอใจในการให้บริการ อยู่ในระดับพอใจมาก ร้อยละ					78.72 %
อยู่ในระดับพอใจปานกลาง ร้อยละ	20.21 %	อยู่ในระดับพอใจน้อย ร้อยละ	1.06 %		
และไม่พบความไม่พึงพอใจเลย					

สรุปร้อยละของความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

ระดับความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ จำแนกเป็นประเด็น ดังนี้

1. ประเด็นหลักนิติธรรม					
ในระดับเชื่อมั่นมาก ร้อยละ	70.04 %	ระดับเชื่อมั่นปานกลาง ร้อยละ	26.77 %	และระดับเชื่อมั่นน้อย ร้อยละ	3.19 %
2. ประเด็นหลักคุณธรรม					
ในระดับเชื่อมั่นมาก ร้อยละ	78.55 %	ระดับเชื่อมั่นปานกลาง ร้อยละ	19.50 %	และระดับเชื่อมั่นน้อย ร้อยละ	1.95 %
3. ประเด็นหลักความโปร่งใส					
ในระดับเชื่อมั่นมาก ร้อยละ	71.01 %	ระดับเชื่อมั่นปานกลาง ร้อยละ	25.27 %	และระดับเชื่อมั่นน้อย ร้อยละ	3.72 %
4. ประเด็นหลักความร่วมมือ					
ในระดับเชื่อมั่นมาก ร้อยละ	78.19 %	ระดับเชื่อมั่นปานกลาง ร้อยละ	18.79 %	และระดับเชื่อมั่นน้อย ร้อยละ	3.01 %
5. ประเด็นหลักความรับผิดชอบ					
ในระดับเชื่อมั่นมาก ร้อยละ	78.86 %	ระดับเชื่อมั่นปานกลาง ร้อยละ	19.15 %	และระดับเชื่อมั่นน้อย ร้อยละ	1.99 %
6. ประเด็นหลักความคุ้มค่า					
ในระดับเชื่อมั่นมาก ร้อยละ	82.45 %	ระดับเชื่อมั่นปานกลาง ร้อยละ	16.76 %	และระดับเชื่อมั่นน้อย ร้อยละ	0.80 %

โดยในภาพรวมทุกด้าน พบว่า มีระดับความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับความเชื่อมั่นมาก ร้อยละ 76.51 %
อยู่ในระดับความเชื่อมั่นปานกลาง ร้อยละ 21.04 % อยู่ในระดับความเชื่อมั่นน้อย ร้อยละ 2.45 %
และไม่พบความไม่เชื่อมั่นเลย