

O16

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจ
การให้บริการ



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดบุรีรัมย์ (ฝ่ายบริหารทั่วไป) โทร. ๐ ๔๔๖๖ ๖๕๕๕ ต่อ ๑๑
ที่ บร ๐๐๒๓.๑/- วันที่ มีนาคม ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ

เรียน ท้องถิ่นจังหวัดบุรีรัมย์

๑. ต้นเรื่อง

สำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดบุรีรัมย์ได้รับแจ้งจากจังหวัดบุรีรัมย์ ว่าสำนักงาน ป.ป.ช. ได้ดำเนินโครงการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ เพื่อให้หน่วยงานภาครัฐที่เข้ารับการประเมินได้มีการปรับปรุงพัฒนาเชื่อมโยง และต่อเนื่อง ซึ่งจังหวัดบุรีรัมย์จะต้องดำเนินการเปิดเผยข้อมูลต่อสาธารณะบนเว็บไซต์ของจังหวัด เพื่อให้ประชาชนสามารถรับทราบข้อมูลตามแบบตรวจการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะ

๒. ข้อเท็จจริง

ฝ่ายบริหารทั่วไปได้จัดเก็บข้อมูลแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการฝ่ายบริหารทั่วไป (กระบวนการสารบรรณ) ระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ ถึงวันที่ ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๕ และได้สรุปข้อมูลเรียบร้อยแล้ว (เอกสาร ๑)

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางบังอร เจือจันทร์)
หัวหน้าฝ่ายบริหารทั่วไป

(นายสมบุรณ์ สุธีระกุล)
ท้องถิ่นจังหวัดบุรีรัมย์

แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ

งานบริการ : งานสารบรรณ หน่วยงาน : สำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดบุรีรัมย์

วันที่

เวลาเริ่มให้บริการ 08.30 น. เวลาสิ้นสุด 16.30 น.

กรุณาทำเครื่องหมาย / ใน และลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ

1.1 เพศ	<input type="radio"/> 1) ชาย	87	<input type="radio"/> 2) หญิง	113								
1.2 อายุ	<input type="radio"/> 1) ต่ำกว่า 20 ปี	0	<input type="radio"/> 2) 20 - 29 ปี	60	<input type="radio"/> 3) 30 - 39 ปี	80	<input type="radio"/> 4) 40 - 49 ปี	45	<input type="radio"/> 5) 50 ปีขึ้นไป	15		
1.3 ระดับการศึกษาสูงสุด	<input type="radio"/> 1) ประถมศึกษาและต่ำกว่า	0	<input type="radio"/> 2) มัธยมศึกษาตอนต้น	0	<input type="radio"/> 3) มัธยมศึกษาตอนปลาย	0	<input type="radio"/> 4) อนุปริญญา	19	<input type="radio"/> 5)ปริญญาตรี	143	<input type="radio"/> 6) สูงกว่าปริญญาตรี	38

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

คำถาม ท่านมีความพึงพอใจในการให้บริการของหน่วยงานในระดับใด

การให้บริการของหน่วยงาน	ระดับความพึงพอใจ					รวม	คิดเป็นร้อยละ					รวม
	พอใจมากที่สุด	พอใจมาก	พอใจปานกลาง	พอใจน้อย	ไม่พอใจ		พอใจมากที่สุด	พอใจมาก	พอใจปานกลาง	พอใจน้อย	ไม่พอใจ	
2.1 กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ												
1) สะดวก เข้าใจง่าย	178	12	9	1	0	200	89.00	6.00	4.50	0.50	0.00	100
2) มีประกาศขั้นตอนและระยะเวลาแล้วเสร็จของงานอย่างชัดเจน	160	24	16	0	0	200	80.00	12.00	8.00	0.00	0.00	100
3) เอกสาร/แบบฟอร์ม อ่านเข้าใจและสะดวกในการกรอก	164	24	12	0	0	200	82.00	12.00	6.00	0.00	0.00	100
2.2 การให้บริการของเจ้าหน้าที่												
1) ตรงต่อเวลา	170	13	13	4	0	200	85.00	6.50	6.50	2.00	0.00	100
2) ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถาม	170	24	5	1	0	200	85.00	12.00	2.50	0.50	0.00	100
3) มีมารยาท สุภาพ และเอาใจใส่	180	15	5	0	0	200	90.00	7.50	2.50	0.00	0.00	100

4) ปฏิบัติงานอย่างตรงไปตรงมา	168	28	4	0	0	200	84.00	14.00	2.00	0.00	0.00	100
2.3 สิ่งอำนวยความสะดวก												
1) มีน้ำดื่มพร้อมแก้วน้ำที่สะอาด	173	17	10	0	0	200	86.50	8.50	5.00	0.00	0.00	100
2) มีห้องน้ำที่สะอาดและเพียงพอ	182	15	3	0	0	200	91.00	7.50	1.50	0.00	0.00	100
3) มีที่นั่งพักคอย	184	9	6	1	0	200	92.00	4.50	3.00	0.50	0.00	100
4) มีเอกสารประชาสัมพันธ์/หนังสือพิมพ์ไว้บริการ	185	12	3	0	0	200	92.50	6.00	1.50	0.00	0.00	100
2.4 ด้านคุณภาพการให้บริการ												
1) ได้รับบริการตามเวลาที่กำหนดไว้	176	20	4	0	0	200	88.00	10.00	2.00	0.00	0.00	100
2) ได้รับคำชี้แจงหรือการแก้ปัญหาเกี่ยวกับการให้บริการจากเจ้าหน้าที่	180	6	9	5	0	200	90.00	3.00	4.50	2.50	0.00	100
รวม							1135.00	109.50	49.50	6.00	0.00	1300.00
							87.31	8.42	3.81	0.46	0.00	100.00

ตอนที่ 3 ความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการ

คำถาม ท่านมีความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานมากน้อยเพียงใด

ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ	ระดับความเชื่อมั่น					รวม	คิดเป็นร้อยละ					รวม
	เชื่อมั่นมากที่สุด	เชื่อมั่นมาก	เชื่อมั่นปานกลาง	เชื่อมั่นน้อย	ไม่เชื่อมั่น		เชื่อมั่นมากที่สุด	เชื่อมั่นมาก	เชื่อมั่นปานกลาง	เชื่อมั่นน้อย	ไม่เชื่อมั่น	
3.1 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเป็นธรรมไม่เลือกปฏิบัติ (ให้บริการตามลำดับก่อน - หลัง) ไม่ให้บริการพิเศษกับคนคุ้นเคย	179	12	9		0	200	89.50	6.00	4.50	0.00	0.00	100
3.2 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส ไม่ทุจริต ไม่เรียกรับเงินสินบน	176	20	4	0	0	200	88.00	10.00	2.00	0.00	0.00	100

3.3 หน่วยงานมีช่องทางที่สามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้สะดวก	168	24	8	0	0	200	84.00	12.00	4.00	0.00	0.00	100
3.4 หน่วยงานมีการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากบุคคลภายนอก	168	21	11		0	200	84.00	10.50	5.50	0.00	0.00	100
รวม							345.50	38.50	16.00	0.00	0.00	400.00
							86.38	9.63	4.00	0.00	0.00	100.00
รวมทั้งหมด							86.84	9.02	3.90	0.23	0.00	100.00

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะ

- เจ้าหน้าที่ให้บริการจะต้องมีความรู้ในงานอย่างถ่องแท้ เพื่อที่จะสามารถให้บริการได้อย่างถูกต้อง
- ควรมีมาตรฐานและระยะเวลาในการให้บริการ ควรมีผังขั้นตอนการปฏิบัติงาน ประชาสัมพันธ์ อย่างเปิดเผยและโปร่งใส
- การจัดสถานที่และสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม จัดสถานที่ทำงานให้มีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย มีความสวยงาม เช่น มีพื้นที่สีเขียว เป็นต้น