



# บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ ฝ่ายปกครอง โทร. ๖๙๕๕ - ๖๙๕๘

ที่ กท ๘๒๐๑/

วันที่ 30 พ.ค. 2565

เรื่อง รายงานผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ ปีงบประมาณ ๒๕๖๕ ประจำเดือนมีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๕

เรียน ผู้อำนวยการเขตวังทองหลาง (ผ่าน ผู้ช่วยผู้อำนวยการเขต)

ตามหลักเกณฑ์การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA) ของสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ข้อ ๐๑๖ รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ ให้หน่วยงานสำรวจความพึงพอใจการให้บริการตามอำนาจหน้าที่หรือภารกิจของสำนักงานเขต กรุงเทพมหานครและข้อมูลรายเดือน อย่างน้อยในรอบ ๖ เดือนแรกของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ นั้น

ฝ่ายปกครอง ขอรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ เดือนมีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๕ มีรายละเอียดดังนี้

## ๑. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

- ๑.๑. ผู้ตอบแบบสำรวจทั้งหมดจำนวน ๑๒๐ คน
  - ๑.๑.๑ เพศชาย จำนวน ๕๘ คน
  - ๑.๑.๒ เพศหญิง จำนวน ๖๒ คน
- ๑.๒. ส่วนราชการที่ผู้ตอบแบบสำรวจใช้บริการ
  - ๑.๒.๑ ฝ่ายปกครอง จำนวน ๑๐ คน
  - ๑.๒.๒ ฝ่ายทะเบียน จำนวน ๓๐ คน
  - ๑.๒.๓ ฝ่ายโยธา จำนวน ๑๐ คน
  - ๑.๒.๔ ฝ่ายรายได้ จำนวน ๑๐ คน
  - ๑.๒.๕ ฝ่ายสิ่งแวดล้อมฯ จำนวน ๑๐ คน
  - ๑.๒.๖ ฝ่ายรักษาความสะอาดฯ จำนวน ๑๐ คน
  - ๑.๒.๗ ฝ่ายการศึกษา จำนวน ๑๐ คน
  - ๑.๒.๘ ฝ่ายการคลัง จำนวน ๑๐ คน
  - ๑.๒.๙ ฝ่ายเทศกิจ จำนวน ๑๐ คน
  - ๑.๒.๑๐ ฝ่ายพัฒนาชุมชนฯ จำนวน ๑๐ คน

## ๒. ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ลำดับ	รายการประเมิน	ค่าต่ำสุด	ค่าสูงสุด	ค่าเฉลี่ย
๑	ความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการ			
	๑.๑ มีการประชาสัมพันธ์ขั้นตอน ระยะเวลาและวิธีการปฏิบัติงานหรือบริการอย่างชัดเจน เช่น การประชาสัมพันธ์ผังแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๔	๕	๔.๘๗
	๑.๒ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากหรือซับซ้อน	๔	๕	๔.๙๒
	๑.๓ มีการให้บริการอย่างยุติธรรมเป็นไปตามลำดับ ก่อน-หลัง	๔	๕	๔.๙๓
	๑.๔ ระยะเวลาในการให้บริการเป็นไปตามขั้นตอนไม่ล่าช้า และสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ	๔	๕	๔.๙๑

ลำดับ	รายการประเมิน	ค่าต่ำสุด	ค่าสูงสุด	ค่าเฉลี่ย
	๑.๕ มีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการพัฒนาการบริการ	๔	๕	๔.๙๓
	๑.๖ มีตู้/กล่องรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะการให้บริการ	๔	๕	๔.๙๓
<b>๒</b>	<b>ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่</b>			
	๒.๑ บริการด้วยความเป็นมิตร พุดจาสุภาพ ใช้ภาษาเหมาะสม	๔	๕	๔.๙๕
	๒.๒ พฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่เป็นไปอย่างสุภาพ	๔	๕	๔.๙๓
	๒.๓ การดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	๔	๕	๔.๙๒
	๒.๔ สามารถตอบข้อซักถาม และให้ข้อมูลการให้บริการ ที่ถูกต้องชัดเจน	๔	๕	๔.๘๘
<b>๓</b>	<b>ความโปร่งใสในการให้บริการ</b>			
	๓.๑ ท่านรู้สึกได้รับการให้บริการอย่างโปร่งใส	๔	๕	๔.๙๓
	๓.๒ เจ้าหน้าที่ไม่มีพฤติกรรมหรือส่อไปในทางเรียกรับสินบน เพื่ออำนวยความสะดวกหรือการให้บริการ	๓	๕	๔.๘๘
	<b>เฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ</b>	<b>๔.๙๑ (ความพึงพอใจมากที่สุด)</b>		

ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ

- ไม่มี -

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ



**นางสาวศิริรัตน์ วรรณบุศ**  
 นักประชาสัมพันธ์ชำนาญการ  
 วิชาการในตำแหน่งหัวหน้าฝ่ายปกครอง  
 อำเภอคลอง สังกัดกรมเขตวังทองหลาง

**ทราบ**



**(นางสาวบิณัฐนิต ปรารักษ์ชัยกุล)**  
 ผู้ช่วยผู้อำนวยการเขต ปฏิบัติราชการแทน  
**ผู้อำนวยการเขตวังทองหลาง**