



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ ฝ่ายปกครอง โทร.๖๙๕๕ - ๖๙๕๘

ที่ กท ๘๒๐๑/

วันที่ 11 เม.ย. 2565

เรื่อง รายงานผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ ปีงบประมาณ ๒๕๖๕ ประจำปีเดือนพฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๖๔

เรียน ผู้อำนวยการเขตวังทองหลาง (ผ่าน ผู้ช่วยผู้อำนวยการเขต)

ตามหลักเกณฑ์การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA) ของสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ข้อ O๑๖ รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ ให้หน่วยงานสำรวจความพึงพอใจการให้บริการตามอำนาจหน้าที่หรือภารกิจของสำนักงานเขต กรุงเทพมหานครและข้อมูลรายเดือน อย่างน้อยในรอบ ๖ เดือนแรกของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ นั้น

ฝ่ายปกครอง ขอรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ เดือนพฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๖๔ มีรายละเอียดดังนี้

๑. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑.๑. ผู้ตอบแบบสำรวจทั้งหมดจำนวน ๑๒๐ คน

๑.๑.๑ เพศชาย จำนวน ๕๒ คน

๑.๑.๒ เพศหญิง จำนวน ๖๘ 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 การประชาสัมพันธ์ ผังแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๔	๕	๔.๘๘
	๑.๒ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากหรือซับซ้อน	๔	๕	๔.๘๕
	๑.๓ มีการให้บริการอย่างยุติธรรมเป็นไปตามลำดับ ก่อน-หลัง	๔	๕	๔.๘๗
	๑.๔ ระยะเวลาในการให้บริการเป็นไปตามขั้นตอนไม่ล่าช้า และสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ	๔	๕	๔.๙๐

ลำดับ	รายการประเมิน	ค่าต่ำสุด	ค่าสูงสุด	ค่าเฉลี่ย
	๑.๕ มีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการพัฒนาการบริการ	๔	๕	๔.๘๓
	๑.๖ มีตู้/กล่องรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะการให้บริการ	๓	๕	๔.๗๘
๒	ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่			
	๒.๑ บริการด้วยความเป็นมิตร พุดจาสุภาพ ใช้ภาษาเหมาะสม	๔	๕	๔.๙๓
	๒.๒ พฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่เป็นไปอย่างสุภาพ	๔	๕	๔.๙๑
	๒.๓ การดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	๔	๕	๔.๙๑
	๒.๔ สามารถตอบข้อซักถาม และให้ข้อมูลการให้บริการที่ถูกต้องชัดเจน	๔	๕	๔.๘๘
๓	ความโปร่งใสในการให้บริการ			
	๓.๑ ท่านรู้สึกได้รับการให้บริการอย่างโปร่งใส	๔	๕	๔.๘๔
	๓.๒ เจ้าหน้าที่ไม่มีพฤติกรรมหรือส่อไปในทางเรียกรับสินบน เพื่ออำนวยความสะดวกหรือการให้บริการ	๔	๕	๔.๘๗
	เฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ	๔.๘๗ (ความพึงพอใจมากที่สุด)		

ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ

- ไม่มี -

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ



นางสาวศิริวิศ วรรณบุษ
 ปกประจำสัมพันธ์ชำนาญการ
 วิชาการในตำแหน่งหัวหน้าฝ่ายปกครอง
 ฝ่ายปกครอง สำนักงานเขตวังทองหลาง

ทราบ



(นางสาวอัญชญา บุญสุยา)

ผู้อำนวยการเขตวังทองหลาง

๑๒ เม.ย. ๒๕๖๕



(นางสาวปัทมรัตน์ ปรารักษ์ชัยกุล)

ผู้ช่วยผู้อำนวยการเขตวังทองหลาง

๑๑ เม.ย. ๒๕๖๕