

รายงานผลการปฏิบัติงานศูนย์บริการข้อมูลข่าวสารของสำนักงาน ป.ป.ส.

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๕๔

สรุปสถิติผู้เข้าใช้บริการศูนย์บริการข้อมูลข่าวสารของสำนักงาน ป.ป.ส. ประจำปีงบประมาณ ๒๕๕๔

เดือน	บุคคลภายใน	บุคคลภายนอก	รวม
ตุลาคม ๒๕๕๓	-	-	-
พฤศจิกายน ๒๕๕๓	-	๑	๑
ธันวาคม ๒๕๕๓	-	-	-
มกราคม ๒๕๕๔	-	๒	๒
กุมภาพันธ์ ๒๕๕๔	-	-	-
มีนาคม ๒๕๕๔	-	-	-
เมษายน ๒๕๕๔	-	-	-
พฤษภาคม ๒๕๕๔	-	-	-
มิถุนายน ๒๕๕๔	๑	๒	๓
กรกฎาคม ๒๕๕๔	-	-	-
สิงหาคม ๒๕๕๔	๑	-	๑
กันยายน ๒๕๕๔	-	๑	๑
รวม	๒	๖	๘

มีผู้เข้าใช้บริการจำนวน ๘ ราย โดยแบ่งเป็นบุคคลภายนอก จำนวน ๖ ราย และบุคคลภายใน จำนวน ๒ ราย โดยสามารถแยกการให้บริการตามมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ ๒๘ ธันวาคม ๒๕๔๗ ดังนี้คือ

๑. กรณีที่ประชาชนขอข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานและสามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จได้โดยเร็วหรือภายในวันที่ขอรับบริการ ผู้มาขอข้อมูลข่าวสาร จำนวน ๘ ราย

๒. กรณีที่ข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานของรัฐมีจำนวนมากหรือไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จได้ภายใน ๑๕ วัน ซึ่งผู้ให้บริการต้องแจ้งต่อผู้ขอข้อมูลข่าวสารภายใน ๑๕ วัน และต้องแจ้งวันที่จะแล้วเสร็จให้ผู้ขอข้อมูลข่าวสาร ไม่มีผู้ขอข้อมูลข่าวสาร

๓. กรณีที่ข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานไม่สามารถเปิดเผยข้อมูลข่าวสารตามคำขอได้นั้น ไม่มีผู้ขอข้อมูลข่าวสาร

**สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้เข้าใช้บริการ
ศูนย์บริการข้อมูลข่าวสารสำนักงาน ป.ป.ส. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๔**

กลุ่มเป้าหมาย ประชาชนผู้มาขอรับบริการโดยตรง หรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ หรือหน่วยงานภาครัฐและเอกชน ที่มารับบริการ ณ ศูนย์บริการข้อมูลข่าวสารของสำนักงาน ป.ป.ส. ทั้ง ๘ ศูนย์

การวิเคราะห์ประมวลผล โปรแกรมสำเร็จรูป spss

เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ แบบสอบถามความพึงพอใจผู้รับบริการศูนย์บริการข้อมูลข่าวสารของสำนักงาน ป.ป.ส.

ระยะเวลา เดือนตุลาคม ๒๕๕๓-กันยายน ๒๕๕๔

สรุปผลร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารตาม พ.ร.บ. ข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	พึงพอใจมากที่สุด (ร้อยละ)	พึงพอใจมาก (ร้อยละ)	ผลรวมความพึงพอใจ
๑. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่			
๑.๑ ให้คำแนะนำตอบข้อซักถามอย่างชัดเจนและถูกต้อง	๘๗.๕	๑๒.๕	๑๐๐
๑.๒ ให้บริการอย่างสะดวก รวดเร็ว	๘๗.๕	๑๒.๕	๑๐๐
๑.๓ ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	๘๗.๕	๑๒.๕	๑๐๐
๑.๔ ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร	๘๗.๕	๑๒.๕	๑๐๐
๑.๕ เจ้าหน้าที่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับ พ.ร.บ. ข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐	๗๕.๐	๒๕.๐	๑๐๐
ผลรวมความพึงพอใจโดยเฉลี่ยด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่			๑๐๐
๒. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ			
๒.๑ มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	๗๕.๐	๑๒.๕	๘๗.๕
๒.๒ ระยะเวลาในการให้บริการมีความรวดเร็วและเหมาะสม	๘๗.๕	-	๘๗.๕
๒.๓ ขั้นตอนในการให้บริการมีความชัดเจน	๖๒.๕	๓๗.๕	๑๐๐
๒.๔ มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ	๖๒.๕	๒๕.๐	๘๗.๕
๒.๕ มีเอกสาร/แผ่นพับแนะนำข้อมูลแก่ผู้มารับบริการ	๕๐.๐	๕๐.๐	๑๐๐
๒.๖ มีข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมีความถูกต้อง ครบถ้วน	๘๗.๕	๑๒.๕	๑๐๐
ผลรวมความพึงพอใจโดยเฉลี่ยด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ			๙๓.๗๕

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	พึงพอใจมากที่สุด (ร้อยละ)	พึงพอใจมาก (ร้อยละ)	ผลรวมความพึงพอใจ
๓. ด้านอำนวยความสะดวก			
๓.๑ มีที่ตั้งศูนย์บริการข้อมูลข่าวสารที่ประชาชนเข้าไปใช้บริการได้ง่ายสะดวก	๗๕.๐	๒๕.๐	๑๐๐
๓.๒ มีป้ายบอกทางและสถานที่ตั้งฯ อย่างชัดเจน	๗๕.๐	๒๕.๐	๑๐๐
๓.๓ มีข้อมูลข่าวสารตาม พ.ร.บ. ข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ มาตรา ๗ และมาตรา ๙ ครบถ้วน	๗๕.๐	๒๕.๐	๑๐๐
๓.๔ มีสถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ	๖๒.๕	๓๗.๕	๑๐๐
๓.๕ มีที่นั่งพักสำหรับผู้มาติดต่อ	๘๗.๕	๑๒.๕	๑๐๐
๓.๖ มีช่องทางการให้บริการข้อมูลข่าวสารทางราชการ - ศูนย์บริการข้อมูลข่าวสาร ดินแดง/ทุ่งสองห้อง/ สำนักงาน ปปส.ภาค - ทางอินเทอร์เน็ต - โทรศัพท์/โทรสาร	๕๐.๐	๕๐.๐	
ผลรวมความพึงพอใจโดยเฉลี่ยด้านอำนวยความสะดวก			๑๐๐
สรุปผลรวมความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารตาม พ.ร.บ. ข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ โดยเฉลี่ยทุกด้าน			๙๗.๙๑

๑. กลุ่มข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามฯ จำนวนทั้งสิ้น ๘ ราย รายละเอียดดังนี้

- แบ่งเป็นเพศชาย จำนวน ๔ ราย คิดเป็นร้อยละ ๕๐ และเป็นเพศหญิงจำนวน ๔ ราย คิดเป็นร้อยละ ๕๐)
- อายุของผู้รับบริการ อายุตั้งแต่ ๕๐ ปีขึ้นไป จำนวน ๔ ราย คิดเป็นร้อยละ ๕๐ อายุระหว่าง ๒๐-๓๐ ปี จำนวน ๒ ราย คิดเป็นร้อยละ ๒๕ และอายุระหว่าง ๓๑-๔๐ ปี จำนวน ๒ ราย คิดเป็นร้อยละ ๒๕
- ระดับการศึกษาของผู้รับบริการ ระดับปริญญาตรี จำนวน ๕ ราย คิดเป็นร้อยละ ๖๒.๕ และระดับปริญญาโท จำนวน ๓ ราย คิดเป็นร้อยละ ๓๗.๕
- อาชีพของผู้รับบริการ ราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน ๔ ราย คิดเป็นร้อยละ ๕๐ ลูกจ้างทั่วไป จำนวน ๒ ราย คิดเป็นร้อยละ ๒๕ และอื่นๆ จำนวน ๒ รายคิดเป็นร้อยละ ๒๕

- รายได้ต่อเดือนของผู้รับบริการ ระหว่าง ๑๐.๐๐๑-๒๐.๐๐๐ บาท/เดือน จำนวน ๔ ราย คิดเป็น ร้อยละ ๕๐ และ มากกว่า ๒๐,๐๐๐ บาท/เดือน จำนวน ๔ ราย คิดเป็นร้อยละ ๕๐

๒. สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยภาพรวมทั้งหมด มีความพึงพอใจอยู่ที่ระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๙๑ รายละเอียดมีดังนี้

- ความพึงพอใจโดยเฉลี่ยด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐
- ความพึงพอใจโดยเฉลี่ยด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๗๕
- ความพึงพอใจโดยเฉลี่ยด้านอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐
