

รายงานผลการปฏิบัติงานศูนย์บริการข้อมูลข่าวสารของสำนักงาน ป.ป.ส.
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๕๕

สรุปสถิติผู้เข้าใช้บริการศูนย์บริการข้อมูลข่าวสารของสำนักงาน ป.ป.ส. ประจำปีงบประมาณ ๒๕๕๕

เดือน	บุคคลภายใน	บุคคลภายนอก	รวม
ตุลาคม ๒๕๕๔	๑	-	๑
พฤศจิกายน ๒๕๕๔	-	-	-
ธันวาคม ๒๕๕๔	-	๑	๑
มกราคม ๒๕๕๕	-	-	-
กุมภาพันธ์ ๒๕๕๕	๑	-	๑
มีนาคม ๒๕๕๕	-	-	-
เมษายน ๒๕๕๕	-	-	-
พฤษภาคม ๒๕๕๕	-	-	-
มิถุนายน ๒๕๕๕	-	๑	๑
กรกฎาคม ๒๕๕๕	-	๑	๑
สิงหาคม ๒๕๕๕	-	๑	๑
กันยายน ๒๕๕๕	-	๑	๑
รวม	๒	๕	๗

มีผู้เข้าใช้บริการจำนวน ๗ ราย โดยแบ่งเป็นบุคคลภายนอก จำนวน ๕ ราย และบุคคลภายใน จำนวน ๒ ราย โดยสามารถแยกการให้บริการตามมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ ๒๘ ธันวาคม ๒๕๔๗ ดังนี้

๑. กรณีที่ประชาชนขอข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานและสามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จได้โดยเร็วหรือภายในวันที่ขอรับบริการ ผู้มาขอข้อมูลข่าวสาร จำนวน ๗ ราย

๒. กรณีที่ข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานของรัฐมีจำนวนมากหรือไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จได้ภายใน ๑๕ วัน ซึ่งผู้ให้บริการต้องแจ้งต่อผู้ขอข้อมูลข่าวสารภายใน ๑๕ วัน และต้องแจ้งวันที่จะแล้วเสร็จให้ผู้ขอข้อมูลข่าวสาร ไม่มีผู้มาขอรับข้อมูลข่าวสาร

๓. กรณีที่ข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานไม่สามารถเปิดเผยข้อมูลข่าวสารตามคำขอได้นั้น ไม่มีผู้ขอรับบริการข้อมูลข่าวสาร

**สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้เข้าใช้บริการ
ศูนย์บริการข้อมูลข่าวสารสำนักงาน ป.ป.ส. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๕**

กลุ่มเป้าหมาย ประชาชนผู้มาขอรับบริการโดยตรง หรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ หรือหน่วยงานภาครัฐและเอกชน
ที่มารับบริการ ณ ศูนย์บริการข้อมูลข่าวสารของสำนักงาน ป.ป.ส. ทั้ง ๙ ศูนย์

การวิเคราะห์ประมวลผล โปรแกรมสำเร็จรูป spss

เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ แบบสอบถามความพึงพอใจผู้รับบริการศูนย์บริการข้อมูลข่าวสาร
ของสำนักงาน ป.ป.ส.

ระยะเวลา เดือนตุลาคม ๒๕๕๔ - กันยายน ๒๕๕๕

**สรุปผลร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารตาม พ.ร.บ. ข้อมูลข่าวสาร
ของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐**

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	พึงพอใจ มากที่สุด (ร้อยละ)	พึงพอใจ มาก (ร้อยละ)	ผลรวม ความพึง พอใจ
๑. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่			
๑.๑ ให้คำแนะนำตอบข้อซักถามอย่างชัดเจนและถูกต้อง	๕๗.๑	๔๒.๙	๑๐๐
๑.๒ ให้บริการอย่างสะดวก รวดเร็ว	๘๕.๗	๑๔.๓	๑๐๐
๑.๓ ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	๑๐๐	-	๑๐๐
๑.๔ ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร	๑๐๐	-	๑๐๐
๑.๕ เจ้าหน้าที่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับ พ.ร.บ. ข้อมูลข่าวสารของ ราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐	๕๒.๙	๕๗.๑	๑๐๐
ผลรวมความพึงพอใจโดยเฉลี่ยด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่			๑๐๐
๒. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ			
๒.๑ มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	๕๒.๙	๕๗.๑	๑๐๐
๒.๒ ระยะเวลาในการให้บริการมีความรวดเร็วและเหมาะสม	๑๐๐	-	๑๐๐
๒.๓ ขั้นตอนในการให้บริการมีความชัดเจน	๘๕.๗	๑๔.๓	๑๐๐
๒.๔ มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ	๗๑.๔	๒๘.๖	๑๐๐
๒.๕ มีเอกสาร/แผ่นพับแนะนำข้อมูลแก่ผู้มารับบริการ	๘๕.๗	๑๔.๓	๑๐๐
๒.๖ มีข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมีความถูกต้อง ครบถ้วน	๒๘.๖	๗๑.๔	๑๐๐
ผลรวมความพึงพอใจโดยเฉลี่ยด้านกระบวนการ ขั้นตอนการ ให้บริการ			๑๐๐

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	พึงพอใจมากที่สุด (ร้อยละ)	พึงพอใจมาก (ร้อยละ)	ผลรวมความพึงพอใจ
๓. ด้านอำนวยความสะดวก			
๓.๑ มีที่ตั้งศูนย์บริการข้อมูลข่าวสารที่ประชาชนเข้าไปใช้บริการได้ง่ายสะดวก	๘๕.๗	๑๔.๓	๑๐๐
๓.๒ มีป้ายบอกทางและสถานที่ตั้งฯ อย่างชัดเจน	๘๕.๗	๑๔.๓	๑๐๐
๓.๓ มีข้อมูลข่าวสารตาม พ.ร.บ. ข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ มาตรา ๗ และมาตรา ๙ ครบถ้วน	๑๐๐	-	๑๐๐
๓.๔ มีสถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ	๘๕.๗	-	๘๕.๗
๓.๕ มีที่นั่งพักสำหรับผู้มาติดต่อ	๘๕.๗	๑๔.๓	๑๐๐
๓.๖ มีช่องทางการให้บริการข้อมูลข่าวสารทางราชการ - ศูนย์บริการข้อมูลข่าวสาร ดินแดง/ทุ่งสองห้อง/ สำนักงาน ปปส.ภาค - ทางอินเทอร์เน็ต - โทรศัพท์/โทรสาร	๗๑.๔	๒๘.๖	๑๐๐
ผลรวมความพึงพอใจโดยเฉลี่ยด้านอำนวยความสะดวก	๘๕.๗	๑๑.๙๑	๙๗.๖๑
สรุปผลรวมความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารตาม พ.ร.บ. ข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ โดยเฉลี่ยทุกด้าน			๙๙.๒๐

๑. กลุ่มข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามฯ จำนวนทั้งสิ้น ๗ ราย รายละเอียดดังนี้

- แบ่งเป็นเพศชาย จำนวน ๓ ราย คิดเป็นร้อยละ ๔๒.๘๖ และเป็นเพศหญิงจำนวน ๔ ราย คิดเป็นร้อยละ ๕๗.๑๔

- อายุของผู้รับบริการ อายุระหว่าง ๒๐-๓๐ ปี จำนวน ๒ ราย คิดเป็นร้อยละ ๒๘.๕๖ และอายุระหว่าง ๓๑-๔๐ ปี จำนวน ๒ ราย คิดเป็นร้อยละ ๒๘.๕๖ อายุระหว่าง ๔๑-๕๐ ปี จำนวน ๒ ราย คิดเป็นร้อยละ ๒๘.๖ อายุตั้งแต่ ๕๑ ปีขึ้นไป จำนวน ๑ ราย คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๒๘

- ระดับการศึกษาของผู้รับบริการ ระดับปริญญาตรี จำนวน ๔ ราย คิดเป็นร้อยละ ๕๗.๑ และระดับปริญญาโท จำนวน ๓ ราย คิดเป็นร้อยละ ๔๒.๙

- อาชีพของผู้รับบริการ ราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน ๓ ราย คิดเป็นร้อยละ ๔๒.๙ พนักงานมหาวิทยาลัย จำนวน ๒ ราย คิดเป็นร้อยละ ๒๘.๖ ลูกจ้างชั่วคราว จำนวน ๑ ราย คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๓ และนักเรียน/นักศึกษา จำนวน ๑ ราย คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๓

๒. สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยภาพรวมทั้งหมด มีความพึงพอใจอยู่ที่ระดับมาก-มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๒๐ รายละเอียดมีดังนี้

- ความพึงพอใจโดยเฉลี่ยด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐
- ความพึงพอใจโดยเฉลี่ยด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐
- ความพึงพอใจโดยเฉลี่ยด้านอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๖๑
