



บันทึกข้อความ

สำนักงาน ป.ป.ท.
เลขรับ..... 2036
วันที่..... ๒ พ.ค. ๒๕๖๒
เวลา..... ๐๙.๑๓ น.

ส่วนราชการ กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร โทร ๑๖๐๒

ที่ ปป ๐๐๒๔/ ๕๑ วันที่ ๑ พฤษภาคม ๒๕๖๒


เรื่อง รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย สำนักงาน ป.ป.ท. ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑

๑ เรียน เลขาธิการคณะกรรมการ ป.ป.ท.


ตามที่กลุ่มพัฒนาระบบบริหารได้จัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย ที่มารับบริการ ณ สำนักงาน ป.ป.ท. ทั้งส่วนกลางและ เขต ๑-๙ ระหว่างวันที่ ๘ พฤศจิกายน ๒๕๖๑ - ๒๗ กันยายน ๒๕๖๑ ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

บัดนี้ กลุ่มพัฒนาระบบบริหารได้ประมวลผลการสำรวจ และสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ ปรากฏว่า มีผู้ตอบแบบสำรวจจำนวน ๓๖๕ คน รายละเอียดปรากฏตามเอกสารแนบ ทั้งนี้ กลุ่มพัฒนาระบบบริหารจักได้นำเข้าข้อมูลผลการสำรวจในเวปไซต์ของ สำนักงาน ป.ป.ท. เพื่อนำไปใช้ในการประเมินผล ITA ของสำนักงาน ป.ป.ท. ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

พ.ต.ต. 
(วุฒิพันธุ์ พงษ์ธนเลิศ)
ผอ. กพร.

๒ ทราบ

พ.ต.ท. 
(จันทน์พ สมจินตนากุล)
เลขาธิการคณะกรรมการ ป.ป.ท.
- ๒ พ.ค. ๒๕๖๒

การสำรวจผลการประเมินความพึงพอใจของสำนักงาน ป.ป.ท.

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑

กลุ่มพัฒนาระบบบริหารสำรวจความคิดเห็นของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียที่มารับบริการจากสำนักงาน ป.ป.ท. ระหว่างวันที่ ๘ พฤศจิกายน ๒๕๖๐ ถึงวันที่ ๒๗ กันยายน ๒๕๖๑ มีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน ๓๖๕ คน แบ่งเป็น

๑) เพศ ชาย จำนวน ๑๕๙ คน , หญิง จำนวน ๒๐๖ คน

๒) อายุ อายุต่ำกว่า ๒๐ ปี จำนวน ๑ คน , อายุระหว่าง ๒๑-๓๐ ปี จำนวน ๕๔ คน , อายุระหว่าง ๓๑-๔๐ ปี จำนวน ๑๔๖ คน , อายุระหว่าง ๔๑-๕๐ ปี จำนวน ๑๐๐ คน , อายุ ๕๑-๖๐ ปี จำนวน ๔๖ คน และอายุ ๖๐ ปีขึ้นไป จำนวน ๑๘ คน

๓) ระดับการศึกษาประถม จำนวน ๑๔ คน , มัธยมศึกษา จำนวน ๒๗ คน , อนุปริญญา จำนวน ๑๗ คน ,ปริญญาตรี จำนวน ๑๗๓ คน และสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน ๑๓๔ คน

๔) หน่วยงานที่ให้บริการ

๔.๑) กองปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ ๑ จำนวน ๒ คน

๔.๒) กองปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ ๒ จำนวน ๑๐ คน

๔.๓) กองปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ ๓ จำนวน ๑๗ คน

๔.๔) กองปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ ๔ จำนวน ๒ คน

๔.๕) กองปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ ๕ จำนวน ๔ คน

๔.๖) ปปท.เขต ๑ จำนวน ๔ คน

๔.๗) ปปท.เขต ๒ จำนวน ๑๐ คน

๔.๘) ปปท.เขต ๓ จำนวน ๒๓ คน

๔.๙) ปปท.เขต ๔ จำนวน ๒ คน

๔.๑๐) ปปท.เขต ๕ จำนวน ๑ คน

๔.๑๑) ปปท.เขต ๖ จำนวน ๔๖ คน

๔.๑๒) ปปท.เขต ๗ จำนวน ๑ คน

๔.๑๓) ปปท.เขต ๘ จำนวน ๒ คน

๔.๑๔) ปปท.เขต ๙ จำนวน ๑๘ คน

๔.๑๕) สำนักงานเลขาธิการ จำนวน ๑๓๖ คน

๔.๑๖) กองกฎหมาย จำนวน ๖ คน

๔.๑๗) กองการต่างประเทศ จำนวน ๖ คน

๔.๑๘) กองบริหารคดี จำนวน ๔ คน

๔.๑๙) กองป้องกันการทุจริตในภาครัฐ จำนวน ๒ คน

๔.๒๐) กองยุทธศาสตร์และแผนงาน จำนวน ๓๒ คน

๔.๒๑) กองอำนวยการต่อต้านการทุจริต จำนวน ๘ คน

๔.๒๒) ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร จำนวน ๒๐ คน

๔.๒๓) กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร จำนวน ๓ คน

๔.๒๔) ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต จำนวน ๖ คน

๕) ประเภทของผู้ตอบแบบสอบถาม ผู้ร้องเรียนกล่าวหา จำนวน ๔๖ คน , พยาน จำนวน ๔๒ คน , ผู้ถูกร้องเรียนกล่าวหา จำนวน ๑๑ คน , เครือข่ายป้องกันการทุจริต จำนวน ๓๗ คน , บุคลากรภายในสำนักงาน ป.ป.ท. จำนวน ๑๖๗ คน , หน่วยงานต้นสังกัดของผู้ถูกกล่าวหา จำนวน ๔ คน , ศาล จำนวน ๒ คน และอื่นๆ จำนวน ๖๐ คน

๖) ผลการสำรวจความพึงพอใจ แบ่งเป็น

หัวข้อการประเมิน	มาก (ร้อยละ)	ปานกลาง (ร้อยละ)	น้อย (ร้อยละ)
๑) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนให้บริการ			
๑.๑) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	๙๒.๓๓	๖.๓๐	๑.๓๗
๑.๒) ไม่เลือกปฏิบัติในการให้บริการ	๙๔.๕๒	๔.๙๓	๐.๕๕
๑.๓) กำหนดระยะเวลาในการให้บริการอย่างชัดเจน	๘๑.๙๒	๑๘.๐๘	๐
๑.๔) มีการเผยแพร่ขั้นตอนการปฏิบัติงานให้ทราบอย่างชัดเจน	๘๑.๑๐	๑๘.๙๐	๐
๑.๕) นำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงานเพื่อลดขั้นตอนการให้บริการ	๘๒.๑๙	๑๗.๘๑	๐
๒) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
๒.๑) เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้เกี่ยวกับงานที่ปฏิบัติเป็นอย่างดีสามารถให้คำปรึกษา/ชี้แจงแก้ไขปัญหา	๙๖.๗๑	๒.๗๔	๐.๕๕
๒.๒) เจ้าหน้าที่ที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	๙๕.๓๔	๔.๖๖	๐
๒.๓) เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการตามความต้องการอย่างแท้จริง	๙๖.๑๖	๓.๘๔	๐
๒.๔) เจ้าหน้าที่มีความเสมอภาคในการให้บริการ ไม่เลือกปฏิบัติ	๙๕.๘๙	๔.๑๑	๐
๒.๕) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว	๙๕.๘๙	๔.๑๑	๐
๒.๖) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์	๙๖.๗๑	๓.๒๙	๐
๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
๓.๑) สถานที่ให้บริการมีความสะอาด	๘๙.๕๙	๕.๗๕	๔.๖๖
๓.๒) มีที่พักรออย่างเพียงพอ	๘๘.๗๗	๕.๒๑	๖.๐๓
๓.๓) มีอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ	๘๗.๑๒	๗.๑๒	๕.๗๕
๓.๔) สถานที่มีเพียงพอสำหรับการให้บริการ	๘๗.๑๒	๑๒.๓๓	๐.๕๕
๓.๕) มีป้ายบอกทางในการเข้าถึงสถานที่บริการได้อย่างชัดเจน	๘๔.๙๓	๗.๑๒	๗.๙๕
๔) ด้านคุณภาพการให้บริการ			
๔.๑) เจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการให้บริการ	๙๖.๗๑	๓.๒๙	๐
๔.๒) เจ้าหน้าที่มีความเชี่ยวชาญและมีความเป็นมืออาชีพในการให้บริการ	๙๖.๗๑	๓.๒๙	๐

หัวข้อการประเมิน	มาก (ร้อยละ)	ปานกลาง (ร้อยละ)	น้อย (ร้อยละ)
๔.๓) ความสะดวกของทำเลที่ตั้งในการเข้ารับบริการ	๙๒.๖๐	๖.๕๘	๐.๘๒
๔.๔) ความเหมาะสมของสถานที่ให้บริการ	๙๒.๘๘	๗.๑๒	๐
๔.๕) การได้รับบริการที่เกินความคาดหวังของท่าน	๙๔.๕๒	๕.๔๘	๐

๗) ข้อเสนอแนะ

- อยากให้มียุทธศาสตร์การดำเนินงานลงในระบบอินเทอร์เน็ตของหน่วยงาน
- ตัดขั้นตอนที่ไม่จำเป็นออก
- อยากให้ ปปท. มาบริการถึงที่เช่นนี้ครับสะดวกชาวบ้านไม่ต้องเดินทางไกลขอครบแบบนี้
- มีบริการให้คำแนะนำ ปรัชษากรณีคอมฯ มีปัญหาในช่วงวันหยุดราชการ เนื่องจาก จนท. ต้องนำคอมฯ ไปทำงานที่บ้านช่วงวันหยุดด้วย
- กำหนดแนวทาง/ระยะเวลาในการปฏิบัติงานให้ชัดเจนเพิ่มความรวดเร็ว

๘) เรื่องที่ไม่พึงพอใจมากที่สุด

- เจ้าหน้าที่ให้บริการควรทำงานอย่างเต็มที่และควรเสียสละเวลาในการทำงานไม่ใช่เพียงแค่ทำงานตรงเวลา เข้า ๘.๓๐ เลิก ๑๖.๓๐ น. เพียงเท่านั้น เนื่องจากงานทำให้งานหยุดชะงักได้
- มีการพัฒนาองค์ความรู้ด้านการประสานงาน การให้คำปรึกษา การใช้ระบบดิจิทัล สื่อสมัยใหม่ และการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่
- สร้างขั้นตอนมากเกินความจำเป็น
- ความรวดเร็วและเป็นมืออาชีพ

๙) ข้อเสนอแนะปรับปรุงด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

- ควรปรับเปลี่ยนสถานที่เนื่องจากมีหลายชั้น การติดต่อประสานงาน รับส่งหนังสือล่าช้า
- สถานที่คับแคบ
- น่าจะมีสำนักงานเป็นพื้นที่ของตัวเอง

๑๐) ข้อเสนอแนะและแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการด้านคุณภาพการให้บริการ

- เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการควรได้รับการอบรมให้มีความพร้อมในการให้บริการ
- น่าจะมีสำนักงานเป็นพื้นที่ของตัวเองและน่าจะมีที่จอดรถ