



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด สำนักงานจังหวัดลพบุรี

ที่ ลบ ๐๐๑๗.๑/ ๗๓๖

วันที่ ๒๗ มิถุนายน ๒๕๖๒

เรื่อง รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดลพบุรี

เรียน ผู้ว่าราชการจังหวัดลพบุรี

๑. เรื่องเดิม

๑.๑ ตามที่คณะรักษาความสงบแห่งชาติ ได้มีประกาศ ฉบับที่ ๔๖/๒๕๕๗ ลงวันที่ ๑๘ กรกฎาคม ๒๕๕๗ ให้จังหวัดจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานระดับจังหวัดและให้การปฏิบัติงานของส่วนราชการในจังหวัดสามารถให้บริการประชาชนได้อย่างเสมอภาค มีคุณภาพ รวดเร็ว และลดขั้นตอนการปฏิบัติงานและประชาชนได้รับความพึงพอใจ เพื่อทำหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน และทำหน้าที่เป็นศูนย์บริการร่วม ตามมาตรา ๓๒ แห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ โดยจัดตั้งขึ้น ณ ศาลากลางจังหวัด หรือสถานที่อื่นตามที่เห็นสมควร (เอกสารหมายเลข ๑)

๑.๒ จังหวัดลพบุรี ได้มีคำสั่ง ที่ ๑๖๔๘/๒๕๕๗ สั่ง ณ วันที่ ๒๔ กรกฎาคม ๒๕๕๗ เรื่อง จัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดลพบุรี และแต่งตั้งคณะกรรมการ คณะทำงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดลพบุรีขึ้น เพื่อทำหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชน ณ ศาลากลางจังหวัดลพบุรี โดยในการให้บริการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ได้มีการสำรวจความพึงพอใจจากประชาชนที่มาใช้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดลพบุรี ตั้งแต่เดือนตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๑ ถึง เดือนมิถุนายน พ.ศ. ๒๕๖๒ มีผู้มาใช้บริการตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน ๑๕ คน (เอกสารหมายเลข ๒)

๒. ข้อเท็จจริง

ผลสรุปการสำรวจความพึงพอใจจากประชาชนที่มาใช้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดลพบุรี ตั้งแต่เดือนตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๑ ถึง เดือนมิถุนายน พ.ศ. ๒๕๖๒ มีผู้มาใช้บริการตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน ๑๕ คน ดังนี้

แบบสำรวจความพึงพอใจความต้องการและความคาดหวังสำหรับผู้รับบริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดลพบุรี โดยจำแนกคะแนน (๕ = มากที่สุด ๔ = มาก ๓ = ปานกลาง ๒ = น้อย ๑ = น้อยที่สุด)

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	คะแนนวัดความพึงพอใจ					ระดับความพึงพอใจ
	๕	๔	๓	๒	๑	
๑.การอำนวยความสะดวกในการติดต่อขอรับบริการ	๓๐	๔	๓	๐	๐	มากที่สุด
๒.การให้คำปรึกษา คำแนะนำ	๑๐	๔	๓	๐	๐	มากที่สุด
๓.ภริยา วาจา ท่าทาง ในการให้บริการ	๑๒	๒	๑	๐	๐	มากที่สุด
๔.ความสามารถในการสื่อสารให้ประชาชน มีความเข้าใจ	๓๐	๔	๑	๐	๐	มากที่สุด
๕.ความรวดเร็วในการติดต่องาน	๙	๕	๑	๐	๐	มากที่สุด
๖.สรุปความพึงพอใจในภาพรวม	๑๑	๓	๑	๐	๐	มากที่สุด

ทั้งนี้ จากการสำรวจความพึงพอใจดังกล่าว ประชาชนที่มาใช้บริการมิได้มีการเสนอข้อคิดเห็นแต่ประการใด

๓. ข้อพิจารณา

กลุ่มงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด พิจารณาแล้วเห็นว่า เพื่อให้การปฏิบัติหน้าที่ราชการ เกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดลพบุรี เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และ เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ทางราชการ เห็นควรแจ้งผลการสำรวจความพึงพอใจดังกล่าว ให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด ทราบและนำไปปรับปรุงการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดลพบุรีต่อไป โดยขอใช้บันทึกฉบับนี้แจ้งเวียน ข้าราชการ และลูกจ้างของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดต่อไป

๔. ข้อเสนอ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา



นางสาวอูยชิน ศิลารักษ์

ผู้อำนวยการกลุ่มงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด รักษาราชการแทน

หัวหน้าสำนักงานจังหวัดลพบุรี