

การวิเคราะห์แบบสอบถามความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการของกองทุนยุติธรรม สำนักงานปลัดกระทรวงยุติธรรมในส่วนภูมิภาค

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 (ตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2564 - 30 กันยายน 2565)

ประเด็นการสำรวจความพึงพอใจ		จำนวน	พึงพอใจที่สุด	พึงพอใจมาก	ปานกลาง	พึงพอใจน้อย	พึงพอใจน้อยที่สุด	ร้อยละ
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนในการให้บริการ								
1.1	การให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว	759	642	117	0	0	0	100.00
1.2	การให้บริการมีขั้นตอนที่ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน เข้าใจง่าย	759	561	159	39	0	0	94.86
1.3	ขั้นตอนและกรอบระยะเวลามีความเหมาะสม	759	626	130	3	0	0	99.60
1.4	ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับ (ก่อน-หลัง)	759	664	94	1	0	0	99.87
2. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่								
2.1	ให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม และเป็นกันเอง	759	697	61	1	0	0	99.87
2.2	มีความกระตือรือร้น เอาใจใส่ รับฟังปัญหาของผู้รับบริการ	759	695	62	2	0	0	99.74
2.3	ให้คำอธิบาย ชัดเจนน่า และตอบข้อสงสัยได้อย่างชัดเจนตรงประเด็น และเป็นประโยชน์	759	685	73	1	0	0	99.87
2.4	เจ้าหน้าที่แต่งกายเหมาะสม	759	686	70	2	1	0	99.60
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก								
3.1	สามารถเข้าถึงช่องทางทางการให้บริการได้สะดวก	759	599	152	8	0	0	98.95
3.2	กองทุนยุติธรรมมีช่องทางในการให้บริการที่หลากหลายช่องทาง	759	622	78	0	0	0	92.23
3.3	สถานที่ให้บริการมีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ อาทิ ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม ห้องสุขา โทรทัศน์ และอินเทอร์เน็ตเป็นต้น	759	556	181	21	1	0	97.10
3.4	ป้าย/ข้อความบอกจุดบริการ หรือป้ายประชาสัมพันธ์มีขั้นตอน บริการต่างๆ มีความทั่วถึงและเข้าใจง่าย	759	618	136	5	0	0	99.34
4. ด้านการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร								
4.1	มีการเปิดเผยหลักเกณฑ์การให้ความช่วยเหลือ วิธีการปฏิบัติ เกี่ยวกับการให้บริการให้ผู้รับบริการทราบ	759	655	96	8	0	0	98.95
4.2	สามารถเข้าแหล่งข้อมูลของกองทุนยุติธรรมได้โดยง่าย	759	662	89	8	0	0	98.95
4.3	ความถูกต้องและครบถ้วนของข้อมูลที่กองทุนยุติธรรมเปิดเผยข้อมูล	759	632	114	13	0	0	98.29
4.4	ทำนุรรับถึงบทบาทและเป้าหมายการดำเนินงานของกองทุนยุติธรรม	759	640	98	21	0	0	97.23
5. ด้านคุณภาพการให้บริการตามความคาดหวังของท่าน								
5.1	ได้รับบริการที่คุ้มค่าต่อการสละเวลา	759	655	100	4	0	0	99.47
5.2	ได้รับบริการที่คุ้มค่าต่อค่าใช้จ่ายในการเดินทาง	759	652	92	15	0	0	98.02
5.3	ได้รับบริการที่เป็นมาตรฐานหรือประกาศของหน่วยงาน	759	643	97	19	0	0	97.50
5.4	เจ้าหน้าที่ ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงผลประโยชน์ของประชาชนเป็นหลักและปฏิบัติหน้าที่ ด้วยความโปร่งใส ไม่ทุจริต ไม่เรียกรับเงิน	759	666	78	15	0	0	98
6. ด้านกฎหมายและระเบียบของกองทุนยุติธรรม								
6.1	กฎหมายและระเบียบของกองทุนยุติธรรมมีความชัดเจน ทันสมัย เหมาะสมกับสถานการณ์ปัจจุบัน	759	626	129	2	1	1	99.47
6.2	การใช้ดุลพินิจทางกฎหมายของกองทุนยุติธรรมมีความเหมาะสมต่อการให้ความช่วยเหลือ	759	631	109	19	0	0	97.50

ร้อยละของความพึงพอใจรวม 6 ด้าน	ร้อยละ
สรุประดับการสำรวจความพึงพอใจตามด้าน	ร้อยละ
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนในการให้บริการ	98.58
2. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	99.77
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	96.90
4. ด้านการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร	98.35
5. ด้านคุณภาพการให้บริการตามความคาดหวังของท่าน	98.25
6. ด้านกฎหมายและระเบียบของกองทุนยุติธรรม	98.48

หมายเหตุ - ประชาชนผู้ขอรับบริการทั้งหมด 3,844 ราย ใช้หลักสูตรการคำนวณของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น ร้อยละ 95 พบว่า มีขนาดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 362 คน
- กองทุนยุติธรรม ได้แจกแบบสอบถามความพึงพอใจ จำนวน 850 ชุด โดยแบบสอบถามที่เก็บรวบรวมและสามารถนำไปใช้ในการวิเคราะห์ที่ได้ มี จำนวน 759 ชุด คิดเป็นอัตราตอบกลับ ร้อยละ 89.29