

การวิเคราะห์แบบสอบถามความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการของกองทุนยุติธรรม สำนักงานปลัดกระทรวงยุติธรรมในส่วนกลาง
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 (ตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2561 - 30 กันยายน 2562)

ประเด็นการสำรวจความพึงพอใจ	จำนวน	พึงพอใจ ที่สุด	พึงพอใจมาก	ปานกลาง	พึงพอใจ น้อย	พึงพอใจ น้อยที่สุด	SD	ร้อยละ
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนในการให้บริการ								
1.1 การให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว	346	198	101	29	18	0	0.85	86.42
1.2 การให้บริการมีขั้นตอนที่ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	346	202	126	14	4	0	0.63	94.80
1.3 ขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	346	214	116	14	1	1	0.62	95.38
1.4 ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับ ก่อน-หลัง	346	145	124	69	4	4	0.86	77.75
2. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่								
2.1 ให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม และเป็นกันเอง	346	204	126	15	1	0	0.59	95.38
2.2 มีความกระตือรือร้น เอาใจใส่ รับฟังปัญหาของผู้รับบริการ	346	196	135	14	1	0	0.59	95.66
2.3 ให้คำอธิบาย ชัดเจนน่า และตอบข้อสงสัยได้อย่างชัดเจนตรงประเด็นและเป็นประโยชน์	346	196	133	17	0	0	0.59	95.09
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก								
3.1 สามารถเข้าถึงช่องทางในการให้บริการได้สะดวก หลายช่องทาง	346	217	107	22	0	0	0.61	93.64
3.2 มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น ที่นั่งคอยรับบริการ น้ำดื่ม ห้องสุขา เป็นต้น	346	191	134	21	0	0	0.61	93.93
3.3 ป้าย/ข้อความบอกจุดบริการ หรือป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจน และเข้าใจง่าย	346	194	131	21	0	0	0.61	93.93
4. ด้านคุณภาพการให้บริการตามความคาดหวังของท่าน								
4.1 ได้รับการที่คุ้มค่า คุ้มค่า ประโยชน์ และตรงตามความต้องการ	346	210	110	26	0	0	0.63	92.49
4.2 ได้รับการบริการตามความคาดหวังของท่าน	346	202	100	44	0	0	0.71	87.28
4.3 ได้รับการบริการเป็นไปตามมาตรฐานหรือประกาศของ	346	202	115	29	0	0	0.65	91.62
5. ด้านความเชื่อมั่นในการให้บริการ								
5.1 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงผลประโยชน์ของประชาชนเป็นหลักและปฏิบัติหน้าที่ด้วยความโปร่งใส ไม่ทุจริต ไม่เรียกรับ	346	185	109	52	0	0	0.73	84.97
5.2 มีการเปิดเผยหลักเกณฑ์ วิธีการปฏิบัติเกี่ยวกับการให้บริการให้ผู้รับบริการทราบ	346	206	109	31	0	0	0.66	91.04
5.3 ผลการดำเนินงานที่ผ่านมาขององค์กร	346	220	92	34	0	0	0.67	90.17

5,536 5,050

91

SD รวม	0.65
ร้อยละของความพึงพอใจรวม 5 ด้าน	91.22

สรุปประเด็นการสำรวจความพึงพอใจตามด้าน	SD	ร้อยละ
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนในการให้บริการ	0.74	88.58
2. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	0.59	95.38
3. ด้านความสะดวกในการรับบริการ	0.61	93.83
4. ด้านคุณภาพการให้บริการตามความคาดหวัง	0.66	90.46
5. ด้านความเชื่อมั่นในการให้บริการ	0.69	88.73

หมายเหตุ ประชาชนผู้ขอรับบริการทั้งหมด 1,001 กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 346 คน

การวิเคราะห์แบบสอบถามความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการของกองทุนยุติธรรม สำนักงานปลัดกระทรวงยุติธรรมในส่วนภูมิภาค
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 (ตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2561 - 30 กันยายน 2562)

ประเด็นการสำรวจความพึงพอใจ		จำนวน	พึงพอใจ ที่สุด	พึงพอใจ มาก	ปานกลาง	พึงพอใจ น้อย	พึงพอใจ น้อยที่สุด	SD	ร้อยละ
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนในการให้บริการ									
1.1	การให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว	600	490	92	18	0	0	0.48	97.000
1.2	การให้บริการมีขั้นตอนที่ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	600	418	134	22	26	0	0.76	92.000
1.3	ขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	600	430	146	18	6	0	0.59	96.000
1.4	ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับ ก่อน-หลัง	600	412	136	46	6	0	0.68	91.333
2. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่									
2.1	ให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม และเป็นกันเอง	600	438	117	39	6	0	0.65	92.500
2.2	มีความกระตือรือร้น เอาใจใส่ รับฟังปัญหาของผู้รับบริการ	600	399	157	38	6	0	0.66	92.667
2.3	ให้คำอธิบาย ชี้แนะแนะนำ และตอบข้อสงสัยได้อย่างชัดเจนตรงประเด็นและเป็นประโยชน์	600	420	136	38	6	0	0.65	92.667
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก									
3.1	สามารถเข้าถึงช่องทางในการให้บริการได้สะดวก หลายช่องทาง	600	400	153	41	6	0	0.67	92.167
3.2	มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น ที่นั่งคอยรับบริการ น้ำดื่ม ห้องสุขา เป็นต้น	600	394	131	69	6	0	0.74	87.500
3.3	ป้าย/ข้อความบอกจุดบริการ หรือป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจน และเข้าใจง่าย	600	383	149	62	6	0	0.72	88.667
4. ด้านคุณภาพการให้บริการตามความคาดหวังของท่าน									
4.1	ได้รับการที่คุ้มค่า คุ้มค่าประโยชน์ และตรงตามความต้องการ	600	376	144	74	6	0	0.75	86.667
4.2	ได้รับการตามความคาดหวังของท่าน	600	381	162	51	6	0	0.69	90.500
4.3	ได้รับการบริการเป็นไปตามมาตรฐานหรือประกาศของหน่วยงาน	600	397	146	51	6	0	0.69	90.500
5. ด้านความเชื่อมั่นในการให้บริการ									
5.1	เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงผลประโยชน์ของประชาชนเป็นหลักและปฏิบัติหน้าที่ด้วยความโปร่งใส ไม่ทุจริต ไม่เรียกรับเงิน	600	409	125	66	0	0	0.68	89.000
5.2	มีการเปิดเผยหลักเกณฑ์ วิธีการปฏิบัติเกี่ยวกับการให้บริการให้ผู้รับบริการทราบ	600	413	145	42	0	0	0.61	93.000
5.3	ผลการดำเนินงานที่ผ่านมามีขององค์กร	600	425	144	31	0	0	0.57	94.833

SD รวม	0.67
ร้อยละของความพึงพอใจรวม 5 ด้าน	91.688

สรุปประเด็นการสำรวจความพึงพอใจตามด้าน	SD	ร้อยละ
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนในการให้บริการ	0.63	94.083
2. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	0.65	92.611
3. ด้านความสะดวกในการรับบริการ	0.71	89.444
4. ด้านคุณภาพการให้บริการตามความคาดหวัง	0.71	89.222
5. ด้านความเชื่อมั่นในการให้บริการ	0.62	92.278

หมายเหตุ ประชาชนผู้ขอรับบริการทั้งหมด 5,991 กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 600 คน