

การวิเคราะห์แบบสอบถามความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการของกองทุนยุติธรรม สำนักงานปลัดกระทรวงยุติธรรมในส่วนกลาง

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

ประเด็นการสำรวจความพึงพอใจ		จำนวน	พึงพอใจที่สุด	พึงพอใจมาก	ปานกลาง	พึงพอใจน้อย	พึงพอใจน้อยที่สุด	ร้อยละ
<b>1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนในการให้บริการ</b>								
1.1	การให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว	254	117	114	23	0	0	90.945
1.2	การให้บริการมีขั้นตอนที่ไม่ยุ่งยาก ชับข้อ้น เข้าใจง่าย	254	111	107	36	0	0	85.827
1.3	ขั้นตอนและกรอบระยะเวลามีความเหมาะสม	254	122	103	29	0	0	88.583
1.4	ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับ (ก่อน-หลัง)	254	119	116	19	0	0	92.520
<b>2. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่</b>								
2.1	ให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม และเป็นกันเอง	254	127	108	19	0	0	92.520
2.2	มีความกระตือรือร้น เอาใจใส่ รับฟังปัญหาของผู้รับบริการ	254	132	104	18	0	0	92.913
2.3	ให้คำอธิบาย ชี้แนะนำ และตอบข้อสงสัยได้อย่างชัดเจนตรงประเด็น และเป็นประโยชน์	254	129	107	18	0	0	92.913
2.4	เจ้าหน้าที่แต่งกายเหมาะสม	254	134	96	24	0	0	90.551
<b>3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>								
3.1	สามารถเข้าถึงช่องทางในการให้บริการได้สะดวก	254	119	110	25	0	0	90.157
3.2	กองทุนยุติธรรมมีช่องทางในการบริการที่หลากหลายช่องทาง	254	122	106	26	0	0	89.764
3.3	สถานที่ให้บริการมีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ อาทิ ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม ห้องสุขา โทรทัศน์ และอินเทอร์เน็ตเป็นต้น	254	136	100	18	0	0	92.913
3.4	ป้าย/ข้อความบอกจุดบริการ หรือป้ายประชาสัมพันธ์มีขั้นตอน บริการต่างๆ มีความทั่วถึงและเข้าใจง่าย	254	118	114	13	6	3	91.339
<b>4. ด้านการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร</b>								
4.1	มีการเปิดเผยหลักเกณฑ์การให้ความช่วยเหลือ วิธีการปฏิบัติ เกี่ยวกับการให้บริการให้ผู้รับบริการทราบ	254	125	116	10	3	0	94.882
4.2	สามารถเข้าแหล่งข้อมูลของกองทุนยุติธรรมได้โดยง่าย	254	120	118	16	0	0	93.701
4.3	ความถูกต้องและครบถ้วนของข้อมูลที่กองทุนยุติธรรมเปิดเผยข้อมูล	254	118	121	15	0	0	94.094
<b>5. ด้านคุณภาพการให้บริการตามความคาดหวังของท่าน</b>								
5.1	ได้รับการที่คุ้มค่าต่อการสละเวลา	254	98	137	18	1	0	92.520
5.2	ได้รับการที่คุ้มค่าต่อค่าใช้จ่ายในการเดินทาง	254	112	121	20	1	0	91.732
5.3	ได้รับการที่เป็นมาตรฐานหรือประกาศของหน่วยงาน	254	119	113	22	0	0	91.339
5.4	เจ้าหน้าที่ ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงผลประโยชน์ของประชาชนเป็นหลักและปฏิบัติหน้าที่ด้วยความโปร่งใส ไม่ทุจริต ไม่เรียกรับเงิน	254	122	116	16	0	0	93.701
<b>6. ด้านกฎหมายและระเบียบของกองทุนยุติธรรม</b>								
6.1	กฎหมายและระเบียบของกองทุนยุติธรรมมีความชัดเจน ทันสมัย เหมาะสมกับสถานการณ์ปัจจุบัน	254	128	92	34	0	0	86.614
6.2	การใช้ดุลพินิจทางกฎหมายของกองทุนยุติธรรมมีความเหมาะสมต่อการให้ความช่วยเหลือ	254	115	102	37	0	0	85.433

ร้อยละของความพึงพอใจรวม 6 ด้าน	91.19
--------------------------------	-------

สรุปประเด็นการสำรวจความพึงพอใจตามด้าน	ร้อยละ
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนในการให้บริการ	89.47
2. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	92.22
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	91.04
4. ด้านการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร	94.23
5. ด้านคุณภาพการให้บริการตามความคาดหวังของท่าน	92.32
6. ด้านกฎหมายและระเบียบของกองทุนยุติธรรม	86.02
<b>รวม</b>	<b>91.19</b>

การวิเคราะห์แบบสอบถามความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการของกองทุนยุติธรรม สำนักงานปลัดกระทรวงยุติธรรมในส่วนภูมิภาค  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

ประเด็นการสำรวจความพึงพอใจ		จำนวน	พึงพอใจที่สุด	พึงพอใจมาก	ปานกลาง	พึงพอใจน้อย	พึงพอใจน้อยที่สุด	ร้อยละ
<b>1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนในการให้บริการ</b>								
1.1	การให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว	442	284	147	11	0	0	97.511
1.2	การให้บริการมีขั้นตอนที่ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน เข้าใจง่าย	442	271	149	21	1	0	95.023
1.3	ขั้นตอนและกรอบระยะเวลามีความเหมาะสม	442	248	169	24	1	0	94.344
1.4	ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับ (ก่อน-หลัง)	442	300	120	21	1	0	95.023
<b>2. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่</b>								
2.1	ให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม และเป็นกันเอง	442	310	112	19	1	0	95.475
2.2	มีความกระตือรือร้น เอาใจใส่ รับผิดชอบต่อผู้รับบริการ	442	314	106	21	1	0	95.023
2.3	ให้คำอธิบาย ชี้แนะ นำ และตอบข้อสงสัยได้อย่างชัดเจนตรงประเด็น และเป็นประโยชน์	442	296	123	21	2	0	94.796
2.4	เจ้าหน้าที่แต่งกายเหมาะสม	442	313	107	22	0	0	95.023
<b>3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>								
3.1	สามารถเข้าถึงช่องทางบริการได้สะดวก	442	264	154	22	0	0	94.570
3.2	กองทุนยุติธรรมมีช่องทางบริการที่หลากหลายช่องทาง	442	243	169	29	0	1	93.213
3.3	สถานที่ให้บริการมีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ อาทิ ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม ห้องสุขา โทรทัศน์ และอินเทอร์เน็ตเป็นต้น	442	259	147	34	2	0	91.855
3.4	ป้าย/ข้อความบอกจุดบริการ หรือป้ายประชาสัมพันธ์มีขั้นตอน บริการต่างๆ มีความทั่วถึงและเข้าใจง่าย	442	250	161	30	1	0	92.986
<b>4. ด้านการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร</b>								
4.1	มีการเปิดเผยหลักเกณฑ์การให้ความช่วยเหลือ วิธีการปฏิบัติ เกี่ยวกับการให้บริการให้ผู้รับบริการทราบ	442	295	127	19	0	1	95.475
4.2	สามารถเข้าแหล่งข้อมูลของกองทุนยุติธรรมได้โดยง่าย	442	268	155	19	0	0	95.701
4.3	ความถูกต้องและครบถ้วนของข้อมูลที่กองทุนยุติธรรมเปิดเผยข้อมูล	442	281	142	19	0	0	95.701
<b>5. ด้านคุณภาพการให้บริการตามความคาดหวังของท่าน</b>								
5.1	ได้รับการที่คุ้มค่าต่อการสละเวลา	442	280	135	27	0	0	93.891
5.2	ได้รับการที่คุ้มค่าต่อค่าใช้จ่ายในการเดินทาง	442	261	151	30	0	0	93.213
5.3	ได้รับการที่เป็นมาตรฐานหรือประกาศของหน่วยงาน	442	277	147	17	1	0	95.928
5.4	เจ้าหน้าที่ ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงผลประโยชน์ของประชาชนเป็นหลักและปฏิบัติหน้าที่ด้วยความโปร่งใส ไม่ทุจริต ไม่เรียกรับเงิน	442	329	100	13	0	0	97.059
<b>6. ด้านกฎหมายและระเบียบของกองทุนยุติธรรม</b>								
6.1	กฎหมายและระเบียบของกองทุนยุติธรรมมีความชัดเจน ทันสมัย เหมาะสมกับสถานการณ์ปัจจุบัน	442	296	132	13	1	0	96.833
6.2	การใช้ดุลพินิจทางกฎหมายของกองทุนยุติธรรมมีความเหมาะสมต่อการให้ความช่วยเหลือ	442	313	116	12	1	0	97.059

ร้อยละของความพึงพอใจรวม 6 ด้าน	95.03
--------------------------------	-------

สรุปประเด็นการสำรวจความพึงพอใจตามด้าน	ร้อยละ
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนในการให้บริการ	95.48
2. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	95.08
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	93.16
4. ด้านการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร	95.63
5. ด้านคุณภาพการให้บริการตามความคาดหวังของท่าน	95.02
6. ด้านกฎหมายและระเบียบของกองทุนยุติธรรม	96.95
รวม	95.03