

การวิเคราะห์แบบสอบถามความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการของกองทุนยุติธรรม สำนักงานปลัดกระทรวงยุติธรรมในส่วนกลาง  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 (ตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2563 - 30 กันยายน 2564)

ประเด็นการสำรวจความพึงพอใจ		จำนวน	พึงพอใจ ที่สุด	พึงพอใจมาก	ปานกลาง	พึงพอใจ น้อย	พึงพอใจ น้อยที่สุด	ร้อยละ
<b>1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนในการให้บริการ</b>								
1.1	การให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว	265	179	85	1	0	0	99.623
1.2	การให้บริการมีขั้นตอนที่ไม่ยุ่งยาก ชับซ้อน เข้าใจง่าย	265	187	73	5	0	0	98.113
1.3	ขั้นตอนและกรอบระยะเวลามีความเหมาะสม	265	190	74	1	0	0	99.623
1.4	ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับ (ก่อน-หลัง)	265	191	73	1	0	0	99.623
<b>2. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่</b>								
2.1	ให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม และเป็นกันเอง	265	194	70	1	0	0	99.623
2.2	มีความกระตือรือร้น เอาใจใส่ รับผิดชอบของผู้ให้บริการ	265	196	67	2	0	0	99.245
2.3	ให้คำอธิบาย ชี้แนะนำ และตอบข้อสงสัยได้อย่างชัดเจนตรงประเด็น และเป็นประโยชน์	265	203	60	2	0	0	99.245
2.4	เจ้าหน้าที่ที่แต่งกายเหมาะสม	265	205	55	5	0	0	98.113
<b>3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>								
3.1	สามารถเข้าถึงช่องทางในการให้บริการได้สะดวก	265	165	93	7	0	0	97.358
3.2	กองทุนยุติธรรมมีช่องทางในการให้บริการที่หลากหลายช่องทาง	265	176	82	7	0	0	97.358
3.3	สถานที่ให้บริการมีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ อาทิ ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม ห้องสุขา โทรทัศน์ และอินเทอร์เน็ตเป็นต้น	265	175	83	6	0	0	97.727
3.4	ป้าย/ข้อความบอกจุดบริการ หรือป้ายประชาสัมพันธ์มีขั้นตอน บริการต่างๆ มีความทั่วถึงและเข้าใจง่าย	265	185	74	6	0	0	97.736
<b>4. ด้านการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร</b>								
4.1	มีการเปิดเผยหลักเกณฑ์การให้ความช่วยเหลือ วิธีการปฏิบัติ เกี่ยวกับการให้บริการให้ผู้รับบริการทราบ	265	196	67	2	0	0	99.245
4.2	สามารถเข้าถึงแหล่งข้อมูลของกองทุนยุติธรรมได้โดยง่าย	265	199	65	1	0	0	99.623
4.3	ความถูกต้องและครบถ้วนของข้อมูลที่กองทุนยุติธรรมเปิดเผยข้อมูล	265	208	57	0	0	0	100.000
<b>5. ด้านคุณภาพการให้บริการตามความคาดหวังของท่าน</b>								
5.1	ได้รับบริการที่คุ้มค่าต่อการใช้เวลา	265	192	66	7	0	0	97.358
5.2	ได้รับบริการที่คุ้มค่าต่อค่าใช้จ่ายในการเดินทาง	265	184	76	4	0	0	98.485
5.3	ได้รับบริการที่เป็นมาตรฐานหรือประกาศของหน่วยงาน	265	190	72	3	0	0	98.868
5.4	เจ้าหน้าที่ ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงผลประโยชน์ของประชาชนเป็นหลักและปฏิบัติหน้าที่ ด้วยความโปร่งใส ไม่ทุจริต ไม่เรียกรับเงิน	265	187	72	6	0	0	97.736
<b>6. ด้านกฎหมายและระเบียบของกองทุนยุติธรรม</b>								
6.1	กฎหมายและระเบียบของกองทุนยุติธรรมมีความชัดเจน ทันสมัย เหมาะสมกับสถานการณ์ปัจจุบัน	265	154	86	25	0	0	90.566
6.2	การใช้ดุลพินิจทางกฎหมายของกองทุนยุติธรรมมีความเหมาะสมต่อการให้ความช่วยเหลือ	265	163	86	16	0	0	93.962

ร้อยละของความพึงพอใจรวม 6 ด้าน	98.06
--------------------------------	-------

สรุปประเด็นการสำรวจความพึงพอใจตามด้าน	ร้อยละ
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนในการให้บริการ	99.25
2. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	99.06
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	97.55
4. ด้านการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร	99.62
5. ด้านคุณภาพการให้บริการตามความคาดหวังของท่าน	98.11
6. ด้านกฎหมายและระเบียบของกองทุนยุติธรรม	92.26

หมายเหตุ  
- ประชาชนผู้ขอรับบริการทั้งหมด 465 ราย ใช้หลักสูตรการคำนวณของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น ร้อยละ 95 พบว่า มีขนาดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 215 คน  
- กองทุนยุติธรรม ได้แจกแบบสอบถามความพึงพอใจ จำนวน 280 ชุด โดยแบบสอบถาม ที่เก็บรวบรวมและสามารถนำไปใช้ในการวิเคราะห์ได้มี จำนวน 265 ชุด คิดเป็นอัตราตอบกลับร้อยละ 94.64