

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

ประเด็นการสำรวจความพึงพอใจ	จำนวน	พึงพอใจที่สุด	พึงพอใจมาก	ปานกลาง	พึงพอใจน้อย	พึงพอใจน้อยที่สุด	ร้อยละ
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนในการให้บริการ							
1.1 การให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว	497	346	146	5	0	0	98.994
1.2 การให้บริการมีขั้นตอนที่ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน เข้าใจง่าย	497	343	144	10	0	0	97.988
1.3 ขั้นตอนและการกระบวนเวลามีความเหมาะสม	497	343	144	10	0	0	97.988
1.4 ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับ (ก่อน-หลัง)	497	358	134	5	0	0	98.994
2. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่							
2.1 ให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม และเป็นกันเอง	497	386	109	2	0	0	99.598
2.2 มีความกระตือรือร้น เอาใจใส่ รับผิดชอบต่อผู้รับบริการ	497	382	113	2	0	0	99.598
2.3 ให้อธิบาย ชี้แจง นำ และตอบข้อสงสัยได้อย่างชัดเจนตรงประเด็น และเป็นประโยชน์	497	368	126	3	0	0	99.396
2.4 เจ้าหน้าที่แต่งกายเหมาะสม	497	366	124	7	0	0	98.592
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก							
3.1 สามารถเข้าถึงช่องทางบริการให้บริการได้สะดวก	497	309	174	13	0	0	97.379
3.2 กองทุนยุติธรรมมีช่องทางบริการที่หลากหลายช่องทาง	497	303	175	19	0	0	96.177
3.3 สถานที่ให้บริการมีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ อาทิ ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม ห้องสุขา โทรทัศน์ และอินเทอร์เน็ตเป็นต้น	497	296	185	16	0	0	96.781
3.4 ป้าย/ข้อความบอกจุดบริการ หรือป้ายประชาสัมพันธ์มีขั้นตอน บริการต่างๆ มีความทั่วถึงและเข้าใจง่าย	497	309	169	19	0	0	96.177
4. ด้านการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร							
4.1 มีการเปิดเผยหลักเกณฑ์การให้ความช่วยเหลือ วิธีการปฏิบัติ เกี่ยวกับบริการให้ผู้รับบริการทราบ	497	346	135	16	0	0	96.781
4.2 สามารถเข้าถึงแหล่งข้อมูลของกองทุนยุติธรรมได้โดยง่าย	497	335	145	17	0	0	96.579
4.3 ความถูกต้องและครบถ้วนของข้อมูลที่กองทุนยุติธรรมเปิดเผยข้อมูล	497	346	144	7	0	0	98.592
5. ด้านคุณภาพการให้บริการตามความคาดหวังของท่าน							
5.1 ได้รับบริการที่คุ้มค่าต่อการสละเวลา	497	348	138	10	0	1	97.787
5.2 ได้รับบริการที่คุ้มค่าต่อค่าใช้จ่ายในการเดินทาง	497	336	141	20	0	0	95.976
5.3 ได้รับบริการที่เป็นมาตรฐานหรือประกาศของหน่วยงาน	497	358	134	5	0	0	98.994
5.4 เจ้าหน้าที่ ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงผลประโยชน์ของประชาชนเป็นหลักและปฏิบัติหน้าที่ด้วยความโปร่งใส ไม่ทุจริต ไม่เรียกรับเงิน	497	383	112	2	0	0	99.598
6. ด้านกฎหมายและระเบียบของกองทุนยุติธรรม							
6.1 กฎหมายและระเบียบของกองทุนยุติธรรมมีความชัดเจน ทันสมัย เหมาะสมกับสถานการณ์ปัจจุบัน	497	346	143	8	0	0	98.390
6.2 การใช้ดุลพินิจตามกฎหมายของกองทุนยุติธรรมมีความเหมาะสมต่อการให้ความช่วยเหลือ	497	350	144	3	0	0	99.396

ร้อยละของความพึงพอใจรวม 6 ด้าน	98.08
--------------------------------	-------

สรุปประเด็นการสำรวจความพึงพอใจตามด้าน	ร้อยละ
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนในการให้บริการ	98.49
2. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	99.30
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	96.63
4. ด้านการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร	97.32
5. ด้านคุณภาพการให้บริการตามความคาดหวังของท่าน	98.09
6. ด้านกฎหมายและระเบียบของกองทุนยุติธรรม	98.89

หมายเหตุ
 - ประชาชนผู้รับบริการทั้งหมด 3,758 ราย ใช้หลักสูตรการคำนวณของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น ร้อยละ 95 พบว่า มีขนาดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 362 คน
 - กองทุนยุติธรรม ได้แจกแบบสอบถามความพึงพอใจ จำนวน 550 ชุด โดยแบบสอบถามที่เก็บรวบรวมและสามารถนำไปใช้ในการวิเคราะห์ได้มี จำนวน 497 ชุด คิดเป็นอัตราตอบกลับร้อยละ 90.36