

การวิเคราะห์แบบสอบถามความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการของกองทุนยุติธรรม สำนักงานปลัดกระทรวงยุติธรรมในส่วนกลาง

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

ประเด็นการสำรวจความพึงพอใจ	จำนวน	พึงพอใจที่สุด	พึงพอใจมาก	ปานกลาง	พึงพอใจน้อย	พึงพอใจน้อยที่สุด	ร้อยละ
<b>1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนในการให้บริการ</b>							
1.1 การให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว	373	210	158	5	0	0	98.66
1.2 การให้บริการมีขั้นตอนที่ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน เข้าใจง่าย	373	199	170	4	0	0	98.93
1.3 ขั้นตอนและกรอบระยะเวลามีความเหมาะสม	373	201	140	9	0	0	91.42
1.4 ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับ (ก่อน-หลัง)	373	215	148	10	0	0	97.32
<b>2. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่</b>							
2.1 ให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม และเป็นกันเอง	373	244	119	10	0	0	97.32
2.2 มีความกระตือรือร้น เอาใจใส่ รับฟังปัญหาของผู้รับบริการ	373	258	115	0	0	0	100.00
2.3 ให้คำอธิบาย ชี้แนะนำ และตอบข้อสงสัยได้อย่างชัดเจนตรงประเด็น และเป็นประโยชน์	373	198	114	1	0	0	83.65
2.4 เจ้าหน้าที่แต่งกายเหมาะสม	373	251	122	0	0	0	100.00
<b>3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>							
3.1 สามารถเข้าถึงช่องทางในการให้บริการได้สะดวก	373	202	159	11	1	0	96.78
3.2 กองทุนยุติธรรมมีช่องทางในการบริการที่หลากหลายช่องทาง	373	206	148	14	1	0	94.91
3.3 สถานที่ให้บริการมีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ อาทิ ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม ห้องสุขา โทรทัศน์ และอินเทอร์เน็ต	373	223	139	9	2	0	97.05
3.4 ป้าย/ข้อความบอกจุดบริการ หรือป้ายประชาสัมพันธ์มีขั้นตอน บริการต่างๆ มีความที่ถึงและเข้าใจง่าย	373	218	150	3	2	0	98.66
<b>4. ด้านการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร</b>							
4.1 มีการเปิดเผยหลักเกณฑ์การให้ความช่วยเหลือ วิธีการปฏิบัติ เกี่ยวกับการให้บริการให้ผู้รับบริการทราบ	373	248	118	7	0	0	98.12
4.2 สามารถเข้าถึงแหล่งข้อมูลของกองทุนยุติธรรมได้โดยง่าย	373	223	133	17	0	0	95.44
4.3 ความถูกต้องและครบถ้วนของข้อมูลที่กองทุนยุติธรรมเปิดเผยข้อมูล	373	187	126	10	0	0	83.91
4.4 ทำนัรับรู้อับทบาทและเป้าหมายการดำเนินงานของกองทุนยุติธรรม	373	227	134	11	0	0	96.78
<b>5. ด้านคุณภาพการให้บริการตามความคาดหวังของท่าน</b>							
5.1 ได้รับบริการที่คุ้มค่าต่อเวลา	373	261	103	9	0	0	97.59
5.2 ได้รับบริการที่คุ้มค่าต่อค่าใช้จ่ายในการเดินทาง	373	223	133	17	0	0	95.44
5.3 ได้รับบริการที่เป็นมาตรฐานหรือประกาศของหน่วยงาน	373	244	122	6	0	0	98.12
5.4 เจ้าหน้าที่ ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงผลประโยชน์ของประชาชนเป็นหลักและปฏิบัติหน้าที่ด้วยความโปร่งใส ไม่ทุจริต ไม่เรียกรับเงิน	373	230	126	17	0	0	95.44
<b>6. ด้านกฎหมายและระเบียบของกองทุนยุติธรรม</b>							
6.1 กฎหมายและระเบียบของกองทุนยุติธรรมมีความชัดเจน ทันสมัย เหมาะสมกับสถานการณ์ปัจจุบัน	373	219	142	12	0	0	96.78
6.2 การใช้ดุลพินิจทางกฎหมายของกองทุนยุติธรรมมีความเหมาะสมต่อการให้ความช่วยเหลือ	373	251	115	7	0	0	98.12

ร้อยละของความพึงพอใจรวม 6 ด้าน	95.93
--------------------------------	-------

สรุปประเด็นการสำรวจความพึงพอใจตามด้าน	ร้อยละ
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนในการให้บริการ	96.58
2. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	95.24
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	96.85
4. ด้านการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร	93.57
5. ด้านคุณภาพการให้บริการตามความคาดหวังของท่าน	96.65
6. ด้านกฎหมายและระเบียบของกองทุนยุติธรรม	97.45

**หมายเหตุ** - ประชาชนผู้รับบริการทั้งหมด 619 ราย ใช้หลักสูตรการคำนวณของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น ร้อยละ 95 พบว่ามีขนาดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 244 คน  
 - กองทุนยุติธรรม ได้แจกแบบสอบถามความพึงพอใจ จำนวน 400 ชุด โดยแบบสอบถามที่เก็บรวบรวมและสามารถนำไปใช้ในการวิเคราะห์ได้ มี จำนวน 373 ชุด คิดเป็นอัตราตอบกลับ ร้อยละ 93.25