สรุปประเมินความพึงพอใจต่อการรับบริการ
กลุ่มกฎหมายและจริยธรรม

กลุ่มกฎหมายและจริยธรรม ได้ดำเนินการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการระดับหน่วยงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ได้ดำเนินการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการระดับหน่วยงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 มิติการพัฒนาองค์กร สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการบริการ โดยแบบประเมินฯ แบ่งออกเป็น 4 ส่วน คือ 1) ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ 2) ความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจ 3) ปัญหาที่พบในการใช้บริการ และ 4) ข้อเสนอแนะปรับปรุงบริการ วัตถุประสงค์ของการประเมินเพื่อนำผลมาปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการเพื่อตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีระยะเวลาในการประเมินตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม – 31 มีนาคม 2566

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

แบบประเมินความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการของกลุ่มกฎหมายและจริยธรรม ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ ประกอบไปด้วยคำถาม ได้แก่ เพศ และอายุ ดังแสดงในตารางที่ 1 - 2

ตารางที่ 1 จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวนผู้ตอบแบบประเมิน (คน)	ร้อยละ
ชาย	22	33.85
หญิง	43	66.15
รวม	65	100

จากการวิเคราะห์ข้อมูลตามตารางที่ 1พบว่าผู้รับบริการของกลุ่มพัฒนาระบบบริหารทั้งหมดเป็นบุคลากรของกรม โดยมีผู้ตอบแบบประเมินทั้งสิ้น 65 คน แบ่งเป็น เพศชาย จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 33.85 เพศหญิง จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 67.37

ตารางที่ 2 จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวนผู้ตอบแบบประเมิน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 30 ปี	18	27.69
ระหว่าง 30 – 40 ปี	23	35.38
ระหว่าง 41 – 50 ปี	8	12.30
50 ปีขึ้นไป	16	24.61
รวม	65	100

จากการวิเคราะห์ข้อมูลตามตารางที่ 2 พบว่า ช่วงอายุที่ตอบแบบประเมินมากที่สุดอยู่ในช่วงระหว่าง 30 – 40 ปี จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 35.38 รองลงมาคือ ช่วงอายุต่ำกว่า 30 ปี จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 27.69 อายุ 50 ปีขึ้นไป จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 24.61 และอายุระหว่าง 41 – 50 ปี จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 12.30 ตามลำดับ

<u>ส่วนที่ 2</u> การความพึงพอใจของผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ตารางที่ 3 ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ

(5=พอใจมากที่สุด 4=พอใจมาก 3=พอใจปานกลาง 2=พอใจน้อย 1=พอใจน้อยที่สุด)

หัวข้อที่ประเมิน	ระดับความพึงพอใจ						ผลรวม	ค่าคะแนนเฉลี่ย	ค่าร้อยละของคะแนน
	จำนวน	5	4	3	2	1			
2.1 ความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ									
1. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	จำนวน การคำนวณ	28 140	30 120	5 15	2 4	0 0	65 279	4.29	85.80
2. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ	จำนวน การคำนวณ	25 125	31 124	7 21	2 4	0 0	65 274	4.21	84.20
3. การติดต่อประสานงานมีความสะดวกรวดเร็ว	จำนวน การคำนวณ	27 135	30 120	5 15	3 6	0 0	65 276	4.25	85.00
4. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	จำนวน การคำนวณ	27 135	30 120	7 21	1 2	0 0	65 278	4.28	85.60
5. ความเป็นธรรมของกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	จำนวน การคำนวณ	26 130	32 128	6 18	1 2	0 0	65 278	4.28	85.60
รวม								**4.30**	**85.24**
2.2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ									
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยคำพูดที่สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสนุ่มนวล ไม่แสดงกิริยารังเกียจ	จำนวน การคำนวณ	32 160	27 108	3 9	2 4	1 1	65 282	4.34	86.80
2. ความเอาใจใส่กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	จำนวน การคำนวณ	31 155	27 108	3 9	4 8	0 0	65 280	4.31	86.20
3. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย และให้คำแนะนำ	จำนวน การคำนวณ	33 165	26 104	4 12	2 4	0 0	65 285	4.38	87.60
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย ไม่เลือกปฏิบัติ	จำนวน การคำนวณ	32 160	27 108	3 9	1 2	2 2	65 281	4.32	86.40
รวม								**4.34**	**86.75**

หัวข้อที่ประเมิน	ระดับความพึงพอใจ						ผลรวม	ค่าคะแนนเฉลี่ย	ค่าร้อยละของคะแนน
	จำนวน	5	4	3	2	1			
2.3 ด้านการอำนวยความสะดวก									
1.สถานที่ตั้งสะดวกในการเดินทางมารับบริการ	จำนวน การ คำนวณ	27 135	24 96	10 30	2 4	2 2	65 267	4.11	82.20
2.ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ และที่นั่งคอยรับบริการ	จำนวน การ คำนวณ	17 85	26 104	15 45	6 12	1 1	65 247	3.80	76.00
3.ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	จำนวน การ คำนวณ	29 145	25 100	8 24	2 4	1 1	65 274	4.21	84.20
4.การจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเป็นระเบียบสะดวก ต่อการใช้บริการ	จำนวน การ คำนวณ	28 140	25 100	9 27	3 6	0 0	65 273	4.20	84.00
5.ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจน และเข้าใจง่าย	จำนวน การ คำนวณ	28 140	27 108	7 21	2 4	1 1	65 274	4.21	84.20
รวม								**4.11**	**82.12**
2.4 ด้านคุณภาพการให้บริการ									
1.ผลที่ได้จากการรับบริการตรงตามความต้องการคุ้มค่าและเป็นประโยชน์	จำนวน การ คำนวณ	31 155	27 108	4 12	3 6	0 0	65 281	4.21	84.20
2.ความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับผลจากการบริการ	จำนวน การ คำนวณ	33 165	25 108	4 12	3 6	0 0	65 291	4.50	90.00
3.ความพึงพอใจด้านความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ	จำนวน การ คำนวณ	37 185	24 96	2 6	4 4	0 0	65 291	4.50	90.00
รวม								**4.40**	**88.10**
รวมทั้งหมด								**4.29**	**85.55**

จากตารางที่ 3 พบว่าระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มี 4 หัวข้อ ดังนี้

หัวข้อที่ 1 ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

พบว่า ผู้รับบริการ มีความพึงพอใจในด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 85.80 รองลงมา คือ ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม และความเป็นธรรมของกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน) คิดเป็นร้อยละ 85.60 เรียงจากมากไปน้อยตามลำดับ โดยในภาพรวมเฉลี่ยความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 85.24

หัวข้อที่ 2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

พบว่า ผู้รับบริการ มีความพึงพอใจในประเด็น เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย และให้คำแนะนำ คิดเป็นร้อยละ 87.60 และรองลงมา คือ ให้บริการด้วยคำพูดที่สุภาพ ยิ้มแย้ม แจ่มใสนุ่มนวล ไม่แสดงกิริยารังเกียจ คิดเป็นร้อยละ 86.60 ประเด็นการให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย ไม่เลือกปฏิบัติ คิดเป็นร้อยละ 86.40 เรียงจากมากไปน้อยตามลำดับ โดยในภาพรวมเฉลี่ยความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 86.75

หัวข้อที่ 3 ด้านการอำนวยความสะดวก

พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในประเด็น ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจน เข้าใจง่ายและความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวมมีร้อยละเท่ากัน คือ 84.20 รองลงมาคือ ประเด็นการจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ คิดเป็นร้อยละ 84.00 และประเด็นสถานที่ตั้งสะดวกในการเดินทางมารับบริการ คิดเป็นร้อยละ 82.20 เรียงจากมากไปน้อยตามลำดับ โดยในภาพรวมเฉลี่ยความพึงพอใจด้านการอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 82.12

หัวข้อที่ 4 ด้านคุณภาพการให้บริการ

พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในประเด็นภาพรวมที่ได้รับผลจากการบริการ และมีความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 90 ประเด็นผลที่ได้จากการรับบริการตรงตามความต้องการคุ้มค่าและเป็นประโยชน์ คิดเป็นร้อยละ 84.20 เรียงจากมากไปน้อยตามลำดับ โดยในภาพรวมเฉลี่ยความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 88.10

สรุปภาพรวมความพึงพอใจต่อการให้บริการของกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร คิดเป็นร้อยละ 85.55

<u>ส่วนที่ 3</u> ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ

1. สถานที่คับแคบ
2. ไม่มีข้อเสนอแนะ เพราะเจ้าหน้าที่ให้บริการดีมาก ตามตามประสานให้ข้อเพิ่มเติมตลอด

<u>ส่วนที่ 4</u> โปรดระบุข้อเสนอแนะเพิ่มปรับปรุงการบริการ

ไม่มี